

С января этого года представители государственной власти Мордовии вышли в социальные сети и напрямую общаются

с

жителями

республики. На обращения и вопросы пользователей

vkontakte

, Одноклассники,

Facebook

,

Twitter

,

Instagram

отвечают министерства, ведомства, администрации районов.

Вопросы отбираются аналитической системой мониторинга «Инцидент менеджмент».

Куратор проекта от региона – Министерство печати и информации Мордови

и

.

Отметим, что проект работает во всех регионах страны.

Ответы на вопросы пользователи получают в срок не позднее 24 часов, но чаще – более оперативно . С января по конец августа было

рассмотрено около

3 800

обращений

, в летний период поступило 1 951 обращение

.

«Летом основные вопросы были связаны с состоянием дорог в республике – 500

запросов

посвящен

ы

ремонт

у

авто
дорог
, содержани
ю
тротуаров.
Кстати,
узнать,
как реализуется нацпроект «Безопасные и качественные автодороги»,
получить информацию о
график
е
ремонта дорог в районах республики
можно
:
в пабlike
д
о
роги Республики Мордовия
vk.com/bkadmordovia
, на официальной странице администрации городского округа Саранск
vk.com/club177408418
,
в
аккаунтах
Республика Мордовия
vk.com/saransk2019_rm
,
instagram.com/2019_saransk
,
[ok.ru/group/5564
2101448713](https://ok.ru/group/55642101448713)
», –рассказал министр печати и информации Мордовии Виталий Калугин.

Большая часть вопросов поступает по темам ЖКХ (433 инцидента за лето). Они
касаются
ови
й
проживания,
коммунальны
х

усл

платеж

ей,

проблем с

ржав

ой

вод

ой

, отсутствие

м

холодной/горячей воды

и

т.п

.

Также жителей волнует

благоустройств

о

населенных пунктов

(345 инцидентов)

:

своевременный вывоз мусора, отлов бродячих собак, уборка улиц, состояние детских площадок

и т.п.

149 обращений было связано с экологией региона, 138 – с работой общественного транспорта

а

, 102 – с системой здравоохранения, 70 – с вопросами образования.

По локации большинство инцидентов зафиксировано в Саранске (1276 инцидентов за последние три месяца)

на втором месте – Рузаевка (194)

,

далее

Зубово-Полянский район (93),

Лямбирск

ий

район

(90)

,

Ковылкино (52), Темниковский район (40)

.

Наиболее активны в Мордовии пользователи vkontakte— 1774 обращения за лето из этой социальной сети.

□ Основная задача органов власти при работе в системе «Инцидент менеджмент» — решить проблему
, о которой сообщают в сетях
. Если ее невозможно решить за сутки — то рассказать о том, как и когда она будет решена. Например, автор из Рузаевки пишет об открытом люке, указывает геолокацию
. Администрация района принимает меры, сообщает автору о решении и прикладывает фото закрытого люка.

Но есть ситуации, когда требуется капитальный ремонт дома, или ремонт/установка детской площадки и т.

д
. В этих случаях авторы получают подробные разъяснения, что будет сделано
, чтобы решить вопрос. Иногда требуется и активность от граждан — провести общее собрание жильцов, или направить официальный запрос в Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и гражданской защиты населения
РМ
, чтоб у сотрудников были официальные основания проверить работ
у управляющих организаций.

Важно, что у каждого министерства и муниципального района в социальных сетях vkontakte
Одноклассники
есть свои
аккаунты, в которых они отвечают на вопросы, размещают информацию об основных событиях и планах.

Также коммуникация с жителями активно ведется во всех популярных пабликах республики.