

Проблемы округа в одном окне

Выкса

5 марта, 2014, среда

Официальный сайт администрации городского округа

Городской округ Власть Муниципальные правовые акты Публикации Прокуратура Полиция

Интернет-приёмная

Карта проблем

Карта проблем как решение вопросов в режиме онлайн

В начале 2012 года на официальном сайте администрации Выксунского округа [www. http://gorod.wyкса.ru/](http://gorod.wyкса.ru/) был запущен проект под символическим названием «Карта проблем», который сразу нашёл свою аудиторию среди выксунских интернет-пользователей. Только за первый год (с марта по декабрь 2012-го) на эту страничку поступило 432 сообщения от неравнодушных горожан, каждый из которых своим небольшим вкладом помог местной власти в решении возникающих на территории муниципалитета проблем.

Не меньшей популярностью пользовалась «Карта проблем» и в 2013-м – только по линии ЖКХ у выксунцев возникло 297 вопросов, остальные 135 образования, экологии, социальной сферы, здравоохранения и других.

В сегодняшней теме номера мы расскажем о том, кто курирует работу по данному направлению, считает ли местная власть контакт с населением в подобном ключе эффективным, и насколько популярна «Карта» среди выксунцев.

Первый заместитель главы администрации Выксунского округа Денис Скалкин:

- Помогает ли данный информационный ресурс в решении проблем округа? – Разумеется, помогает. Когда «Карта проблем» только появилась, в разы уменьшилось количество письменных обращений от жителей. Ещё один плюс – оперативность, мы гораздо быстрее отвечаем на сообщения. Они, кстати, поступают разные, начиная от мелких (упавшее дерево или не вовремя вывезенный мусор) и заканчивая глобальными (ремонт дорог, к примеру), тем не менее налаженный контакт населения с властью, несомненно, эффективен. Вопросы не снимаются с «Карты» до тех пор, пока не будут найдены решения.
- Как много на «Карте» «долгоиграющих» проблем? – Около 70%. У нас есть вопросы, которые были обозначены ещё в 2012 году, но до сих пор находятся в разряде «Принятых в работу», поскольку для их решения требуется гораздо больше времени.
- Почему данный ресурс не содержит раздела «Решённые проблемы»? – Я соглашусь, что отдельное хранилище для такого раздела действительно необходимо. Постараемся его сделать. Пока же ведём статистику в цифровом варианте: поступило столько-то обращений, из них столько-то решено, остальные остаются на «Карте».
- Разработка этого интернет-проекта проводилась с использованием опыта других городов и районов, или всё-таки самостоятельно? – Опыт соседних регионов всегда полезен при внедрении чего-то нового, ранее неизвестного. Данный случай – не исключение. Казань, как центр, опережающий нас по технологиям практически по всем направлениям, более продвинута в этом отношении. Поэтому новшество было заимствовано именно оттуда.
- Все ли обращения регистрируются и берутся в работу, или существует своеобразный «фильтр»? – Ранее регистрировались все. Сейчас нами проведена работа с этим интернет-ресурсом, система отфильтровывает те обращения, что содержат какие-либо ругательства, и в работу они не берутся. То же самое касается и повторяющихся вопросов – они присоединяются к предшествующим.
- А почему было решено сделать обращения именно анонимными? – Изначально мы действительно не продумали, что может получиться из-за отсутствия регистрации на сайте. Кто угодно может зайти, зарегистрироваться под любым ником и оставить обращение. Но после того, как на «Карте» неоднократно появились нецензурные выражения, мы стали задумываться о том, что некая регистрация на портале всё-таки необходима. Тогда и человека можно будет идентифицировать, и сами пользователи, возможно, призадумаются – а стоит ли рисковать. Сейчас пока всё в первоначальном виде.
- Кто курирует работу «Карты проблем»? – За организацию работы данного информационного ресурса отвечает отдел по работе с населением и отдел пресс-службы администрации Выксунского городского округа.

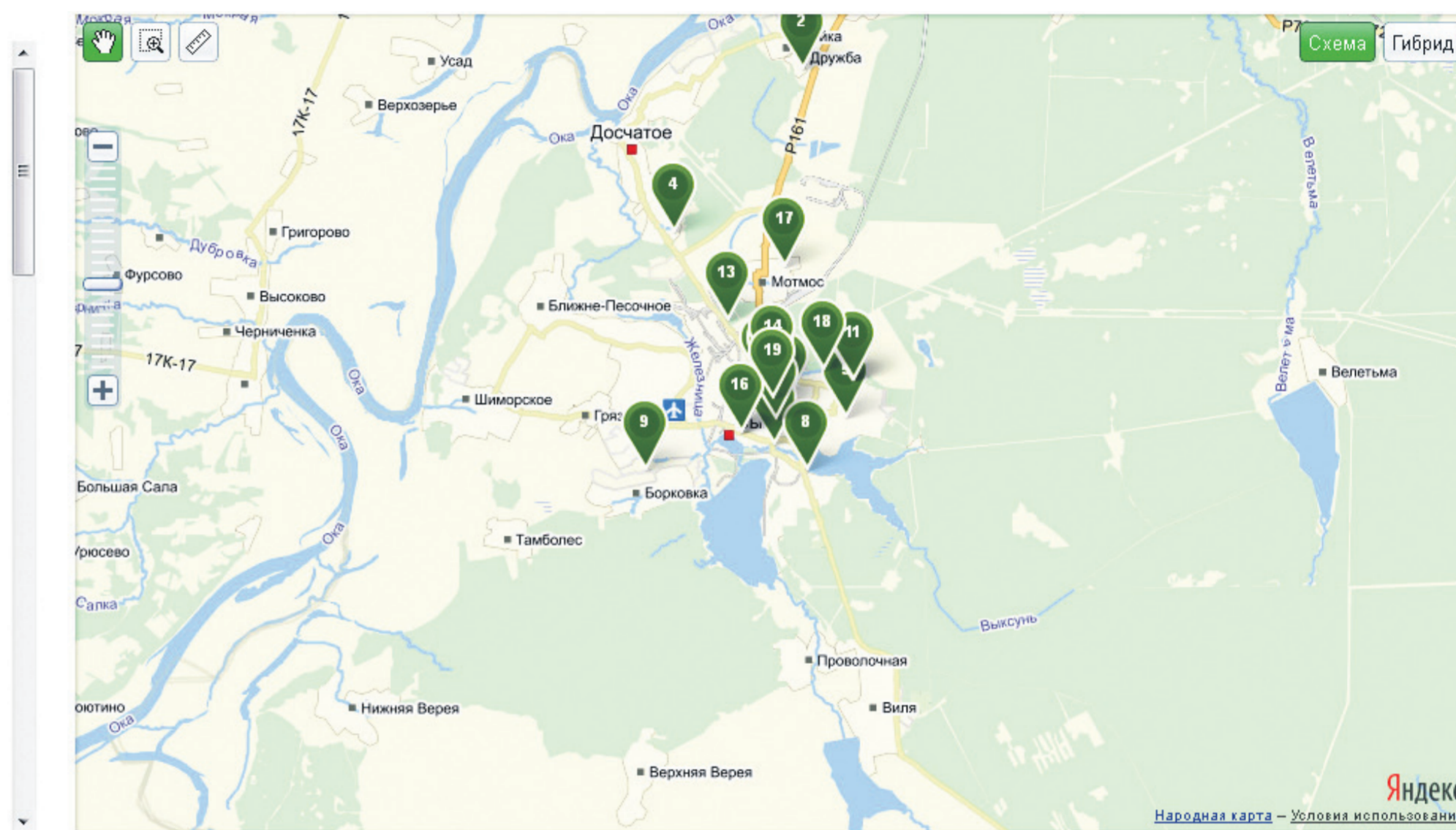
Начальник отдела по работе с населением администрации Выксунского округа Инна Багрянская:

- Расскажите подробнее о том, что происходит после того, как на информационный интернет-портал поступило сообщение? – Когда на страничку нашего сайта поступает сообщение о проблеме, оно сразу же принимается в работу структурным подразделением администрации, в чью компетенцию входит её решение. В случае, если вопрос не в компетенции администрации округа, на сайте размещается информация, куда с ним следует обратиться. Затем готовится аргументированный ответ по данному вопросу с указанием сроков либо причин, по которым его невозможно решить в настоящий момент.
- Специалисты какого уровня обрабатывают поступившие на «Карту проблем» вопросы? – Они рассматриваются главой администрации, его первым заместителем, заместителями главы, начальниками управлений либо отделов, в зависимости от компетенции. Все руководители несут персональную ответственность за организацию работы по поступившим вопросам.
- Много ли обращений, которые можно отнести к категории «жалоба», «недовольство» или, наоборот, «благодарность», «похвала»? – Как правило, это жалобы или претензии. Слова благодарности – большая редкость, однако случается и такое. Цитирую: «Игорь Львович, спасибо вам за помощь в решении нашей проблемы «содержание более 10 собак и более 15 кошек». Мы вам искренне благодарны, зверинца в нашем доме больше нет, наши дети наконец-то стали спать спокойно. Вы настоящий руководитель и человек слова».
- Сколько времени требуется для решения одной проблемы? – Говорить о точных сроках очень сложно. Далеко не все проблемы можно решить в мгновение ока, но это не значит, что данный информационный ресурс неэффективен. Он создавался для оперативного реагирования на сигналы жителей, поэтому все сотрудники, принимающие участие в рассмотрении вопросов, нацелены на устранение нарушений в кратчайшие сроки, но в силу объективных причин не со всеми проблемами можно быстро справиться. На устранение некоторых необходимо большее количество времени.
- Наверняка есть и недовольные, и критики? – К сожалению, не всегда получается оперативно реагировать на сообщения в силу определённых причин. За это нас, действительно, часто осуждают, но я абсолютно уверена, что если критикуют, значит, людям не всё равно.
- Существуют ли правила размещения информации на «Карте проблем»? – Разумеется. Причём соблюдение данных правил (жители с ними знакомятся при регистрации) облегчает работу с вопросами, жалобами. Чёткая информация, конкретное указание места, где возникла проблема, какие-то дополнительные уточнения – всё это помогает быстрее найти пути её устранения. Очень хочется, чтобы жители округа размещали информацию в корректной форме, не используя «крепкие» словечки, либо «сленговый» язык. Согласитесь, выразить недовольство можно, используя богатство нашего родного русского языка.

Начальник отдела пресс-службы администрации Выксунского округа Андрей Артемьев:

– В течение нескольких месяцев совместно с техническими специалистами мы проводили работу по улучшению функциональности «Карты проблем». Изменения были направлены в первую очередь на повышение эффективности работы с обращениями граждан, улучшение взаимодействия с обслуживающими организациями и другими службами. Сегодня «Карта» – серьёзный инструмент, отвечающий требованиям времени.

С её помощью формируется единая городская информационная среда, предоставляющая каждому жителю нашего округа возможность сделать жизнь комфортнее и безопаснее. Положительную оценку наш интернет-ресурс получил и в региональных СМИ: 24 декабря минувшего года в «Аргументах и фактах» была опубликована статья под названием «Городские проблемы можно решать онлайн», где опыт Выксы ставили в пример Нижнему Новгороду.



Статус проблем: Открыта Принята в работу Закрыта Архив
Статистика карты проблем: новых 0, в работе 20, закрыто (за последние 3 месяца) 87, в архиве 883

Выксунцы об информационном ресурсе



Елена Новикова, бухгалтер:

– Живя в век высоких технологий, разумеется, приходится искать более оптимальные пути решения вопросов и проблем. «Карта» – отличная альтернатива для неравнодушных, но сильно загруженных выксунцев, к примеру, на работе. У людей появилась отличная возможность вносить свой вклад в развитие города, не выходя из кабинета. А что – посмотрел новости на сайте, вспомнил о заболевшем (затянувшемся ремонте в подъезде, например) и, кликнув на значок в правом верхнем углу экрана «Карта проблем», заявил о недовольстве.

Работа «Карты проблем» ещё далека от совершенства, но, надеемся, с помощью выксунцев данный информационный ресурс станет незаменимым помощником не только для сотрудников администрации городского округа, но и других структур, которые призваны решать вопросы наших жителей. Вся необходимая информация по организации работы можно получить в отделе по работе с населением по телефонам: 3-82-86, 3-85-53.

Обсудим на сайте vr-vyksa.ru



Кирилл Карлов, электрик:

– О существовании «Карты проблем» слышал, но пользоваться ею ещё не приходилось. Я привык все вопросы решать сам. А если и обращаюсь за помощью, то стараюсь проблему не упускать из виду, отслеживая её решение. Так и здесь. Хотелось бы, чтобы на «Карте» можно было наглядно посмотреть процесс работы над поступившими вопросами. Только так, на мой взгляд, можно дать адекватную оценку функционированию данного интернет-ресурса.

Александр Уханов, студент:

– Вот сейчас от вас услышал о том, что такая «Карта» есть, и теперь буду знать – в случае возникновения проблемы могу обратиться туда и мне помогут. Это очень хорошо, что такой портал существует, думаю, он будет востребован и в дальнейшем. Допустим, что сейчас волнует молодёжь? Отсутствие гарантии успешного трудоустройства по профессии после окончания вуза. По этой причине многие друзья и знакомые предпочли переехать в другие города, где возможностей больше.

