1 декабря исполнился ровно год, как по всей России открылись Центры управления регионами. В Мордовии ЦУР начал работать чуть раньше, с 20 октября прошлого года. З а прошедшие месяцы он успел зарекомендовать себя как эффективный инструмент прямой коммуникации жителей и власти для решения и предотвращения проблем.

Всего за год специалисты ЦУР Республики Мордовия рассмотрели почти 40 тысяч обращений, поступивших через соцсети и портал «Госуслуги», предоставив ответы всем заявителям.

«Жители республики видят эти результаты и чаще обращаются к органам власти за помощью, – говорит руководитель ЦУР Республики Мордовия Андрей Барашихин. – Если за первый месяц нашей работы от граждан поступило чуть больше тысячи обращений, то в этом году за аналогичный период мы зафиксировали почти 7 тысяч обращений. И это только за месяц. Если рассматривать разницу в масштабах всего прошедшего года, она будет огромной. Поэтому граждане больше не задумываются, а будет ли толк от очередного обращения, или их слова уйдут в никуда? Он и знают, что на каждый вопрос или жалобу последует реакция».

Жители Лямбирского района также не остаются в стороне и все чаще сообщают о возникающих проблемах с помощью онлайн-площадок.
Кстати, самым полярным в Мордовии средством для связи с органами власти остается соцсеть «ВКонтакте».

«Обращения в соцсетях фиксирует аналитическая система «Инцидент Менеджмент», – рассказывает старший специалист по социальным коммуникациямЦУР Республики Мордовия Анна Козыренкова. – Далее мы передаем информацию ответственным ведомствам для

оперативного принятия необходимых решений.
Например, от жителей
Лямбирского
района за прошедший год поступило
650
обращений. Самыми полярными темами стали
ЖКХ, дороги и благоустройство
»
.

Для всех районов республики, как и для всей России, актуальной темой остается коронавирус. По этим вопросам ЦУР плотно сотрудничает с Минздравом РМ. Ежемесячно от граждан поступают тысячи обращений .
Большинство вопросов связано с записью на вакцинацию, а также получением сертификатов и
QR
-кодов.

В процессе работы Центр управления регионом активно взаимодействует с Администрацией Главы РМ, регулярно предоставляя руководителю республики аналитические отчеты.

«Всего нами выявлено 67 информационных рисков и 173 потенциальные угрозы, – делится старший аналитик ЦУР Республики Мордовия Олеся Стенькина. – Этой осенью
благодаря оперативному реагированию и тесному сотрудничеству с Администрацией Главы удалось восстановить отопление
в
п. Тургенево Ардатовского района и с. Андреевка Темниковского
района. Также на основе аналитики ЦУР Артём Здунов принял решение выплатить компенсации жителям Старошайговского района, пострадавшим от урагана в августе
. Но это лишь два ярких примера. Постоянный мониторинг соцсетей и электронных СМИ позволяет выявить и решить множество проблем, прежде чем ситуация обострится
».

Параллельно специалисты Центра управления регионом проводят обучающие занятия, в основном для представителей органов власти,
включая сотрудников

Лямбирской
районной администрации.

«За год мы провели около 30 образовательных мероприятий, из которых больше 20 – для сотрудников районных администраций и министерств, – говорит специалист по обучению ЦУР Республики Мордовия Яна Степанова.
– Основные направления, это работа с электронными обращениями граждан и ведение официальных аккаунтов в соцсетях. Также летом было подписано соглашение с МГУ им. Н. П. Огарева
, по которому мы проводим обучающи
е
встречи и мастер-классы для студентов, пока только для магистрантов направления «Цифровая журналистика». Они смогут проходить на базе ЦУР практику, стажировку и в будущем даже
здесь трудоустроиться».

Центр управления регионом за этот год также реализовал несколько интересных для республики проектов. Первым стал стартовавший в мае спецпроект
#
МемориалыПобеды13,
по
которому реставрируются и благоустраиваются обелиски и памятники, посвященные героям ВОВ.

Для удобства жителей и гостей Мордовии специалисты Центра разработали несколько полезных чат-ботов на базе мессенджера Telegram. Это «Навигатор абитуриента 13», «Турист 13» и «Спорт 13». С их помощью любой желающий может быстро получить необходимую информацию по конкретной теме.

А если у вас есть вопрос или жалоба, обязательно пишите в соцсети или направьте официальное обращение через портал «Госуслуги». ЦУР Республики Мордовия поможет принять меры и расскажет, что сделано.