

Более 30 тысяч сообщений граждан в соцсетях проработано правительством Кировской области за 2019 год

В четверг, 30 января, президент России Владимир Путин посетил Центр управления регионом в здании Правительства Московской области. Глава государства ознакомился с цифровыми решениями в области управления городским хозяйством и коммуникации с населением.

В центре с помощью информационных систем круглосуточно собираются и анализируются обращения граждан по различным аспектам. Цифровые технологии позволяют контролировать вопросы, связанные с состоянием дворов, детских площадок, общественных пространств, работой управляющих компаний, вывозом мусора, содержанием и ремонтом автодорог и многие другие.

Президент также ознакомился с практикой реагирования на обращения населения, а после, на заседании Госсовета по развитию местного самоуправления обозначил важность такой работы во всех субъектах Российской Федерации. Глава государства заявил о необходимости прямой коммуникации власти и граждан, в том числе и через интернет.

Такая работа проводится и в Кировской области. По инициативе губернатора Игоря Васильева с 2018 года регион одним из первых в стране начал реализацию проекта «Инцидент менеджмент». Системой мониторинга в социальных сетях «ВКонтакте», «Фейсбук», «Инстаграм», «Одноклассники», «Твиттер» отслеживаются сообщения жителей Кировской области. Так, за 2019 год рассмотрено порядка 30 тысяч сообщений кировчан.

— Для работы с сообщениями жителей Кировской области в соцсетях задействованы все министерства и администрации районов региона. Проект «Инцидент менеджмент» — эффективный инструмент для обратной связи с населением, для решения проблем «на местах». Например, благодаря мониторингу соцсетей мы узнали о необходимости реставрации памятника в Шабалинском районе воинам, погибшим на фронте во время Великой Отечественной войны, — отметил губернатор Кировской области Игорь Васильев.

Кураторы системы мониторинга социальных сетей направили сообщение жителей Шабалинского района в администрацию муниципалитета с дальнейшим контролем решения вопроса. К восстановлению мемориала оперативно подключилась администрация поселка Ленинское и предоставила необходимые для восстановления памятника материалы. Реставрацию и благоустройство территории мемориала провели волонтеры-юнармейцы и редакция районной газеты.

В ходе рабочего визита в Шабалинский район губернатор Кировской области Игорь Васильев поблагодарил школьников за неравнодушное отношение к памяти о подвиге своих земляков.

Сообщения в систему мониторинга поступают из пабликов и групп в социальных сетях региона, через официальные страницы правительства области, профильных министерств и администраций районов.

— Главный принцип работы — не ждать поступления формальных жалоб по бюрократическим каналам, а работать на опережение, выявлять проблемы «на местах» и оперативно принимать соответствующие управленческие решения в рамках своих полномочий, — подчеркнул вице-губернатор Кировской области Андрей Плитко.

В ходе работы анализируются данные по каждому муниципальному образованию Кировской области и региону в целом. По выявленным проблемам проводятся проверки, подключаются контрольно-надзорные органы.

Работа правительства региона и муниципальных образований с сообщениями граждан в социальных сетях будет продолжена. Отметим, что по инициативе главы государства Россия станет первой страной в мире, где доступ к общественно значимым интернет-ресурсам станет бесплатным.