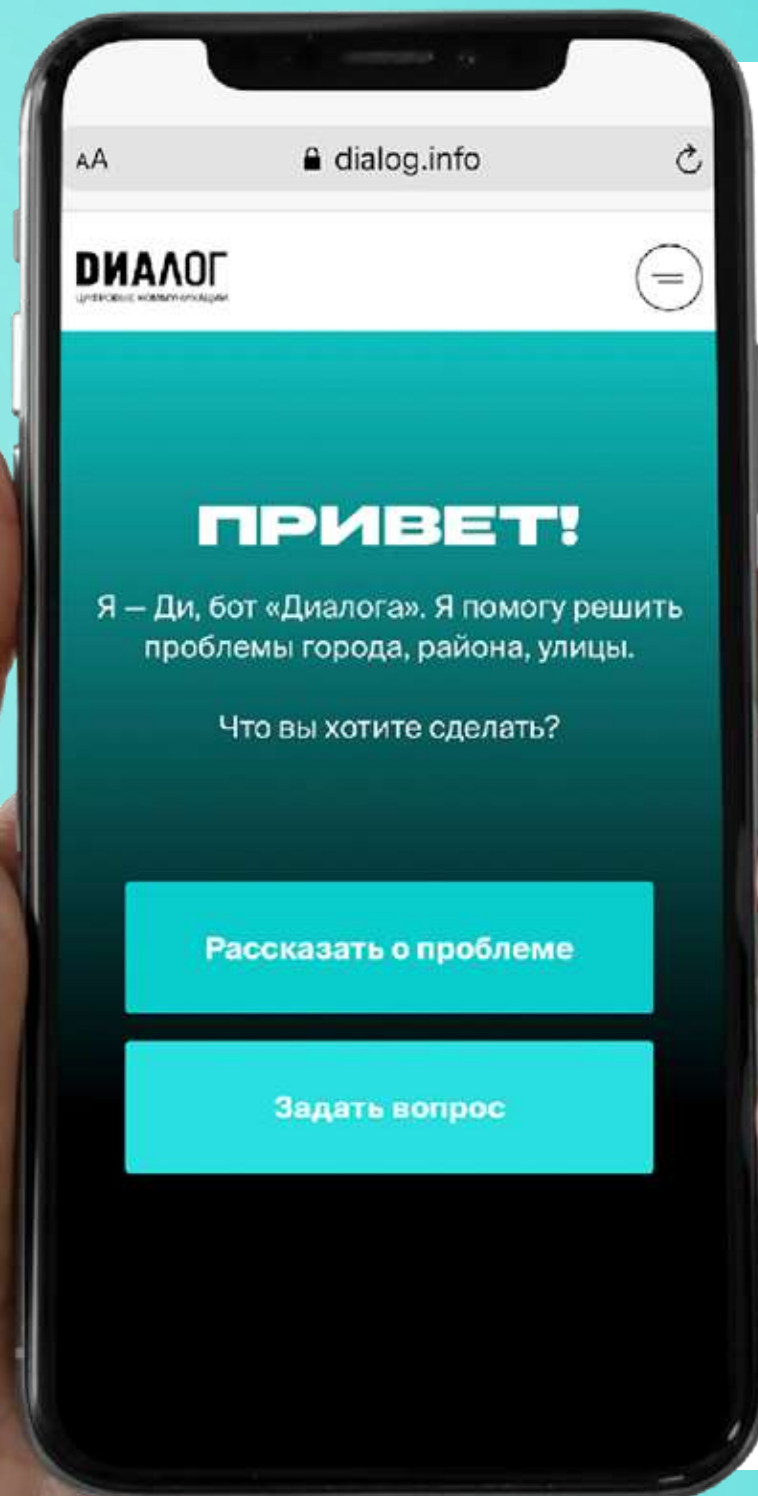


АНО «ДИАЛОГ»

Трансформация процессов государственного управления

ДИАЛОГ
РЕГИОНЫ

2022



ДИАЛОГ

Автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций "ДИАЛОГ" - всероссийский межведомственный центр компетенций в сфере интернет-коммуникаций и оператор цифрового диалога между властью и обществом.

АНО "ДИАЛОГ РЕГИОНЫ" – дочерняя структура АНО "Диалог", созданная в целях реализации поручения Президента Российской Федерации В.В.Путина Пр-354, п.3, о создании центров управления регионов в субъектах Российской Федерации.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 ноября 2020 г. № 1844 АНО "ДИАЛОГ РЕГИОНЫ" является центром компетенций, осуществляющим деятельность по созданию и функционированию в субъектах Российской Федерации центров управления регионов (ЦУР) и муниципальных центров управления (МЦУ), выполняющим функции оператора информационных и информационно-аналитических систем, цифровых сервисов, созданных и эксплуатируемых для создания и функционирования ЦУР и МЦУ.

ИНФРАСТРУКТУРА ДИАЛОГА



Правила создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 г. N 1844

84
ЦУР

82
отраслевых
блока

8
тематик

529
МЦУ



ЗДРАВООХРАНЕНИЕ



ОБРАЗОВАНИЕ



СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА



ТРАНСПОРТ



ДОРОГИ



ТКО



ЖКХ



ЭНЕРГЕТИКА

ОТРАСЛЕВЫЕ БЛОКИ ЦУР

700 сотрудников РОИВ

- Соцзащита 16%
- Здравоохранение 14%
- Образование 13%
- ЖКХ 12%
- ТКО 10%
- Энергетика 9%
- Дороги 9%
- Транспорт 9%

33%



сотрудников ОБ работают в помещениях ЦУР



ТЕПЛОВАЯ КАРТА

Новые сообщения

За отчетный период

3 892 379 -48%

Нарастающий итог

20 223 751

В работе

За отчетный период

3 941 856 -48%

Всего

19 850 214

Просрочено

За отчетный период

700 115 -79%

Нарастающий итог

5 950 834

Решено

За отчетный период

3 582 146 -53%

Нарастающий итог

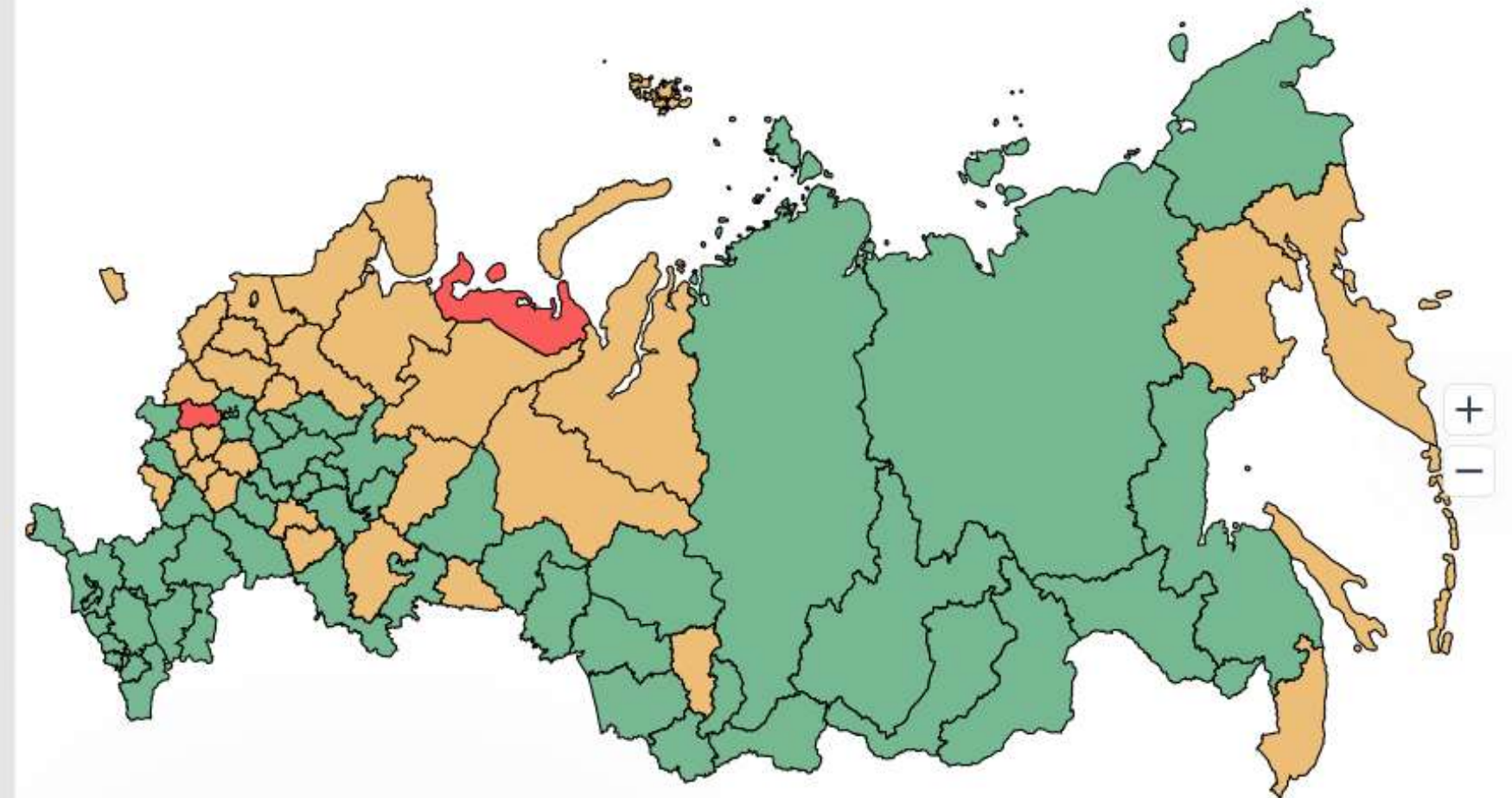
18 876 707

Направления

Категории

ТОП-10 НАПРАВЛЕНИЙ ПО СТАТУСУ: Новые

№	Наименование	Сообщения ↓	Доля	Разница	Место	
1	Обращение по проблеме вакцинации или лечения от Коронавируса	971 152	25%	▼ -3 730 737	0	⌵
2	Дороги	402 099	10%	▲ +78 910	+1	⌵
3	Благоустройство	340 193	9%	▲ +38 878	+1	⌵
4	Автомобильные дороги	317 193	8%	▲ +176 155	+4	⌵
5	Социальное обслуживание и защита	225 841	6%	▲ +29 124	0	⌵



- ТОП-3 по сообщениям на 1 тыс. жителей
- Выше среднего
- Ниже среднего
- Сообщений или данных нет

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЦИФРОВИЗАЦИИ

«4. Задачами центра управления региона являются:

г) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления, выработка рекомендаций по оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения функций, координация внедрения в субъекте Российской Федерации оптимизированных регламентов и технологических сервисов и централизованных платформ для оказания услуг и исполнения функций»

Один из показателей эффективности:

«Количество лучших практик региональной цифровизации по направлениям деятельности центров управления регионов»

СХЕМА РАБОТЫ

ОТРАСЛЕВОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

01

Выявление проблем

Аналитики ЦУР

02

Анализ проблем

Методолог ЦУР + ОБ ЦУР

03

Подготовка рекомендаций

Методолог ЦУР + ОБ ЦУР

04

Реализация

РОИВ + ЦУР

05

Оценка эффективности

РОИВ + ЦУР

06

Тиражирование

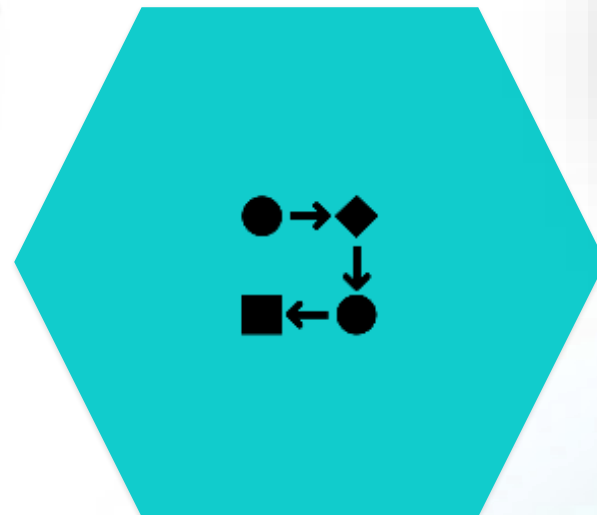
ФЦК + ЦУР

ПРОБЛЕМАТИКА



**Отсутствие
контроля**

**Неэффективные
бизнес-процессы**



**Недостаток
информирования**

**Нехватка
финансирования**



**Нормативно-правовые
ограничения**

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЯМОЧНОГО РЕМОНТА В Г. КАЛУГА



Выявление проблемы:

за 2020 г. и I квартал 2021 г. в социальных сетях было зафиксировано 566 негативных постов по данной теме с 425 тыс. просмотров и 1800 комментариев. Общая аудитория площадок с публикациями составила 424 тыс. чел.



Уточнение деталей:

анализ сообщений позволил определить причины проблемы:

- длительный срок от фрезерования до асфальтирования
- отсутствие системы планирования
- неэффективный контроль за ходом работ
- отсутствие должного информирования населения

и ее составляющие:

- повышенная аварийность на фрезерованных участках
- ущерб личному транспорту, ставший причиной взысканий с МБУ «Специализированное монтажно-эксплуатационное управление» (СМЭУ) по решениям суда более 97 тыс. руб. в 2020 г.



Решение проблемы:

1-й этап: 1 мая – 30 июня 2021 г.:

- Изменение системы планирования работ по ремонту.
- Оптимизация процессов в МБУ «СМЭУ» (маршрутизация рабочих бригад).
- Внедрение CRM системы для контроля хода работ.
- Внедрение аналитики ЦУР в процесс формирования плана проведения ямочного ремонта.
- Активизация работы МБУ «СМЭУ» в сети Интернет.

2-й этап: 1 июля – 31 августа 2021 г.:

- Пилотное внедрение CRM системы для контроля и планирования процесса ямочного ремонта.

Результаты:

- сокращение количества сообщений по теме в 2021 г. по сравнению с 2020 г. на 52%
- сокращение количества просмотров - на 80%
- исполнение плана за месяц увеличилось с 56 до 87%
- площадь асфальтирования увеличилась на 22%.

ПРИМЕРЫ РЕШЕНИЙ

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЯМОЧНОГО РЕМОНТА В Г. КАЛУГА

CRM система. Интерфейс руководителя. Общий отчет о проделанной работе

- Задания
- Модерация
- Файлы
- Реестры
- Отчеты
- Выход

Отчеты • Ремонт ям. Общий отчет по статусу и объему работ

Скрыть колонки

Экспортировать

Название объекта	Запланированный объем выполненных работ	Фактический объем выполненных работ	Статус актуального задания	Этап работ	Статус регламентных сроков по асфальтированию
ул. Степана Разина д.6	8	5.5	Задание выполнено	Асфальтирование дорожной поверхности	Регламентный срок в пределах нормы
ул. Дзержинского д. 71	5	6	Задание выполнено	Асфальтирование дорожной поверхности	Регламентный срок в пределах нормы
пер. Чичерина проезд между д. 13 и д. 12	140	144	Задание выполнено	Асфальтирование дорожной поверхности	Регламентный срок в пределах нормы
ул. Поставалова	160	170	Задание выполнено	Асфальтирование дорожной поверхности	Регламентный срок в пределах нормы
ул. Курсантов (на участке от почты до ул. Непокоренных Ленинградцев)	35		Задание не взято в работу	Фрезерование дорожной поверхности	Работы по асфальтированию не были начаты
ул. Автомобильная	160		Задание взято в работу	Фрезерование дорожной поверхности	Работы по асфальтированию не были начаты
Устранение просадки на перекрестке ул. Кирова - ул. Герцена	15		Задание не взято в работу	Асфальтирование дорожной поверхности	Регламентный срок в пределах нормы

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ С БЕЗНАДЗОРНЫМИ СОБАКАМИ В ХМАО



Выявление проблемы:

в 2021 г. ЦУР ХМАО начал фиксировать большое количество жалоб на увеличение популяции безнадзорных животных. Количество инцидентов соответствующей темы в 2021 г. по сравнению с 2020 г. увеличилось на 246%.



Уточнение деталей:

анализ сообщений позволил определить причины проблемы:

- недостаточное правовое регулирование
- отсутствие стратегического планирования в данной сфере
- неэффективная система контроля
- отсутствие должного информирования населения.



Решение проблемы:

- Принята Концепция обращения с животными.
- Разработана и введена в эксплуатацию АИС «Домашние животные», в которой регистрируются владельческие и бездомные животные.
- Создан отраслевой блок «Ветеринария» в ЦУР.
- Создан временный оперативный штаб по ветеринарии при вице-губернаторе.
- Проводятся зоозащитные акции.



Результаты:

- уменьшение количества обращений и жалоб от граждан
- привлечение внимания общественности к проблеме безнадзорных животных
- снижение численности животных без владельцев
- экономия бюджетных средств за счет оптимизации процессов.

ПРИМЕРЫ РЕШЕНИЙ

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ С БЕЗНАДЗОРНЫМИ СОБАКАМИ В ХМАО

АИС «Домашние животные»

АИС

ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ЮГРЫ
АИС «ЕДИНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ БАЗА ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ И ЖИВОТНЫХ БЕЗ ВЛАДЕЛЬЦЕВ»

Гость
Вход

Главная Справка

- Доска объявлений о пропаже/находке животных
- Заявки на отлов
- Товары и услуги для животных
- Карта безопасности
- Мы ищем дом
- Графики отлова
- Информационные материалы
- Статистика происшествий с домашними животными и животными без владельцев

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ С КАЧЕСТВОМ ШКОЛЬНОГО ПИТАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН



Выявление проблемы:

за период с января по март 2021 года в социальных сетях было зафиксировано 350 жалоб на качество школьного питания.



Уточнение деталей:

анализ сообщений позволил определить причины проблемы:

- недостаточная информированность родителей о существующих мерах контроля качества школьного питания
- неэффективность системы контроля качества питания со стороны ответственных органов власти и родителей.



Решение проблемы:

- Разработан дополнительный раздел «Модуль учета питания» подсистемы «Образование» «Единой электронной образовательной среды РБ», позволяющий родителям через личный кабинет отслеживать рацион детей, контролировать качество и время подачи еды, чистоту в столовых, оставлять отзывы.
- На сайтах школ выкладываются 10-дневные меню и фото блюд, QR-коды с информацией, телефоны горячих линий.
- Для контроля качества питания созданы бракеражные комиссии, куда входят родители учеников.



Результат:

за период с сентября по ноябрь 2021 года число жалоб в социальных сетях снизилось почти в 6 раз. За первое полугодие 2022 года было зафиксировано всего 171 обращение по теме школьного питания.

ПРИМЕРЫ РЕШЕНИЙ

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ С КАЧЕСТВОМ ШКОЛЬНОГО ПИТАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН



МОБУ СОШ С. МИРНЫЙ
452738, Республика Башкортостан, Благоварский район, с. Мирный, ул. Школьная, 4 8(34747) 41-2-42

Написать письмо Поиск по сайту Версия для слабовидящих

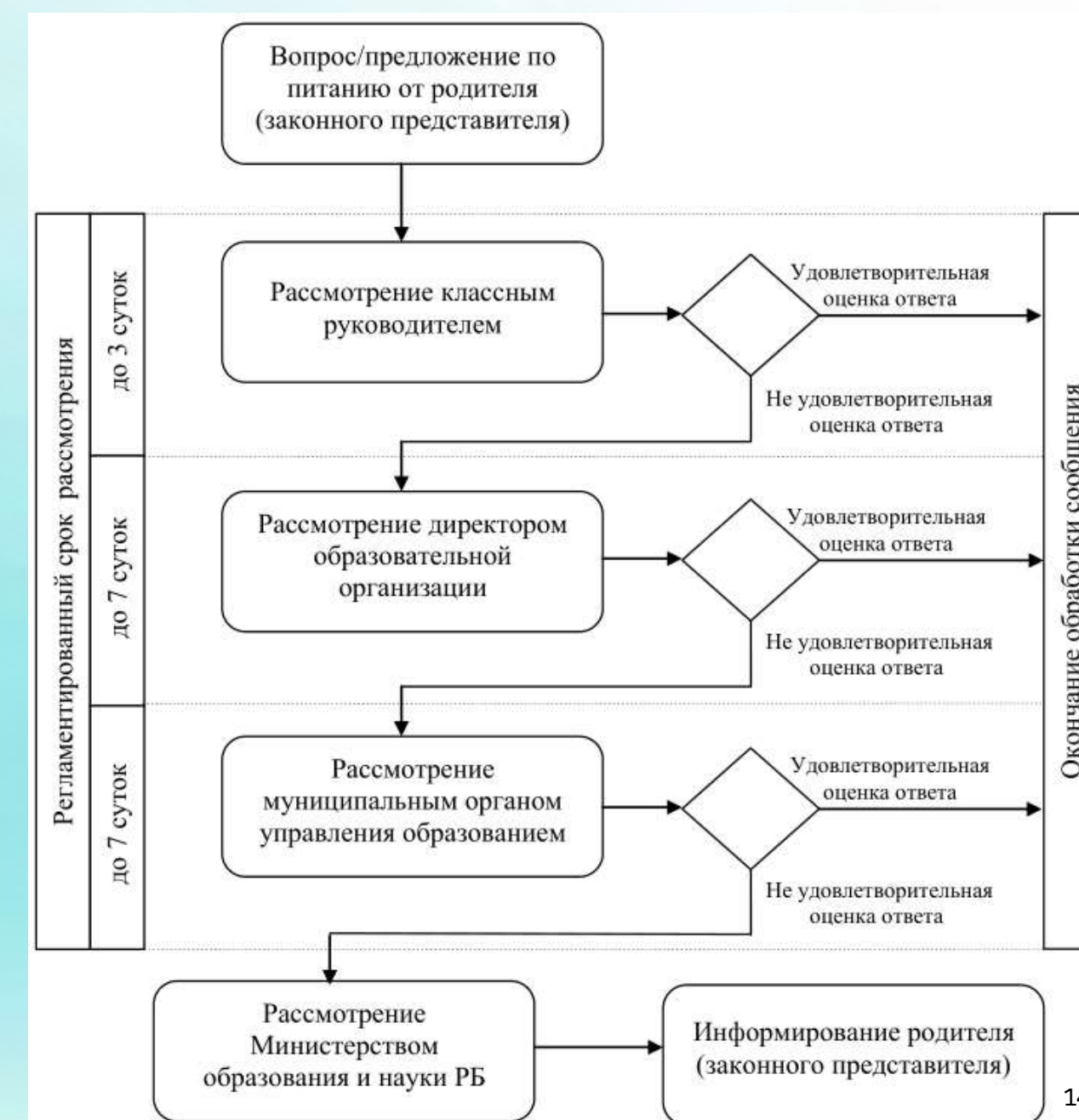
Сведения об образовательной организации Новости Информация Проекты Фотоальбомы Контакты

Главная » Организация питания » МЕНЮ » 10-дневное меню

10-дневное меню

05.04.2021

Модель взаимодействия участников системы в функционале «вопрос/предложение по питанию» подсистемы «Образование»



СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ

ДАННЫЕ:



Увеличение количества источников данных



Повышение качества данных

ИНФРАСТРУКТУРА:



Расширение инфраструктуры



Повышение квалификации сотрудников ЦУР, МЦУ, РОИВ и ОМСУ, вовлеченных в работу с данными

ПРОБЛЕМЫ:



Расширение набора используемых методик

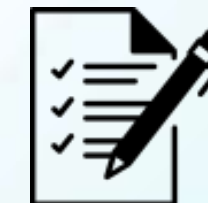


Увеличение количества используемых инструментов

РЕШЕНИЯ:



Расширение возможностей для внедрения решений, тиражирования и масштабирования лучших практик



Протокол заседания наблюдательного совета АНО "АСИ" от 16 декабря 2021 г. № 3 под председательством Президента РФ В.В. Путина:

7. "Минэкономразвития России совместно с Агентством стратегических инициатив при участии заинтересованных ФОИВ и комиссий Государственного Совета РФ обеспечить проведение регулярных отборов управленческих практик, размещенных на платформе "Смартека", обладающих наиболее значимыми социально-экономическими эффектами, в целях обеспечения их тиражирования в субъектах РФ".

8. Правительству РФ при участии Агентства стратегических инициатив обеспечить рассмотрение управленческих практик, обладающих наиболее значимыми социально-экономическими эффектами и отобранных в соответствии с пунктом 7 раздела I настоящего протокола, и принять, при необходимости, решения об их включении в национальные проекты (программы) по основным направлениям стратегического развития РФ.



Формирование межведомственных рабочих групп по подготовке лучших управленческих практик по направлениям «Социальная политика», «Здравоохранение», «Образование»

Отбор лучших управленческих практик, рассмотрение конкурсных заявок-победителей на заседаниях комиссий Государственного Совета РФ

Тиражирование лучших управленческих практик, рекомендованных комиссиями Государственного Совета РФ

Подготовка предложений в Правительство РФ

СПАСИБО

Гадзаов Феликс Русланович

Директор по цифровой трансформации
АНО «Диалог Регионы», MBA, к.э.н.

✉ GadzaovFR@dialog-regions.ru

📍 [@Felix_Gadzaov](#)