Пожогин С. Д.
E-mail: pozhoginserg@mail.ru
Эркин А. Ф.
E-mail: erkin007@bk.ru

Оценка качества функционирования портала «Наш город» для нужд населения на примере управ районов г. Москвы

Актуальность темы исследования обусловлена растущей ролью цифровых технологий в управлении городскими процессами и взаимодействии с гражданами. В условиях стремительного развития информационных технологий и увеличения объема предоставляемых онлайн-услуг, важно обеспечить их доступность, удобство и результативность. Портал «Наш город» служит важным инструментом для получения информации о муниципальных услугах, подачи заявлений и обращения в органы власти. Оценка его работы позволяет выявить как положительные аспекты, так и недостатки, что, в свою очередь, способствует улучшению качества обслуживания населения, повышению уровня прозрачности и доверия к местным властям. В условиях мегаполиса, такого как Москва, где разнообразие потребностей граждан велико, исследование функционирования данного портала становится особенно актуальным для оптимизации взаимодействия между властью и населением.

Кроме того, представители органов власти подчеркивают, что результативность использование цифровых технологий в управлении городскими процессами не только улучшает качество предоставляемых услуг, но и способствует более активному вовлечению граждан в процесс принятия решений [3]. В условиях растущей урбанизации и увеличения числа жителей мегаполисов, таких как Москва, важно создать платформы, которые позволят гражданам не только получать информацию, но и участвовать в обсуждении актуальных вопросов, касающихся их жизни. Портал «Наш город» может стать таким инструментом, предоставляя возможность для обратной связи и активного участия граждан в формировании городской политики.

Анализ научной литературы показывает, что успешные примеры внедрения цифровых технологий в управление городами демонстрируют значительное повышение уровня удовлетворенности граждан от взаимодействия с органами власти. Исследования подтверждают, что прозрачность и доступность информации, а также возможность оперативного реагирования на запросы граждан, способствуют формированию доверия к местным властям.

Объект исследования: деятельность управы через портал «Наш город».

Предмет исследования: функционирование портала «Наш город», как инструмента для обеспечения потребностей населения, включая его результативность, доступность и влияние на улучшение качества жизни в городской среде.

Цель исследования заключается в анализе качества функционирования портала «Наш город» [4] для оценки его результативности в удовлетворении потребностей населения.

Методы исследования: логический анализ, сравнительный анализ.

Авторский анализ: для начала исследования автором был проведен логический анализ понятий, связанных с функционированием портала, для определения ключевых показателей. Результаты логического анализа представлены в Таблице 1.

Таблица 1

Логический анализ понятий по теме исследования

Понятие	Источник	Ключевые показатели
Скорость реагирования городских служб - время, затрачиваемое городскими службами на обработку и выполнение заявок, поступивших через портал, с момента их регистрации.	Распоряжение руководителя аппарата мэра и правительства Москвы от 14 августа 2019 г. № 48-РР «О Регламенте обработки информации на портале «Наш город [1].	Количество дней, отведенных на решение проблем.
Функциональность портала - набор возможностей и инструментов, предоставляемых порталом для пользователей, включая подачу жалоб, отслеживание их статуса, получение обратной связи и использование интерактивной карты.	Методические рекомендации по совершенствованию пользовательских интерфейсов (в части навигации, поиска, предоставления информации) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде [5].	Стабильность работы портала. Количество и частота технических сбоев, зафиксированных за определенный период.
Обратная связь и коммуникация -процесс взаимодействия между пользователями и городскими службами, включающий ответы на жалобы, предоставление отчетов о выполненных работах и поддержание диалога.	Распоряжение руководителя аппарата мэра и правительства Москвы от 14 августа 2019 г. № 48-РР «О Регламенте обработки информации на портале «Наш город». [1].	Время реакции администрации на сообщения граждан на портале.
Доступность информации - возможность пользователей получать полную и актуальную информацию о статусе своих заявок, а также о работе городских служб через портал.	Распоряжение руководителя аппарата мэра и правительства Москвы от 14 августа 2019 г. № 48-РР «О Регламенте обработки информации на портале «Наш город» [1].	Количество жалоб. Среднее количество жалоб на 1000 человек (в месяц)
Результативность решения проблем - степень успешности и полноты устранения городских проблем, о которых сообщили пользователи, с учетом установленных сроков и стандартов качества	Распоряжение Правительства РФ от 23.03.2019 № 510-р (ред. от 20.09.2023) «Об утверждении Методики формирования индекса качества городской среды [6].	Процент заявок, выполненных в срок, от общего числа поданных заявок.

После проведения логического анализа автором были определены ключевые показатели:

1. Количество дней, отведенных на решение проблем.
2. Время реакции администрации на сообщения граждан на портале
3. Количество жалоб.
4. Процент выполненных заявок в срок.

Таким образом, после определения ключевых показателей, автором были зафиксированы плановые значения в функционировании портала [4] (см. таблицу 2).

Таблица 2

Плановые значения

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Плановое значение
1	Количество дней, отведенных на решение проблем.	Кол-во дней	8
2	Время реакции администрации на сообщения граждан на портале.	часы	24
3	Количество жалоб.	Среднее количество жалоб на 1000 человек (в месяц)	13
4	Процент выполненных заявок в срок.	%	80

После составления таблицы с плановыми значениями ключевых показателей необходимо подчеркнуть важность этих стандартов для оценки работы портала и его результативности. Установленные значения являются ориентирами, которых необходимо достичь, чтобы портал «Наш город» соответствовал ожиданиям пользователей и обеспечивал качественное взаимодействие с городскими службами.

Далее автором был проведен сравнительный анализ двух районов Западного административного округа: Можайский район г. Москвы и Кунцевский район г. Москвы. Были взяты ключевые показатели из таблицы 2, для заполнения фактическими значениями о поступивших в период с 01.01.2025 по 01.02.2025 жалобах, обращениях и взаимодействии с населением на портал «Наш город» (см. таблицу 3).

Таблица 3

Сравнительный анализ районов Москвы по деятельности портала «Наш город»

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Фактическое (Кунцево)	Фактическое (Можайский)	Плановое значение
1	Количество дней, отведенных на решение проблем.	Кол-во дней	10	9	8
2	Время реакции администрации на сообщения граждан на портале.	часы	18	16	24
3	Количество жалоб.	Среднее кол-во жалоб на 1000 чел. (в месяц)	17	22	13
4	Процент выполненных заявок в срок.	%	75	80	80

В отношении количества дней, отведенных на решение проблем, Кунцево и Можайский превышают нормативное значение в 8 дней, составив 10 и 9 дней соответственно, что указывает на необходимость улучшения сроков решения проблем. Однако по времени реакции управы на сообщения граждан оба района демонстрируют высокую оперативность: Кунцево реагирует за 18 часов, а Можайский за 16 часов, что значительно лучше нормативного значения в 24 часа.

Тем не менее, количество жалоб на 1000 человек в месяц в обоих районах превышает нормативное значение в 13 жалоб, составив 17 в Кунцево и 22 в Можайском, что может свидетельствовать о наличии проблем, требующих внимания со стороны управы районов. В части выполнения заявок в срок Можайский район соответствует нормативному значению в 80 %, тогда как Кунцево немного отстает с показателем в 75 %.

Таким образом, оба района показывают положительные результаты по времени реакции на сообщения граждан, но имеют высокое количество жалоб, что требует внимания и улучшения со стороны администрации. Кунцево нуждается в повышении результативности работы с заявками и сокращении сроков решения проблем, в то время как Можайский район

демонстрирует более высокие показатели, но также имеет пространство для улучшения в части снижения количества жалоб.

Из представленного материала можно выделить несколько ключевых проблем:

1. Недостаточная результативность деятельности управ районов Кунцево и Можайский по сокращению сроков решения проблем, обозначенных на портале «Наш город».

2. Недостаточная результативность деятельности управ районов Кунцево и Можайский по снижению количества жалоб от жителей, поступающих через портал «Наш город».

Далее автором были предложены мероприятия для устранения или минимизации выявленных проблем (см. таблицу 4).

Таблица 4

Рекомендации для повышения результативности работы районов г. Москвы по функционированию портала «Наш город»

№ п/п	Проблема	Наименование рекомендации	Исполнитель	Необходимые ресурсы	Ожидаемый результат
1	Недостаточная результативность по сокращению сроков решения проблем.	Проведение обучающих семинаров для сотрудников отделов ЖКХ управ районов Кунцево и Можайский по оптимизации процессов и применению лучших практик.	Управы районов Кунцево и Можайский приглашенные эксперты (при необходи-мости).	200 тыс. рублей	Повышение квалификации сотрудников. Улучшение координации между отделами и подрядными организациями. Выявление и устранение проблемных мест в процессах реализации решения проблем.
2	Недостаточная результативность по снижению количества жалоб.	Проведение анализа наиболее частых причин жалоб и разработка планов по их устранению.	Отделы ЖКХ и отдела по взаимодей-ствию с населением управы районов Кунцево и Можайский, ответственные отделы.	Средства не требуются	Выявление и устранение системных проблем, вызывающих жалобы. Уменьшение количества повторных жалоб.

В ходе анализа деятельности портала «Наш город» в районах Кунцево и Можайский были выявлены **две ключевые проблемы** в работе управ районов. В представленных выше таблице предложены практические решения, разработанные для повышения результативности деятельности управ районов в решении проблем жителей. Реализация предложенных мер, как ожидается, приведет к сокращению сроков решения проблем и снижению общего количества жалоб, поступающих через портал «Наш город».

Выводы по исследованию. Автор статьи провел логический анализ понятий, связанных с функционированием портала «Наш город», что позволило определить ключевые показатели, такие как скорость реагирования городских служб, функциональность портала, обратная связь и доступность информации. В результате анализа были установлены

плановые значения для этих показателей, которые служат ориентирами для оценки результативности работы портала. Сравнительный анализ двух районов Москвы – Кунцево и Можайский – показал, что оба района имеют свои сильные и слабые стороны: хотя время реакции на сообщения граждан в обоих районах соответствует нормативам, количество жалоб превышает установленные значения, что указывает на необходимость улучшения работы управы. Таким образом, можно сделать вывод, что проведенный анализ показал наличие нескольких ключевых проблем в управлении процессами и сроками, а также в деятельности технической поддержки и органов местного самоуправления. Все эти проблемы существенно ограничивают результативность работы, что в свою очередь негативно влияет на пользовательский опыт, общественное восприятие и качество обслуживания граждан. Для повышения качества взаимодействия с пользователями требуется внимание к проблемам, выявленным в ходе анализа.

Данное исследование будет полезно для студентов ФГБВОУ ВО «Академии гражданской защиты МЧС России им. генерал-лейтенанта Д. И. Михайлика», Департаменту информационных технологий города Москвы, управе Можайского района и управе Кунцевского района.

Литература:

1. Распоряжение руководителя аппарата мэра и правительства Москвы от 14 августа 2019 № 48-РР «О Регламенте обработки информации на портале «Наш город» [Электр. ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: https://docs.cntd.ru/document/603431391 (дата обращения: 10.02.2025).

2. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 04.08.2023) [Электр. ресурс] // Собрание законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19 ст. 2060. URL: http://www.kremlin.ru/acts/bank/23764 (дата обращения: 10.02.2025).

3. «Наш город», взгляд изнутри. Как работает портал [Электр. ресурс]. URL: https://www.mos.ru/news/item/63826073/ (дата обращения: 10.02.2025).

4. «Наш город. Программа развития Москвы» [Электр. ресурс] // МОСКВА НАШ ГОРОД. URL: https://gorod.mos.ru/map-messages (дата обращения: 10.02.2025).

5. Методические рекомендации по совершенствованию пользовательских интерфейсов (в части навигации, поиска, предоставления информации) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации [Электр. ресурс]. URL: https://digital.gov.ru/ru/documents/4820/ (дата обращения: 10.02.2025).

6. Распоряжение Правительства РФ от 23.03.2019 № 510-р (ред. от 20.09.2023) «Об утверждении Методики формирования индекса качества городской среды» [Электр. ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ. URL: https://sudact.ru/law/rasporiazhenie-pravitelstva-rf-ot-23032019-n-510-r/ (дата обращения: 10.02.2025).