

МЕХАНИЗМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ДЕМОКРАТИИ

Дмитрий Гоков
Генеральный директор AT Consulting Восток





ОПЫТ ЭД В ДРУГИХ РЕГИОНАХ

Добавь своё мероприятие в Экологическую стратегию Москвы! [ЗДЕСЬ](#)

Обратная связь | ГОРОДА ДЕТЯМ | Мобильное приложение | Войти | Регистрация

МОСКВА НАШ ГОРОД
по инициативе Мэра Москвы Собянина С.С.

Найдите свой дом, улицу или введите название объекта

ГЛАВНАЯ | КАРТА СООБЩЕНИЙ | ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | РЕЗУЛЬТАТЫ | РЕЙТИНГИ | НОВОСТИ | О ПОРТАЛЕ

КАРТА СООБЩЕНИЙ | КАРТА ПРОБЛЕМНЫХ МАГАЗИНОВ

116 949 объектов на портале | 1 008 349 сообщений опубликовано | 636 436 проблем выявлено | 604 745 проблем решено | 31 691 проблема в работе

Сервисы Электронной демократии в субъектах РФ

Проект Правительства Астраханской области

Народный контроль

Регистрация | Вход

Предложения на карте | Все предложения | Статистика | О проекте

Тип: Все | Статус: Все

| | | | | |
|--|--|----------|------------------|----------------------------|
| | лежачий полицейский | В работе | василий иванов | 5 голосов |
| | г. Астрахань | | 12.06.2015 11:12 | Голосовать |
| | Добавить маршрут от ст. Трусова до центрально Стадиона | В работе | *Марина | 5 голосов |
| | г. Астрахань | | 13.06.2015 11:42 | |

Официальный Портал | Президент РТ | Государственный Совет РТ | Правительство РТ | Города и районы РТ | Госуслуги

портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан

Регистрация | Вход в личный кабинет

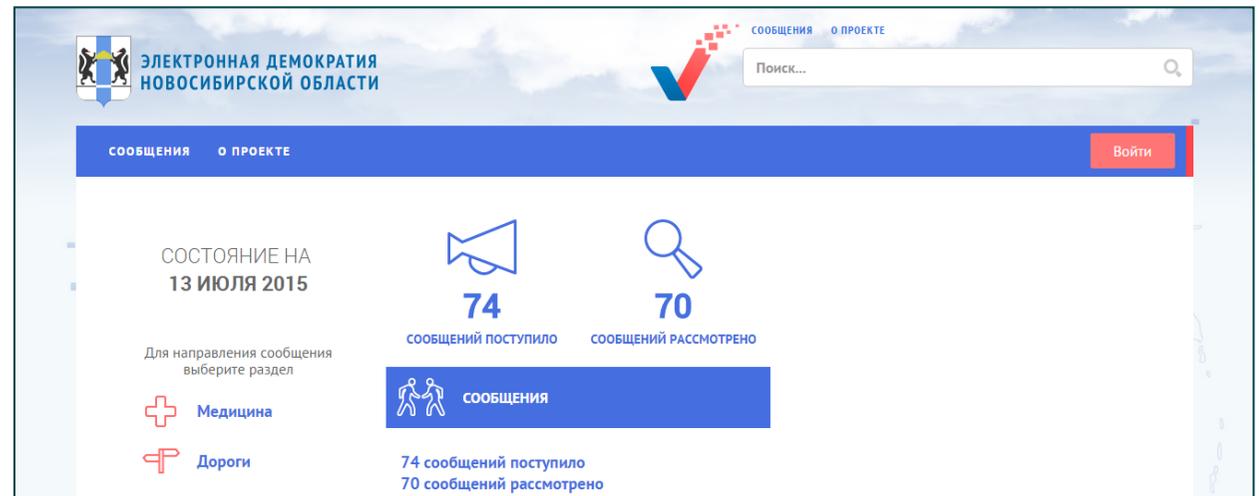
События | Статистика работы над уведомлениями | О проекте

Народный контроль

Предложения и обратная связь

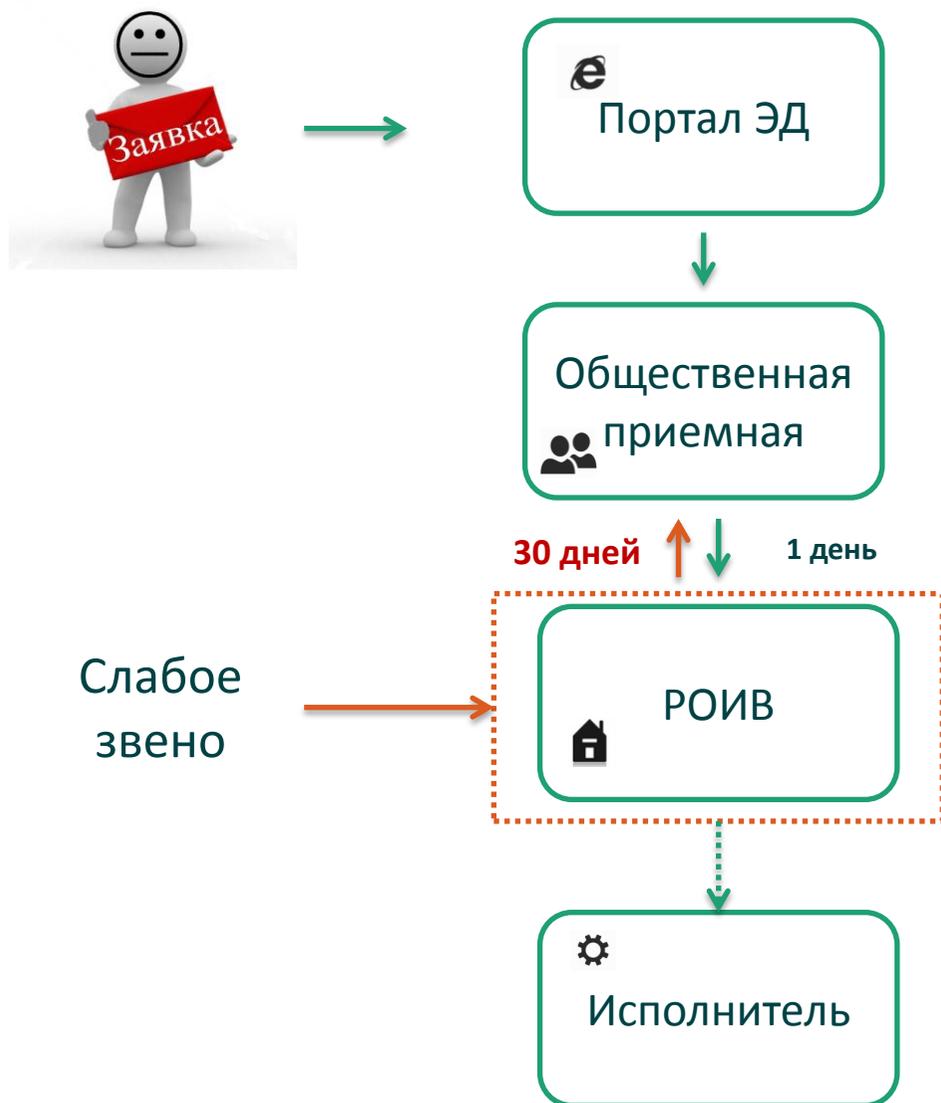


Почему одни сервисы успешны, а другие нет?



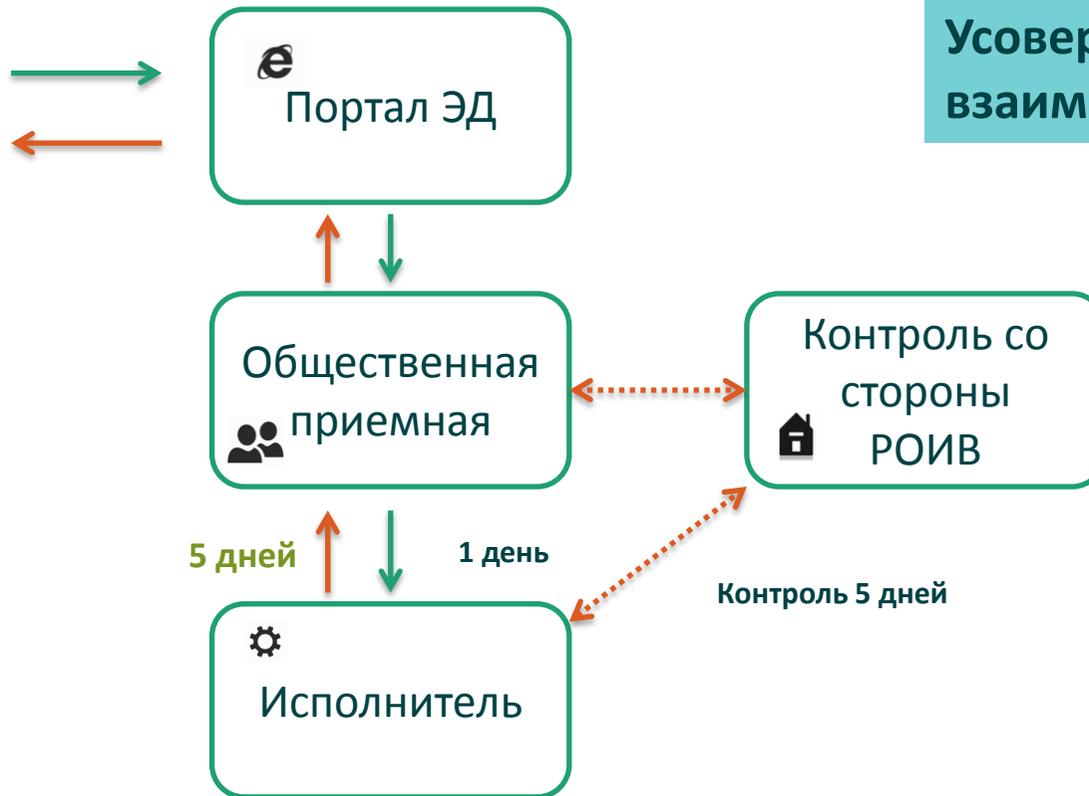
Критерии успешности сервисов Электронной демократии:

- поддержка главы региона
- выбор эффективной модели взаимодействия



Стандартная модель взаимодействия

- ! Зачастую РОИВ не в состоянии оперативно обрабатывать обращения
- ! Механизм работает медленно
- ! Реагирование часто носит формальный характер
- ! Обращения могут так и не дойти до исполнителя



Усовершенствованная модель взаимодействия

- * Исполнитель заинтересован работать с жалобами
- * РОИВ только контролирует



Как выделить из потока обращений самые важные?





Сообщения

14

Новосибирск, Военная улица



13 мая 2014
Николаев Н.Н.

 2  16

Предлагаю добавить пешеходный переход напротив Военной 4, так как до ближайших переходов больше 300 метров и очень большой поток людей именно тут постоянно переходит дорогу. Нужно дать людям легальную возможность делать это, а так же разметкой и знаками предупредить водителей о месте перехода.

Статус: [Завершено](#) Раздел: [Дороги](#) Категория: [Отсутствие пешеходных переходов](#)
Резолюция автора: [Решено](#)

Функция «Голосование» определяет наиболее важные обращения



Как это работает?



Проблема



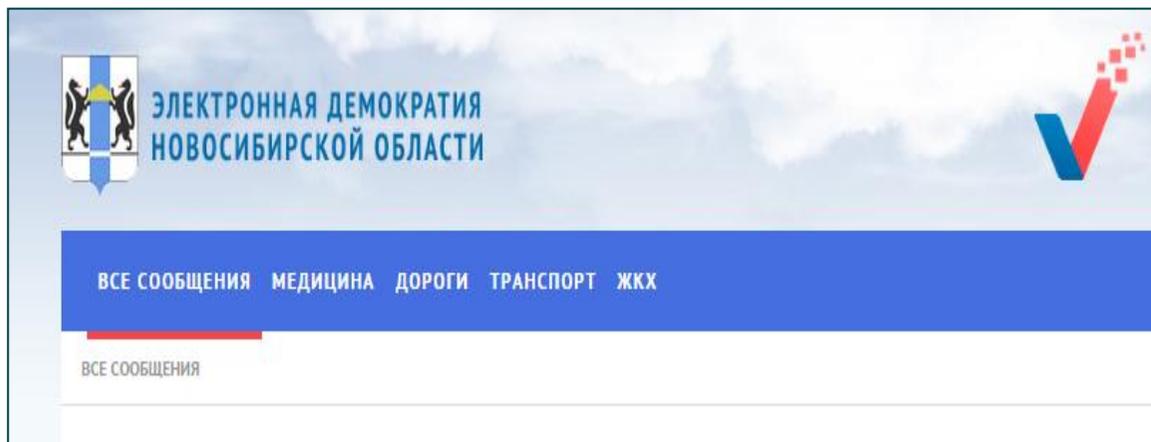
Голосование
всех
жильцов



Оперативное
решение
проблемы

Итог: снятие социальной напряженности.





От малого к большому

I этап

Жалобы граждан

- Медицина
- Дороги
- Транспорт
- ЖКХ

II этап

Жалобы граждан

- Медицина
- Дороги
- Транспорт
- ЖКХ

**+ Обсуждение
законопроектов**

III этап

Жалобы граждан

- Медицина
- Дороги
- Транспорт
- ЖКХ

**+ Обсуждение
законопроектов**

**+ Гражданские
инициативы**

Как привлечь пользователей на портал Электронной демократии?



Региональное СМИ



Провокация



Мобильное приложение

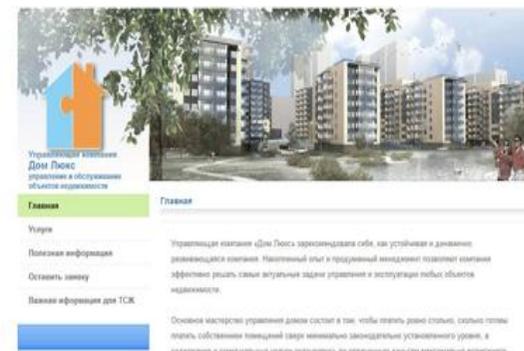


Механизмы привлечения пользователей

Наружная реклама



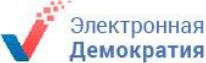
Порталы управляющих компаний



Примеры реальных кейсов



При поддержке
Правительства
Новосибирской области



Электронная
Демократия

УВАЖАЕМЫЕ ЖИТЕЛИ!

Сообщаем о дополнительной возможности контроля работы управляющей компании с помощью портала "Электронная демократия"

DEM.NSO.RU



Выберите категорию



Опишите ситуацию



Контролируйте исполнение

Отправьте сообщение прямо сейчас!

Перерасчет за услуги ЖКХ / Требуется ремонт дома / Проблемы с освещением / Проблемы с водоснабжением / Проблемы с отоплением / Мусор возле дома / Сломана детская или спортивная площадка



Просто зайдите на сайт dem.nso.ru в раздел "Обращения", выберите категорию "ЖКХ" и оставьте сообщение о проблеме, возникшей в Вашем доме. После модерации в Правительстве Новосибирской области, сообщение, в кратчайшие сроки, будет направлено в вашу управляющую компанию для исполнения и подготовки отчета.

Beeline 40 18:58

← Вход в систему

госуслуги

Доступ к сервисам электронного правительства

Вход

Для портала Госуслуг

Мобильный телефон или почта

Пароль

Войти

Beeline 40 18:58

Добавить сообщение

ЭЛЕКТРОННАЯ ДЕМОКРАТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

Для направления сообщения выберите раздел

-  Медицина
-  Дороги
-  Транспорт
-  ЖКХ

Beeline 40 18:59

← Медицина

14.07.2015

Медицинское учреждение

Сотрудник

*Адрес или место происшествия



Новосибирск

*Укажите проблему

*Содержание сообщения

Компоненты оптимального взаимодействия



Правильная модель взаимодействия



Инвестиции в продвижение Электронной демократии



Анализ наиболее важных сообщений



Поэтапное добавление нового функционала

**«ДОРОЖНАЯ
КАРТА»**

Спасибо за внимание

AT CONSULTING ВОСТОК, 2015

