



Вместе для общественного участия!  
Общественный диалог в городе Ош.



# Система управления обращениями граждан в мэрию

г. Ош – 2012 г.



ПОЛЬСКАЯ ПОМОЩЬ



# Описание ситуации в г. Ош

- \* В мэрию г. Ош население **обращается как в письменной так и в устной форме.**
- \* **устная форма:** мэрия встречается с населением 2 раза в неделю - во вторник и в четверг, которые затем оформляются письменно в общем отделе.
- \* Есть **электронная версия журнала - регистрация писем.**

# Описание ситуации в г. Ош

- \* Высшее звено мэрии (Мэр, вице-мэры) не всегда может через электронное управление контролировать по отделам: сколько поступает и как идут рассмотрения, в течении какого срока рассматриваются вопросы.
- \* Человек, который делал обращение не может по средством интернет связи отследить свое письмо, где оно сейчас и у кого на рассмотрении оно находится.

# Система управления обращениями граждан в мэрию

На улучшение системы управления обращениями граждан влияет:

- 1) Способы приема и обжалование граждан в мэрии – облегчает процесс обращения граждан – граждане знают куда попасть, кого спросить;
- 2) Доступ к информации в мэрии – улучшает понимание того, как решения принимались;
- 3) Система документирования - показывает насколько мэрия эффективна оказала помощь гражданам;
- 4) отчеты по поступающим жалобам и обращениям граждан.

# Как в Польше это делается



- \* Есть специальный человек при входе, который обслуживает граждан.
- \* Есть инструкция для людей, в которой подробно описано как надо делать обращение и есть формуляр, который надо просто заполнить.

# Как в Польше это делается

- \* Есть информационное табло при входе, в которой подробно описаны отделы, номера кабинетов, Ф.И.О. чиновника, и приемные дни.



# Как в Польше это делается

\* В мэриях Польши, вся информация и местный бюджет доступен всем, даже иностранным гражданам, которые желают ознакомиться.



# Как в Польше это делается

**Система  
документирования**

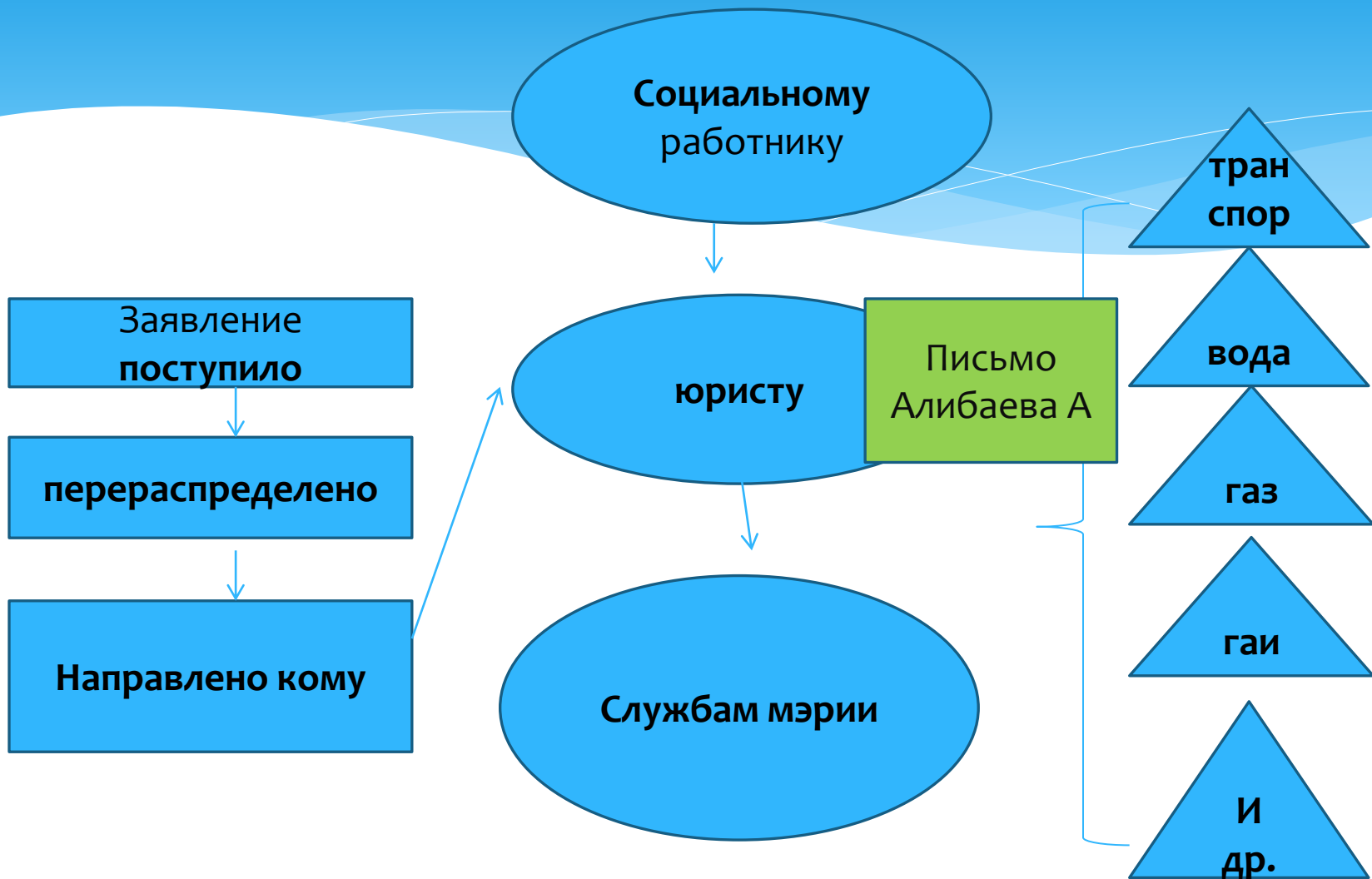
```
graph TD; A[Система документирования] --> B[Прием обращений от граждан...]; A --> C[Система внутренней коммуникации...];
```

**Прием обращений от граждан и обратная связь как в режиме онлайн, так и в прямом обращении граждан**

**Система внутренней коммуникации между сотрудниками мэрии .  
Доступ имеют только сотрудники.**



# \* Внутренняя коммуникация



\* [www.naprawmyto.pl](http://www.naprawmyto.pl) - система в режиме он-лайн, когда жители помогают городу отслеживать качество муниципальных услуг. То есть любой житель может через телефон или интернет зайти в программу и указать, где что плохо работает. А мэрия реагирует на эти недостатки

**NaprawmyTo!** Zapamiętaj mnie Nie pamiętasz hasła

Poznań Strona główna projektu  Lokalny.pl

projekt: **polska**

- 322 otwartych
- 0 w trakcie naprawiania
- 23 naprawionych
- 0 które nie będą naprawione

**dodaj alert!**  
przeciagnij kółeczko na mapę, a potem wybierz kategorię awarii

Ostatnio dodane alerty ze zdjęciami

Wybierz jedną z kategorii poniżej aby wyświetlić tylko alerty do niej przypisa

**INFRASTRUKTURA**

- dziura w drodze
- nieprzejezdna ścieżka
- otwarta gablota przystankowa
- zalana ulica
- zatłakana studzienka
- zbita szymba na przystanku

- \* В г. Познань и в других городах ежегодно делается **отчет по поступающим жалобам и предложениям**. И по нему можно узнать в чем нуждаются жители.
- \* Согласно этих обращений и разного рода системы обратной связи мэрия составляет программу деятельности на следующий год и соответственно бюджетные расходы на следующий год.

# Какой опыт Польши полезен для г. Ош?

- \* Внедрение **электронной системы** приема обращений граждан и обработки (программы) в мэрии г. Ош
- \* **Отслеживание писем** и получения ответа в режиме он-лайн со стороны населения.
- \* Внедрение **пункта приема граждан у входа.**
- \* Практиковать **выпуск ежегодных отчетов** по письмам и обращениям граждан.





## Спасибо за внимание !

- ❖ Каракозуева Эркингуль, ОФ «Кош Аракет»
- ❖ Улан Бекмуратов, АНПО «Эдвокаси центр»,
- ❖ Мамасалиева Гульгакы , Ошский филиал ОО «МЦ Интербилим»,



Проект софинансирован в рамках программы Министерства иностранных дел Республики Польша в 2012 г. Программа «Поддержка Демократии»

