



Добродел

Портал правительства Московской области



Информация о проекте

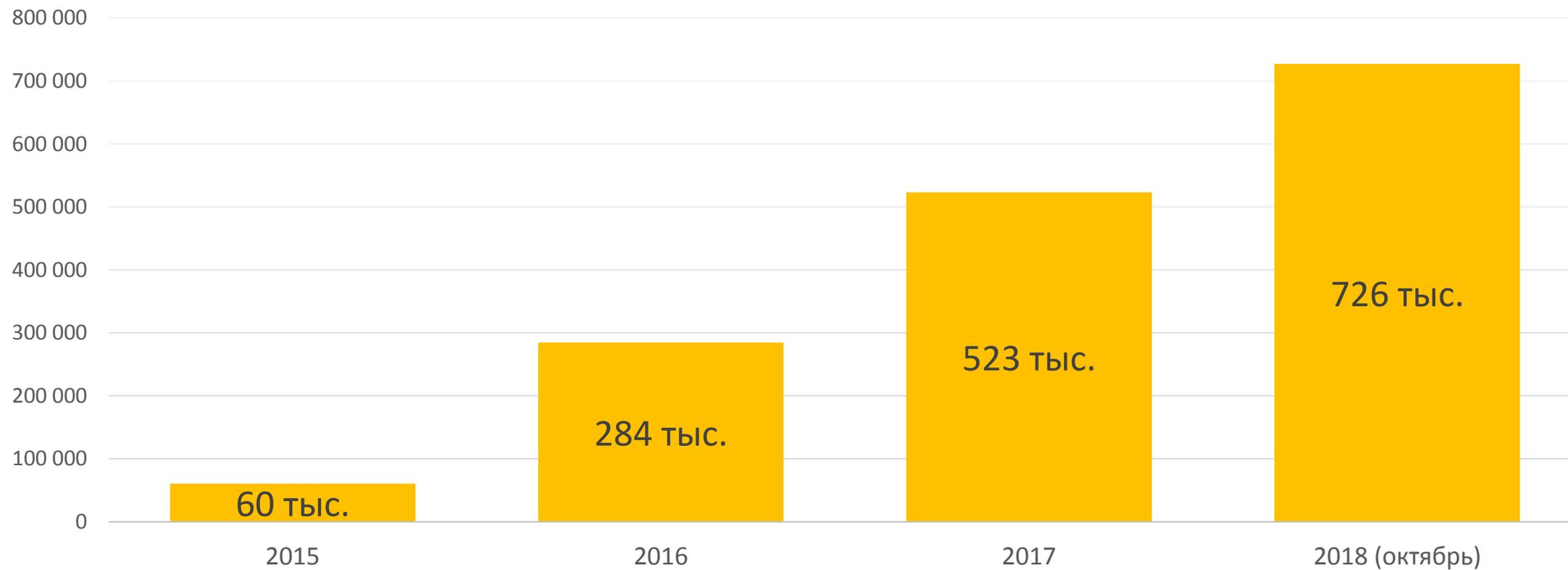
Создан по Постановлению Правительства Московской области от 29.07.2015 № 634/29 «О Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области»

- Запуск портала и мобильных приложений – **1 октября 2015** года.
- Ответ дается за **8 рабочих дней**.
- На портале и в мобильном приложении можно подать сообщение в **34 категориях проблем** и более чем **560 точечных подкатегорий**.
- 24 ЦИОГВ Московской области работают в системе, список постоянно пополняется. Все муниципальные образования области.
- Портал **ежедневно** посещают более **12 тысяч человек**.
- **346 421** установок мобильного приложения
- **1 750 772** получено сообщений
- **2 156 928** предоставлено ответов
- **667 777** решений подтверждено пользователями

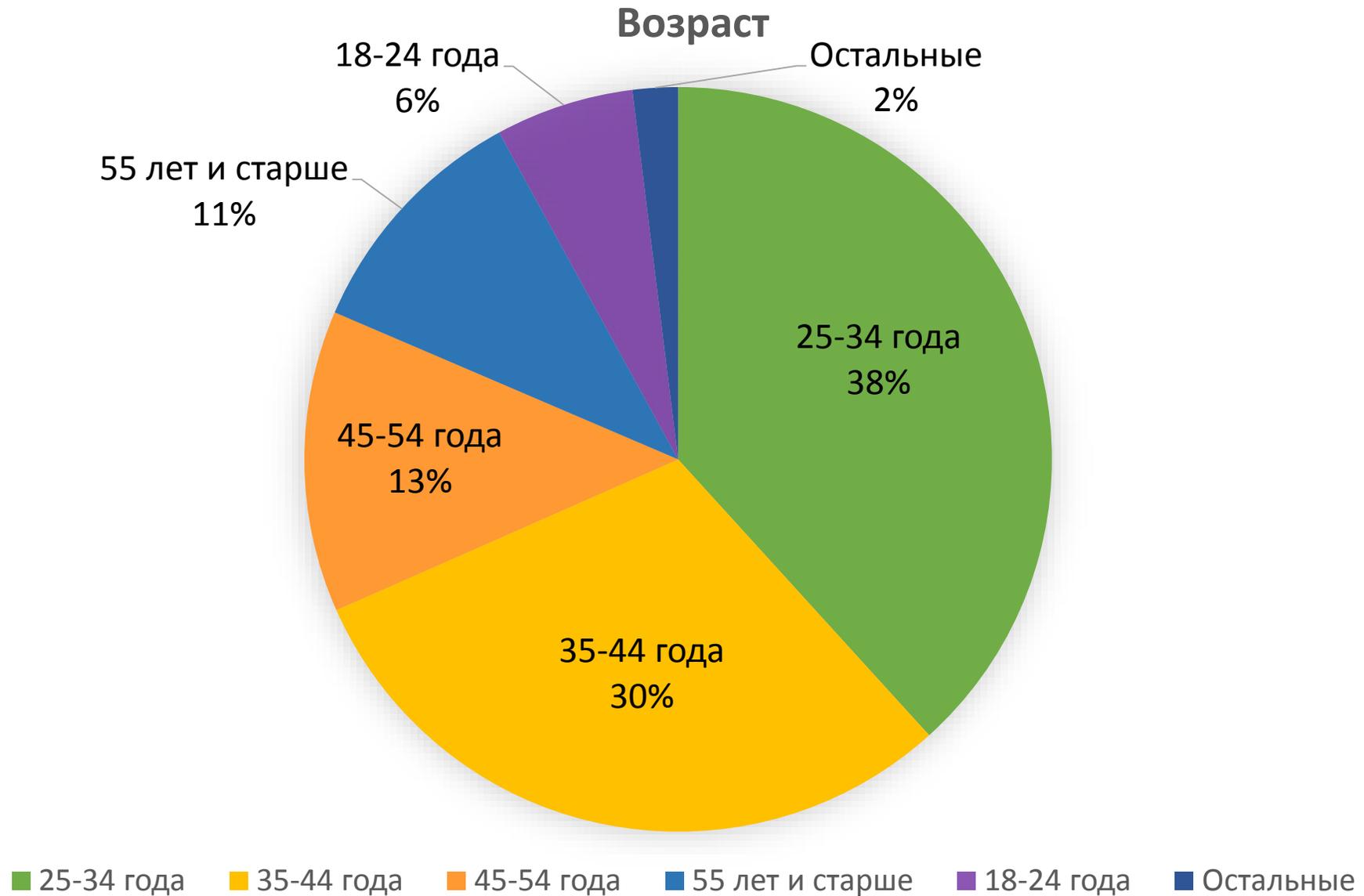


Количество пользователей

- Проект набирает популярность жителей региона, о чем свидетельствует постоянный рост количества зарегистрированных пользователей.



Аудитория





Источники сообщений

Портал Dobrodel.ru
1 011 242 (58%)

- Портал постоянно дорабатывается для удобства пользователей. Простая регистрация

С 10.2015

Мобильное приложение
660 911 (38%)

- Приложение для iOS и Android установили более 340 тыс. пользователей

С 08.2017

Единый call-центр
37 987 (2%)

- Любой житель может сообщить о проблеме по горячей линии, оператор зафиксирует проблему и направит в работу

С 07.2018

Инцидент менеджмент
40 523 (2%)

- Система мониторинга позволяет фиксировать жалобы жителей в социальных сетях

С 10.2015

Портал Госуслуг МО
109

- Новая функция позволяет подать жалобу на некорректное оказание услуги непосредственно на портале госуслуг

С 10.2015



Схема работы

МСЭД: Межведомственная система электронного документооборота.

- Используется с основания портала для направления конечному исполнителю и подготовки ответа.

ЕЦУР: Единый центр управления регионом.

- Используется с июня 2018 года.
- Уже используется в 10% категорий.
- Позволяет сокращать время решения до 1-2 дней по отдельным категориям.
- Система автоматического определения подкатегории методом распознавания текста.
- Шаблонизация и детальный классификатор позволяют сокращать время на подготовку ответов.





Как решаются проблемы

Двухуровневая модерация:

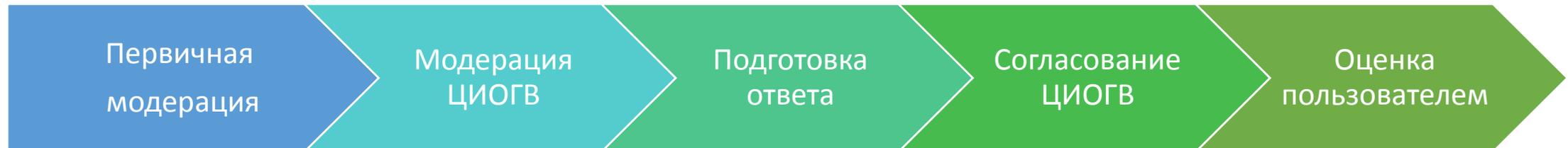
- Первый уровень направляет по ведомствам и отсеивает некорректные сообщения.
- **289 модераторов и кураторов** в ведомствах категоризируют сообщения и направляют в работу исполнителям.

Согласование проектов ответов:

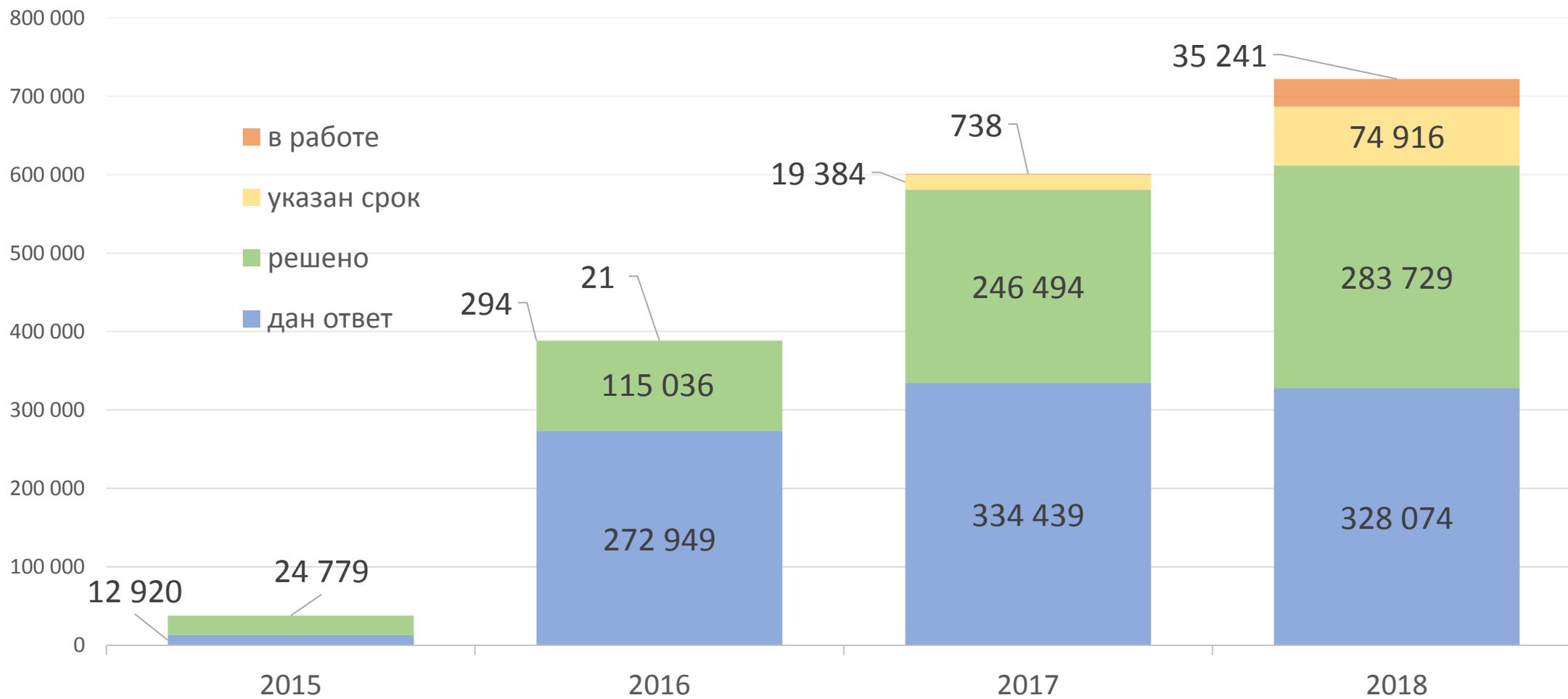
- Все ответы исполнителей проходят **проверку в ведомствах**.
- Кураторы указывают каждому ответу один из **более 2000 типовых ответов**.
- Если проблему невозможно решить за 8 дней исполнитель указывает точный срок исполнения согласованный с куратором.

Оценка решения:

- После получения ответа пользователь имеет возможность **оценить результат** и вернуть сообщение на доработку в случае несогласия с решением проблемы.



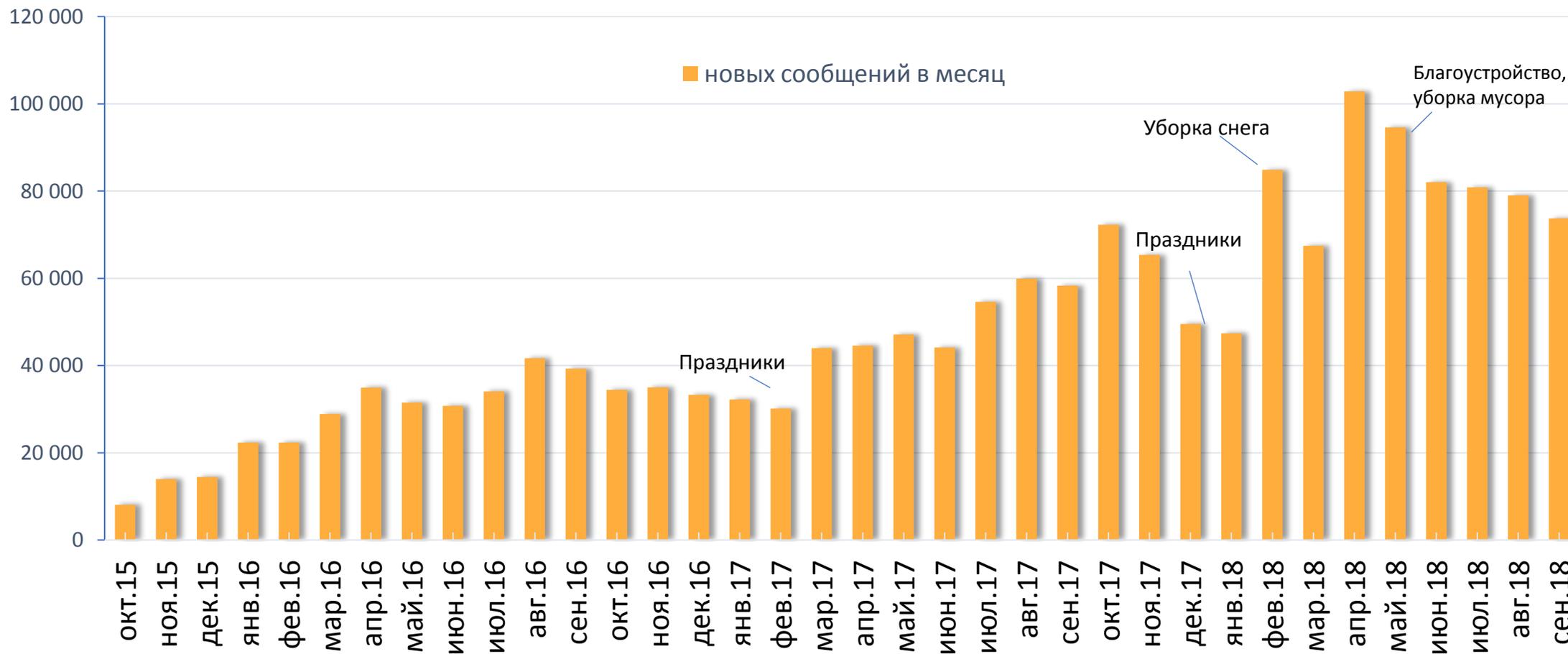
Результаты





Количество сообщений

- За время существования портала пользователи сообщили о **1 750 772** проблемах.
- В среднем поступает более **2 500 сообщений ежедневно**.





Наиболее популярные категории





Голосования

На портале «Добродел» с 2017 г. проводятся **голосования по благоустройству дворов, ремонту автомобильных дорог**, выбору мест для **очистки леса и устройства парков**, определения мест, пораженных борщевиком и пр.

После проведения голосований и выполнения работ для жителей доступна **оценка результатов**. Все замечания и предложения жителей обрабатываются курирующими ведомствами и органами местного самоуправления.

- Более 30% всего объема отремонтированных дорог в 2018 году было внесено в план по результатам голосования.
- 10% дворов благоустроенных в 2018 году были включены в план по результатам голосования.
- Подтверждение личности с помощью ЕСИА (Госуслуги)
- Более **260 000 голосов** жителей учтено
- 3 этапа: сбор предложений, голосование, контроль исполнения.

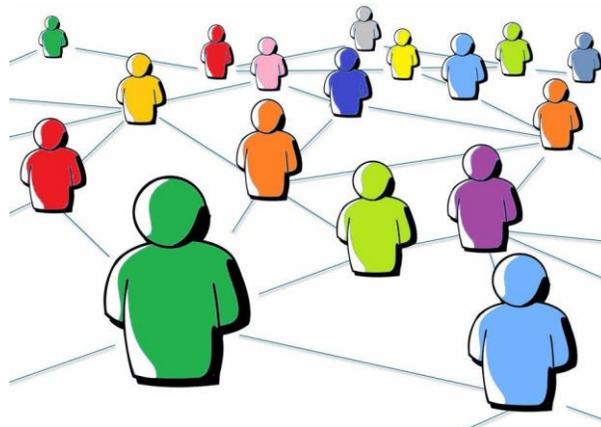




Инцидент менеджмент

Уникальная система мониторинга информационных поводов в сети Интернет позволяет оперативно реагировать на проблемы жителей, включает **все популярные социальные сети**, а также форумы и информационные площадки – **более 850 млн. пабликов и аккаунтов**.

- Ежедневно более **200** проблем фиксируется и направляется в работу.
- При обнаружении жалобы по ключевым словам модератор создаёт сообщение о проблеме и направляют его в работу.
- Пользователю не нужно регистрироваться и оформлять жалобу.
- После направления проблемы в работу публикуется ссылка для отслеживания хода решения.





Народный инспектор

Раздел мобильного приложения «Народный инспектор», запущенный в октябре 2017 года, позволяет жителям самостоятельно бороться с такими нарушениями на территории Подмосковья, как парковка на газонах и детских площадках, выброс мусора из автомобиля, а также блокирование проезда для мусоровоза.

- Требуется только снять короткий ролик и отправить его с помощью электронного сервиса.
- Авторизация пользователя подтверждается учетной записью ЕСИА (Госуслуги)
- Точное местоположение фиксируется чрез связь со спутниками.
- Нарушители штрафуются Госадмтехнадзором Московской области

Парковка на газонах и зеленых насаждениях: 23 713

Припаркованный автомобиль мешает проезду мусоровоза: 435

Парковка на детских площадках: 226

Выброс мусора из автомобиля: 11

Сообщений о нарушениях получено: 24 385

Вынесено постановление: 11 665

Отправлено предостережение: 11 239

Автомобиль не найден в базе ГИБДД: 106

В работе: 2 446

