НОВГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
Городской округ Великий Новгород

ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС
«ЛУЧШАЯ МУНИЦИПАЛЬНАЯ ПРАКТИКА»

ОПЕРАТИВНЫЙ ОТВЕТ

НОМИНАЦИЯ

«ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ «ОБРАТНОЙ СВЯЗИ» С ЖИТЕЛЯМИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ, РАЗВИТИЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБЩЕСТВЕННОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ И ПРИВЛЕЧЕНИЕ ГРАЖДАН К ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ (УЧАСТИЮ В ОСУЩЕСТВЛЕНИИ) МЕСНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В ИНЫХ ФОРМАТАХ»

ВНЕДРЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

859
год основания города

222 340
жителей в 2024 году

90,1 км²
площадь города

Предпосылки для реализации практики

- Использование системы мониторинга открытых источников «Инцидент Менеджмент»

  Внедрение платформы обратной связи на портале Gosuslugi.ru

  ↓

  +22% рост числа зафиксированных обращений жителей (2022 к 2021 гг)

- Участие в программе бережливого управления «Эффективный город»

Цели практики

- Систематизация работы Администрации Великого Новгорода с обращениями через выстраивание четкой и понятной «обратной связи» с жителями

- Закрепление за Администрацией Великого Новгорода статуса приоритетного информационного источника по решению городских проблем

Задачи практики

- Повышение эффективности взаимодействия Администрации Великого Новгорода с жителями через внедрение комплексного межведомственного взаимодействия в работу с обращениями жителей

- Сокращение сроков реагирования на обращения жителей и повышение оперативности устранения городских проблем

- Повышение информированности населения о действиях Администрации Великого Новгорода по решению городских вопросов

ОПИСАНИЕ ПРАКТИКИ

МОНИТОРИНГ СИТУАЦИИ

Фиксация обращений жителей и городских проблем

- «Инцидент менеджмент»
- Платформа обратной связи
- Прямые линии
- Личные приемы
- Встречи
- Страницы Администрации Великого Новгорода в социальных сетях

СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРОБЛЕМ

- Оптимизация управленческих процессов
- Определение алгоритмов решения проблем

ОПЕРАТИВНОЕ МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И ПРОБЛЕМ

- Нормативная работа, закрепление ответственных
- Кадровая поддержка, профподготовка
- Рабочие чаты, текущий контроль

ИНФОРМИРОВАНИЕ О РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМ

- Активное присутствие в социальных сетях (в том числе Госпаблики)
- Формирование новостной повестки
- Объяснение принятых решений в понятных жителям формах

ПРИМЕР РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

Проект «Добрые дела»

32,0%

сообщений о необходимости мелких ремонтов (местных проездов, тротуаров, детских площадок и пр.), не вошедших в основные ремонтные проекты и планы в 2022 году

1 СИСТЕМАТИЗАЦИЯ СПИСКА ОБЪЕКТОВ

февраль-март 2023 года

- выявление аналогичных проблемных объектов в ходе прямых линий, встреч с жителями
- определение предварительной стоимости ремонтов

2 ПОДГОТОВКА ДОКУМЕНТАЦИИ

март-апрель 2023 года

- разработка ПСД
- определение источников финансирования
- заключение муниципальных контрактов
- информирование жителей

3 СИСТЕМНОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ

апрель-октябрь 2023 года

- проведение ремонтов
- общественный контроль со стороны жителей
- информирование жителей о ходе ремонта

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

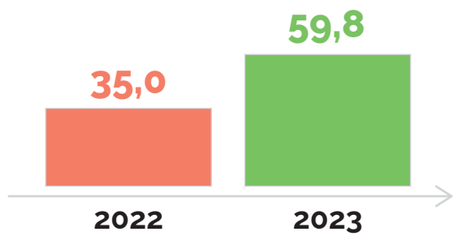
Внедрен управленческий принцип:

проблема – анализ – оперативное комплексное решение – информирование о решении

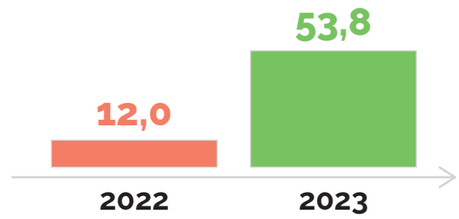
Еженедельный анализ обращений, поступивших **в системы ПОС «Госуслуги. Решаем вместе» и «Инцидент Менеджмент»** закреплен муниципальными актами

Администрация Великого Новгорода — **информационный источник № 1** о решении городских проблем

Удовлетворенность жителей работой ОМСУ

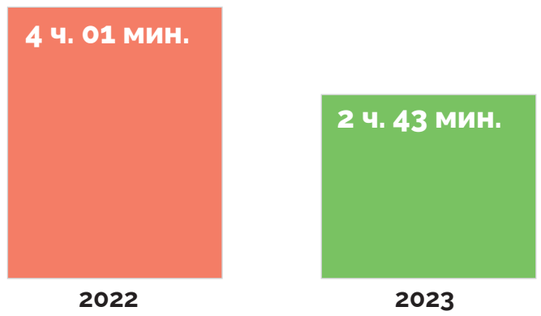


Положительная оценка работы Мэра Великого Новгорода



Положительная оценка работы Администрации Великого Новгорода

Среднее время первичного отклика на обращения жителей в системе «Инцидент Менеджмент»



2 ч. 57 мин.
среднее время ответа в Новгородской области

ВЭБ | ИНДЕКС

90,52%
доля жителей, согласных с тем, что в городе улучшается благоустройство и качество застройки, от общего количества респондентов

83,09% среднее по кластеру
82,40% среднее городам Индекса

38,61% ---> **23,14%**
доля людей, желающая сменить место жительства, от общего количества респондентов (2021 > 2023)

27,79% среднее по кластеру
28,75% среднее городам Индекса