



**МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
УПРАВЛЕНИЯ ГОРОДА ХАБАРОВСКА  
РЕШЕНИЕ. ОПЫТ. ПЕРСПЕКТИВЫ**

*Докладчик. Вице-Мэр города Хабаровска, первый заместитель  
Мэра города по экономическим вопросам И.Г. Михайловский*

Уважаемые коллеги!

Одним из важных направлений работы администрации города Хабаровска, как и любого органа местного самоуправления, является налаживание эффективной обратной связи с горожанами. Такой формат возможен только при сокращении в разы сроков рассмотрения сообщений граждан. Действующий Федеральный закон № 59-ФЗ, определяет срок рассмотрения обращения граждан в течение 30 суток с момента его поступления. Такой срок не соответствует формату общения в экосистеме современных Интернет платформ. Граждане ожидают от органов власти более быстрой реакции на запросы.

**НЕОБХОДИМО РАССМАТРИВАТЬ ОБРАЩЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ  
МУНИЦИПАЛИТЕТА КАК ПОДАРОК, ПОЗВОЛЯЮЩИЙ  
ПОВЫСИТЬ УСТОЙЧИВОСТЬ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
УПРАВЛЕНИЯ ТЕРРИТОРИЯМИ**

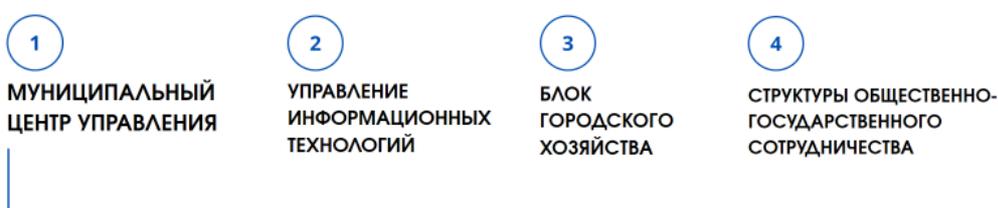
ЖАЛОБА – ЭТО ПОДАРОК. КАК СОХРАНИТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ  
КЛИЕНТОВ В СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЯХ

КНИГА, ДЖАНЕЛЛ БАРЛОУ, КЛАУС МЕЛЛЕР

Для соответствия методов работы органов власти новым стандартам, заданным коммуникацией с жителями в социальных сетях требуется поиск новых современных подходов и решений. Необходимо рассматривать обращения жителей муниципалитета как подарок, позволяющий повысить устойчивость муниципального управления территориями.

Мэром краевой столицы Сергеем Анатольевичем Кравчуком было принято решение сформировать команду по цифровизации управления городом.

## ПОЭТАПНОЕ РАЗВИТИЕ РАБОТЫ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ



ПРИ ФОРМИРОВАНИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ ГОРОДА ИСХОДИЛИ ИЗ НЕОБХОДИМОСТИ МАКСИМАЛЬНО БЫСТРОГО РЕШЕНИЯ ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН, ИХ ВОВЛЕЧЕНИЯ В УПРАВЛЕНИЕ ТЕРРИТОРИЯМИ, ПОВЫШЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО САМОЧУВСТВИЯ И РАЗВИТИЯ ДИАЛОГА ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА

В систему координат был включен Муниципальный центр управления, управление информационных технологий, привлечены ресурсы блока городского хозяйства и структур общественно-государственного сотрудничества.

При формировании Муниципального центра управления города мы исходили из необходимости максимально быстрого решения запросов граждан, их **ВОВЛЧСПИЯ** в управление территорией, необходимости повышения социального самочувствия и развития диалога власти и общества.

## ПОЭТАПНОЕ РАЗВИТИЕ РАБОТЫ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

**2020**

СОЗДАНИЕ ОТДЕЛА ПО РАБОТЕ  
В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

**2019**

УВЕЛИЧЕНИЕ ПОТОКА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ  
ОТ ЖИТЕЛЕЙ, ОСОЗНАНИЕ ОСТРОЙ ПОТРЕБНОСТИ  
В НАЛАЖИВАНИИ СИСТЕМНОЙ РАБОТЫ

**2017**

СОЗДАНИЕ ПЕРВЫХ СТРАНИЦ  
В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

В 2020 ГОДУ ДЛЯ ПЕРЕВОДА РАБОТЫ  
НА КАЧЕСТВЕННО НОВЫЙ УРОВЕНЬ  
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА  
ХАБАРОВСКА СОЗДАЕТСЯ  
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ОТДЕЛ  
ПО СБОРУ АНАЛИЗУ И ОБРАБОТКЕ  
СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ  
ЧЕРЕЗ СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Администрация города Хабаровска нарабатывала опыт работы в социальных сетях поэтапно. До 2019 года в сети Интернет мы были представлены фрагментарно, в основном на официальном сайте администрации города Хабаровска. В 2020 году для перевода работы на более качественный уровень создастся специализированная структура по сбору, анализу и обработке сообщений граждан, поступающих через социальные сети.

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ

**80**

АККАУНТОВ  
АДМИНИСТРАЦИИ  
ХАБАРОВСКА СОЗДАНО  
В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

**140 000**

ЧЕЛОВЕК - ДОСТИГНУТЫЙ ОХВАТ

**КАЖДЫЙ 5**

ВКЛЮЧЕН В АКТУАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИОННУЮ  
ПОВЕСТКУ КРАЕВОЙ СТОЛИЦЫ

**20 000**

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЕЖЕДНЕВНО  
ПРОСМАТРИВАЛИ ИНФОРМАЦИЮ  
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЭРИИ

Для создания точек коммуникации с гражданами в сети Интернет в рамках первоочередных задач структурой была проведена комплексная работа по формированию аккаунтов администрации города в социальных

сетях, рассчитанных на различные целевые аудитории. Было создано более 80 аккаунтов с численным охватом более 140 000 подписчиков, то есть каждый пятый горожанин был включен в актуальную информационную повестку столицы Хабаровского края. Ежедневную информацию о деятельности администрации города Хабаровска по решению вопросов местного значения просматривают более 20 000 пользователей.

**ПОЛУЧАЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ И БЫСТРЫЙ ОТВЕТ НА СВОЙ ВОПРОС ГРАЖДАНИН ОЩУЩАЕТ ЗАБОТУ О НЕМ И ВНИМАНИЕ.** РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ТАКОГО ОБЩЕНИЯ СТАЛА ПОДТВЕРЖДАТЬСЯ ПОСТЕПЕННЫМ ПОВЫШЕНИЕМ СПРОСА ГРАЖДАН К ОФИЦИАЛЬНЫМ ИНФОРМАЦИОННЫМ ГОРОДСКИМ РЕСУРСАМ

**ЭТО ПРИВЕЛО К ВЗРЫВНОМУ РОСТУ КОЛИЧЕСТВА ПОСТУПАЮЩИХ И ОБРАБАТЫВАЕМЫХ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ГОРОДА ХАБАРОВСКА ОБРАЩЕНИЙ**

Вместе с расширением каналов коммуникации возрастает и спрос на обратную связь от жителей. Мы научились собирать и систематизировать сообщения из различных источников и давать оперативные ответы. Получая индивидуальный и быстрый ответ на свой вопрос гражданин ощущает заботу о нем и внимание. Результативность такого общения стала подтверждаться постепенным повышением спроса граждан к официальным информационным городским ресурсам.

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ



Это привело к росту количества поступающих и обрабатываемых администрацией города Хабаровска обращений.

К примеру, за 2021 год в сравнении с 2019 количество поступающих сообщений увеличилось в 9 раз (Справочно: с 1600 в 2019 до 19000 сообщений в 2021). Из всех поступивших сообщений большинство (69% или 13000) были посвящены вопросам ЖКХ и благоустройства.

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ



С учетом возрастающей нагрузки на муниципалитет к отработке сообщений в социальных сетях подключены 68 специалистов администрации города, исполняя свой основной функционал, ведут интерактивный диалог с

гражданами и формулируют ответы примерно на 300 сообщений жителей ежедневно.

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ  
В ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ**



**ЕЖЕНЕДЕЛЬНОЕ ПРОВЕДЕНИЕ  
ПРЯМЫХ ЭФИРОВ**

**200**  
СООБЩЕНИЙ В ХОДЕ  
ОДНОГО ЭФИРА

**34**  
СТРУКТУРЫ ДАЮТ  
ОПЕРАТИВНЫЕ ОТВЕТЫ  
ЖИТЕЛЯМ В ХОДЕ  
ПРЯМЫХ ЭФИРОВ

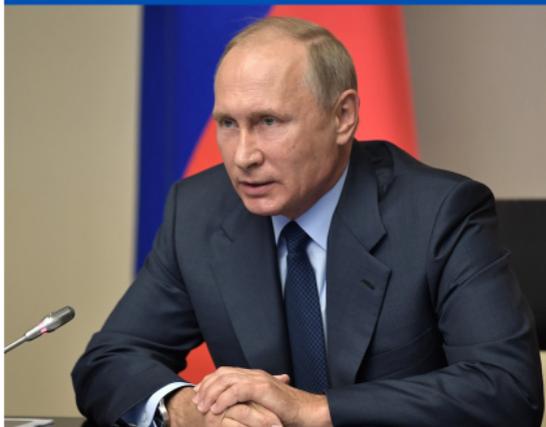
**СИСТЕМНАЯ РАБОТА  
С НАСЕЛЕНИЕМ В СЕТИ  
ИНТЕРНЕТ УСИЛЕННАЯ  
ПРЯМЫМ ОБЩЕНИЕМ  
С ГЛАВОЙ ГОРОДСКОГО  
ОКРУГА БАЗИРУЕТСЯ  
НА ПЛАТФОРМЕ ЗАДАЧ  
РЕАЛИЗУЕМЫХ  
ЦЕНТРОМ УПРАВЛЕНИЯ  
РЕГИОНОМ**

**25 НОЯБРЯ  
В 19:00**  
**ПРЯМОЙ ЭФИР МЭРА  
ГОРОДА ХАБАРОВСКА**

У аудитории появился запрос на прямое общение с Мэром города Хабаровска. С этой целью внедрена практика прямых эфиров на страницах Мэра города в социальных сетях. Все обращения, поступающие в ходе прямых эфиров, направлялись на обработку. К работе прямого эфира подключаются все 34 структуры Мэрии. Те вопросы, которые не отработывались моментально, протоколировались и направлялись заявителям в течение трех дней личными сообщениями с аккаунтов структурных подразделений. Работа ведется адресно.

Системная работа с населением в сети Интернет усиленная прямым общением с главой городского округа базируется на платформе задач реализуемых Центром управления регионом (ЦУР).

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ



### ПУНКТ 3 ПЕРЕЧНЯ ПОРУЧЕНИЙ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОТ 01.03.2020 ГОДА N ПР-354

*Правительству Российской Федерации совместно с высшими должностными лицами субъектов России при участии АНО «Диалог» обеспечить создание и функционирование в субъектах центров управления регионов и представить предложения по созданию и функционированию аналогичных центров в муниципальных образованиях, предусмотрев в том числе разработку и использование единой цифровой платформы, располагающей механизмом обратной связи, с учётом положительного опыта г. Москвы и Московской области.*

Такие центры были созданы по всей стране по поручению Президента России Владимира Владимировича Путина и стали главным координирующим звеном взаимодействия органов власти с гражданами на платформах Интернет ресурсов.

Администрация города органично интегрировала свои инструменты взаимодействия с гражданами в работу регионального ЦУР. При дефиците муниципальных ресурсов, ограниченного кадрового состава, мы приняли решение начинать работу муниципального центра управления городом в формате рабочей группы, без увеличения штатных единиц и дополнительных затрат.

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ

РАСШИРЕНИЕ СОСТАВА  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ЦЕНТРА  
УПРАВЛЕНИЯ ГОРОДОМ

9

ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ  
РУКОВОДЯЩЕГО  
ЗВЕНА

34

СТРУКТУРЫ ВКЛЮЧЕНЫ  
В РАБОТУ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ  
ГОРОДОМ

В первоначальный состав МЦУ входили 9 представителей руководящего звена администрации города Хабаровска. В марте этого года состав МЦУ был расширен. Теперь в него включены все заместители, координирующие 34 структурных подразделения администрации города, с зоной ответственности по своим направлениям: социальный блок, сфера ЖКХ, благоустройства, дорог, транспорта и др. Закреплен профильный заместитель Мэра города по связям с общественностью и средствами массовой информации, координирующий эту работу.

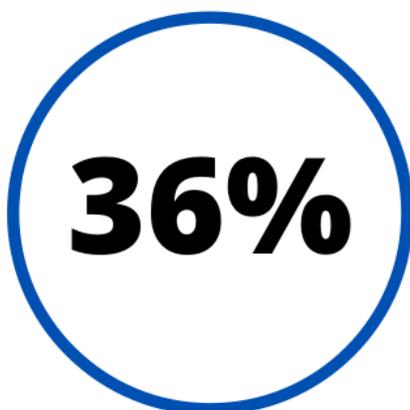
В текущем году с закрытием ресурсов Мета, фокус администрации был смещен на отечественные платформы.



За последние два месяца муниципальным центром управления городом созданы 13 аккаунтов в отечественных социальных сетях, на площадках сети Телеграм, Вконтакте, Одноклассники, Рутуб и Яндекс Дзен. Созданы телеграмм аккаунты Мэра города Хабаровска и администрации города, а персональные страницы Мэра города Хабаровска в социальных сетях Вконтакте и Одноклассники.

Общее количество пользователей аккаунтов мэрии Хабаровска в настоящее время составляет более 55000 подписчиков.

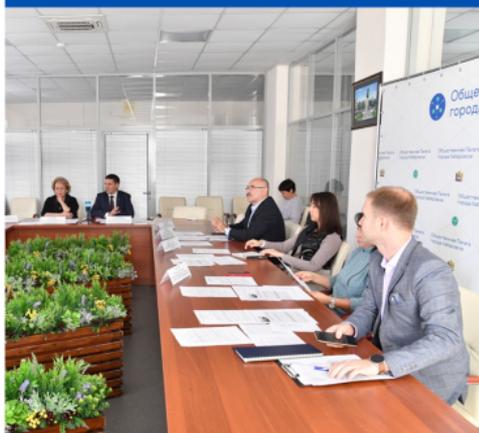
## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ



КОНВЕРСИЯ С ПРЕДЫДУЩИХ ПЛАТФОРМ СОСТАВИЛА ОКОЛО 36 %. КЛЮЧЕВЫМ ФАКТОРОМ ПЕРЕХОДА ПОДПИСЧИКОВ ЯВЛЯЕТСЯ ПОТРЕБНОСТЬ В ПОЛУЧЕНИИ ДОСТОВЕРНОЙ ИНФОРМАЦИИ, А ТАКЖЕ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ОРГАНОВ ВЛАСТИ

Конверсия с предыдущих платформ составила около 36 %. Ключевым фактором перехода подписчиков является потребность в получении достоверной, официальной информации, а также возможность получения обратной связи от органов власти.

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЦУР РЕГИОНА



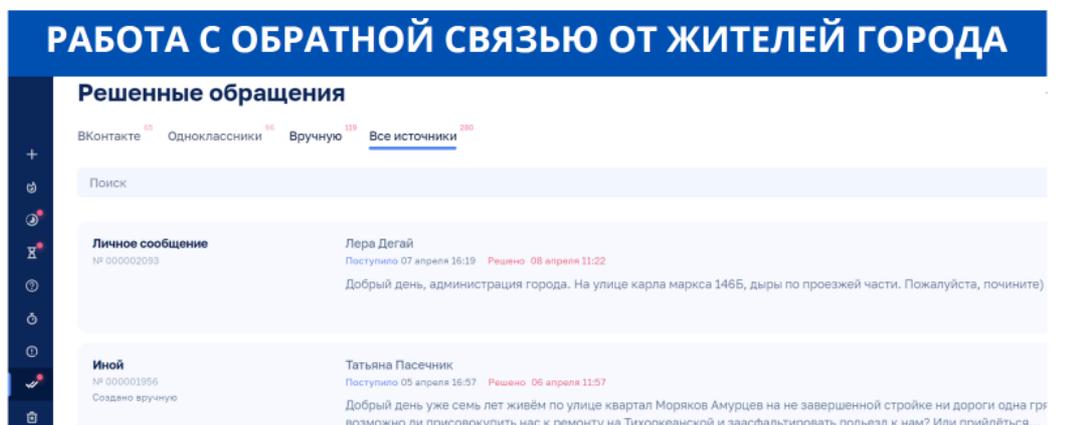
ДОСТИЖЕНИЕ ЭТИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ БЫЛО БЫ НЕВОЗМОЖНЫМ БЕЗ АКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ С РЕГИОНАЛЬНЫМ ЦУР

СОВМЕСТНО С ЦЕНТРОМ УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ПРОВЕДЕНЫ ОБУЧАЮЩИЕ СЕМИНАРЫ, ПОДГОТОВЛЕНЫ ИНСТРУКТОРСКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО СОЗДАНИЮ НОВЫХ ПЛАТФОРМ.

РУКОВОДИТЕЛЬ ЦЕНТРА ЕЖЕМЕСЯЧНО УЧАСТВУЕТ В РАСШИРЕННОМ АППАРАТНОМ СОВЕЩАНИИ ПОД РУКОВОДСТВОМ МЭРА ГОРОДА ХАБАРОВСКА, НАПРАВЛЯЯ РАБОТУ ГОРОДА ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ БОЛЕЕ ВЫСОКИХ КОЛИЧЕСТВЕННЫХ И КАЧЕСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И ГОРОЖАН В ИНТЕРНЕТ ПРОСТРАНСТВЕ

Достижение этих показателей было бы невозможным без активного взаимодействия муниципального центра управления с региональным ЦУР. Совместно с центром управления регионом Хабаровского края для сотрудников структурных подразделений проведены обучающие семинары, разработаны инструкторско-методические материалы по созданию новых платформ. Руководитель Центра ежемесячно участвует в расширенных

аппаратных совещаниях, проводимых главой городского округа с предложениями по улучшению качественных показателей взаимодействия органов власти и горожан в Интернет пространстве.



**РАБОТА С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ ОТ ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА**

**Решенные обращения**

ВКонтакте 03 | Одноклассники 05 | Вручную 139 | **Все источники 200**

Поиск

**Личное сообщение**  
№ 000002033

Лера Дегай  
Поступило 07 апреля 16:19 | Решено 08 апреля 11:22  
Добрый день, администрация города. На улице карла маркса 146Б, дыры по проезжей части. Пожалуйста, почините)

**Иной**  
№ 000001956  
Создано вручную

Татьяна Пасечник  
Поступило 05 апреля 16:57 | Решено 06 апреля 11:57  
Добрый день уже семь лет живём по улице квартал Моряков Амурцев на не завершённой стройке ни дороги одна грязь возможно ли присовокупить нас к ремонту на Тихоокеанской и заасфальтировать подъезд к нам? Или придётся...

**В РАБОТУ КОНТАКТ ЦЕНТРА В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ВКЛЮЧЕНЫ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ 28**

**УДОБНЫЙ ФУНКЦИОНАЛ ОТПРАВКИ СООБЩЕНИЙ ЧЕРЕЗ ЧАТ-БОТ ТЕЛЕГРАМ ПОЗВОЛЯЕТ СОТРУДНИКАМ БЫТЬ БОЛЕЕ МОБИЛЬНЫМИ И НЕ ЗАВИСЕТЬ ОТ РАБОЧЕГО МЕСТА**

В текущем году для повышения эффективности работы МЦУ запущен сервис Контакт центр, разработанный структурой госкорпорации «Росатом». Контакт центр представляет собой единую систему обработки критических замечаний в социальных сетях. Удобное мобильное приложение Контакт центра позволяет сотрудникам быть более мобильными. У специалистов отсутствует постоянная привязка к рабочему месту, что позволяет им выезжать на проблемные объекты, фиксировать нарушения в режиме онлайн, и обрабатывать сообщения Хабаровчан. В работу контакт центра в настоящее время ВКЛЮЧЕНЫ 28 структурных подразделений. В результате внедрения платформы в разы сократилось время получения ответов на обработку сообщений Хабаровчан.

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ



# 4110

СООБЩЕНИЙ В РЕСУРСАХ  
СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ

# 2524

ПО СИСТЕМЕ ИНЦИДЕНТ-  
МЕНЕДЖМЕНТ

За период работы МЦУ даны ответы на более 6000 сообщений.

Большинство из обращений поступили в сфере благоустройства (2521 сообщение (62%); и ЖКХ (739 сообщений выявлено по направлению работы (18%).

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ В ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ

**62%** сообщений в сфере благоустройства **2521**

**18%** сообщений в сфере ЖКХ **739**

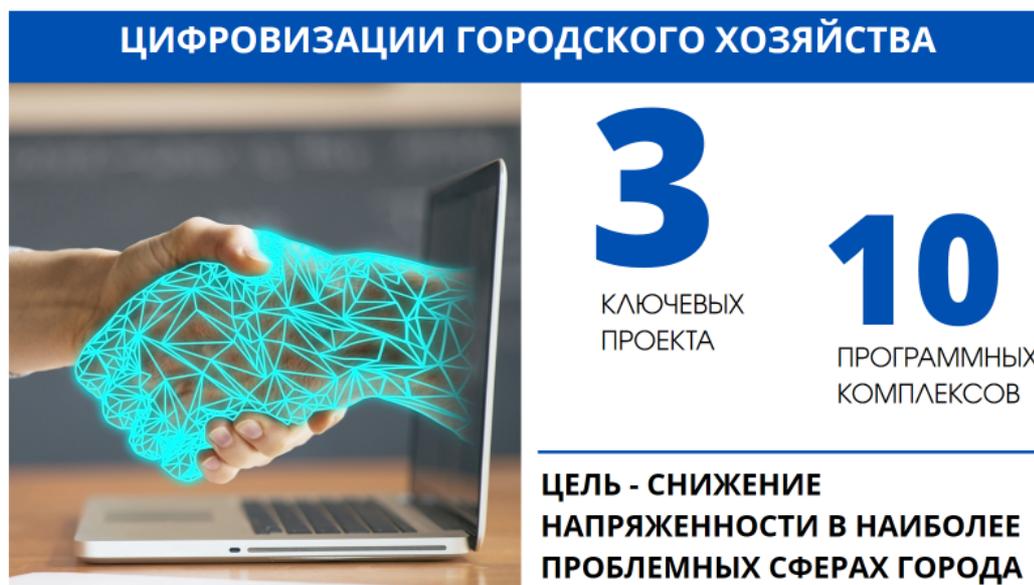
ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ МЕХАНИЗМОВ ЦУР НАЗРЕЛА НЕОБХОДИМОСТЬ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ГОРОДСКОГО УПРАВЛЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ СФЕР. **НАША ГЛОБАЛЬНАЯ ЗАДАЧА - СОЗДАТЬ ТАКУЮ ИНФРАСТРУКТУРУ, ЧТОБЫ ПРОДУКТЫ ОРГАНОВ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ ДОВОДИЛИСЬ ИНФОРМАЦИОННО ДО АБСОЛЮТНО ЛЮБЫХ СЛОЕВ НАСЕЛЕНИЯ**

Коллеги, после внедрения механизмов ЦУР возникает необходимость цифровой трансформации различных сфер городского управления. Наша глобальная задача — создать такую инфраструктуру, чтобы продукты органов муниципальной власти были в абсолютном доступе для всех слоев населения.

В Хабаровске разработаны 10 программных комплексов и выделены три ключевых проекта.

Планируемые к разработке сервисы имеют разную степень проработки от концепции до пилотной эксплуатации, но все они служат одной цели сделать с их помощью жизнь хабаровчан комфортнее, а работу различного рода служб — эффективнее.

Развитие электронных сервисов позволяет гражданину беречь свое время па запросы в органы власти и местного самоуправления.



Так для эффективного решения коммунальных проблем стартовала разработка программного комплекса «Проактивное информирование граждан в сфере ЖКХ».

Суть работы системы заключается в беззаявительном информировании горожан о прекращении оказания коммунальной услуги и о сроках возобновления ее оказания.

## ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА

### АИС "ЖКХ"

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| 1   | 2   | 3   | 4  | 5  |
| <b>ВСЕ ОБЪЕКТЫ КАК НА ЛАДОНИ</b>                    | <b>МОНИТОРИНГ В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН</b>   | <b>ГРАЖДАНСКИЙ КОНТРОЛЬ</b>                                 | <b>УДОБНАЯ ОТЧЕТНОСТЬ</b>  | <b>ДОСТУП ИЗ ЛЮБОЙ ТОЧКИ МИРА</b>                    |
| НА ЭЛЕКТРОННУЮ КАРТУ НАНЕСЕНЫ ВСЕ ОБЪЕКТЫ СФЕРЫ ЖКХ | Статус объекта на карте меняется в момент приемки работ путем изменения окраски | Жильцы сами принимают работы СО, ставя отметки в приложении | Конструктор отчетов позволяет получить интересующую информацию в любом разрезе | Создание помимо Web-интерфейса мобильного приложения |

Сейчас найти информацию о работе многочисленных служб и поставщиков услуг зачастую непросто - сайты не интуитивны, места размещения информации не афишируются, объявления даже о плановых отключениях зачастую размещаются управляющими компаниями постфактум. Безусловно, функционирующая в городе служба 380-380 может дать консультации, по и до нее дозвониться в период массовых отключений удастся не всегда.

Поэтому мы создаем систему, которая, получая информацию из баз данных поставщиков коммунальных услуг и управляющих организаций в автоматическом режиме информирует граждан о перебоях с коммунальными услугами.

## ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА



1

ЖИТЕЛЬ РЕГИСТРИРУЕТСЯ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ (В ДАННЫЙ МОМЕНТ ПРОРАБАТЫВАЕТСЯ ВОПРОС ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ «ВЦ ПО КОММУНАЛЬНЫМ ПЛАТЕЖАМ»)

2

ПРИ РЕГИСТРАЦИИ УКАЗЫВАЕТСЯ НОМЕР ТЕЛЕФОНА И АДРЕС (УЛИЦА, ДОМ), ПО КОТОРОМУ ИНТЕРЕСУЕТ ИНФОРМИРОВАНИЕ

3

СИСТЕМА ОБРАБАТЫВАЕТ ДАННЫЕ И НАПРАВЛЯЕТ ЖИТЕЛЯМ, УПРАВЛЯЮЩИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ, ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫМ В СИСТЕМЕ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ О ВОЗМОЖНОМ ПРЕКРАЩЕНИИ ОКАЗАНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ/СРОКАХ ВОЗОБНОВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ С ПРИВЯЗКОЙ К АДРЕСУ, КОТОРЫЙ БЫЛ УКАЗАН ПРИ РЕГИСТРАЦИИ

Житель, регистрируясь в мобильном приложении, указывает номер телефона и адрес. Система обрабатывает данные (как о плановых, так и об аварийных отключениях) и направляет жителю, управляющим компаниям предупреждения о возможном прекращении оказания коммунальных услуг, а также срока их возобновления с привязкой к адресу, который был указан при регистрации.

Внедрение сервиса позволяет сократить нагрузку на диспетчерские службы города и повысить качество жизни граждан за счет возможности спланировать свои дела, вовремя получив информацию об отключениях.

## ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА

### "БЕЗОПАСНЫЙ ГОРОД"

1

#### ПОЛУЧЕНИЕ ОПЕРАТИВНЫХ ДАННЫХ

Оборудование видекамерами мест массового отдыха людей

2

#### БИОМЕТРИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Сопоставление лиц попадающих в поле зрения камеры в реальном времени

3

#### ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОРГАНАМИ БЕЗОПАСНОСТИ

Передача данных правоохранительным органам для принятия мер к нарушителям

4

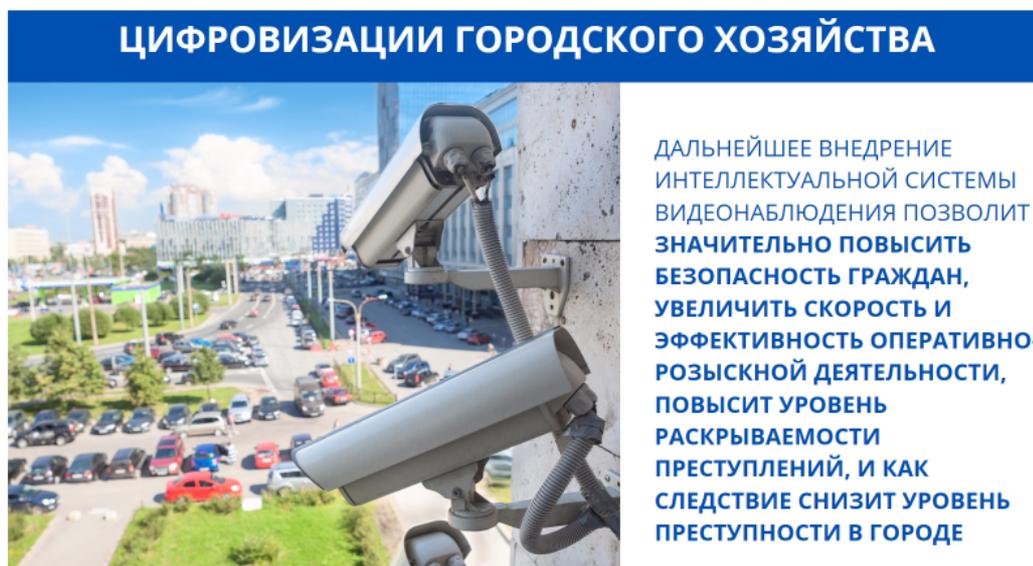
#### УДОБНАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

Конструктор отчетов позволяет получить интересующую информацию в любом разрезе

Еще одним проектом, работа над которым уже ведется, является внедрение интеллектуальной системы видеонаблюдения с функцией распознавания лиц в местах отдыха горожан. Эта тема является наиболее актуальной, так как основная задача органа местного самоуправления создание условий «Безопасного города».

Необходимость внедрения такой системы была обозначена жителями города в ходе проведения опроса мнения горожан о направлениях цифровизации города в 2021 году.

На данный момент практически все места массового отдыха людей (парки, скверы) оснащены видеокameraми в рамках реализации проекта «Безопасный город». в случае совершения преступления, правоохранительные органы обращаются к записям для выяснения обстоятельств.



Суть предлагаемой системы заключается в сопоставлении лиц, попадающих в поле зрения камеры, в реальном времени с так называемым черным списком лиц, находящихся в розыске. В случае обнаружения совпадений оператор системы оповещается системой автоматически.

В 2021 году в рамках пилотного проекта внедрено 20 каналов анализа видеоизображения с использованием ПАК «Визирь».

Дальнейшее внедрение интеллектуальной системы видеонаблюдения позволит значительно повысить безопасность граждан.

## РАЗВИТИЕ ИНСТИТУТОВ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА



Коллеги, думаю вы как практики со мной согласитесь, что любые новации, в том числе и внедрение механизмов муниципальных центров управления становятся жизнеспособными только при условии их признания гражданами. Сама конструкция диалога органа местного самоуправления с населением внедряемая через систему ЦУР приобретает устойчивость в условиях зрелости институтов гражданского общества. Необходимо отталкиваться от того что основная задача ЦУР это снижение социальной напряженности, через прямой диалог с населением и реагирование на его запросы.

Цивилизованный диалог возможен только в структурированном обществе, разговор с толпой не приносит результата.

Электронные сервисы ЦУР позволили населению со своих гаджетов по любому поводу (яма па дороге, сломанный саженец, качество воды, уборка снега) направлять сообщения с пожеланиями скорейшей реакции муниципальных служб. Па первом этапе были опасения, что нерегулируемый ПОТОК жалоб и ПСГ&ГИВПЫХ сообщений просто парализует деятельность администрации, но диалог через механизмы гражданского общества нивелировал риски.

Наиболее пристальное внимание мы уделили функционированию Общественной палаты города и территориальному общественному самоуправлению.

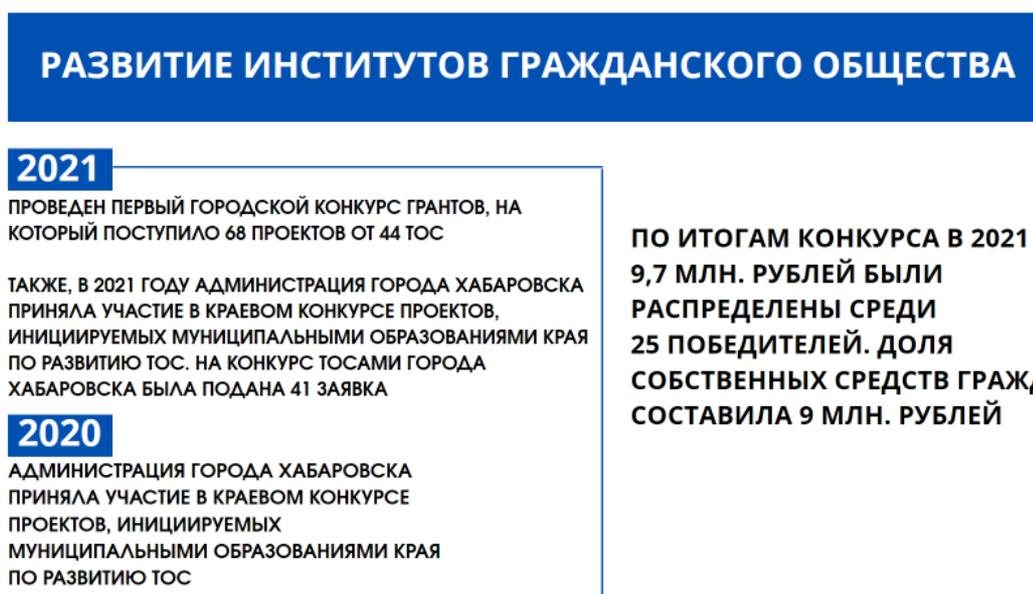
Активная перезагрузка развития институтов территориального общественного самоуправления в городе Хабаровске началась в начале 2020 года.

На сегодняшний день в городе уже зарегистрировано 167 ТОС, из них в 2020 году — 55 ТОС, в 2021 году — 94 ТОС, в первом квартале 2022 года —

18 ТОС. Более 32 тысяч граждан вовлечены в деятельность. Таким образом, Хабаровск по количеству ТОС в крае, за последние 2 года с последнего места вышел на 3-е.



За 2 года специалистами администрации проведено более 550 встреч с инициативными группами граждан по вопросу создания, развития и деятельности ЛОС, в том числе 18 совещаний по вопросам развития, создания и деятельности ТОС с председателями управляющих организаций, ТСЖ, ТСП, ЖСК (ИСК), а также 7 обучающих семинаров по вопросам создания ЛОС, порядка выплат гранта, работы по предоставлению отчетности по результатам реализации грантов.



В 2020 году администрация города Хабаровска приняла участие в краевом конкурсе проектов, инициируемых муниципальными образованиями края по развитию ЛОС, по итогам которого, одним из победителей был признан ТОС города Хабаровска «Максимум Света». Сумма гранта составила 750 тыс. рублей.

В 2021 году администрацией города проведен первый городской конкурс грантов, на который поступило 68 проектов от 44 ТОС. По итогам конкурса 9,7 млн. рублей были распределены среди 25 победителей. Доля собственных средств граждан составила 9 млн. рублей.

## РАЗВИТИЕ ИНСТИТУТОВ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА

### ЗА ПОСЛЕДНИЕ ДВА ГОДА

В ГОРОДЕ ХАБАРОВСКЕ РЕАЛИЗОВАНО

# 43

ПРОЕКТА ТОС

**НА ОБЩУЮ СУММУ 20 151 770 РУБЛЕЙ**

Также, в 2021 году администрация города Хабаровска приняла участие в краевом конкурсе проектов, инициируемых муниципальными образованиями края по развитию ЛОС. На конкурс ТОСами города Хабаровска была подана 41 заявка. Победителями конкурса признаны 17 ТОС. Средства в размере 9 701,77 тыс. рублей направлены ТОС для реализации проектов. Доля собственных средств граждан составила 8 млн. рублей.

Таким образом, за 2 года в городе Хабаровске реализовано 43 проекта ТОС, на общую сумму 20 151 770 рублей. Доля собственных средств граждан составила 17 млн. рублей.

Администрация города принимала участие в краевом конкурсе «Лучшая организация работы муниципальных образований Хабаровского края по созданию и развитию по итогам которого заняла призовое место.

Вопросы местного значения должны решаться, исходя из интересов населения. Следовательно, в местном самоуправлении должна быть построена и эффективно работать система обратной связи, которая должна постоянно выявлять, изучать, артикулировать интересы населения, а также

анализировать последствия принятых решений, их и результативность и эффективность на предмет соответствия интересам населения.

## РАЗВИТИЕ ИНСТИТУТОВ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА



**ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА ГОРОДА ХАБАРОВСКА** СОЗДАНА ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН, ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ И ИНЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, СОЗДАННЫХ ДЛЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ИНТЕРЕСОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП С ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Таким инструментом **ВОВЛСЧСПИЯ** жителей города в решение вопросов местного значения является **Общественная Палата города Хабаровска**, которая стала первой в Хабаровском крае муниципальной общественной палатой.

Палата создана для осуществления взаимодействия граждан, общественных объединений и иных некоммерческих организаций, созданных для представления и защиты интересов профессиональных и социальных групп с органами местного самоуправления, в целях учета потребностей и интересов граждан социально-экономической политики, практической реализации принципов развития гражданского общества, защиты прав и свобод человека и гражданина, прав общественных объединений и иных некоммерческих организаций.

## РАЗВИТИЕ ИНСТИТУТОВ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА



**24** ЧЕЛОВЕКА  
В СОСТАВЕ ПАЛАТЫ

ЧЕТЫРЕ КАНДИДАТУРЫ ДЕЛЕГИРОВАНЫ МЭРОМ ГОРОДА. ЧЕТЫРЕ КАНДИДАТУРЫ ПРЕДСТАВЛЕНЫ ОТ ДЕПУТАТОВ ХАБАРОВСКОЙ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ.

ЕЩЕ ШЕСТНАДЦАТЬ ЧЛЕНОВ ПАЛАТЫ ОТОБРАНЫ СПЕЦИАЛЬНО СФОРМИРОВАННОЙ РАБОЧЕЙ ГРУППОЙ, СОСТОЯЩЕЙ ИЗ ПОЧЕТНЫХ ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ, ЛИДЕРОВ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА И ХАБАРОВСКОЙ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ

В первый состав Палаты вошли 24 человека. Четыре кандидатуры делегированы Мэром города. Четыре кандидатуры представлены от депутатов Хабаровской городской Думы.

Еще шестнадцать членов Палаты отобраны специально сформированной рабочей группой, состоящей из почетных жителей города, представителей Общественной палаты Хабаровского края, лидеров общественного мнения, представителей администрации города и Хабаровской городской Думы.

В состав вошли представители общественных организаций, научного, экспертного сообщества, бизнеса, предприятий города, студенческая молодежь, представители сфер образования, здравоохранения, культуры, спорта, СМИ.

**ПРОЕКТ ПО СОЗДАНИЮ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ В 2020  
ГОДУ **СТАЛ ЛУЧШИМ**, ЗАНЯВ ПЕРВОЕ МЕСТО В  
ГОЛОСОВАНИИ НА КРАУД-ПЛАТФОРМЕ ФОРУМА «СИЛЬНЫЕ  
ИДЕИ ДЛЯ НОВОГО ВРЕМЕНИ», ИНИЦИИРОВАННОМ  
«АГЕНТСТВОМ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ИНИЦИАТИВ»**

Общественная Палата города Хабаровска формируется па два года.

В составе Палаты сформированы 6 отраслевых комиссий (комиссия по экономике и предпринимательству; комиссия по городскому хозяйству; комиссия по образованию, отдыху детей и молодёжной политике; комиссия по культуре, межнациональным и межконфессиональным отношениям; комиссия по здравоохранению, физической культуре и спорту; комиссия по безопасности и правопорядку). Организовано взаимодействие комиссий с профильными заместителями Мэра города.

Проект по созданию Общественной Палаты в 2020 году стал лучшим, заняв первос место в голосовании па крауд-платформе форума «Сильные, идеи для нового времени», инициированном «Агентством стратегических инициатив».



**УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ, ПРЕЗЕНТОВАННЫЕ НАРАБОТКИ ВНЕДРЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ, С КОМПЛЕКСОМ МЕР ПО ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ВНЕДРЕНИЕМ ОБЩЕСТВЕННЫХ ИНСТИТУТОВ В РЕШЕНИИ ЗАДАЧ МЕСТНОГО ЗНАЧЕНИЯ МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ КАК АПРОБИРОВАННУЮ ПРАКТИКУ НА ТЕРРИТОРИИ ЛЮБОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА С РАЗЛИЧНЫМ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИМ УРОВНЕМ РАЗВИТИЯ**

Уважаемые коллеги, презентованные наработки внедрения муниципального центра управления, с комплексом мер по цифровизации городского хозяйства и внедрением общественных институтов в решении задач местного значения можно использовать как апробированную практику на территории любого городского округа с различным социально-экономическим уровнем развития.