

Как подружить СЭД и ПОС: ускоряем работу с обращениями





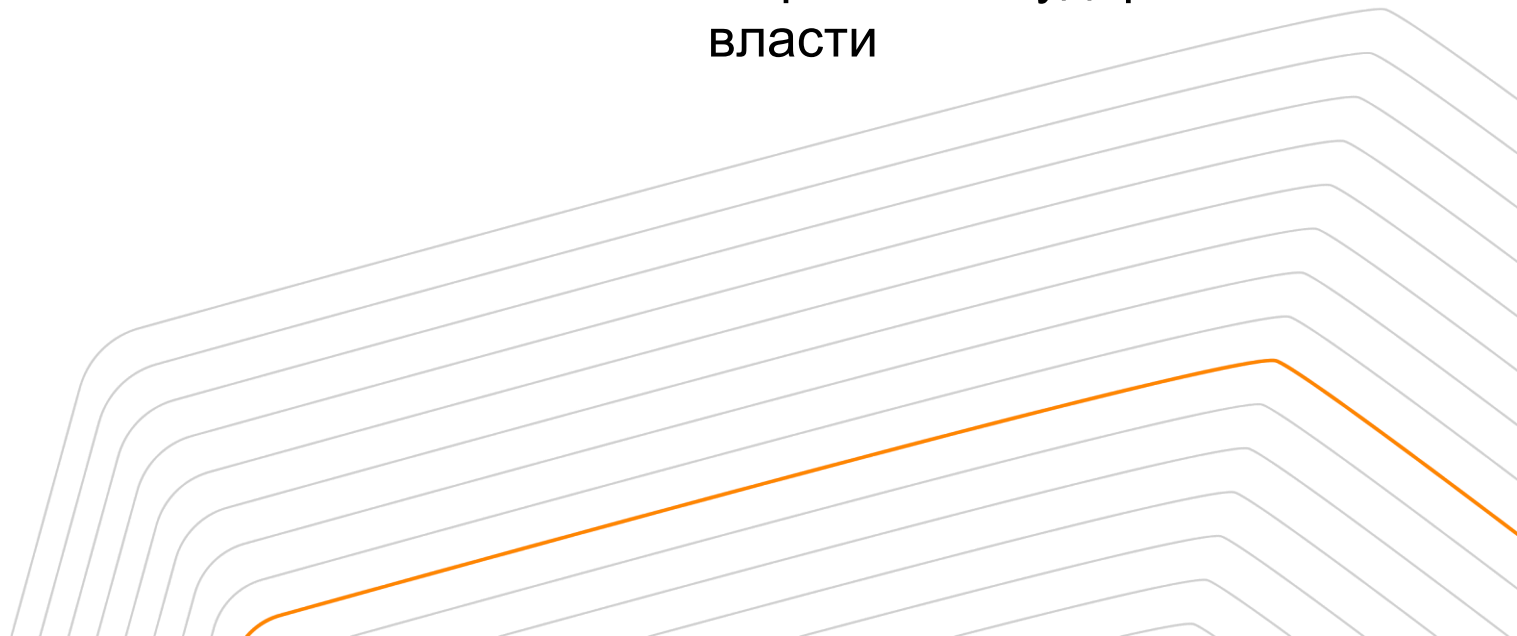
Альберт Залялов

руководитель проектов
Directum по работе
с органами государственной
власти



Мария Калабина

консультант проектов
внедрения Directum
в органах государственной
власти





Запись

отправим всем
зарегистрированным участникам



90 минут

планируемая
продолжительность встречи



Общий чат

для общения и технических вопросов



Перезагрузите страницу

в случае неполадок: клавиши F5
или Ctrl + R



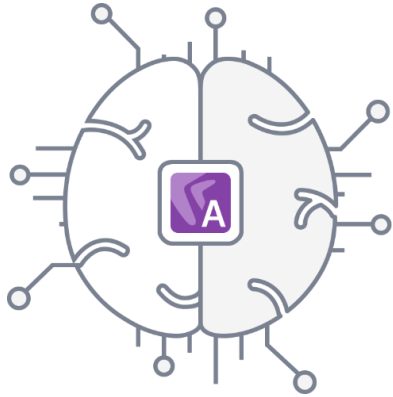
Чат для вопросов

для вопросов спикерам



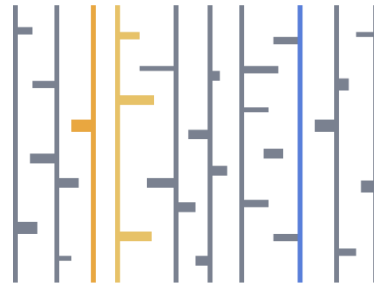
Трансляция в Telegram

для просмотра и вопросов
спикерам



Развитие продуктов

Интеллектуальная обработка документов и обращений



Импортозамещение

Тенденции государства



Гибкость

ПОС, быстрая доставка ценности

Платформа обратной связи (ПОС)

- Единое окно цифровой обратной связи Федеральной государственной информационной системы «ЕПГУ» **подсистема единого портала госуслуг**;
- ПОС обеспечивает единый стандарт подачи обращений граждан в органы власти и организации;
- Регламентирована постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2020 г. № 1802 «О проведении эксперимента ...»;
- ПОС используется во всех органах государственной власти с 2021 г.

Источники поступлений сообщений



Взаимодействие с гражданами

70%

ОБРАЩЕНИЯ

Количество письменных
обращений падает



30% ↑

СООБЩЕНИЯ

Число пользователей приложения
«Решаем вместе» растет

- Передаются в электронной, письменной или устной форме
- Адресованы в конкретные органы и организации
- Регламентированы 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»
- Дублируются в Витрину ПОС

- Передаются в электронной форме
- Не адресованы в конкретные органы и организации
- Не регламентированы 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»
- Обработываются в ПОС

Ограничения работы через портал ПОС

- Работа в двух системах: СЭД органа власти и ПОС;
- Нужно обучать пользователей работе в ПОС и в СЭД;
- Для ПОС нет мобильных приложений по работе руководителя;
- Нет единого места хранения документов организации;
- Нет дополнительных критериев поиска сообщений, например по тексту сообщения и ответа по сообщению.

Открытые вопросы

1 Не регламентируется 59 ФЗ;

2 Развивающийся ПОС;

3 Есть ли будущее у ССТУ?

4 А у Интернет-приемных?

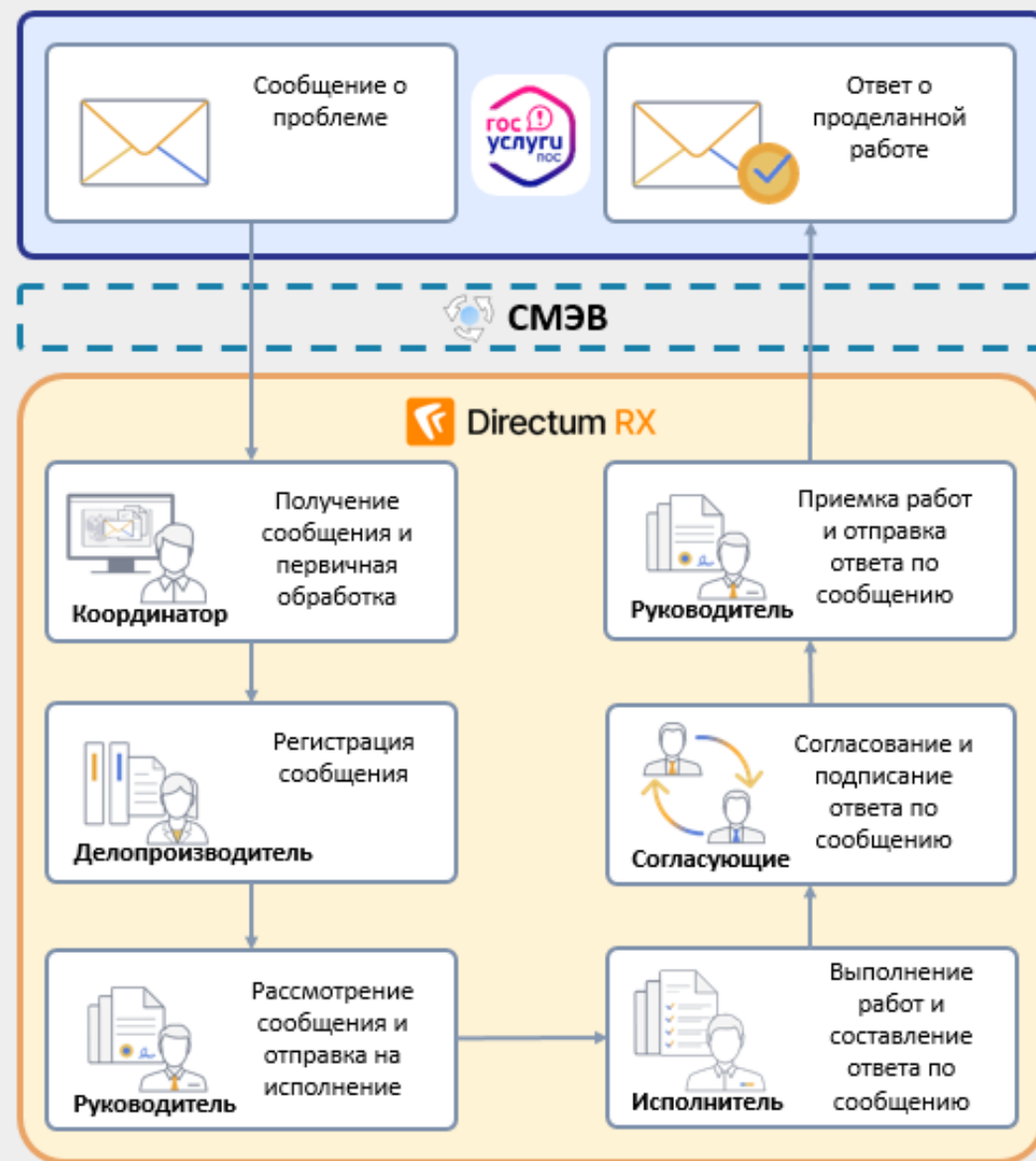
Опыт компании Директум

Пользователи Directum, использующие интеграцию с ПОС

- Правительство Тюменской области
- Правительство Владимирской области
- Правительство Вологодской области
- Правительство Курганской области
- Правительство Омской области
- Правительство Астраханской области



Как работает полная интеграция с ПОС



The image features a central laptop with a glowing keyboard and a screen displaying a colorful abstract pattern. The laptop is set against a dark background with glowing lines. The word "Демонстрация" is written in white text across the laptop's screen.

Демонстрация

Преимущества решения Directum «Интеграция с ПОС»



Для администратора

- Нет дополнительной настройки организационной структуры, достаточно включить флажок «Настройки интеграции с внешней системой в ПОС»;
- Не нужно поддерживать актуальность данных по сотрудникам в двух системах;
- Гибкость настройки решения под регламенты каждой организации;
- Создание индивидуальных и групповых шаблонных ответов по сообщениям.

Преимущества решения Directum «Интеграция с ПОС»



Для пользователя

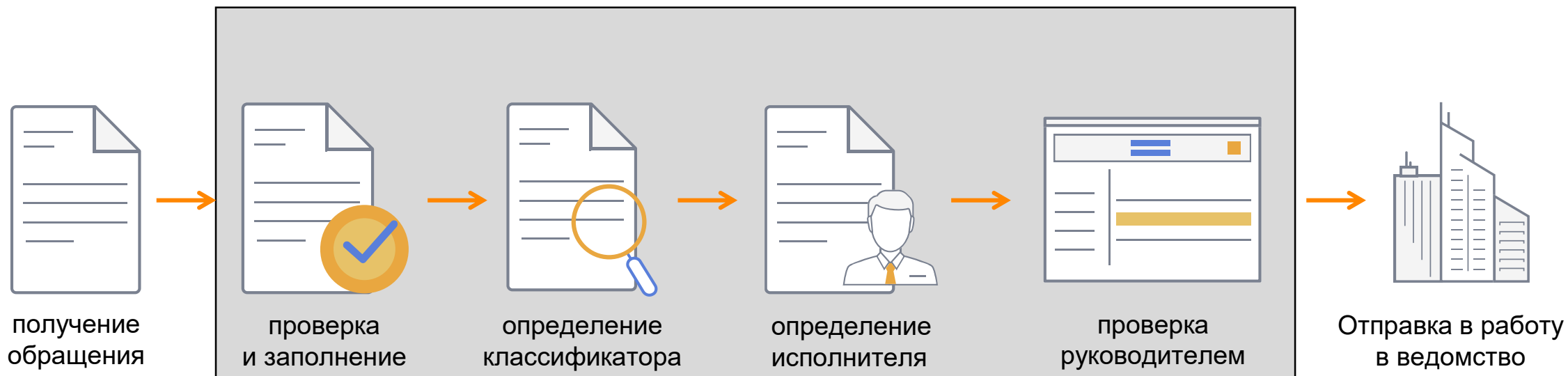
- Работа в едином интерфейсе;
- Расширенная функциональность: создание подчиненных поручений, возможность запроса продления срока, настраиваемые маршруты согласования;
- Работа со списками для выгрузки сообщений в любом удобном виде;
- Прозрачность процессов.



Для руководителя

- Обработка сообщений через мобильное приложение;
- Возможность контроля исполнения работ по сообщениям вместе с другими документами через виджеты.

Искусственный интеллект против рутины



Ваши вопросы

