

Интернет-центр взаимодействия органов власти с жителями

г. Ростова-на-Дону.

Володин Роман Сергеевич, кандидат экономических наук, преподаватель кафедры «Теории и технологий в менеджменте», ИТ-директор факультета управления Южного федерального университета

Володина Кристина Юрьевна, менеджер по международной деятельности ООО «Давос-Трейддинг», главный редактор информационно-управленческого Портала «У».

Цель проекта: создание общегородского Интернет-портала, позволяющего наладить обратную связь между жителями г. Ростова-на-Дону и органами власти, позволяющего своевременно и эффективно решать проблемы города в жилищно-коммунальном хозяйстве, социальной сфере, строительстве и архитектуре, транспортной сфере, экономике и экологии с возможностью оценки действий органов власти и скорости их реакции на возникающие проблемы. Создание у жителей Ростова-на-Дону культуры общественного мониторинга и совместного с администрацией решения проблем родного города.

Основание для реализации проекта. В основе проекта лежит исследование кафедры теории и технологий в менеджменте ЮФУ, касающееся удовлетворенности жителей Ростова-на-Дону действиями Администрации города в области управления различными сферами его жизни и решения возникающих проблем. На основании исследования сделаны следующие выводы:

1. Большинство респондентов высказалось отрицательно о действиях Администрации города в сфере решения городских проблем.

2. При этом большинство никогда не предпринимало попыток обращаться в органы государственной власти за помощью, мотивируя это отсутствием времени, чтобы «стоять в очередях и ходить из кабинета в кабинет». Из тех, кто обращался, многие отмечали действия Администрации города как положительные.

3. Молодая часть активного населения ростовчан (18-30 лет) готовы решать проблемы города вместе с Администрацией, но только при условии отсутствия бюрократических процедур, которые занимают слишком много времени.

Исходя из вышесказанного, мы делаем следующие выводы.

1. Администрация Ростова-на-Дону обладает достаточными ресурсами для эффективной работы с населением.

2. Население готово к совместному решению городских проблем.

3. Основная проблема – это нахождение эффективных коммуникаций между двумя сторонами.

4. Большинство органов власти обладает возможностью приема заявок от населения через Интернет, что значительно экономит время и снижает бюрократические процедуры. Тем не менее, далеко не все знают о такой возможности общения с властью, а сами сайты часто работают с ошибками, что снижает эффективность данного инструмента коммуникации. Кроме этого, население не видит реальной работы Администрации по этим заявлениям, т.к. общение идет только с подавшим жалобу лицом.

Новизна проекта. Для решения вышеперечисленных проблем мы предлагаем создать общий городской Интернет-портал, построенный на принципе общественного мониторинга городских проблем и с возможностью жителям самим контролировать ход выполнения подаваемых заявок и определения эффективности их реализации.

Описание проекта.

Проект строится на следующей схеме (рисунок 1).

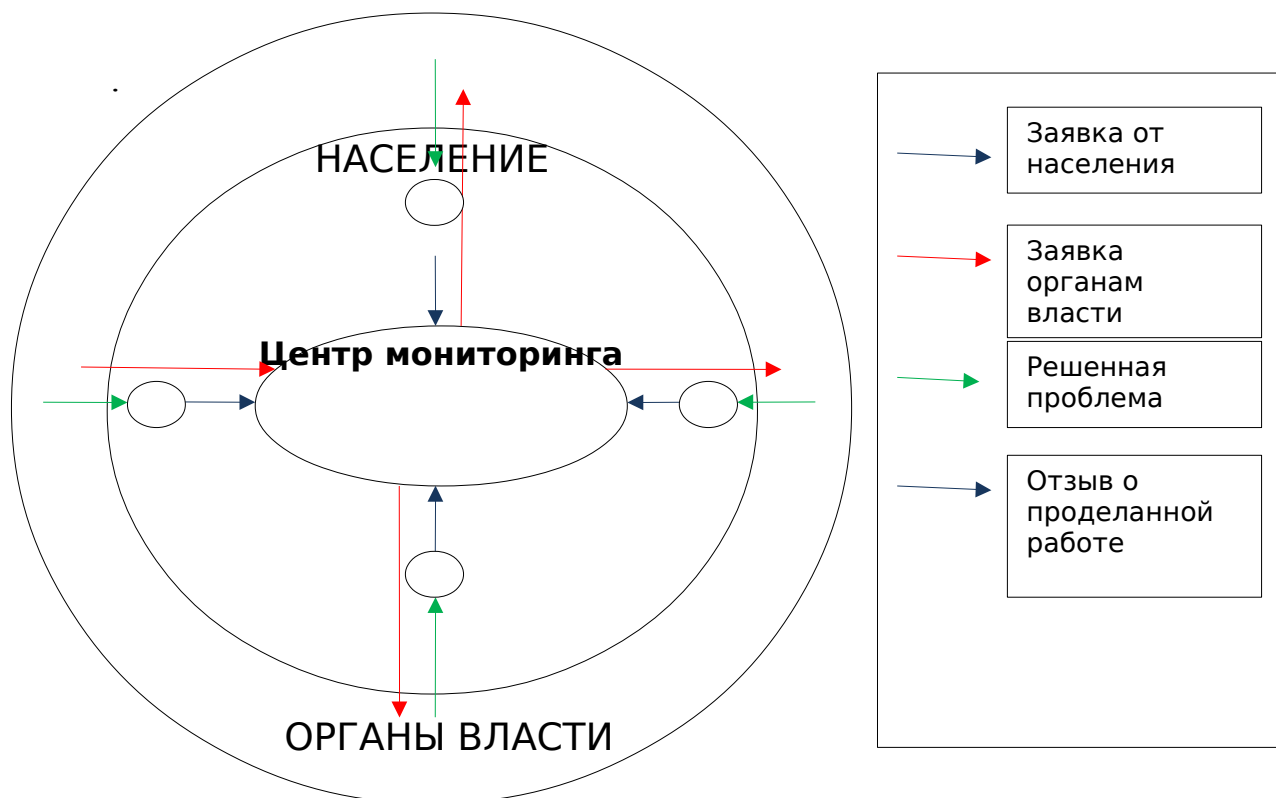


Рисунок 1. Схема взаимодействия населения и органов власти в рамках Интернет-центра

На портале действует шесть основных разделов:

- жилищно-коммунальное хозяйство;
- социальная сфера;
- строительство и архитектура;
- транспортная сфера;
- экономика;
- экология.

Работа с порталом:

1. При заходе на портал человеку предлагается выбрать сферу, которая его интересует.
2. После перехода в раздел ему предлагается заполнить заявку.

3. Форма заявки должна иметь обязательными следующие поля:

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Телефон	
E-mail	
Адрес	
Поле для заявки	

4. Поле для заявки может иметь возможность прикрепления файлов. В качестве файлов могут быть фото (в случае, если человек хочет показать проблемное место) или документ.

5. После подачи заявки, она появляется на сайте. Заявке присваивается номер, дата, время подачи и статус (принята, на исполнении, исполнена). Заявка видна любому человеку, зашедшему на сайт.

Статусы заявки:

- Принята – заявка получена и находится на рассмотрении;
- На исполнении – заявка поступила в орган для исполнения. При появлении данного статуса, у заявки появляется отдел, отвечающий за её исполнение и должностное лицо.
- Исполнена – заявка выполнена, и орган власти прикрепляет отчет о проделанной работе (фото с места, документ и т.д.).

После закрытия заявки лицо, оставившее её на сайте, может оценить действия органов власти. Любая оценка требует комментария и пояснения своего мнения.

Эффект от проекта.

При таком взаимодействии мы получаем следующий эффект:

Со стороны населения:

- люди получают возможность отслеживать свои заявки и реально видеть и оценивать действия органов власти;
- так как все заявки находятся в открытом доступе, любой житель города Ростова-на-Дону может следить за проблемами города и за действиями властей.

Со стороны органов власти:

- Администрация города получает действенный инструмент обратной связи от населения по насущным городским проблемам;
- возможность показать населению свою работу;
- для начальников отделов и главе Администрации города Интернет-центр является действенным инструментом оценки работы своих сотрудников. Данный портал может быть использован при распределении премий, наград и т.д.

Коммерциализация проекта.

Проект может быть самокупаемым за счет реализации инструмента «Поиска подрядчика» на портале. Решение многих проблем населения лежит за пределами компетенции городских властей и требует приглашения частных специалистов. На портале может быть собрана база проверенных государством компаний, оказывающих услуги в одной из шести вышеперечисленных сфер. Каждая компания получает личный кабинет и имеет возможность откликаться на заявки населения, получающие статус «Для решения частным компаниям». Население в свою очередь получает возможность получить качественную услугу, при этом выбрать подрядчика из ряда предложений. Фактически, мы получаем некий аналог государственных торгов, только со стороны населения и частных компаний.

Так как некачественное оказание услуг, например, в сфере ЖКХ часто приводит к нарушению государственных коммуникаций, то посредством реализации данного инструмента можно получить снижение данного показателя и формирование нового рынка качественных подрядчиков.

Реализация «Поиска подрядчика» также позволит зарабатывать на рекламе, стимулируя поставщиков сделать свое предложение максимально привлекательным.

Ресурсы для реализации проекта:

Информационные ресурсы:

- Интернет-платформа (сайт);
- группы в основных социальных сетях: Вконтакте, Facebook, Одноклассники;
- приложения для мобильных телефонов.

Кадровые ресурсы:

- программисты;
- работники контакт-центра (основное связующее звено между населением и органами власти);
- PR-менеджеры (создание благоприятного образа центра в глазах населения, привлечение населения к работе с ним).

Материальные ресурсы:

По предварительной оценке, первоначальная реализация проекта обойдется в 1 000 000 рублей.

Каналы поступления:

- кредитные заемные средства.

Сроки и этапы реализации проекта:

I этап - 3 месяца:

- запуск платформы, разработка интерфейса, мобильных приложений, отладка работы портала, проведение PR-компаний до запуска проекта.

II этап - 3 месяц:

- тестовая работа портала, обучение сотрудников контакт-центра, работы по привлечению населения к работе портала.

III этап - с 7 месяц:

- полноценная работа проекта.

Срок окупаемости.

По предварительным оценкам – 3 года. При условии запуска коммерческого модуля проекта.