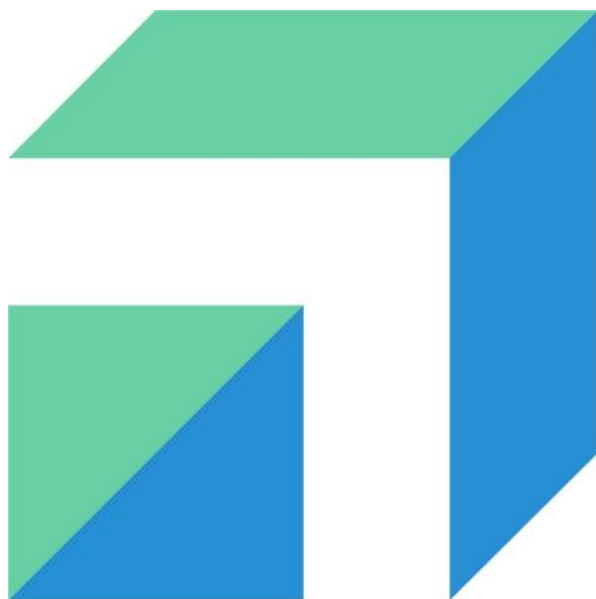




Центр Управления Регионом

Самарская область

Чем ЦУР полезен органам власти?



Работа с обращениями граждан в системе «Инцидент Менеджмент» и ПОС



Маршрутизация и оптимизация движения обращений в ОИВ



Мониторинг и аналитика



Система автоматического постинга в социальных сетях



Совместная работа по отработке информационных угроз и рисков



Помощь в разработке визуального контента (инфографика, макеты, видео)

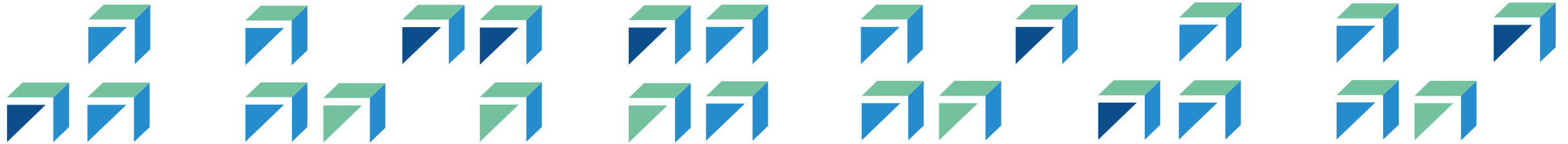


Консультация SMM-специалистами и таргетологом (помощь в продвижении контента)



Онлайн-социология

Система «Инцидент Менеджмент»: в июне в Самарской области поставлен рекорд по отработке сообщений в социальных сетях - **8 тысяч инцидентов**



До начала функционирования ЦУР

Октябрь 2020 года

Отработанных инцидентов – **4 125**

Количество просроченных ответов – **179**

Среднее время первого ответа – **3 часа**

Во время работы ЦУР

Июнь 2021 года

Отработанных инцидентов – **7 928**

Количество просроченных ответов – **51**

Среднее время первого ответа – **2 часа 35 мин**

Регламент работы в социальных сетях ОИВ и МСУ

- Сообщения в соцсетях исполнители обрабатывают как в системе “Инцидент Менеджмент”, так и в ручном режиме. Оперативное взаимодействие с исполнителями организовано в мессенджере WhatsApp - рекомендуем **обеспечить их присутствие**
- Максимальное время реакции на комментарии в Instagram ВДЛ должно составлять **не более 2 часов**
- ОИВ и МСУ необходимо организовать дежурство исполнителей в социальных сетях ежедневно **в режиме 24/7 до 23:00**, включая выходные и праздничные дни



Рейтингование ОИВ и МСУ

За 7 месяцев работы ЦУР Самарской области количество просрочек в системе “Инцидент Менеджмент” **снизилось в 3 раза**

Этот показатель учитывается в федеральном рейтинге региона по работе с обратной связью

Самарская область входит в **ТОП-5** территорий в ПФО по качеству работы с обратной связью

По количеству отработанных инцидентов Самарская область опережает Нижегородскую, Саратовскую, Ульяновскую области, республику Мордовию, Чувашию и Татарстан

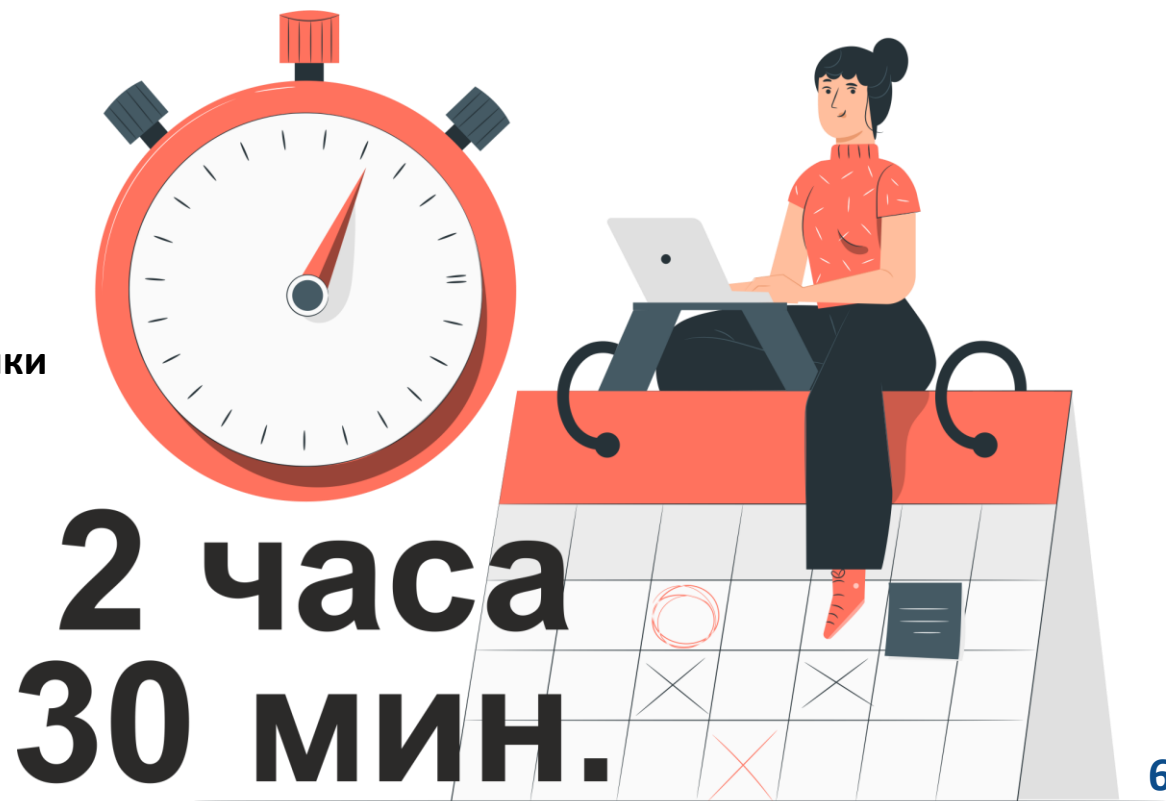


Рейтингование ОИВ и МСУ

По скорости ответа в социальных сетях **(2 часа 30 минут)** Самарская область входит в **ТОП-3 по ПФО**

В Самарской области быстрее других отвечают в социальных сетях:

- Администрация г.о. Тольятти
- Администрации внутригородских районов г.о. Самара
- Министерство социально-демографической и семейной политики
- Министерство труда и занятости Самарской области
- Министерство здравоохранения Самарской области



Рейтингование ОИВ и МСУ

ТОП-10 муниципалитетов Самарской области по количеству инцидентов, в которых исполнители не уложились по времени за июнь 2021 года

Муниципалитет	Количество инцидентов	Количество просроченных инцидентов	% просроченных инцидентов
Тольятти	620	14	2%
Похвистнево	51	7	14%
Самара	1753	5	0,30%
Ставропольский район	211	3	1%
Чапаевск	172	2	1%
Волжский район	58	2	3%
Кинельский район	45	2	4%
Сызранский район	29	1	3%
Алексеевский район	27	1	4%
Красноармейский район	3	1	33%

Рейтингование ОИВ и МСУ

ТОП-3 ОИВ по количеству инцидентов, в которых исполнители не уложились по времени за июнь 2021 года

ОИВ	Количество инцидентов	Количество просроченных инцидентов	% просроченных инцидентов
Министерство транспорта и автомобильных дорог Самарской области	293	2	1%
Министерство энергетики и ЖКХ	19	1	5%
Министерство здравоохранения Самарской области	806	1	0,10%

ПРИМЕР ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ОТРАБОТКЕ РИСКОВ В СОЦСЕТЯХ НА ТЕМУ ОТСУТСТВИЯ ВОДОСНАБЖЕНИЯ



ЦУР63 в июне-июле 2021 года в соцсетях **зафиксировал 366 жалоб от жителей на отсутствие холодной воды** на территории Ставропольского, Алексеевского, Безенчукского, Волжского, Шигонского районов.

Министерством энергетики и ЖКХ Самарской области совместно с ЦУР **проведен анализ поступивших обращений**. Выявлены две основные проблемы.

Первая: **перебои в поставке воды связаны с технологическими нарушениями** на системах водоснабжения, которые устраняются в нормативные сроки.

Вторая: **нехватка давления в системе водоснабжения** ввиду высокого разбора воды населением из-за аномально высокой температуры воздуха.

В июне администрацией Ставропольского района было принято решение оперативно пробурить дополнительную скважину для водоснабжения села

ИТОГ: На заседании Правительства поставлена задача – **обеспечить население питьевой водой**, для этого выделены деньги из резервного фонда. В муниципалитетах планируется провести **восстановительный ремонт 15-ти и гидродинамическую очистку 17-ти водозаборных скважин, замену 7 водонапорных башен** и восстановительный ремонт водопровода.

ПРИМЕР ОПЕРАТИВНОГО РЕАГИРОВАНИЯ НА РИСКИ В СОЦСЕТЯХ



Новости Самары - Самара life

6 июл в 16:30

В парке Гагарина в Самаре под ребенком сложился батут

Как сообщил в соцсетях отец мальчика, его сын получил перелом руки.

Житель Самары написал в Twitter о беде, случившейся с его сыном во время спуска на батуте в парке имени Гагарина. По словам горожанина, ребенок получил на аттракционе перелом правой руки.

- Ребенок рухнул с 2-метровой высоты: полог спуска сложился под его весом, — сообщает потерпевший.

В МАУ "Парки Самары" рассказали, что аттракцион прошел техническое освидетельствование, подтверждающее его исправность. С чем самарец не согласен.

- Техническое освидетельствование проходит 1 раз в год — так мне озвучили ваши представители. Когда была крайняя проверка? — интересуется он.

<https://citytraffic.ru/2021/07/06/в-парке-гагарина-в-..>



Олечка Куприянова

Я в тот день была с дочкой на батутах и видела, что дети были там разных возрастов, это ни правильно, потому что взрослый ребенок может запросто упасть на мылыша и поколечить его. Должны быть четкие ограничения по возрасту.

6 июл в 22:23 Ответить

♥ 1



Елена Минина

Люди вы вообще видите с каком состоянии батут? Если нет глаза пошире откройте. Если бы там было достаточно воздуха, мальчик так бы не отскочил. Отец мальчика прав, и пусть выплачивают по полной. Деньги берут, а за безопасностью не следят!!!!

вчера в 9:01 Ответить

♥ 1

06.07.2021 19:08

В Самаре после травмирования мальчика на батуте проверяют все аттракционы

Самара, 6 июля - АиФ-Самара.

Посетитель парка имени Гагарина Самары **обратился** в надзорные органы с жалобой на арендаторов-устроителей аттракционов, после травмирования его сына — мальчик, катаясь на аттракционе «Веселый батут», получил перелом правой руки.



НОВОСТЬ ПО ТЕМЕ

В Самаре наказан директор парка развлечений, в котором покалечился ребенок

Реакция на негативные посты в соцсетях последовала менее, чем через 2 часа. Тема с нужной тональностью вышла в

ТОП Яндекса

Найти

"В связи с инцидентом, произошедшем в парке Гагарина, дала поручение проверить все батуты и аттракционы в парках города на предмет безопасности. В настоящее время ведется проверка аттракциона в парке Гагарина, до окончания проверки работа данного аттракциона остановлена", — заявила Глава Самары Елена Лапушкина.

ПРИМЕР ОПЕРАТИВНОГО РЕАГИРОВАНИЯ НА РИСКИ В СОЦСЕТЯХ



Мария Пашина 🐦

5 июл в 10:17

Мою дочь не взяли в первый класс!

Отказано в связи с отсутствием вакантных мест. Об этом стало известно в субботу, а сегодня в школе №90 подтвердили этот факт.

Слишком много льготников. Школа набирает 75 первоклассников, а по прописке детей больше ста. Поэтому система сделала выбор - кто идет, а кто нет.



Татьяна Афанасьева

Вот это поворот! Еще не начав учиться, ребенок становится жертвой системы 😞 Поэтому-то я сразу решила выбирать вне системы

5 июл в 10:28 Ответить

❤️ 8



Самарская область ✓

Мария Пашина Добрый день. По информации департамента образования, Ваш ребенок, Пашина М., зачислена в МБОУ Школу № 90 г.о. Самара (приказ по школе от 05.07.2021 № 172-у). Таким образом, вопрос, указанный в Вашем сообщении, в настоящее время решен.

6 июл в 10:35 Ответить

❤️ 4



Мария Пашина 🐦

Самарская область, да. Спасибо за оперативность.

https://vk.com/wall5047877_12072

6 июл в 10:39 Ответить

❤️ 2

В САМАРЕ ДЕТЕЙ ПО ПРОПИСКЕ НЕ БЕРУТ В 1-ЫЙ КЛАСС

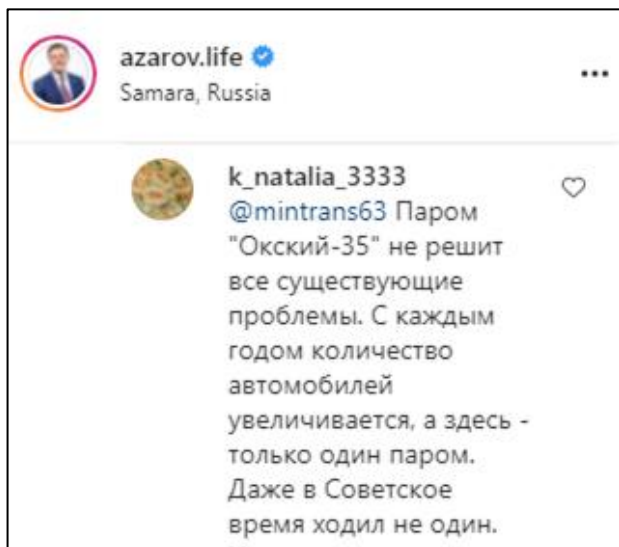
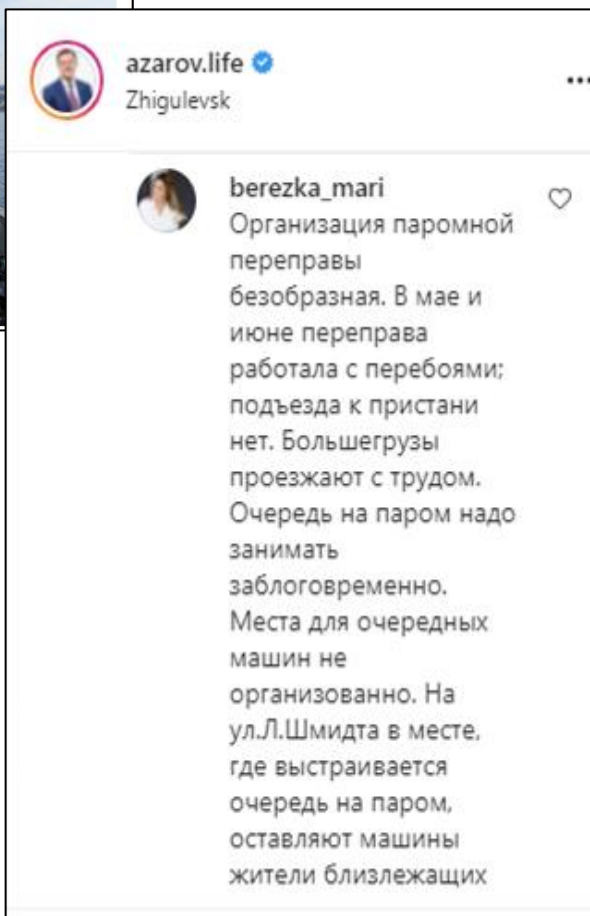
5 июля Центр управления регионом Самарской области зафиксировал жалобы родителей в социальных сетях, которые **не попали в школы по прописке. В школе №90 г.о. Самара порядка 47 детей** оказались в подобной ситуации, поскольку рядом ведется высотная застройка ЖК "Олимп" и **количество желающих, попасть в 1 класс оказалось в 1,5 раза больше, чем мест. Данная ситуация была прогнозируема, но в департаменте образования Самары заранее не просчитали данные риски.**

В тот же день Министром образования Самарской области Виктором Акопяном **было принято решение о необходимости сформировать на базе школы №90 ещё один 1-ый класс.** А родители получили ответ в социальных сетях, что их дети зачислены в школу по месту жительства.

Подобные жалобы родителей по другим школам решаются Администрацией Самары в личном порядке. Родителей информируют о свободных местах в учебных учреждениях в шаговой доступности от их места жительства.

ПРИМЕР НЕОПЕРАТИВНОГО РЕАГИРОВАНИЯ НА РИСКИ В СОЦСЕТЯХ

Переправа Самара - Рождественно не справляется с потоком пассажиров



ПАРОМНАЯ ПЕРЕПРАВА В РОЖДЕСТВЕНО

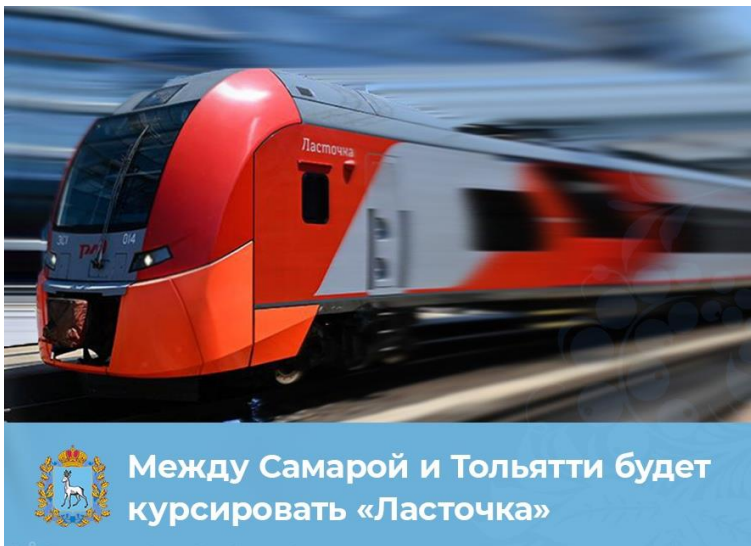
Весной 2021 года ЦУР фиксировал множество жалоб на перебои в работе паромной переправы, в том числе в Instagram Главы региона.

Министерство транспорта и автомобильных дорог Самарской области не всегда оперативно реагировало на данные сообщения, что привело к выходу резонансной темы в СМИ без официального комментария органа власти.

Проблема с организацией паромной переправы является системной, в 2020 году также фиксировались жалобы в социальных сетях на эту тему.

Данный риск - удар по репутации региона, поскольку правый берег Волги привлекает большой поток туристов и является важной составляющей развития туристического потенциала Самарской области.

ПРИМЕР НЕОПЕРАТИВНОГО РЕАГИРОВАНИЯ НА РИСКИ В СОЦСЕТЯХ



Запуск скоростного электропоезда “Ласточка” по маршруту «Самара – Тольятти» вызвал негатив в соцсетях.

11 июня электропоезд «Ласточка» запустили и сразу выяснилось, что "Эти электрички повышенной комфортности останавливаются на нескольких станциях в Самаре, а между «Ягодной» и «Жигморем» – нигде". Жители сразу стали высказывать пожелания, чтобы Ласточки пустили до вокзала в Автозаводском районе.

Однако реакция Министерства транспорта и автомобильных дорог Самарской области состояла в том, чтобы переложить ответственность за запуск электропоезда полностью на РЖД.

Жителям не было оперативно предложено высказывать свое мнение, чтобы усовершенствовать данный маршрут, что вызвало ещё больший негатив в социальных сетях.



Анжелла Салмина 🏠

С удовольствием бы ездила на Ласточке и отдыхала в выходные в Самаре! Только добираться из Автозаводского района, а он самый большой в Тольятти, до Жиг Моря неудобно 😞 и долго. А ведь такой вокзалище у нас...

12 июн в 8:58 Ответить



Дороги Самарской области ответил Светлане

Светлана Князева Добрый день! Заказчиком перевозок пассажиров скорыми электропоездами «Ласточка» по маршруту «Самара – Жигулевское Море» является ОАО «РЖД». Путь следования данных поездов, расписание их движения, количество остановок также разработаны ОАО «РЖД».

РЕЙТИНГ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПЛАТФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ «ГОСУСЛУГИ. РЕШАЕМ ВМЕСТЕ»

По состоянию на 09.07.2021 Самарская область занимает **46 место** среди 84 субъектов РФ (на 18.06.2021 - 55 место, на 04.06.2021 - 64 место).
7 место среди регионов ПФО

На 09.07.2021 доля ОМСУ (включая городские и сельские поселения), подключенных к ПОС - 61% (63 место в рейтинге).

По состоянию на 09.07.2021 заявки на создание личных кабинетов **не направили**:

- м.р. Кинельский
- м.р. Хворостянский
- м.р. Челно-Вершинский
- м.р. Шигонский



РЕЙТИНГ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПЛАТФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ «ГОСУСЛУГИ. РЕШАЕМ ВМЕСТЕ»

На 09.07.2021 доля корректно размещенного виджета «Сообщение» составляет 8% (47 место в рейтинге).

- среди РОИВ корректное размещение виджета «Сообщение» обеспечено только министерством экономического развития и инвестиций Самарской области;
- отсутствует виджет на сайтах учреждений здравоохранения Самарской области;
- только 40% ОМСУ (в т.ч. городские и сельские поселения), заведенных в ПОС, обеспечили корректное размещение виджета;
- только 16% учреждений образования, заведенных в ПОС, обеспечили корректное размещение виджета.

На 09.07.2021 доля РОИВ И ОМСУ, разместивших виджет «Общественные голосования», составляет 51% (56 место в рейтинге).

Выявлена общая проблема размещения виджетов на сайтах администраций городских и сельских поселений: отсутствие сайтов, а также устаревшие платформы, на которых размещены сайты)

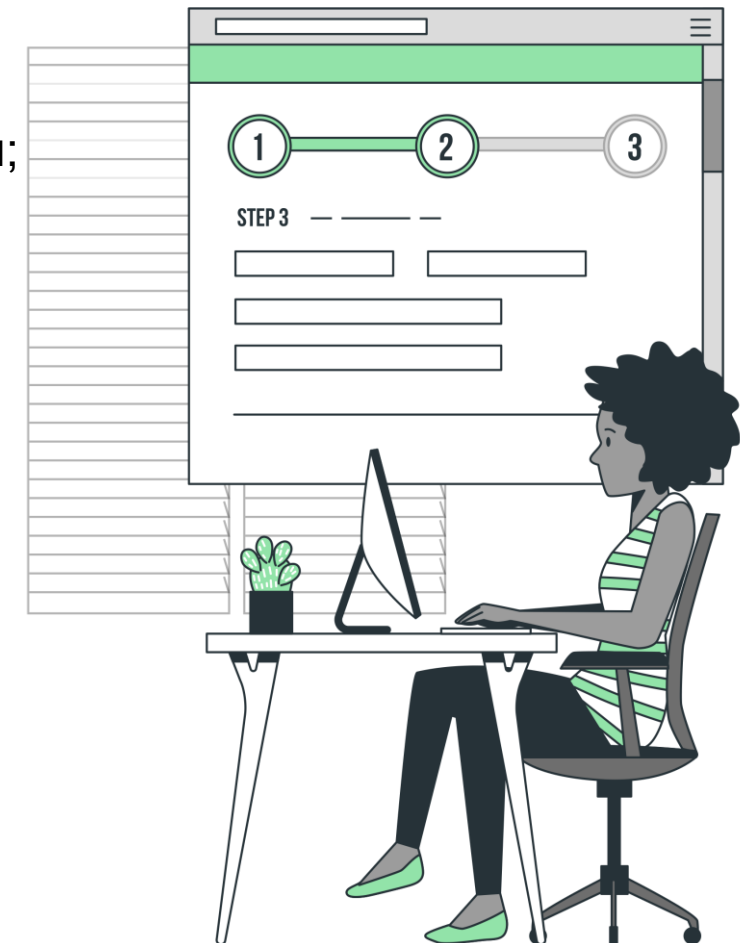
РЕЙТИНГ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПЛАТФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ «ГОСУСЛУГИ. РЕШАЕМ ВМЕСТЕ»

На 09.07.2021 РОИВ Самарской области опубликовано только 4 опроса (38 место в рейтинге).

Опросы опубликовали:

- государственная жилищная инспекция Самарской области;
- министерство промышленности и торговли Самарской области;
- служба мировых судей Самарской области;
- министерство образования и науки Самарской области.

**Тематика опросов определяется
ведомствами самостоятельно**



РЕЙТИНГ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ВНЕДРЕНИЮ ПЛАТФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ «ГОСУСЛУГИ. РЕШАЕМ ВМЕСТЕ»

В целях решения оперативных вопросов по внедрению ПОС в Самарской области просим РОИВ направить в адрес ЦУР контактные данные специалиста, ответственного за внедрение ПОС (ФИО, должность, мобильный телефон). Информацию направить по адресу LarionovIV@anodialog.ru

Техническую и консультационную поддержку по вопросам реализации указанных мероприятий РОИВ могут получить в Центре управления регионом Самарской области по телефону 8 927 00 121 41 (Ларионов Иван).

