

Матрица эффективных инструментов обратной связи с гражданами в электронной форме

Элементы участия Этапы участия	Информирование	Обсуждение	Совместная разработка решений
Премодерация (предварительное рассмотрение)	<p>При инициации (подаче) обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – размещение на сайте правил подачи обращений и порядка их рассмотрения, наглядное (интерактивное) руководство по пользованию ИТ-системой; – всплывающие подсказки при заполнении электронной формы обращения; – специализированные формы запроса для разных видов обращений, в т.ч. для юридических лиц; – наличие ссылок на информационные сервисы, которые могут быть полезны заявителям, в т.ч. перед подачей обращения; – поиск в разделе FAQ возможных ответов на часто задаваемые вопросы перед подачей обращения; – наличие службы технической поддержки по телефону, электронной почте; – идентификация через ЕСИА; – возможности создания личных кабинетов заявителей. 	<p>При взаимодействии заявителя с уполномоченным (ответственным) органом власти:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие контактных данных должностных лиц для справок по обращениям; – наличие информационных сервисов, позволяющих задать вопрос, получить консультацию в упрощенном порядке; – наличие на сайте правил премодерации (маршрутизации) обращений; – наличие возможностей изменения маршрутизации некорректно направленных обращений. 	<p>При взаимодействии заявителя с Исполнителем:</p> <ul style="list-style-type: none"> – централизованное размещение в сети Интернет ИТ-проектов для граждан; – создание специального форума, дискуссионной площадки, официальных аккаунтов в соцсетях; – возможности направить отзыв о работе портала (проекта, сайта); – возможности продвижения проекта, в т.ч. информационного, включая размещение на других сайтах (ресурсах) баннера проекта, наличие информационных партнеров проектов и т.п.
Рассмотрение (голосование)	<p>При информировании о процедурах рассмотрения обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – подтверждение поступления и (или) 	<p>При комментировании (экспертизе):</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность голосования, 	<p>При привлечении заинтересованных (референтных) групп:</p>

Элементы участия Этапы участия	Информирование	Обсуждение	Совместная разработка решений
	<p>регистрации обращений;</p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие информации о статусе рассмотрения обращений; – возможность контролировать сроки модерации и маршрутизации обращений; – возможность сложного поиска обращений на портале. 	<p>комментария обращений, поданных другими заявителями;</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность размещения ссылок в соцсетях для обсуждения решений, предложений и т.п.; – наличие счетчиков комментариев и просмотров. 	<ul style="list-style-type: none"> – возможность пользователей предложить варианты решений, идеи для рассмотрения вопросов; – возможность запроса и представления дополнительных материалов в электронной форме; – создание межведомственных комиссий с привлечением заявителей, общественности.
<p>Принятие решений (подведение итогов)</p>	<p>При информировании о результатах рассмотрения обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – представление в открытом доступе всех промежуточных и итоговых ответов органов власти, при маршрутизации рассмотрения обращений, включая описание принятых мер; – наличие правил обжалования результатов рассмотрения обращений; – представление ответов должностных лиц на наиболее проблемные вопросы и предложения граждан в видеоформате; – размещение в открытом доступе подробных отчетов о результатах рассмотрения обращений. 	<p>При обсуждении результатов, формирование общественного мнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – наличие правил модерации и размещения в открытом доступе ответов на обращения; – наличие возможности оценивать (комментировать) принятые по обращениям меры (решения); – отдельная статистика по просмотрам и по поддержке (комментированию) обращений. 	<p>При контроле за реализацией, оценке удовлетворенности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможность построения аналитических и статистических отчетов, онлайн-рейтингов по видам обращений, по статусу, по авторам, исполнителям, по срокам рассмотрения обращений и т.п., с возможностью оценивания пользователями; – наличие опросов для оценки удовлетворенности заявителей по принятым мерам (решениям).