



ФОТО АЛЕКСАНДРА ПОТОРЕЛОВА

Обратная связь в действии

Все более важным и актуальным инструментом взаимодействия граждан и государства становится платформа обратной связи (ПОС), которая дает возможность органам государственной и муниципальной власти быстрее реагировать на запросы граждан и качественно улучшать обратную связь. Возможности уникальной цифровой системы, позволяющей направить сообщение или пожаловаться на проблему не выходя из дома, активно осваивают ярославцы. Об итогах работы с обращениями горожан, поступившими в мэрию и ее структурные подразделения через ПОС в августе, в интервью «Городским новостям» рассказал руководитель Центра городского управления Андрей Дубровский (на фото).

■ Сергей Никифоров

– Андрей Михайлович, сезонность влияет на то, с какой активностью люди пользуются платформой обратной связи?

– Конечно. Например, лето – это пора, когда основная масса жителей городов находятся в отпусках или занимаются приусадебным хозяйством. И ярославцы не исключение. За летние месяцы количество обращений на платформе обратной связи снизилось, но при этом перед началом осени традиционно происходит активизирование жителей и увеличение количества обращений.

Так, за последний месяц лета через ПОС на подведомственные подразделения мэрии города Ярославля поступило 275 обращений, что на 87 обращений больше, чем за предыдущий месяц.

– Какие темы чаще всего поднимали ярославцы в августе?

– В основном наиболее волнующими для жителей нашего города остаются проблемы благоустройства. По вопросам содержания и приведения в порядок дворов и территорий общего пользования в последний месяц лета поступило больше всего обращений – 62. На втором месте по числу заявок держится тема автомобильных дорог, по ней поступило 55 обращений. На третье место вышли вопросы, касающиеся деятельности управляющих компаний по обслуживанию многоквартирных домов, – 40 обращений. Что не удивительно, так как в данный период в разных районах города проходило отключение горячей воды, и большинство поступивших вопросов касались этого момента. По теме проведения благоустройства муниципальных территорий поступило 37 обра-

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ ЯРОСЛАВЦЕВ В АВГУСТЕ:

- Дворы и территории общего пользования – 62
- Автомобили – 55
- МКД – 40
- Благоустройство – 37
- Мусор – 29
- Водоснабжение – 25

щений. По вопросам, связанным с уборкой и вывозом мусора, содержанием контейнерных площадок, – 29. По теме водоснабжения – 25.

– Сроки рассмотрения каждого обращения как-то регламентированы?

– Да, подразделения мэрии города Ярославля решают проблемы, возникающие у жителей, в срок, установленный 59-м Федеральным законом, то есть в течение 30 дней, но есть еще так называемые фаст-треки, на рассмотрение которых дается 10 дней. Приятно отметить, что все чаще благодарные жители дают положительную обратную связь, присылают хорошие комментарии и оценивают работу ведомств в 5 звезд.

И, конечно же, хочется надеяться на то, что с началом осени и нового учебного года у ярославцев увеличится вовлеченность в процесс благоустройства города посред-

ством подачи обращений через единое окно сервиса Госуслуги «Решаем вместе», где они будут оценивать работу специалистов и подразделений, задействованных в решении их проблем и проблем города. Ведь только всем вместе возможно решить городские проблемы.

Ранее мы приводили примеры обращений на платформе обратной связи и их отработки. Считаю, о хорошем опыте необходимо рассказывать, чтобы больше пользователей знали, куда, а главное, как можно обратиться за решением волнующего их вопроса не выходя из дома. И такие примеры пусть станут традицией и зададут положительный тон.

– Так давайте продолжим эту традицию – рассказывать об обращениях, которые поступают, о том, как получается их решать...

– К нам на платформу обратилась жительница Ярославля с просьбой сообщить сроки восстановления и благоустройства территории рядом с ее домом по ул. Добрынина, на которой подрядной организацией производились земляные работы с целью ремонта сети водоснабжения.

Обращение было скоординировано на территориальную администрацию, так как в этом месте именно ее зона ответственности. На момент, когда заявительница

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПЛАТФОРМОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ?

Оставить обращение через ПОС можно через сайт Госуслуг, с помощью виджетов «Сообщить о проблеме» и «Высказать мнение» в меню нашей группы. Также можно скачать на смартфон приложение Госуслуги.Решаем вместе, которое поможет быстро оставить обращение и получить обратную связь. В специальной форме нужно описать суть проблемы, указать адрес, прикрепить фотографии и отправить обращение. Там же можно посмотреть информацию о том, когда ждать ответ.

получила ответ, асфальтовое покрытие было оперативно восстановлено, и благодарная жительница поставила 5 звезд, написав комментарий «Спасибо, асфальтовое покрытие восстановлено». Когда есть положительная обратная связь, специалисты знают, что их работа не остается незамеченной, и помогут всем, кто обратился к ним через ПОС.

– Давайте еще раз напомним нашим читателям, как они могут воспользоваться платформой обратной связи?

– Чтобы подать заявление о проблеме, не нужно писать письма и идти на почту, достаточно взять в руки смартфон или включить компьютер, зайти на портал Госуслуг, на сайт мэрии или в госаблики – официальные страницы подразделений мэрии в социальной сети ВКонтакте. Нужно всего лишь нажать виджет на странице подразделения «Сообщить о проблеме», заполнить форму и нажать кнопку «отправить». Нужно ведомство получит обращение и поможет с решением возникшего вопроса в рамках своих компетенций. ■

Платформа обратной связи создана по федеральному проекту «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика». Она дает возможность на портале Госуслуг принимать и обрабатывать сообщения от граждан, направляя их в органы государственной и муниципальной власти, проводить учет, оперативный анализ и вести контроль сообщений, отслеживая сроки их отработки, получая обратную связь от заявителей.

ЧТО ТАКОЕ ПОС?

Платформа обратной связи (ПОС) — это единый федеральный канал связи с властью.

ПОС позволяет гражданам направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях



ИЗВЕЩЕНИЕ

В соответствии с Земельным кодексом Российской Федерации комитет по управлению муниципальным имуществом мэрии города Ярославля информирует население о возможном предоставлении земельного участка для индивидуального жилищного строительства и приеме заявлений граждан по 06 октября 2023 года о намерении участвовать в аукционе по продаже права собственности на земельный участок, расположенный по адресу: ул. Новое Долматово, д. 20 в Заволжском районе города Ярославля ориентировочной площадью 838 кв.м из земель населенных пунктов. Заявления могут быть поданы по адресу: г. Ярославль, ул. Депутатская, д. 9, каб. № 7 лично на бумажном носителе. Для ознакомления со схемой расположения земельного участка можно обращаться по адресу: г. Ярославль, ул. Нахимсона, д. 8, каб. № 4. График приема: пн-чт с 9:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00, пт. и предпраздничные дни с 9:00 до 12:00 и с 14:00 до 16:00.

ИЗВЕЩЕНИЕ

В соответствии с Земельным кодексом Российской Федерации комитет по управлению муниципальным имуществом мэрии города Ярославля информирует население о возможном предоставлении земельного участка для индивидуального жилищного строительства и приеме заявлений граждан по 06 октября 2023 года о намерении участвовать в аукционе по продаже права собственности на земельный участок с кадастровым номером 76:23:021101:267, расположенный по адресу: участок № 6 в квартале, ограниченном улицами: Приозерная, Красноборская, Озерная гривка, Хуторская в Заволжском районе города Ярославля площадью 684 кв.м из земель населенных пунктов. Заявления могут быть поданы по адресу: г. Ярославль, ул. Депутатская, д. 9, каб. № 7 лично на бумажном носителе. Для ознакомления со схемой расположения земельного участка можно обращаться по адресу: г. Ярославль, ул. Нахимсона, д. 8, каб. № 4. График приема: пн-чт с 9:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00, пт. и предпраздничные дни с 9:00 до 12:00 и с 14:00 до 16:00.

7 сентября в 11 часов в АО «Вознесенский» (Казармы) состоится День ветеранов города. В программе: выступление мэра Ярославля А.В. Молчанова «Об итогах социально-экономического развития города в 2023 году»; ответы на вопросы ветеранов; концерт.