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 |