

# РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Для граждан решение обеспечивает:

- Повышение удовлетворенности процессом коммуникации с региональной властью и органами местного самоуправления
- Получение информации по другим обращениям граждан, просмотр статистики решения проблем
- Контроль своевременности рассмотрения обращений граждан, информирование о ходе исполнения обращений
- Уменьшение сроков рассмотрения, повышение качества исполнения обращений граждан

Для правительства региона, органов государственной власти и местного самоуправления, государственных и муниципальных служб решение обеспечивает:

- Создание единого информационного центра и единой межведомственной базы обращений граждан, аккумулирующей запросы населения и ответы на них
- Унификацию процессов приема, учета и обработки обращений граждан
- Мониторинг результатов исполнения обращений граждан, публикация результатов для всеобщего доступа в сети Интернет
- Автоматическую маршрутизацию обращений граждан в профильные ведомства
- Применение машинного обучения (деревья принятия решений) при маршрутизации обращений граждан
- Свод результатов исполнения обращений граждан в произвольных статистических разрезах
- Формирование комплексной картины всех проблем, волнующих граждан
- Сбор сведений об удовлетворенности граждан качеством организации процесса взаимодействия с властью
- Оценку работы региональных органов власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных служб



# РАБОТА С ИНИЦИАТИВАМИ ГРАЖДАН

Для граждан решение обеспечивает:

- Диалог с органами государственной власти и местного самоуправления
- Повышение уровня участия в решении собственных проблем
- Возможность реализации инициативных проектов за счет средств бюджета
- Повышение комфорта проживания и качества жизни граждан и общества в целом

Для органов государственной власти и местного самоуправления решение обеспечивает:

- Расходование бюджетных средств, основанное на фактических потребностях граждан
- Конкурсный отбор проектов, выявление актуальных задач и вопросов местного значения
- Мониторинг и контроль качества реализации проектов



Решение включает

**Пакет документации**

- Типовые нормативно-правовые акты и разработка документов
- Региональные и муниципальные НПА из числа лучшей практики
- Методические материалы



**Единый информационный центр**

- Справочный веб-ресурс
- Средства коммуникации для взаимодействия участников
- Выбор и утверждение проектов, основанных на инициативах граждан
- Оперативный мониторинг и контроль реализации проектов
- Аналитика с результатами мониторинга и оценки результатов реализации проектов на веб-ресурсе и в мобильном приложении