

Информация об успешной муниципальной практике в сфере использования иных форм финансового участия граждан и организаций в реализации вопросов, имеющих приоритетное значение для населения муниципального образования «город Ульяновск» за 2017 – 2018 годы

№ п\п	Название раздела	Содержание раздела
1.	Наименование практики	Краудсорсинг в сфере ЖКХ в муниципальном образовании «город Ульяновск»
2.	Сущность практики	<p>Низкая правовая грамотность является одной из основных причин низкой активности граждан в вопросах реализации своих прав в сфере ЖКХ и, как следствие, появления соответствующих проблем. При этом жители зачастую просто не имеют времени, чтобы обратиться за консультацией в уполномоченные органы. Вместе с тем, люди, как правило, имеют доступ к сети «Интернет» и регулярно пользуются цифровым оборудованием.</p> <p>На сегодняшний день трудно представить современного человека, который не использует информационные технологии. Они вошли в нашу жизнь и стали ее неотъемлемой частью. Кроме того, данный способ является крайне актуальным для маломобильных жителей города. Однако, предоставляемые прогрессом возможности слабо использовались в части приема и обработки обращений граждан, их консультирования.</p> <p>В связи с этим, в целях правового просвещения возникла необходимость создания проекта, который бы позволил дистанционно предоставлять бесплатную юридическую помощь, а также услышать мнение людей по тем или иным вопросам</p>
3.	Организационное и технологическое решение вопроса	<p>Модернизация официального сайта МБУ «Контакт-центр» (http://контакт73.рф) в сети «Интернет» позволила объединить такие элементы краудсорсинга, как «Формируем повестку» и «Банк идей» в единый раздел «Обращение в Контакт-центр», куда граждане могут внести «народные» инициативы по повышению эффективности деятельности управляющих организаций и оказания жилищно-коммунальных услуг, предложить к обсуждению на заседаниях Координационного областного совета собственников в жилищном и коммунальном хозяйстве проблемные вопросы. Используя этот же механизм жители также имеют возможность получения консультационной и юридической помощи в</p>

электронном виде.

Кроме того, на сайте имеется блок «Отключения коммунальных услуг», где ежедневно размещается информация о плановых и технологических отключениях коммунальных услуг на территории муниципального образования «город Ульяновск».

Дополнительно на сайте были внедрены дополнительные функции:

- «Запись на личный прием» (запись на прием к специалистам МБУ «Контакт-центр» для получения юридической и/или экономической консультации);
- «Перейти к заполнению заявки» (направление заявки по вопросам ЖКХ и благоустройства в МБУ «Контакт-центр»);
- «Проверить по номеру» (уточнение статуса исполнения заявки по ее номеру).

Разработано и работает мобильное приложение «Профессиональный гражданин» для операционных систем AndroidOS (версии 4.0) и выше и iOS. Данная программа доступна для бесплатного скачивания в магазинах приложений Google Play и App Store.

Данная программа представляет собой форму заявки, которая имеет несколько обязательных к заполнению форм: Ф.И.О., телефон, город, улица, дом, текст заявки. Кроме того, имеется возможность прикрепления 1-3 фотографий. Отправка заявки осуществляется путем нажатия расположенной под данной формой кнопки «Отправить заявку». Отправленная та-ким образом заявка в автоматическом режиме поступает в МБУ «Контакт-центр» и фиксируется в базе «Аварийно-диспетчерская служба» информационной системы «АИС город» с присвоением номера. В тоже время присвоенный номер отражается в мобильном приложении.

Статус (исполнение) заявки можно узнать, вбив номер заявки в соответствующее поле

		<p>на сайте МБУ «Контакт-центр» http://контакт73.рф или назвав его оператору «горячей линии» 73-79-11.</p> <p>Освещение реализации проекта «Профессиональный гражданин» осуществляется путем размещения соответствующей информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на официальных сайтах МБУ «Контакт-центр» http://kontakt.ulmeria.ru/ и http://контакт73.рф; - на портале МБУ «Контакт-центр» на сайте проекта «ЖКХакер» http://ul.zhkhacker.ru/; - на официальном сайте проекта «Профессиональный гражданин» http://профгражданин.рф/; - на официальной странице директора МБУ «Контакт-центр» в социальной сети Twitter https://twitter.com/kc73ul. <p>Кроме того, в июле 2016 г. на сайт проекта «Профессиональный гражданин» был добавлен раздел «Голосования», где жители также могут высказать свое мнение различным вопросам местного значения.</p>
4.	Финансовые ресурсы для разработки и реализации практики	<p>Создание приложения «Мобильная приемная МБУ «Контакт-центр» - 58,6 тыс. рублей.</p> <p>Также необходима информационная база данных, аккумулирующая поступающую с мобильного приложения информацию</p>
5.	Социальный эффект в результате реализации практики	<p>В результате реализации проекта осуществлено расширение возможностей МБУ «Контакт-центр» по обработке обращений граждан, поступающих по вопросам ЖКХ и благоустройства, и правовому просвещению населения.</p> <p>Возросла активность населения по решению вопросов благоустройства, снизилась</p>

		социальная напряженность (в результате повышения уровня информированности населения)
6.	Экономический (финансовый) результат внедрения практики	Снижение затрат Муниципального бюджетного учреждения «Контакт-центр при Главе города Ульяновска» на корреспонденцию, уменьшение количества диспетчеров, обслуживающих телефон «горячей линии» по вопросам ЖКХ и благоустройства
7.	Реализация практики и возможности её распространения	Практика реализуется Муниципальным бюджетным учреждением «Контакт-центр при Главе города Ульяновска» на территории муниципального образования «город Ульяновск»
8.	Дата внедрения практики	2018 год