



**Модернизация системы электронного  
документооборота и делопроизводства  
Правительства Новосибирской области (СЭДД)  
подсистема «Обращения граждан»**

Номинация «Интерактивное взаимодействие с гражданами»

**Дюбанов Анатолий Васильевич –**  
руководитель департамента информатизации и  
развития телекоммуникационных технологий  
Новосибирской области



- 1. Зачем? Предпосылки и вызовы. Каналы обращений.**
- 2. Почему? СЭДД – единая платформа обработки.**
- 3. Как? Реализация и результаты внедрения.**
- 4. Помечтаем? Захватывающие перспективы.**

1. Указ Президента РФ № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» - ИОГВ и ОМСУ необходимо ежемесячно предоставлять информацию о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах на сайт [ССТУ.РФ](http://ССТУ.РФ).

2. Методические рекомендации Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан - необходимо реализовать право гражданина на электронное обращение в любой ОИОГВ и ОМСУ и получение обратной связи по средствам электронного взаимодействия

3. Поручения Губернатора области, - необходимо ↓ сроки рассмотрения поступающих обращений, обеспечить полное соблюдение норм федерального закона 59-ФЗ об обращениях граждан

## Задача:

Автоматизировать процесс передачи данных о результатах рассмотрения обращений граждан на федеральный уровень (ССТУ.РФ) во всех ОИОГВ и ОМСУ



## Задача:

Реализовать полный цикл обратной связи (передача статусов гражданину). Расширение интеграционных механизмов СЭДД с единой платформой nso.ru, на которой размещены сервисы электронной подачи обращений



## Задача:

Обеспечить 100% прозрачность всех этапов рассмотрения обращений граждан с сохранением истории взаимодействия гражданина с властью. Полностью автоматизировать процесс контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан согласно 59-ФЗ

# Зачем? Предпосылки и вызовы реализации проекта

## Оmnиканальность поступлений обращений



### ПЛАТФОРМА nso.ru

- единая форма подачи обращения
- единый **личный кабинет на всех** официальных сайтах **30 ИОГВ, 31 ОМСУ**
- автоматическое поступление в **СЭДД** и **выгрузка обратно в Личный кабинет**

Поддержка iOS и Android.  
Возможность online работы с документами с мобильных устройств





Новосибирская область включает в себя 30 муниципальных районов, 5 городских округов, 26 городских поселений, 429 сельских поселений

## 5000 пользователей СЭДД НСО

В едином контуре электронного документооборота:

- все ОИОГВ, подведомственные учреждения;
- управление по работе с обращениями граждан-общественная приемная Губернатора;
- все 30 муниципальных районов;
- 5 городских округов;
- 30 пилотных сельсоветов;
- КСП НСО, Законодательное собрание, члены СФ от НСО, Уполномоченные по... и др.
- около 200 абонентов МЭДО;
- внешние организации – Прокуратура, Управление юстиции;
- прорабатываем подключение организаций с наибольшим количеством запросов от ИОГВ, ОМСУ

**Новосибирская область  
численность населения  
2 788 849 человек**



**2019 год - подключение к СЭДД ВСЕХ!!!  
425 сельсоветов**



# Почему? СЭДД – единая платформа обработки ОГ

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

КЕЙСЫ ПРОЕКТНОЕ  
УПРАВЛЕНИЕ

ПОРУЧЕНИЯ

ДОГОВОРЫ

СУДЕБНЫЕ  
ДЕЛА

ЗАСЕДАНИЯ

БИБЛИОТЕКА  
ДОКУМЕНТОВ



## Переход на новый ГОСТ ЭП

- Плагины, штамп подписи
- >Собственный РУЦ НСО



## МЭДО 2,7

- Поддержка передачи файлов ЭП
- Формат ФОИВ



## Отечественная ОС

- Платформы Linux, Yandex браузер
- >Идет тестирование на процессорах Эльбрус



## Интеграция с ЕСИА, с системой «Досудебное обжалование»



## Мобильное решение для планшетов и смартфонов



# Почему? СЭДД – единая платформа обработки ОГ

2017 год – Тотальное импортозамещение.  
Реестр отечественного ПО.

## СЭДД Правительства Новосибирской области

Количество пользователей – более 5000 человек

- ОИГВ НСО 3500 чел.
- Администрации сельских поселений и городских округов НСО 90 чел.
- Администрации районов НСО 600 чел.
- Подведомственные учреждения 600 чел.

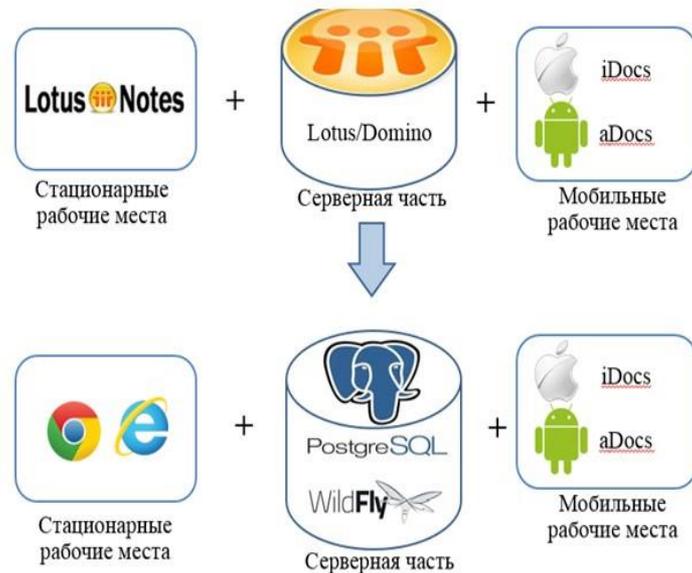
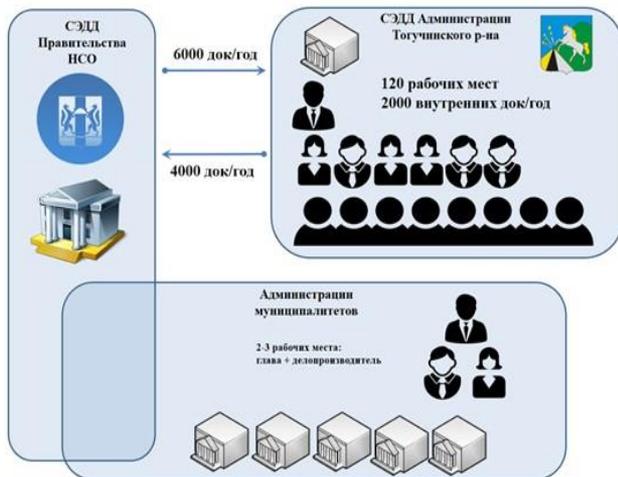
На основании соглашений с Губернатором НСО к СЭДД Правительства НСО подключены:

- Законодательное собрание НСО,
- Прокуратура НСО
- Главное управление Министерства юстиции РФ по НСО,
- Контрольно-счетная палата НСО

С 2015 года ДИИРТТ НСО реализовывает схему перехода на **свободное программное обеспечение** в рамках плана импортозамещения программного обеспечения в Новосибирской области:



Реализован контур документооборота с внешними организациями, на примере Тогучинского района:





# Как? Реализация и результаты внедрения



**В СЭДД формируется «портфель» обращений заявителя**  
*Маршрутизация обращения, сохранение истории, уникальное досье заявителя*



# Как? Реализация и результаты внедрения

## 1. Инструменты автоматического контроля

Разные виды автоматического контроля:

*7 дней, 15 дней, 30 дней, особый контроль*

Отдельные представления для обращений:

*с приближающимся сроком исполнения  
с просроченными сроком исполнения*



## 2. Аналитические инструменты (отчеты)

в разрезе  
ОИОГВ,ОМСУ

*по каналам поступления,  
по кол-ву просроченных*

*по географии обращений, по тематике, направленности*

## 3. Автопоступление и формирование проектов РКК обращений с вычислением заявителя, сигнал системы «уведомление»

Поступление ОГ:

- из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан
- *с сайтов ОИОГВ, Губернатора НСО, управления по работе с обращениями граждан НСО* и др.
- *около 10 каналов поступления*

Автозаполнение основных и **уникальных** полей РКК:

- *Вычисление заявителя и формирование досье в СЭДД*
- *социальное положение*
- *адрес для ответа*
- *оценка автором результата рассмотрения и др.*

## 4. Форма РКК автоматически модифицируется от вида обращения

*Классификация по признаку*

- *Индивидуальное*
- *Коллективное*
- *Неопределенный круг лиц*
- *Юридические лица*

*Изменение набора полей в РКК*

## 5. Автоматическое формирование печатных форм с использованием перечня реквизитов РКК обращений

## 6. Инструменты поиска и отбора информации (по всем реквизитам РКК ОГ, по резолюциям РКК, в разрезе должностных лиц и др.)

7. Мобильное (удаленное) место руководителя, передача готовых проектов резолюций помощником для ускорения процесса передачи на исполнение и рассмотрения



# Как? Реализация и результаты внедрения

## Двойной контур обратной связи

### Вести обращение

Поля, отмеченные \*, обязательны для заполнения  
Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Получить ответ: В письменной форме

Краткая тема обращения \*

Фамилия \*  
Имя \*  
Отчество (при наличии) \*

Почтовый индекс \*

Страна \*  
Российская Федерация

Район \*  
- Выберите район -

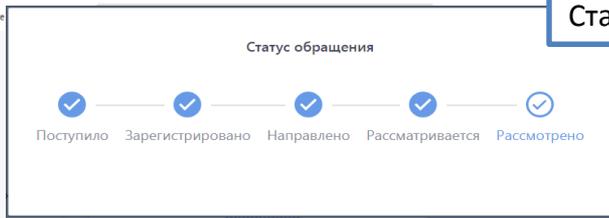
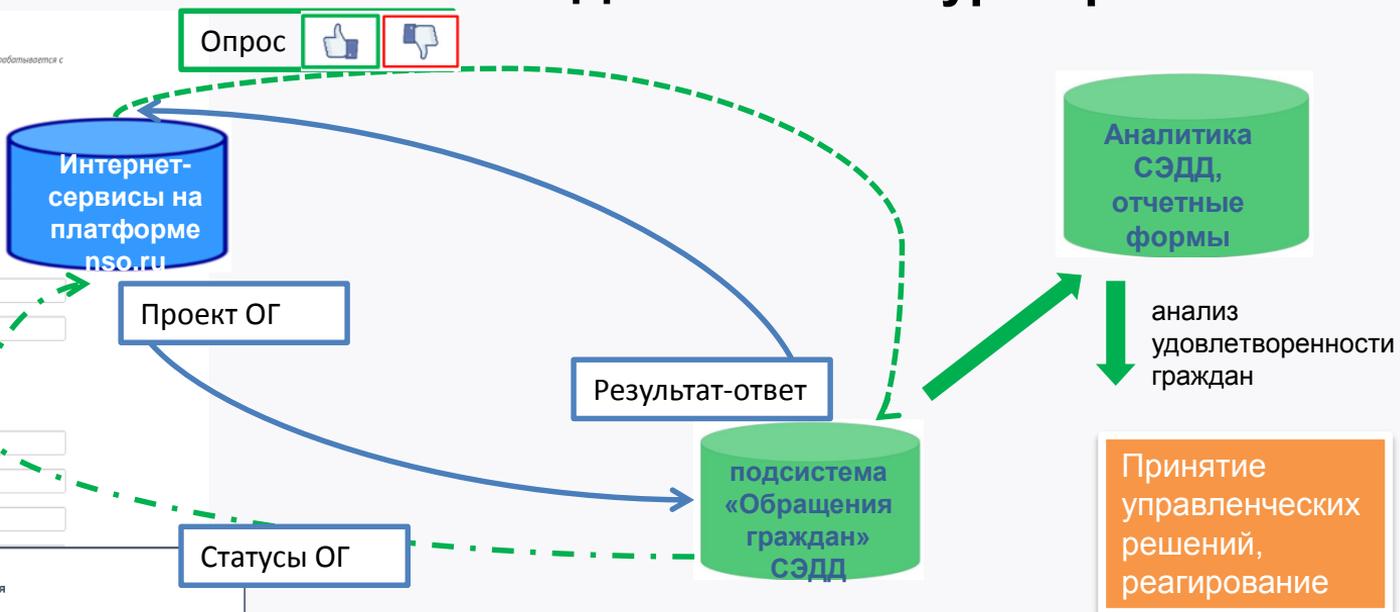
Населенный пункт \*

Область \*

Улица \*

Номер дома \*

Корпус/Строение



### Передается из СЭДД:

- даты поступления обращения, даты регистрации
- регистрационный номер, тема,
- статус («поступило», зарегистрировано», «направлено», «рассматривается», «рассмотрено»), в том числе при перенаправлении между органами власти по компетенции,
- передача файла ответа



# Как? Реализация и результаты внедрения

Многокритериальные инструменты анализа позволяют сформировать статистику по востребованности и удобству интернет-сервисов для граждан на платформе nso.ru.



органы власти получают возможность оценить, какие интернет-сервисы требуют дополнительного развития для повышения их привлекательности для граждан



Направления развития других проектов информатизации региона

Количество поступивших обращений граждан за период с 01.01.2018 по 01.10.2018 по различным каналам поступления в СЭДД





# Как? Реализация и результаты внедрения

В декабре 2017 года реализована интеграция СЭДД с закрытым порталом ССТУ.РФ через настраиваемый модуль выгрузки

Модуль ССТУ используют все ОИОГВ и ОМСУ, подключенные к СЭДД

## Результаты интеграции и внедрения технического решения:

1. Формирование архива обращений по одной кнопке по задаваемым параметрам и загрузка архива на ССТУ.РФ;
2. Соблюдение требований Указа Президента РФ;
3. Сокращение сроков на занесение обращений и результатов их рассмотрения на сайт ССТУ;
4. Минимизация трудозатрат делопроизводителей на ручное заполнение данных на сайте ССТУ, сокращение сроков;
5. Соблюдение сроков предоставления отчетности в Администрацию Президента РФ

Количество обращений, выгруженных на информационный ресурс ССТУ.РФ

	За 2017 (в ручном режиме)	с 1 января 2018 по 01 августа 2018 года (в полуавтоматическом)
Правительство Новосибирской области	10541	11366
ОИОГВ	31036	31245
ОМСУ	22311	32536
Всего	<b>63888</b>	<b>75147</b>

Удобство модуля интеграции, как следствие **рост числа отправленных на ССТУ результатов рассмотрения**



## Повышение прозрачности социальных проблем

Аналитические инструменты, встроенные в подсистему СЭДД «Обращения граждан»:

- **ПОЗВОЛЯЮТ** определить уровень социальных проблем
  - как по территориальному признаку
  - так и по тематике и направленности
- **ПОЗВОЛЯЮТ** органам власти оценить
  - возможные варианты развития событий
  - возможные пути решения проблем
- **ПОЗВОЛЯЮТ** в оперативном порядке получать информацию о точках социальной напряженности
- за которыми следует принятие превентивных мер/ оперативных мер





## 1. Единый оперативный омниканальный back-office

- сайт Губернатора, сайт общественной приемной Губернатора, сайты ОИОГВ и ОМСУ
- Интеграция с Системой мониторинга «Инцидент менеджмент» (социальные сети)



## 2. Интеллектуальная предобработка

- Развитие автоклассификации обращений по анализу текста, автозаполнение реквизитной части
- Формирование авто унифицированных (шаблонных) уведомлений- ответов по обращению (база данных, ИИ, но! Обязательная верификация специалистом)



## 3. Аналитика (KPI) специалистов ОГ, ИОГВ, ОМСУ

- Формирование отчетов по текущей загруженности специалистов (объемы регистрации, объем ошибок, формирование KPI).



**Модернизация системы электронного  
документооборота и делопроизводства  
Правительства Новосибирской области (СЭДД)  
подсистема «Обращения граждан»**

Номинация «Интерактивное взаимодействие с гражданами»

**Дюбанов Анатолий Васильевич –**  
руководитель департамента информатизации и  
развития телекоммуникационных технологий  
Новосибирской области