



# **ПЛАТФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ**

---

**ИНСТРУМЕНТ ЭФФЕКТИВНОГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН  
С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ И  
ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ЖКХ.**

---

СЕНТЯБРЬ 2021

С января 2021 года в Красноярском крае на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг» внедрена цифровая платформа обратной связи (ПОС) «Госуслуги. Решаем вместе», позволяющая получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые и скорейшие меры для их решения.

## Показатели внедрения в Красноярском крае

<b>Отработано сообщений:</b>	<b>85 333 шт.</b>
<b>Создано личных кабинетов организаций:</b>	<b>3 459 шт.</b>
<b>Сотрудников привлеченных к работе в ПОС:</b>	<b>7 154 шт.</b>
<b>Количество точек входа для гражданина:</b>	<b>278 шт.</b>

На сегодняшний день в Красноярском крае к платформе подключены все региональные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, большая часть подведомственных учреждений таких среди которых медицинские учреждения, образовательных организаций, организации в сфере культуры и многие другие.



# Подкатегории сообщений по компетенции ССНиЖК:



ДВОРЫ И ТЕРРИТОРИИ  
ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ



Вырубка  
деревьев



Детские  
площадки



Зеленые  
насаждения



Канализационные  
люки



Пешеходная  
инфраструкту...



Размещение  
рекламы



Уборка снега



Угроза падения  
льда ...



Уличное  
освещение



Брошенный  
автомобиль



Самострой



Ямы, выбоины



МНОГОКВАРТИРНЫЕ  
ДОМА



Авария на  
трубопрово...



Антенна



Вентиляция



Внутридомовые  
коммун...



Водоснабжение



Газопровод



Аварийное  
состояние



Информирование



Инфраструктура  
для ...



Засор  
общедомовых  
си...



Внутридомовое  
имущес...



СТРОИТЕЛЬСТВО



Неисправное,  
слишком...



Наличие  
незаконных о...



Наличие  
признаков не...



Ненадлежащее  
содержа...



Несоблюдение  
правил ...



Несоблюдение  
правил ...



Высокий уровень  
шума...



ПЛАТА  
ЗА ЖКУ



Ошибки в  
начислении ...

## Этап 1 : обработка сообщения внутри ССНиЖК. (текущая схема работы)



## Этап 2 : обработка сообщения в управляющей компании с последующим утверждением ответа ССНиЖК.



## Этап 3 : обработка сообщения и утверждение ответа в Управляющей компании.



## Плюсы для ССНиЖК:

---

- ✓ Работа в едином информационном пространстве с гражданами и управляющими компаниями;
- ✓ сокращение количества обрабатываемых сообщений;
- ✓ полный контроль над ситуацией по средствам аналитических инструментов ПОС;
- ✓ снижение количества проводимых проверок;
- ✓ высвобождение рабочего времени сотрудников за счет сокращения времени затраченного на взаимодействие с управляющими компаниями;
- ✓ рейтингование управляющих компаний по средствам реальных оценок жителей региона.

## Плюсы для УК:

---

- ✓ Работа в едином информационном пространстве с гражданами и контролирующими органами;
- ✓ возможность выявления проблемных точек;
- ✓ снижение количества проверок контрольными органами;
- ✓ повышение качества жизни жителей многоквартирных домов;
- ✓ контроль качества и сроков решения проблем гражданина;
- ✓ полная аналитика со срезами по времени и категориям проблем;
- ✓ снижение количества и сумм штрафов от контрольных органов;
- ✓ Повышение уровня расположенности граждан к организации.

## Неоспоримые плюсы

---

Платформа обратной связи – это современный цифровой механизм общественного контроля. Современному человеку важно оперативно решать возникающие проблемы. И ПОС становится непредвзятым посредником между гражданином и органом власти или организацией, способствующим быстрому и качественному решению проблемных ситуаций.

Платформа обратной связи позволяет оперативно реагировать на проблемы ЖКХ в регионе, быстрее доводить сообщение гражданина напрямую до управляющих организаций, а ведомству в режиме реального времени следить за устранением нарушений, с возможностью формировать отчеты и проводить рейтингование управляющих компаний основываясь на мнениях реальных жителей нашего региона.

Отлаженная работа в системе позволит сократить количество официальных обращений граждан (59-ФЗ), соответственно, сократит и количество проверок. Что, в свою очередь повысит уровень работы УК и сократит и количество, и суммы штрафов.

### Уже реализовано в регионах:

Московская область

Приморский край

Республика Саха (Якутия)

Ростовская область

Республика Мордовия

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !

**ЗИМИН КОНСТАНТИН МИХАЙЛОВИЧ**

Координатор внедрения ЕПГУ ПОС на территории Красноярского края

Служба «Центр управления регионом»

КГКУ «Центр информационных технологий Красноярского края»

Тел. +7 (391) 263 10 51.

