

ПЛАТФОРМА ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН, ГОСУДАРСТВА И БИЗНЕСА



Система для взаимодействия граждан, государства и бизнеса предназначена для организации и обеспечения обратной связи с гражданами посредством размещения обращений граждан и направления их в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления, а также рассмотрение и разрешение вопросов, связанных с бизнесом.

Целями системы являются:

- ▶ осуществление оценки гражданами эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;
- ▶ мониторинг актуальных проблем населения и бизнеса посредством проведения в системе интерактивных опросов;
- ▶ обеспечение взаимодействия с межведомственной системой электронного документооборота (МСЭД) при обработке обращений;
- ▶ увеличение количества доступных информационно-справочных сервисов для населения и представителей бизнеса.

ТИПОВОЙ МАРШРУТ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

1. Выбор категории и отправка обращения

2. Модерация сообщений

3. Публикация обращения

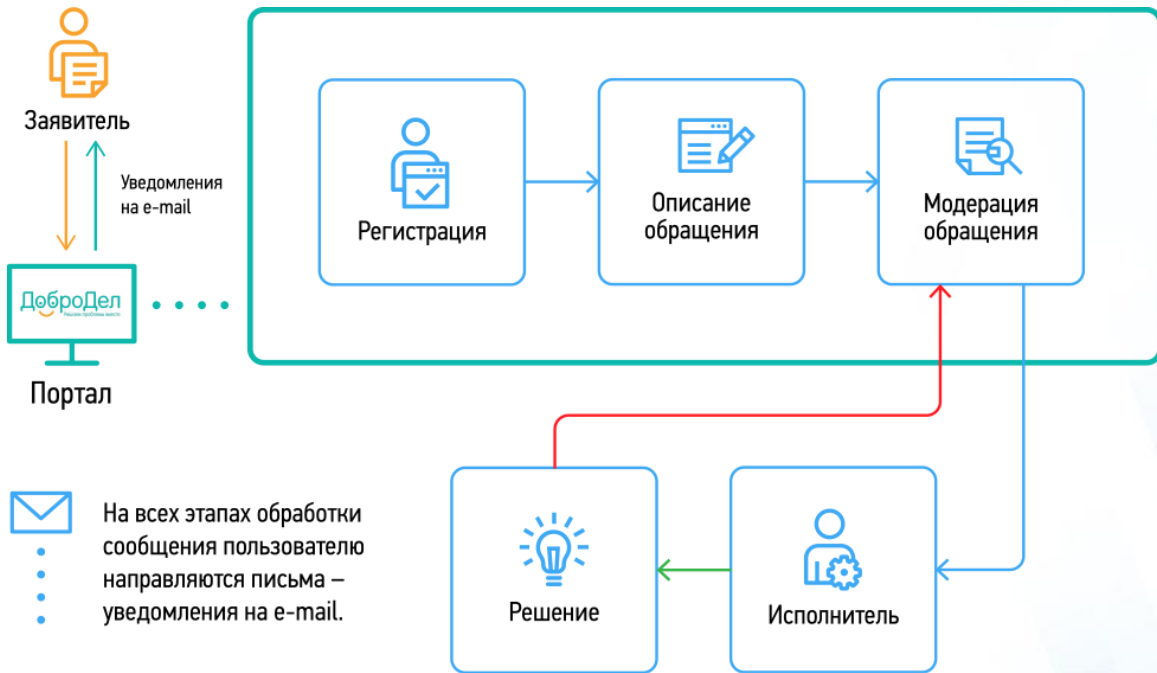
4. Отправка обращения в МСЭД

5. Обработка обращения в МСЭД

6. Публикация ответа на обращение

7. Оценка ответа пользователем

8. Обращение закрыто



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

- ▶ Предоставление жителям субъектов Российской Федерации возможности участвовать в развитии муниципальных образований и всего региона в целом
- ▶ Значительное сокращение сроков рассмотрения и решения обращений жителей и представителей бизнеса
- ▶ Публичность обращений и ответов
- ▶ Гарантия получения ответа на каждое обращение
- ▶ Стандартизация и единый формат всех процессов на портале
- ▶ Высокий уровень удобства использования портала
- ▶ Портал интегрирован с Межведомственной системой электронного документооборота (МСЭД) органов государственной власти субъектов Российской Федерации

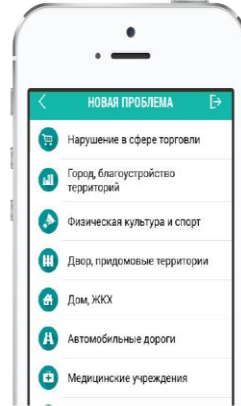
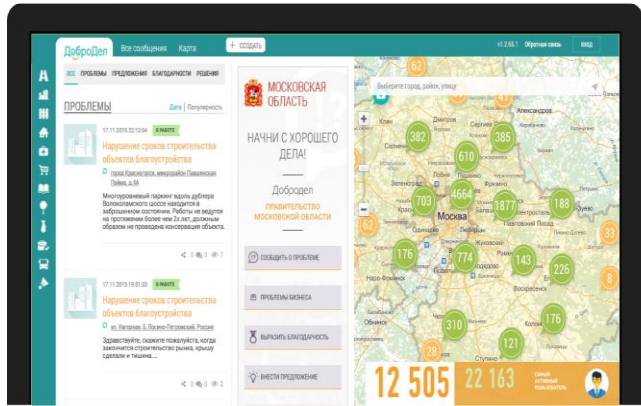
ТИПОВЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

- ▶ Образование
- ▶ Природа, экология
- ▶ Экономика и бизнес
- ▶ Связь, интернет
- ▶ СМИ Транспорт
- ▶ Работа МФЦ
- ▶ Проблемы бизнеса
- ▶ Торговля
- ▶ Городское благоустройство
- ▶ Двор, придомовые территории
- ▶ Дом, ЖКХ
- ▶ Автомобильные дороги
- ▶ Медицина
- ▶ Физическая культура и спорт

Портал объединяет в себе 3 типа обращений – это **Проблемы, Предложения и Благодарности**. В каждом разделе реализован ряд проблемных тем, всего их более 120, по которым пользователи могут оставить сообщения. Также на портале создан отдельный раздел об актуальной проблеме высокой кадастровой стоимости земельных участков.

СПОСОБЫ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

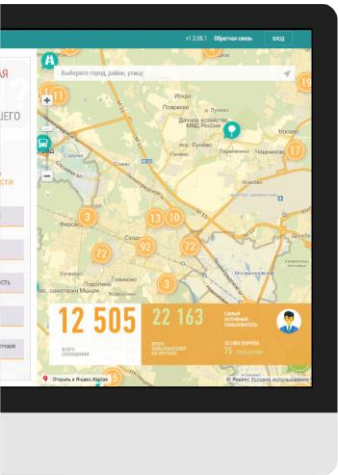
- ▶ На портале
- ▶ С помощью мобильного приложения. Мобильное приложение доступно для мобильных устройств с операционной системой Android и IOS.
- ▶ Звонок на горячую линию высшего должностного лица субъекта Российской Федерации



ИНТЕРАКТИВНАЯ КАРТА

Интерактивная карта субъекта Российской Федерации позволяет указывать интересующий населённый пункт и просматривать все сообщения о проблемах, существующих в указанном месте.

При отправке сообщения на портал, орган государственной власти субъекта Российской Федерации в качестве исполнителя по каждому конкретному адресу, назначается автоматически.



РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОРТАЛЕ

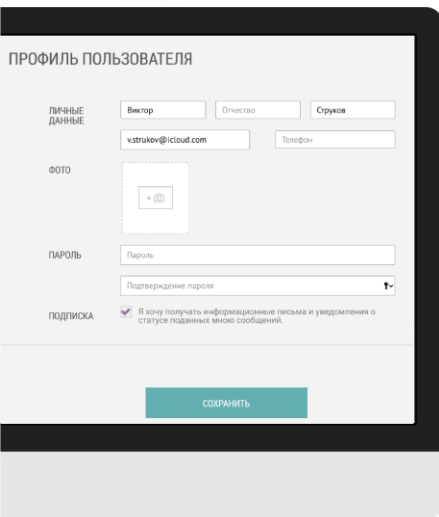
1 Откройте портал, нажмите на кнопку «Вход» в правом верхнем углу и выберите пункт меню «Регистрация».

2 Заполнить необходимые поля.

3 После завершения процедуры регистрации на ваш адрес электронной почты поступит письмо-уведомление с подтверждением регистрации.

4 Поздравляем, вы зарегистрированы. Заполните данные о себе в Профиле пользователя.

- ▶ ФИО
- ▶ Контактный адрес электронной почты
- ▶ Контактный номер телефона
- ▶ По желанию вы можете прикрепить фото



ПРОФИЛЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ: Имя: Виктор, Отчество: Струков, Фамилия: Струков

Контактный адрес электронной почты: vstrukev@icloud.com, Телефон: [поле]

ФОТО: [поле с иконкой загрузки]

ПАРОЛЬ: Пароль, Подтверждение пароля

ПОДПИСКА: Я хочу получать информационные письма и уведомления о статусе поданных мной сообщений.

СОХРАНИТЬ

Для того чтобы получать письма-уведомления о статусе поданных вами обращений, поставьте галку в соответствующем поле.



КАК ОСТАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ

1

На главной странице портала нажмите на кнопку, например, «Сообщите о проблеме» или на кнопку «Создать» в левом верхнем углу страницы.

2

Выберите интересующую вас категорию.

3

Выберите интересующую вас проблемную тему, укажите город и адрес.

4

Введите сообщение и заполните все нужные поля: поля «Адрес проблемы» и «Описание проблемы» являются обязательными для заполнения.

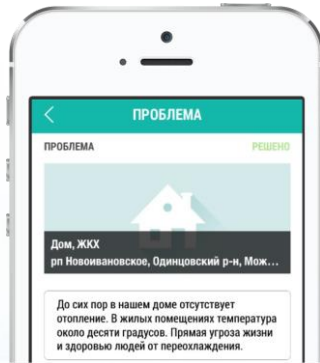


МОДЕРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Вашему сообщению присваивается номер, и оно направляется на модерацию, которая осуществляется в течение 48 часов. В случае принятия решения об отказе в регистрации электронного сообщения в Единой системе, на адрес электронной почты

пользователя направляется уведомление об отказе в регистрации электронного сообщения с указанием причины отказа.

При модерации сообщения на портале исполнительный орган власти по каждому конкретному адресу назначается автоматически.



РЕШЕНИЯ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

На главной странице портала вы можете просмотреть все обращения, поданные на портал.

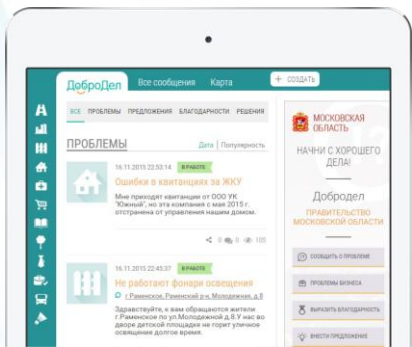
Вы можете отсортировать решения по обращениям по дате, популярности или категории.

- ▶ Проблемы
- ▶ Предложения
- ▶ Благодарности
- ▶ Решения по обращениям

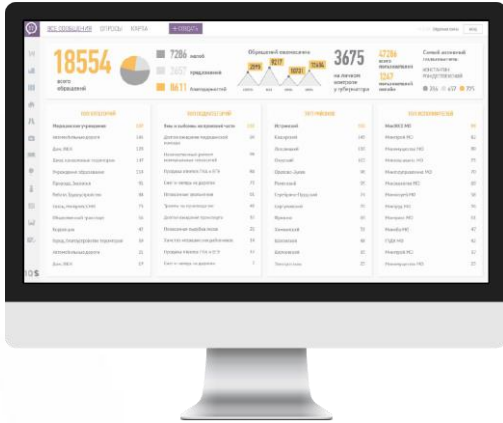
СООБЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

В Профиле можно проследить весь путь сообщения, направленного на портал.

Раздел Личного кабинета «Сообщения» хранит всю историю обращений пользователя на портал, а также информирует его о том, на какой стадии обработки находится сообщение пользователя в данный момент.



СТАТИСТИКА



Раздел «Статистика» доступен для всех пользователей и ведомств. В данном разделе можно просмотреть обращения по любой интересующей вас категории

	Автор	Категория	Подкатегория	Исполнитель
373.14471	Кариева Оксана	Торговля	Торговля	Выбор администрации по адресу
373.14458	Кариева Оксана	Природа, экология	Природа, экология	Администрация Нарофоминского района
373.14418	Кариева Оксана	Народные промыслы торговли	Народные промыслы торговли	Администрация Нарофоминского района
373.14294	Кариева Оксана	Торговля	Торговля	--



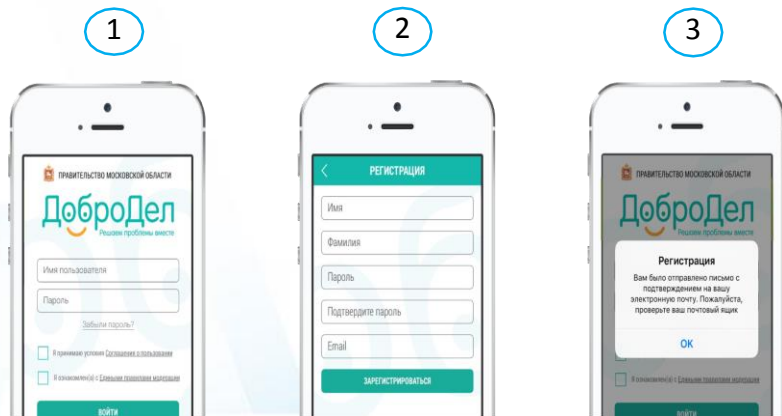
МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Для удобства пользователей создано мобильное приложение.

Приложение доступно для владельцев устройств с операционной системой Android и iOS.

- ▶ Упрощает процесс подачи жалоб или предложений
- ▶ Экономит время граждан и представителей бизнеса
- ▶ Работает в режиме офлайн

- ▶ Включает в процесс управления занятыми жителями Московской Области
- ▶ Включает в себя раздел «Все сообщения поблизости»



РЕГИСТРАЦИЯ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Если вы ещё не зарегистрированы в системе, кликните пункт меню «Регистрация» и заполните указанные поля. После завершения процедуры регистрации на ваш адрес электронной почты поступит письмо-уведомление с подтверждением регистрации.

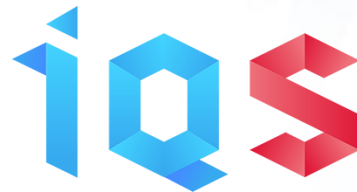
СОЦИАЛЬНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ СЕРВИСА

- ▶ Жители субъекта Российской Федерации проявляют инициативу в выявлении проблем региона и вносят свои предложения.
- ▶ Открытый диалог жителей региона, представителей бизнеса и органов исполнительной власти.
- ▶ Поддержка бизнеса, улучшение делового климата, адресная работа с предприятиями.
- ▶ Оперативная осведомлённость органов исполнительной власти о существующих проблемах региона.
- ▶ Автоматизация процессов и экономия времени жителей региона, представителей бизнеса и органов исполнительной власти.
- ▶ Девиз сервиса «Сообщи о проблеме, сделай доброе дело!» вовлекает жителей региона участвовать в развитии региона.
- ▶ Система для взаимодействия граждан, государства и бизнеса — большой шаг к активной коммуникации между жителями, представителями бизнеса и органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации.



ДОСТИЖЕНИЯ

Компания «АйКьюЭс» – разработчик технологической платформы IQS для построения систем управления заявками и обращениями в 2015 году получила статус резидента особой экономической зоны технико-внедренческого типа «Дубна».



На основе технологической платформы IQS в Московской области разработан и реализуется проект по автоматизированному взаимодействию граждан, государства и бизнеса – Портал «Добродел».

«Добродел - это шаг к открытой власти, шаг к улучшению коммуникаций с жителями. Все процессы в большой системе возможно контролировать только обеспечив их максимальную открытость»

*Губернатор Московской области
Андрей Воробьёв.*



ДОСТИЖЕНИЯ

На ежегодной Премии РУНЕТА – общенациональной награде в области высоких технологий и электронных коммуникаций, portalу «Добродел» была присуждена премия в номинации «За развитие региональных интернет-проектов».



Портал «Добродел» стал финалистом конкурса стартапов на Форуме и Шоу технологий «Открытые инновации-2015», а также был отмечен компанией Microsoft.

IQS - ПЛАТФОРМА ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН, ГОСУДАРСТВА И БИЗНЕСА

141 983 Московская область, г. Дубна, ОЭЗ ТВТ «Дубна» ул.Программистов, д. 4 к. 2
in@iqs.su, тел. + 7 499 653 87 68

123317, г. Москва, Пресненская набережная, д. 8, ММДЦ «Москва-Сити», МФК «Город
Столиц», башня Санкт-Петербург, тел. + 7 499 653 87 68

