

Немного истории

Было

- ✗ Отсутствие единого защищенного информационного пространства, участники взаимодействия использовали ненадежные средства коммуникации
- ✗ Чат-менеджмент, много сообщений о проблемах терялось
- ✗ Невозможно оценить качество работы УК и РСО
- ✗ Множество телефонов и линий связи, непонятно, куда обращаться



Стало

- ✓ Консолидация и **контроль данных о происшествиях ЖКХ** в городе Севастополе
- ✓ **Оперативное получение данных** о статусах исполнения поручений по происшествиям лицами, контролирующими качество предоставляемых услуг ЖКХ
- ✓ Создано **единое коммуникационное пространство** для участников взаимодействия
- ✓ **Автоматическое формирование отчетности** по происшествиям ЖКХ
- ✓ **Единый контакт-центр** с накоплением информации по каждому заявителю

Знать о проблеме раньше, чем население и управлять процессом на всех уровнях

Цели

- Централизация сведений об исполнении поручений организациями, привлеченными на реагирование по инцидентам и происшествиям (консолидация ключевой информации в единой цифровой среде)

Задачи

- Автоматизация процессов приема и обработки обращений граждан по вопросам безопасности и качества городской среды в единой информационно-аналитической системе;
- Своевременное оповещение жителей о зафиксированных проблемах, для снижения нагрузки на диспетчерские службы ресурсоснабжающих организаций;
- Организация единой информационной среды для взаимодействия организаций ЖКХ с Центром управления регионом по отложенным инцидентам из социальных сетей

Показатели результативности

- Реализованное решение позволило улучшить качество работы Управляющих компаний и РСО, создало дополнительный простой канал для обращения жителей
- Централизация привела к повышению прозрачности и внедрению единого стандарта реагирования

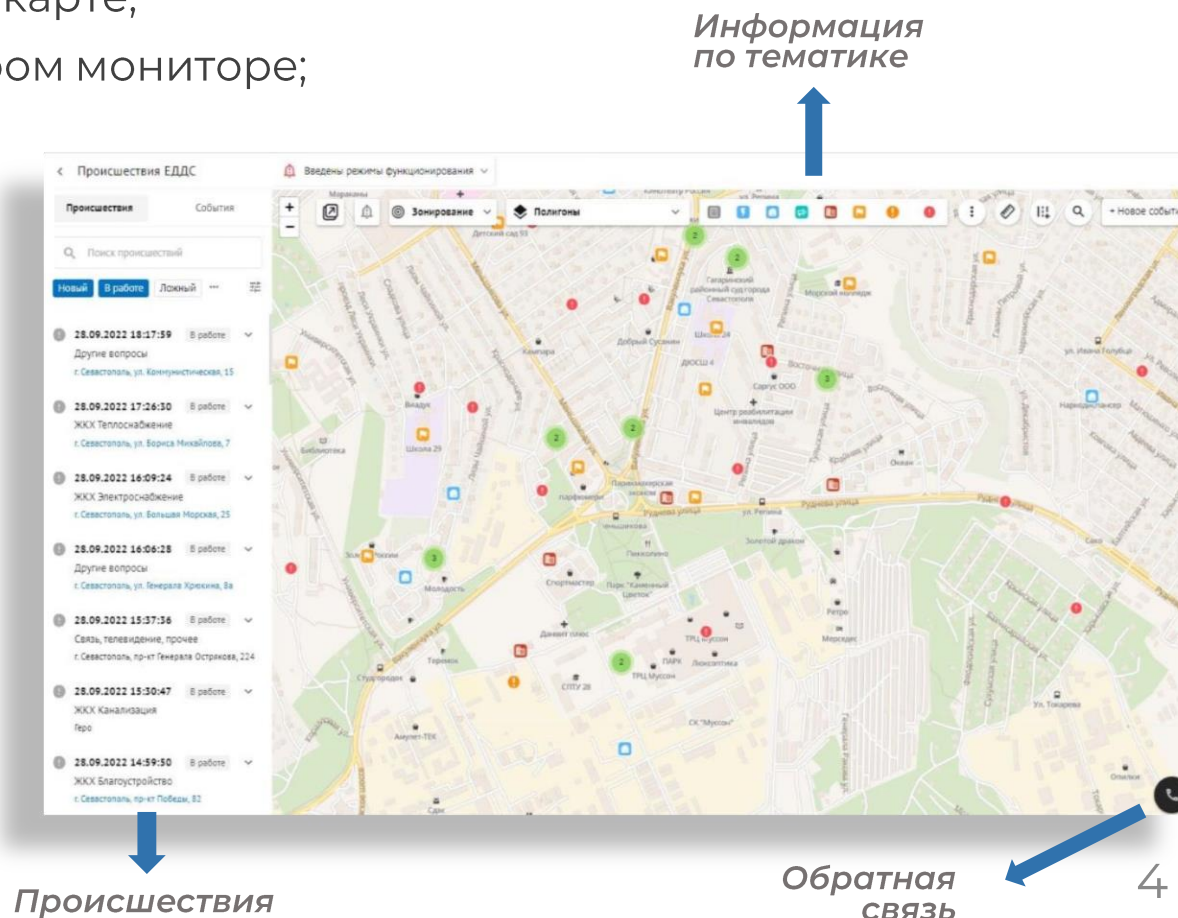


Назначение личного кабинета ЕДДС

Страница «Рабочий стол оператора» предназначена для работы с функционалом АПК БГ:

- поиск и фильтрация объектов и происшествий на карте;
- работа с картой объектов и происшествий на втором мониторе;
- построение маршрута;
- работа с карточкой инцидента;
- создание событий вручную;
- работа с вызовами, в том числе с номера «1563»;
- работа с реестром происшествий ЕДДС;
- работа с реестром плановых работ;
- работа с реестром важных объектов;
- работа с реестром лесохозяйственных объектов;
- работа с реестром пользовательских полигонов;
- просмотр режимов функционирования

Аппаратно-программный комплекс «Безопасный город»



Информация
по тематике

Происшествия

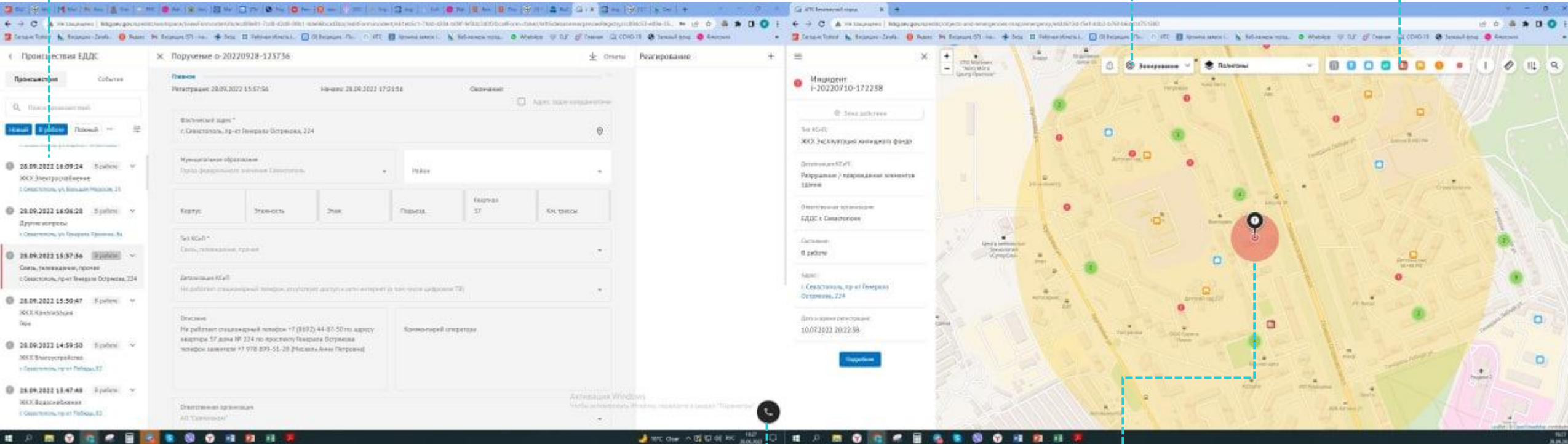
Обратная
связь

Работа оператора ЕДДС с двумя мониторами на АРМ

Работа с карточкой происшествий

Выбор диапазона

Работа со слоями



Набор абонента с Рабочего стола ЛК ЕДДС

Работа с происшествием на карте

Инновационность и социально-экономический эффект



Контроль исполнения поручений службами повседневного городского управления



Увеличение скорости и качества работы служб по устранению инцидентов и обращений граждан



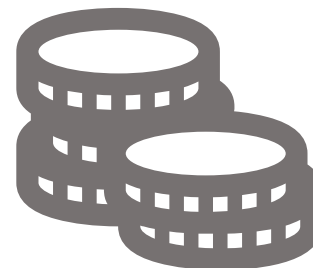
Повышение безопасности жизнедеятельности жителей и гостей города Севастополя



Сокращение трудозатрат и времени на сбор актуальной информации о происшествиях ЖКХ



Своевременное реагирование на поступающие обращения помогает предотвратить инциденты, которые могли повлечь аварийные ситуации и чрезвычайные происшествия



около
60 млн
руб.

Сокращение затрат на приобретение и сопровождение дополнительных информационных систем

Результаты

В качестве участников информационного взаимодействия в рамках опытной эксплуатации к АПК «Безопасный город» подключены **198 организаций**, в том числе:

✓ силовые структуры

✓ **19** ИОГВ

✓ **18** ресурсоснабжающих и подведомственных организаций

✓ **30** управляющих организаций

В процессе отработки обращений граждан участвуют:

- Государственные и частные **управляющие организации**
- **Организации частных форм** собственности
- **Товарищества** собственников жилья
- **Жилищные, жилищно-строительные и иные специализированные потребительские кооперативы**, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами на территории города Севастополя



Это позволяет создать единую сеть взаимодействия управляющих организаций и ресурсоснабжающих организаций при решении вопросов ЖКХ г. Севастополя

54 431 Принято обращений с 20.04.2021 по 29.09.2022

на **20 957** инцидентов Потребовалось реагирование организациями

Знать о проблеме раньше, чем жители и управлять процессом на всех уровнях!

УЗНАТЬ ПОДРОБНЕЕ О ПРОЕКТЕ

