Описание проекта, в котором применена практика вовлечения

Цифровая платформа «Кузбасс Онлайн»

[https:// kuzbass-online.ru/](https://kemerovo.kuzbass-online.ru/)

|  |  |
| --- | --- |
| Цель проекта | Региональная цифровая платформа «Кузбасс Онлайн» создана с целью вовлечения граждан в решение вопросов городского развития, а также актуальных для них проблем путем создания оперативного канала прямого взаимодействия жителей, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления. |
| Инициатор проекта | Министерство цифрового развития и связи Кузбасса |
| Проблема/задачи | Задачи цифровой платформы «Кузбасс Онлайн»:- Повышение доступности услуг населению в сфере ЖКХ,- Сокращение кадрового участия;- Снятие социального напряжения;- Повышение эффективности управления, обеспечение доверия к работе региональных органов власти и органов местного самоуправления. |
| Мотивация для вовлечения граждан | Преимущества платформы: Для жителей - прозрачность и скорость ответов на сообщение (разъяснений, решений их вопросов). Каждый горожанин, отправивший сообщение, видит его текущий статус (новое, принято в работу, решено, разъяснено). Если для решения вопроса ему необходимо предоставить дополнительную информацию, то это решается с помощью онлайн комментария к сообщению, где модератор и исполнитель могут запросить уточнения.Для городских обслуживающих организаций преимущества работы в «Кузбасс Онлайн» заключаются в прозрачных процессах работы своих сотрудников (реальная картина жилищно-коммунальных работ в домах под управлением), возможности получения статистики по жалобам и предложениям жителей в любой момент. |
| Предмет участия (какая цель вовлечения) | Через вовлечение граждан в решение вопросов городского развития органы самоуправления могут эффективнее расходовать свой бюджет на нужны жителей.Повышение эффективности управления, обеспечение доверия к работе региональных органов власти и органов местного самоуправления. |
| Способ коммуникации | Цифровая платформа «Кузбасс Онлайн» представлена в виде мобильного приложения для систем Android и iOS, что позволяет жителям обращаться к городским властям «в один клик», пройдя стартовую регистрацию с указанием фамилии, имени отчества и номера мобильного телефона (а в будущем и данными по месту жительства).У платформы есть веб-версия <https://kuzbass-online.ru/> для людей, которым удобнее использовать сайт, чем приложение. |
| Механизмы вовлечения | В цифровой платформе есть 3 основные возможности для пользователей:1. Отправить сообщение о проблеме, предложить улучшение или выразить благодарность.2. Участвовать в опросах, которые размещает Администрация муниципалитета, на темы благоустройства и жизни в городе/поселке.3. Получать из первых рук оперативные новости и полезную информацию о важных городских событиях, в том числе о ремонтных работах, отключениях на инженерных сетях, изменениях в дорожном движении. |
| Механизмы участия | Участие в опросах, которые размещает Администрация муниципалитета, на темы благоустройства и жизни в городе/поселке.Размещение сообщения о проблеме, предложить улучшение или выразить благодарность. |
| Механизм отбора участников | Все поступившие обращения обрабатываются и предоставляется ответ/решение |
| Результат вовлечения | Для жителей - прозрачность и скорость ответов на сообщение (разъяснений, решений их вопросов). Каждый горожанин, отправивший сообщение, видит его текущий статус (новое, принято в работу, решено, разъяснено). Если для решения вопроса ему необходимо предоставить дополнительную информацию, то это решается с помощью онлайн комментария к сообщению, где модератор и исполнитель могут запросить уточнения.Для городских обслуживающих организаций преимущества работы в «Кузбасс Онлайн» заключаются в прозрачных процессах работы своих сотрудников (реальная картина жилищно-коммунальных работ в домах под управлением), возможности получения статистики по жалобам и предложениям жителей в любой момент.Через вовлечение граждан в решение вопросов городского развития органы самоуправления могут эффективнее расходовать свой бюджет на нужны жителей.В платформе разработан модуль опросов, которые на основании голосований пользователей помогают определить вектор развития городского пространства, учесть мнение жителей и принять наиболее эффективные решения.Повышение эффективности управления, обеспечение доверия к работе региональных органов власти и органов местного самоуправления.Сокращение трудозатрат на обработку обращений и удобство работы. |
| Результат проекта | Основные преимущества платформы:1. Отсутствие анонимности, как в социальных сетях - при регистрации пользователь однозначно идентифицирует себя с помощью мобильного номера телефона и соглашается на то, что при обработке сообщений модераторы и исполнители могут связаться с ним по указанному номеру.2. Управляемость. Собственный регламент работы с цифровой платформой защищает систему от фейков, манипуляций, некорректных высказываний.3. Система анализа и статистики. В системе очень просто увидеть анализ работы, используя фильтры и отчеты.4. Простота освоения. Для работы с платформой достаточно минимальной цифровой грамотности, работать в ней не сложнее чем общаться в социальных сетях.5. Техническая и консалтинговая поддержка от разработчиков и интеграторов системы.6. Бесплатно для организаций исполнителей и администрации муниципального образования. Заказчиком является - регион. |
| Повторяемость | Это инновационный опыт создания внутри области, собственными силами новой системы взаимодействия между городскими жителями, обслуживающими организациями и муниципальными властями, в которой сегодня имеем уникальную возможность пересмотреть текущие подходы, избавиться от устаревших способов работы и создать новые, основанные на прозрачности, гибкости, управляемости и аналитике.Принцип цифровой платформы — это максимально прямое взаимовыгодное взаимодействие жителей и организаций, обслуживающих город. |
| Бюджет проекта | **Стоимость разработки системы (рублей)**24 375 997,2 рублей**Средний размер ежегодных затрат на эксплуатацию (рублей)**30 000 000 рублей |