

№ п/п	Вопросы	Регион	Ответ
1	Есть ли возможность изменения в части, касающейся переадресации обращений только в рабочие, а не календарные дни.	Астраханская область	В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ на переадресацию обращений предусмотрено 7 календарных дней.

2	Есть ли возможность разделить обращение или сообщение, если в нём содержится две и более проблем?	Астраханская область Саратовская область	<p>Если в обращении или сообщении содержится две и более проблем, можно разделить и обработать каждую проблему в отдельном обращении или сообщении. Подробнее: <a href="https://telegra.ph/Razdelenie-soobshcheniya-02-14">https://telegra.ph/Razdelenie-soobshcheniya-02-14</a> Для разделения обращения или сообщения необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Открыть карточку обращения или сообщения, находящегося на координации, нажать на кнопку "Разделить сообщение";</li><li>2. В открывшемся окне заполнить данные об исходном обращении или сообщении: описать проблему, которая останется в первом обращении или сообщении. Текст исходного обращения или сообщения будет указан в поле "Текст обращения";</li><li>3. Заполнить информацию о новом обращении или сообщении. Для исходного и нового обращения или сообщения также можно изменить категорию/подкатеорию/факт.</li><li>4. Нажать на кнопку "Разделить", после чего будут созданы два связанных обращения или сообщения, каждое из которых можно обработать отдельно друг от друга. После разделения обращения или сообщения, они будут отображаться в ходе работ.</li></ol>
---	---	---	--

3	<p>Есть ли возможность вносить в ССТУ данные только тех органов и организаций, которые обрабатывают основную часть обращений и сообщений, поступающих в регион?</p>	<p>Алтайский край Белгородская область</p>	<p>В соответствии с Указом Президента Российской Федерации "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, ежемесячно представляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.</p>
4	<p>Какие сроки интеграции ПОС с ГИС ЖКХ для рассмотрения УК обращений в ПОС?</p>	<p>Вологодская область Новосибирская область Тульская область Челябинская область</p>	<p>Интеграция ПОС ГИС ЖКХ запланирована к реализации в 2024 г.</p>
5	<p>Региональным НПА принято, что максимальный срок рассмотрения сообщения - 10 календарных дней. Будет ли оказана помощь в установке данных сроков в классификаторе?</p>	<p>Вологодская область</p>	<p>Техническая поддержка готова оказать помощь в настройке фаст-треков. Для этого необходимо направить соответствующий запрос на адрес <a href="mailto:sd@sc.digital.gov.ru">sd@sc.digital.gov.ru</a></p>

6	Будет ли реализован в ПОС функционал поиска ранее отправленных обращений заявителем по ФИО?	Вологодская область Краснодарский край Магаданская область Новгородская область Республика Башкортостан Чувашская Республика - Чувашия	Данное предложение взято в проработку.
7	Почему подписание ответов УКЭП через ВИС невозможно? Будет ли интеграция, или придется переходить на ПОС?	Забайкальский край	Функциональность подписания ответов с помощью УКЭП должна быть реализована на стороне ВИС. Текущие способы интеграции ПОС с ВИС (ВС СМЭВ) позволяют направлять ответ с приложением вложения (pdf ответа), подписанного с помощью УКЭП.
8	Будет ли реализована возможность направлять обращения и сообщения в федеральные органы власти и МВД?	Иркутская область	По состоянию на 20.03.2024 реализована возможность направлять обращения и сообщения в 51 федеральный орган исполнительной власти. Ведется работа по подключению других федеральных органов. В соответствии с ч. 2 ст. 2 Федерального закона от 04.08.2023 № 480-ФЗ предусмотрена необходимость подключения всех государственных органов не позднее 01.01.2025.

9	Будут ли подключены военкоматы к ПОС?	Иркутская область	Вопрос о подключении военкоматов к ПОС будет отдельно проработан с коллегами из Минобороны России.
10	Будет ли реализована функция направления уведомлений исполнителю автоматически за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения или сообщения?	Кемеровская область - Кузбасс	В системе реализована возможность настройки автоматических уведомлений в АРМ "Администратор".
11	Будет ли реализована возможность отправки уведомления куратору ЛКО в случае нарушения срока рассмотрения обращения или сообщения?	Кемеровская область - Кузбасс	В системе реализован функционал, позволяющий заблаговременно выявлять нарушения стадий обработки сообщений и обращений с помощью фильтров и отчетов. Реализация уведомлений для сотрудника в роли Куратор не предполагается.
12	В случае, если в регионе по определенной тематике не предусмотрен фаст-трек, при модерации по такой тематике все сообщения будут классифицированы с признаком "Обращение по 59-ФЗ"?	Краснодарский край	В случае, если тематика не определена как фаст-трек, то все поступающие по ней сообщения будут иметь признак 59-ФЗ.
13	Будет ли рассмотрен вопрос отключения комментариев и оценок для ответов на обращения?	Краснодарский край	Не планируется.

14	Реализован ли функционал перенаправления обращений и сообщений в государственные органы, не подключенные к ПОС, по электронной почте?	Ленинградская область	Функционал реализован, обращение или сообщение можно перенаправить в орган, не подключенный к ПОС, на официальный адрес электронной почты ведомства.
15	Будет ли реализована в ПОС семидневный срок для переадресации сообщений?	Ленинградская область	Данный функционал реализован.
16	Будет ли реализовано проведение прямых линий непосредственно в ПОС?	Ленинградская область	Вопрос реализации данного функционала находится в проработке.
17	Планируется ли доработка в МП возможности выбора категории "обращение"?	Новосибирская область Челябинская область	Категоризация происходит непосредственно в системе с помощью ИИ для последующей передачи сообщений и обращений с проставленными тематиками на обработку, а также в зависимости от выбора заявителем категории, для которой в классификаторе региона не задан признак "фаст-трек".
18	Существуют ли ЛКО в ПОС, которые не обрабатывают сообщения?	Псковская область	Наличие в системе таких ЛКО допускается.

19	Могут ли организации, не получившие обращения и сообщения, не отчитываться в ССТУ?	Псковская область	<p>В соответствии с Указом Президента Российской Федерации "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции ежемесячно представляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям. Таким образом, осуществление выгрузки данных в ССТУ обязательно для всех органов и организаций, которые обрабатывают обращения граждан.</p>
20	Есть ли инструкция с описанием выгрузки из ПОС в ССТУ?	Псковская область	<p>Подготовлены материалы, описывающие процесс формирования и выгрузку статистики в ПОС, опубликованы по ссылке:  <a href="https://pos.gosuslugi.ru/og/docs/category/27?page=2&amp;per-page=10#n">https://pos.gosuslugi.ru/og/docs/category/27?page=2&amp;per-page=10#n</a></p>

21	В каких случаях признак фаст-трека, обозначенный верхнеуровневым ЛКО, снимается при направлении сообщения нижестоящему ЛКО?	Республика Башкортостан	При перенаправлении сообщения в подведомственную организацию (за исключением перенаправления "без права подписи") и при перенаправлении в неподведомственную организацию признак фаст-трека может исчезнуть.
22	Есть ли возможность при интеграции ПОС с региональным СЭД разделения поступающих обращений прямым в СЭД, а сообщений в ПОС?	Республика Башкортостан	Запланировано к реализации.
23	Есть ли возможность добавления новой роли в ПОС для ведения контроля за исполнением сроков рассмотрения обращений и сообщений?	Республика Башкортостан	В системе контроль за исполнением сроков рассмотрения обращений и сообщений осуществляется в АРМ "Куратор".
24	Возможна ли реализация функционала уведомления заявителя о статусе обращения или сообщения?	Республика Башкортостан	Функционал уведомления заявителя о статусе рассмотрения обращений и сообщений реализован.



25	В каких случаях и на каком основании присваивается признак «Обращение по 59-ФЗ»?	Саратовская область	Логика присвоения признака 59-ФЗ описана в методическом материале, размещенном по ссылке: <a href="https://pos.gosuslugi.ru/og/docs/category/27?page=2&amp;per-page=10#n">https://pos.gosuslugi.ru/og/docs/category/27?page=2&amp;per-page=10#n</a>
26	Каким образом проходит регистрация обращений, поступивших в ПОС?	Саратовская область	В соответствии с п.7 Правил подачи обращений и сообщений, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 2334, обращения и сообщения, поданные с использованием единого портала физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым единым порталом регистрационным номером.
27	В какой срок необходимо направить сведения в ССТУ?	Саратовская область	В соответствии с Инструкцией по подготовке и передаче данных по обращениям в информационный ресурс ССТУ.РФ, размещенной по ссылке: <a href="https://pos.gosuslugi.ru/og/docs/category/27?page=2&amp;per-page=10#n">https://pos.gosuslugi.ru/og/docs/category/27?page=2&amp;per-page=10#n</a> , выгрузка данных должна быть осуществлена не позднее 5 числа месяца следующего за отчетным периодом.

28	Какой статус приведения классификатора ПОС к Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений Администрации Президента РФ?	Саратовская область	Проведены соответствующие мероприятия по сопоставлению классификаторов ПОС и ССТУ.
29	Каков алгоритм действий, в случае направления обращения по принадлежности в соответствующий орган, который отсутствует в ПОС?	Саратовская область	Перенаправление осуществляется вне системы с уведомлением гражданина в ПОС.
30	Является ли правовым основанием Федеральный закон № 59-ФЗ для рассмотрения сообщений с признаком "фаст-трек" в срок до 10 дней, вместо 30 дней?	Саратовская область	В соответствии с п. 3 Правил подачи обращений и сообщений, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 2334, по сообщениям установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации.

31	<p>В отчетах отсутствует возможность увидеть сообщения с признаком «Обращение по 59-ФЗ».</p> <p>Необходимо добавить такой функционал в оба отчета «Сводный отчет по сообщениям» и «Отчет по сообщениям».</p>	Саратовская область	Функционал будет доработан.
32	<p>Возможно ли добавить функционал отражения пометки «Обращение 59-ФЗ» на главной странице, а не внутри самого обращения?</p>	Саратовская область	Вопрос взят в проработку.
33	<p>Эскалация обращений – будет ли работать и на основании чего?</p>	Саратовская область	<p>Повторное рассмотрение обращений происходит аналогично повторному рассмотрению сообщений. В соответствии с правилами подачи обращений и сообщений в случае неудовлетворительного ответа на обращение или сообщение его можно вернуть на доработку в течение 30 календарных дней после получения.</p>
34	<p>Будет ли пересмотр рейтинговых показателей по внедрению ПОС?</p>	Свердловская область	Пересмотр рейтинговых показателей не запланирован.

35	Где найти идентификатор для органов власти в ССТУ?	Смоленская область	При авторизации органа на портале ССТУ в строке поиска браузера через "слэш" будет указан номер идентификатора органа.
36	Почему после перенаправления обращения или сообщения профильной организации и уведомления заявителя об этом сообщение закрывается?	Смоленская область	При перенаправлении сообщения или обращения в ПОС оно сразу уходит на рассмотрение выбранный ЛКО с автоматической отправкой уведомления гражданину.
37	Будет ли рассмотрена возможность приостановки регистрации обращения или сообщения до первого рабочего дня, если таковое пришло в выходной или праздничный день?	Ставропольский край	В соответствии с п. 7 Постановления Правительства РФ № 2334 регистрация обращений и сообщений осуществляется автоматически в момент подачи.
38	Реализован ли функционал отключения автоправил при эскалации повторного обращения?	Челябинская область	При эскалации повторного обращения автоправила не срабатывают.
39	В каком порядке обращения граждан размещаются в открытом доступе?	Челябинская область	Сообщение и обращение публикуется в публичный доступ в случае, если при подаче гражданин проставил соответствующий чекбокс.

40	Будет ли реализована фильтрация обращений и сообщений: учет повторных обращений, контроль сроков исполнения?	Челябинская область	Данный функционал реализован.
----	--	---------------------	-------------------------------