



Система оперативного реагирования на обращения граждан на базе АИС ГЖИ Воронежской области

Система оперативного реагирования на обращения граждан

Предпосылки

Процесс «до»



Устранение нарушения >30 дней

30 дней



КНМ – контрольное (надзорное) мероприятие

Сценарий «до»

Проблемы



Длительные сроки рассмотрения и реагирования на обращения граждан

Необходимость проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий

Длительный срок устранения проблем граждан

Нерациональное административное давление на управляющие домами организации (УО)

Низкий уровень удовлетворенности граждан, рост социального напряжения

Высокая нагрузка на работников ГЖИ Воронежской области

Состояние «после»

Алгоритм работы



Обращение гражданина поступает в ГЖИ ВО и регистрируется в АИС ГЖИ



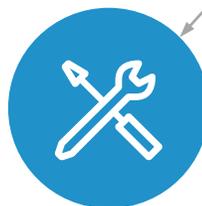
Информация об обращении по адресу МКД автоматически в соответствии с набором правил направляется в личный кабинет управляющей организации в АИС ГЖИ



Сценарий 1.
УО действует

Сценарий 2.
УО бездействует

1. Принимает меры по устранению проблемы
2. Направляет в ГЖИ ВО информацию и подтверждающие документы об устранении проблемы (акты о выполнении работ, фотоматериалы с данными геолокации и др.)



**3
рабочих
дня**

Проблема устранена

1. Формирование ответа заявителю по полученной информации и документам
2. Внеплановое КНМ не проводится

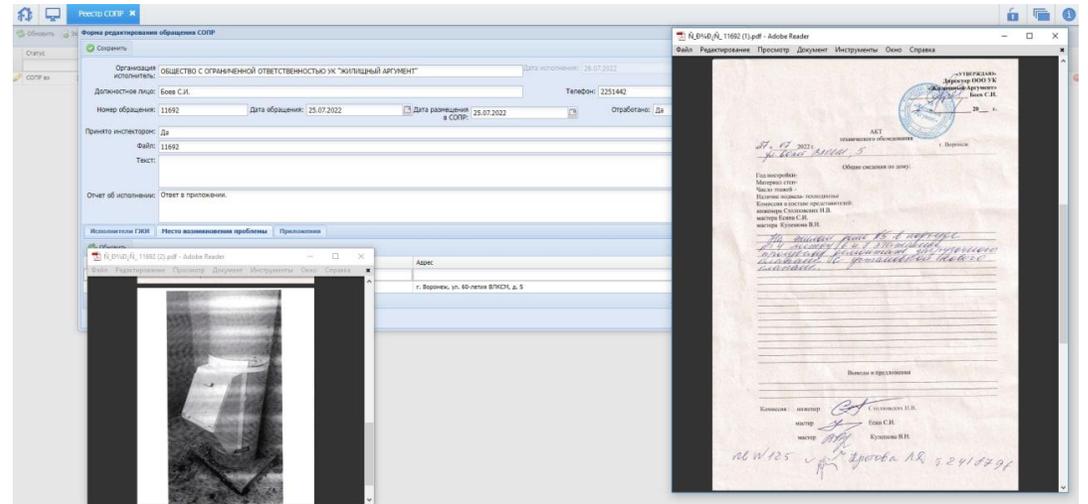
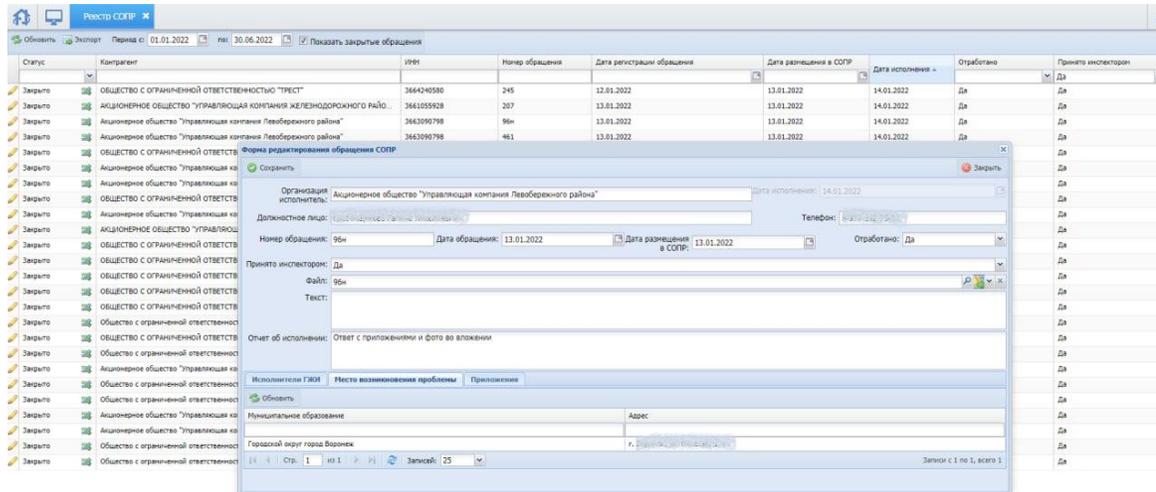
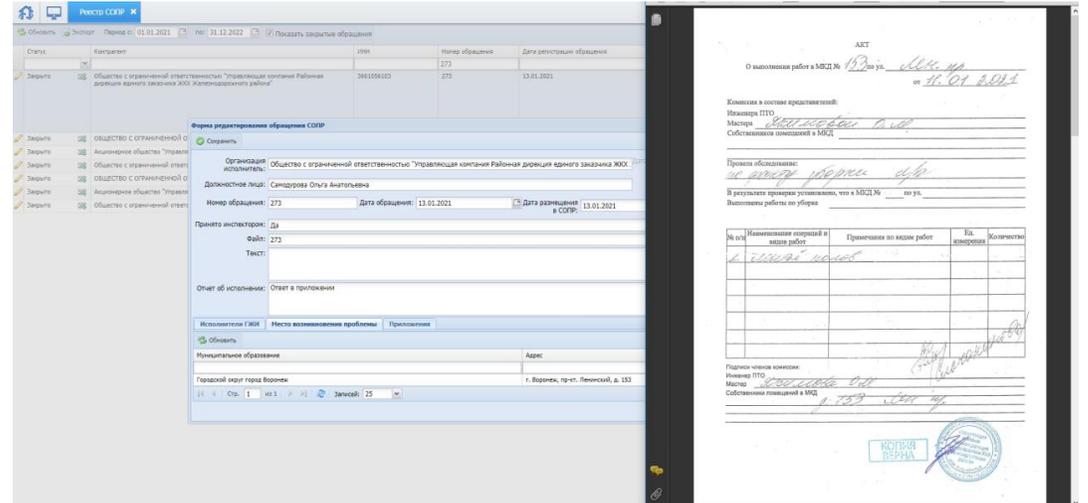
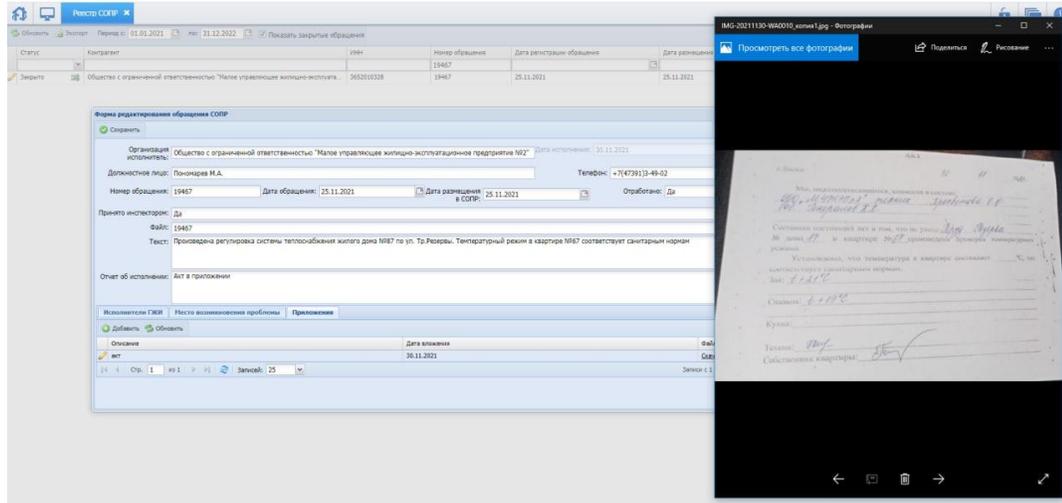


Проблема не устранена

Инспектор инициирует внеплановое КНМ



Продукт Скриншоты



Итоги

Результаты работы



Эффект

- сокращение с 30 до 10 дней сроков рассмотрения обращений граждан
- снижение административного давления на управляющие домами организации за счет уменьшения количества контрольных (надзорных) мероприятий и административных штрафов
- сокращение количества административных процедур
- положительный имидж управляющих домами организаций, ГЖИ Воронежской области

КПД

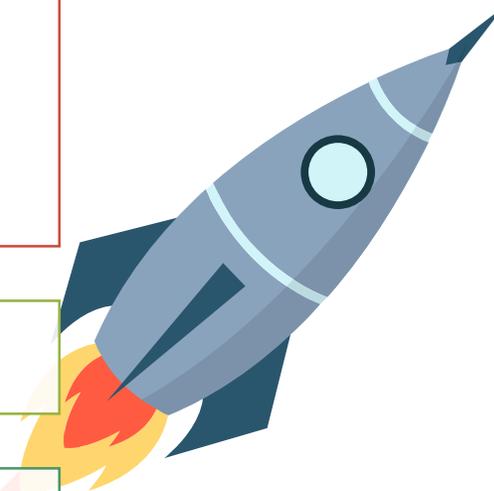
- 25% обращений, поступающих в ГЖИ ВО, рассматриваются 10 дней (вместо 30 дней)

Объёмы

- в 2020 г. 7,5 тысяч обращений
- в 2021 г. 16,5 тысяч обращений
- в 2022 г. 18,5 тысяч обращений
- за 9 месяцев 2023 г. более 12 тысяч обращений

Высокая точность работы

- в 1,7 раз сократилось количество контрольных (надзорных) мероприятий
- в 1,5 раза сократилась сумма назначенных административных штрафов



Характеристики решения



Решение основано на веб-архитектуре .Net Core

Поддержка отечественных ОС: Astra Linux, РЕД ОС, ROSA Linux, ALT Linux

Используется Open Source программное обеспечение (СУБД PostgreSQL, библиотеки .Net, RabbitMQ)

Используется государственный адресный реестр ФИАС, предусмотрена авторизация пользователей через ЕСИА

Параллельные сервисы обмена данными на WCF и Rest Api (SOAP, форматы xml и json), файловый импорт/экспорт

Возможно тиражирование в любой орган государственной власти или орган местного самоуправления, осуществляющий контрольные (надзорные) мероприятия по жалобам граждан