

ЦУР Адыгеи предоставил аналитику обращений жителей региона к органам власти в социальных сетях. Основные сферы, по которым сегодня поступают обращения к органам власти в интернете, касаются социальных отраслей - здравоохранения, образования, соцзащиты населения. Например, в проблематике получения государственной социальной помощи с декабря 2022 года и по сегодняшний день основную часть вопросов составляет тема получения единого пособия для семей с детьми до 18 лет. Работа с обращениями ведется в ЦУР Адыгеи через систему «Инцидент Менеджмент», через «Платформу обратной связи на «Госуслугах», а также по сообщениям, поступающим через соцсети в течение дня. Информационная работа по проблемным темам, вызывающим резонанс в социальных сетях, ведется совместно со специалистами муниципальных образований Адыгеи, министерств и ведомств, к чьей компетенции относится тот или иной вопрос граждан. Часто обращения граждан, поступающие в ЦУР, касаются тематики благоустройства, ЖКХ, дорожного ремонта, строительства или ремонта социальных объектов, экологических проблем, уборки несанкционированных свалок на локальных территориях. С началом военной мобилизации по инициативе ЦУР Адыгеи был создан в социальных сетях специальный чат-бот «Адыгея – частичная мобилизация». Чат-бот аккумулировал все вопросы и проблемы мобилизованных граждан, отвечал на каждый из них, помогал оперативно оказывать помощь мобилизованным землякам, их семьям. В сентябре 2022 года созданный ЦУРОм чат-бот позволил не только оперативно отрабатывать проблемные запросы мобилизованных и их семей. Благодаря этой работе региону удалось избежать масштабных проблем, роста негатива в отношении жителей региона к частичной мобилизации, необходимости изменений в социально-политической ситуации страны в целом. Это подтверждено социологическими исследованиями ЦУР, проводившимися в сентябре-декабре в соцопросах и фокус-группах по федеральной и региональной повесткам. Поступившие в чат-бот обращения систематизируются ЦУРОм и направляются в возглавляемый главой региона оперативный штаб РА. Опыт ЦУР Адыгеи заметили другие регионы – чат-боты по проблемам мобилизации заработали в других российских субъектах. Самый важный сегодня фактор работы ЦУР - позиционирование деятельности власти через работу с обращениями граждан в социальных сетях онлайн. При обращении в официальные аккаунты муниципальных образований и ведомств в соцсетях администрация муниципального образования, ведомства ответит на вопрос обязательно. И сразу после выявления проблемы начинается работа по решению проблемы, которая контролируется мониторингом ЦУР, руководством исполнительной власти РА, Главой Адыгеи. Как только проблема решена, публикуются пост с фото или комментариями обратившихся пользователей с оценкой сделанного. Такие посты с откликами благодарности уже появляются в официальных пабликах социальных сетей нашего региона. Главное, чтобы их становилось все больше и больше на страницах власти муниципальных образований республики, власти городских и сельских поселений. Вести официальные паблики – задача, поставленная законодательством, текущим временем и условиями жизни. Работа в этом направлении отражает взаимодействие власти региона с гражданами по реальной обратной связи. И с точки зрения событий современной жизни – это процесс формирования новой тактики и стратегии развития структур исполнительной власти в условиях современной медиа

В 2022 году жители Адыгеи 12 тысяч раз обратились к власти в соцсетях

Автор: Administrator

06.02.2023 07:12 - Обновлено 06.02.2023 20:16

реальности.