

Вопрос I: «О реализации мобильных сервисов в рамках опытной зоны в Зеленоградском административном округе города Москвы».  
Интерактивное мобильное приложение «Мобильная управляющая компания»

Уважаемый Алексей Иванович! Члены коллегии! Приглашенные!

**Организация диалога общества и власти** требует не только одностороннего информирования населения, но и организации **непрерывной обратной связи, содействия открытости, прозрачности и самоуправлению**. Особенно это важно в жилищной сфере (наши квартиры, дома и дворы), которая затрагивает каждого и серьезно влияет на климат в обществе.

Для этого Правительство Москвы в лице Департамента информационных технологий создало серьезную **систему городских порталов**. Однако следует отметить, что взаимодействие с гражданами еще не приобрело системного и планового характера, к ним обращаются не все и не всегда. А некоторые слишком беспокойные граждане не могут конструктивно сформулировать предложения. Приведу два примера.

На Портал «**Наш город**» поступают разноплановые по срокам и объемам финансирования заявки. Обыденные задачи по вкручиванию лампочек и влажному подметанию в подъезде должны решаться на месте – для чего тогда существует диспетчерская? А вот предложение положить асфальт за 3 дня и успеть отчитаться вызывает нервозность. Ну а заявку про качество ледового покрытия, поступившую в мае, выполнить даже за 3 летних месяца нельзя.

Еще один актуальный для 80% семей вопрос: **ежемесячная передача показаний приборов учета водопотребления**. Имеется порталное решение, которым пользуется треть семей. Это хорошая цифра, так как в Зеленограде начиналась отработка сдачи показаний через личные кабинеты. Правда, до 5% из них иногда забывают вовремя войти в кабинет.

А вот оставшиеся – пенсионеры и инвалиды, сдают показания на бумажках, неся их в МФЦ: в жару и холод, преодолевая непогоду и магнитные бури. Правда, до 10% из них вовремя не доходят, получают начисления по-среднему, а затем все же идут выяснять алгоритм начислений. Что же делать, если для МФЦ вопросы ЖКХ – непрофильные, а созданные Жилищники пока не могут организовать сбор показаний в домах?

Ясно, что отрабатывать диалог жителя с управляющей **домом** организацией надо именно **на уровне дома**.

Существенная предпосылка – это поголовная **мобильность населения** – то есть наличие мобильных устройств у всех его групп. У детей и глубоко пожилых – простые телефоны. А вот у молодежи редко когда нет современных смартфонов и планшетов. Самые простые телефоны позволяют общаться через короткие СМС-сообщения. Большинство телефонов и тарифных планов позволяют входить в личные кабинеты через Интернет. А смартфоны позволяют использовать мобильные приложения и все множество полезных функций, например, геолокацию – определение своего местоположения.

Рассмотрим **жизненные эпизоды**, для применения мобильного приложения.

1. Собственник или наниматель, иной пользователь прибывает в жилое помещение. Сведения о правоустанавливающих документах надо внести в базу данных. Если он сразу посетил МФЦ, то необходима синхронизация базы мобильного приложения с АСУ ЕИРЦ. А если гражданин купил квартиру, но не успел показать документы, или фактически вступил в наследство без оформления. Тут важна оперативная информация о новых потребителях. Ясно, что **базы управляющей организации и города необходимо синхронизировать**.

2. Квартира привязывается к данным технического учета. На поэтажном плане видны соседи. Учитывается схема коммуникаций. Какие стояки проходят через квартиру. А рядом в приквартирном холле стоит пожарный гидрант, и если его прорвало, сообщения может быть направлено в квартиры, которых это затрагивает. Окна выходят на газон, который согласно титулам уборки скашивается Жилищником. Когда жители возмущены окурками под балконами, прямо на цветах, они или управляющая компания сможет написать об этом всем жителям этого крыла. Также можно узнать у жителей конкретных квартир есть ли у них вода, не холодно ли им?

3. Жители могут согласовывать шумный ремонт, а могут попросить тишины. Как сейчас пишут около дверных звонков: «Не звоните – маленький ребенок».

4. Система позволяет вовлечь в жизнь дома незарегистрированных собственников или фактически непроживающих граждан, с которыми обычно нет связи.

5. Система поможет обсудить кандидатов в Совет домов согласно Жилищному кодексу. Сплотить жителей.

6. Система полезна для проведения выборов управляющей организации. Не формально, а вовлекая всех заинтересованных.

7. В случае какой-либо угрозы можно информировать жителей дома, определить, сколько жителей не успели эвакуировать и дать им указания.

8. Можно привлечь к участию в субботнике или уборке хлама в приквартирном холле подростков и молодежь.

9. В случае аварийной ситуации можно сразу определить **массовость проблемы**: где нет воды, сколько квартир залито. Определить присутствующих жителей и рассчитать время прибытия для отсутствующих (рядом с домом, у метро или на даче). Надо подключить к системе аварийную службу и дежурную бригаду.

10. Для того, чтобы сообщить в диспетчерскую, не обязательно делать звонок из квартиры, где в ночное время спят члены семьи, или из шумного помещения. Можно сформулировать проблему в специальной форме или хотя бы СМС. Причем, без эмоций. Находясь вне дома, можно сформулировать проблему, о которой сообщил пожилой родственник: «потолок течет».

11. После пуска воды сообщить о перспективах **перерасчета** (зафиксировано отсутствие в течение 6 часов, сумма составит 1000 руб.).

12. В случае если соседи давно не видят пенсионерку, проживающую рядом, они смогут сообщить об этом в Управляющую компанию, а те уже в социальную службу, социальному работнику. Аналогичный интерес должна проявить к системе служба участковых уполномоченных полиции.

С помощью мобильного приложения можно преодолеть **информационное неравенство**, вовлечь как пенсионеров, так и их более молодых членов семьи позволит более корректно формировать ежемесячный баланс водопотребления в доме, избегая лишних хождений, недоразумений и долгов.

Список жизненных ситуаций можно продолжить. Мобильное приложение позволяет **комфортно реализовывать жилищные права в новой информационной реальности**.

Мы получаем **удобный конструктор для организации связей** между жителями, их инициативными группами, управляющей организацией, инженерными, социальными и правоохранительными службами.

При этом к Департаменту имеются следующие пожелания.

1. В интересах города и всех его структур обеспечить централизованное ведение важнейших **системообразующих** ресурсов, таких как:

– база данных населения, жилых и нежилых помещений, которые сейчас децентрализованно ведутся в непрофильных для этого МФЦ. Комплекс городского хозяйства с трудом получает нужную для работы информацию;

– информация технического учета, ведущаяся сейчас ГУП «МосгорБТИ», штат и офисы которого постепенно сокращаются.

2. В мобильном решении предоставить **максимально возможный сервис для владельцев обычных телефонов** посредством СМС-обмена и личного кабинета, а не только через мобильное приложение для современных устройств.

Спасибо за внимание!