

Мой дом – Ярославль

В начале этого года появилось приложение «Мой дом – Ярославль». Платформа позиционируется как сервис управления городом, доступный каждому ярославцу. О том, как пользоваться этим приложением, какие возможности оно открывает, мы говорим с директором МКУ «Информационно-расчетный центр» города Ярославля Евгением Исаковым (на фото).

■ Ольга СКРОБИНА

– Евгений Эрнстович, когда начало работать приложение «Мой дом – Ярославль»? Почему возникла необходимость его создать?

– Для начала давайте немного углубимся в историю. Четыре года назад нам поставили задачу организовать службу, которая будет работать в сегменте жилищно-коммунальной направленности. Раньше такими вопросами занималась единая дежурно-диспетчерская служба, где я работал. И мы понимали, что телефон, предназначенный для сигналов по чрезвычайным ситуациям, ярославцы зачастую используют не по назначению. 99 процентов звонков касались коммунальных вопросов. А значит, должна была появиться служба, которая бы по примеру Москвы и Московской области взяла эту работу на себя. Из состава ЕДДС были выведены диспетчеры и организован отдел ЕДС ЖКХ города Ярославля. Поменяв платформу, мы перешли на более прогрессивный метод работы с населением, который подсказали сами жители города. Создать возможность, используя телефон, достигать до органов власти. Таким образом, с прошлого года начала работать платформа «Мой дом – Ярославль». Активное продвижение платформы начали с февраля – к этому моменту закончили период опытной эксплуатации. При переходе нужно было сохранить в электронном виде связи с управляющими компаниями, предприятиями и организациями, которые уже входили в предыдущую платформу. Настройка платформы, создание алгоритма действий потребовали много времени. При этом апгрейд продолжается.

– Расскажите читателям нашей газеты, как пользоваться платформой?

– Мы продумали несколько вариантов регистрации. Во-первых, с персонального компьютера. Для этого надо зайти на сайт Мой дом – Ярославль, авторизоваться. Можно регистрировать свой дом или несколько домов, например, свой и родителей. Во-вторых, можно скачать приложение на телефоне из любого плеймаркета, авторизоваться в нем и также зарегистрировать свой дом. С нашей платформой могут работать устройства и «Apple», и те, что на Андроиде, и «Хонор».

– Вся информация синхронизируется, не важно, заходишь через смартфон или компьютер?

– Да, в любом случае вы попадете в свой аккаунт.

– Какие разделы есть на платформе «Мой дом – Ярославль»?

– Здесь можно найти разделы, относящиеся к благоустройству, график отключений того или иного ресурса, настроить получение пуш-уведомлений, подать заявку о том или ином нарушении. Всего в классификаторе свыше 400 категорий. Вот у меня есть хороший пример. Один активный гражданин живет на улице Стопани. Он вышел из дома, увидел не вывезенный до сих пор мусор, сфотографировал его и в 7.20 прислал на платформу сообщение – мусорный контейнер переполнен. Через пятнадцать минут этот гражданин выехал на дорогу, увидел, что не чищена улица, и снова прислал сообщение. Проехал по мосту через Которосль, и опять прилетает от него сообщение – сугробы сужают проезжую часть. Мы все эти сообщения получили, и система передала их соответствующим службам дальше.

– Но с непривычки можно запутаться...

– Мы отталкивались от того, что все должно быть в одном информационном пространстве. На федеральном уровне есть портал госуслуг, в нем – портал обратной связи. И там даны стандартные ситуации, с которыми сталкивается человек при подаче жалобы или заявления. То же самое мы сделали и у себя. Кстати, кроме тем, связанных с городским хозяйством, на платформе есть темы транспорта, а он курируется на региональном уровне. Имеются и вопросы по медицинскому обслуживанию, а здравоохранение у нас тоже сфера компетенции регионального уровня.

– Давайте проследим путь обращения. Человек видит, допустим, мусор, фотографирует, присылает. Что дальше происходит?

– Как я уже говорил, система может такие обращения адресовывать исполнителю. Если мы говорим о мусоре, то это «Хартия». У них очень хорошо поставлена работа, отчет проходит непосредственно от исполнителя, который вывозит мусор с той или иной площадки. Сотрудник, работающий

с обращениями, отвечает, когда ситуация будет исправлена.

– Может ли так случиться, что меры будут приняты, но на заявке в платформе это никак не отразится?

– Нет, этого быть не должно. Чтобы не допускать таких ситуаций, обновляется нормативно-правовая база. Основная задача портала – и прием обращений, и незамедлительное реагирование на них исполнителей.

– А кто они, исполнители?

– Это управляющие компании, структурные подразделения мэрии, организации, подведомственные мэрии, Горзеленхозстрой, РиОГС, Агентство по муниципальному заказу ЖКХ, ресурсоснабжающие организации, та же «Хартия». На повестке дня – актуализация работы с правительством Ярославской области. Вопросы, касающиеся транспорта, мы передаем в областное министерство транспорта.

– Можно ли настроить получение пуш-уведомлений при внеплановых, аварийных ситуациях?

– Прохождение такой информации по платформе довольно сложное дело, потому что цепочка получается длинная. Мы – управляющая компания – инженер – непосредственно сантехник. Эта цепочка в нашей системе не всегда срабатывает. Но до управляющей компании дойдет абсолютно точно. А дальше все зависит от ее технических возможностей. Вот, например, в Дзержинской управляющей компании все интегрировано, и мы видим всю работу. Но с другими организациями это, к сожалению, пока не всегда возможно. А у нас в городе около 800 компаний, связанных с управлением многоквартирными домами...

– Мы можем ждать каких-то новшеств в работе платформы?

– Недавно поступило предложение разработать мобильное приложение для исполнителя. Я уже созвонился с разработчиками, и мне сказали: да, все можно. Следующая ступень – увеличение функциональных модулей. Кроме того, мы реализовали систему городских новостей. Включаем сюда новости, которые генерируются в мэрии, а также на сайте



«Городские новости. Ярославль». О популярности этой опции свидетельствует то, что из почти 4 тысячи зарегистрированных пользователей 600 просматривают новости.

Есть и такая позиция, как «цифровой двойник». Этот модуль позволяет обрабатывать большие объемы информации. Он необходим для руководителей, которым важна аналитика: получить данные о работе сервиса, обработке обращений – каких заявок поступило больше, каких меньше, как реагировали те или иные структуры.

Мы уже оцифровали информацию о парках, теперь оцифровываем данные о школах и детских садах. То есть уже сейчас можно будет зайти и посмотреть все, что вас интересует об учебных заведениях. Оцифрован и муниципалитет – имеется информация о каждом округе. Еще одна важная функция – это оповещения: данные о дорожных ограничениях, смене погодных условий...

Из перспектив – организация опросов или голосований и решение с помощью этой опции вопросов по благоустройству, рейтингу управляющих компаний, перспективному плану ремонта дорог, дворов. Можно это адаптировать и к культуре. Вот мой большой друг покойный ныне Юрий Ваксман рассказывал, что в Новороссийске на кинофестивале с помощью аналогичного сервиса зрители определяли, кому вручать приз зрительских симпатий. Фильм «Портной из Бруклина», где снимался Ваксман вместе с Сергеем Пускепалисом, получил приз зрительских симпатий благодаря именно такой платформе. ■

ФОТО ПРЕДОСТАВЛЕНО Е.Э. ИСАКОВЫМ



Отопление

В связи с ремонтом стояков в вашем доме будет отсутствовать отопление. кв.30 – откл. стояк подъездного отопления – м63149

Вместе сделаем Ярославль лучше

Сообщить о проблеме

Как работает портал?



Сообщите о проблеме и мы её решим

Взаимодействуйте с мэрией города Ярославля, организациями, учреждениями и предприятиями онлайн, без личного визита и заполнения бумажных документов.

Отправить сообщение

Перед началом работы рекомендуем ознакомиться с правилами подачи сообщения

Наши успехи

Делимся с вами результатами нашей работы



10 269

Поступивших обращений за месяц

57 670

Решенных сообщений за всё время

