

[Дополнительная информация по кейсу](#)

## ■ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить качество диалога органов власти и населения, представляет собой отечественную цифровую платформу коммуникаций и вовлечения жителей в управление городом. Платформа позволяет принимать, обрабатывать обращения граждан, осуществлять контроль их исполнения, позволяет жителям получать решения органов власти и организаций по своим обращениям. Решение содержит сервисы опросов населения, рейтингового голосования, модули информирования и градостроительных планов. Дополнительные модули предоставляют востребованные жителями сервисы оплаты различных начислений в один клик, получения бытовых услуг и покупки товаров. Платформа интегрируется с региональными и муниципальными информационными система и другими ресурсами (ЕСИА, СЭД и пр.), имеет мобильное приложение



## ■ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Нормативно закреплённая обязанность органов власти, органов местного самоуправления, подведомственных им учреждений, иных организаций (УК, ТСЖ, РСО, др.) по работе в системе и передаче в нее данных

**Рекомендации:** использование решения как единой региональной платформы

**Финансово-экономическая модель:** ГЧП (224-ФЗ) / концессионное соглашение (115-ФЗ)

**Данные:** об органах власти, органах местного самоуправления, подведомственных и иных организациях (УК, ТСЖ, РСО, др.), режимах работы, их услугах (функциях); данные об обращениях граждан, ответах на обращения, данные о городских событиях, происшествиях, регламентных (нерегламентных) работах, данные анализа общественного мнения, иные данные из открытых источников по вопросам городского развития

## ■ ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Недостаточный уровень учёта мнений граждан, их информированности, а также вовлечённости в решение вопросов местного значения вследствие отсутствия удобных и доступных инструментов диалога с населением
- Недостаточный уровень мониторинга и контроля работы с обращениями граждан подведомственных и иных организаций (УК, ТСЖ, РСО, др.) со стороны органов власти
- Высокий уровень непроизводительной нагрузки в ведомствах, связанный с дублированием обращений граждан, направлением обращений не по подведомственности
- Сложный, неудобный поиск ведомства, определения подведомственности для обращений граждан, подача обращений на бумажных носителях, требующая очного приёма, отсутствие для граждан возможности отслеживать ход рассмотрения своих обращений

## ■ СТОИМОСТЬ И СРОКИ



ОТ **1** МЕСЯЦА

ОТ **0** РУБЛЕЙ

Не требует бюджетного финансирования, окупаемость обеспечивается за счёт платных услуг пользователям платформы

## ■ РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Органы власти, подведомственные им организации, иные организации (УК, ТСЖ, РСО, др.) имеют возможность изучения общественного мнения, а также информирования жителей по вопросам местного значения в режиме реального времени в электронном виде
- Полные, достоверные данные об обращениях граждан, работе с ними органов власти, подведомственных им организаций, иных организаций (УК, ТСЖ, РСО, др.) доступны в режиме реального времени, в т.ч. с визуализацией на географической карте города
- Минимизация нагрузки органов власти, подведомственных им учреждений, иных организаций (УК, ТСЖ, РСО) по работе с обращениями граждан за счет своевременного, полного информирования граждан, интеллектуальной маршрутизации обращений по ведомствам
- Возможность для граждан обращения к различным органам власти, подведомственным им организациям, иным организациям (УК, ТСЖ, РСО, др.), отслеживания хода рассмотрения своих обращений в режиме реального времени в электронном виде по принципу «одного окна»

## ■ ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ



**Александр Зорин**  
Директор по региональной политике  
АНО «Цифровая экономика»  
[azorin@data-economy.ru](mailto:azorin@data-economy.ru)



**Михаил Голубев**  
Руководитель проектов,  
центр «Умный город» ПАО «МТС»  
[migolubev@mts.ru](mailto:migolubev@mts.ru)