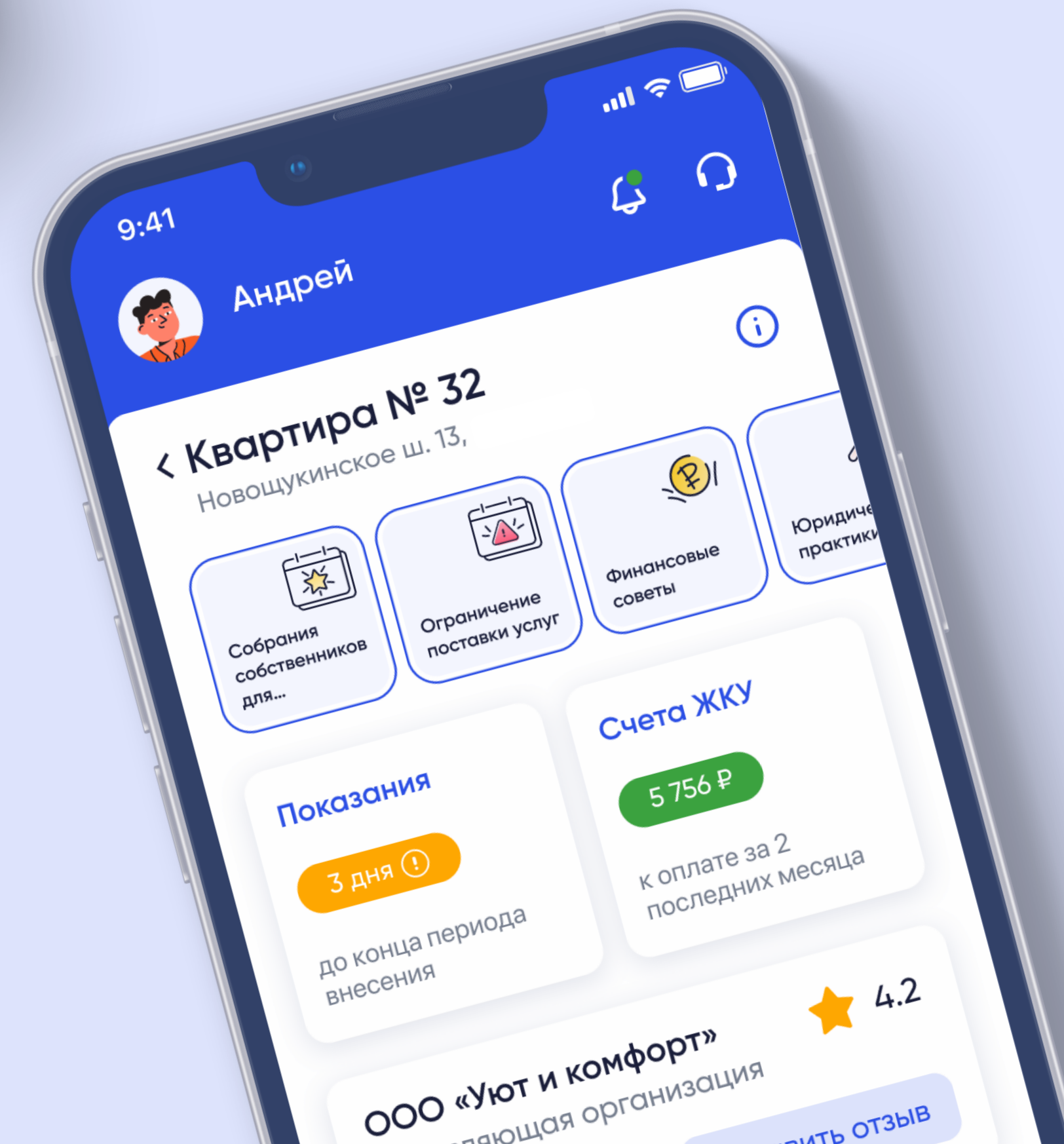
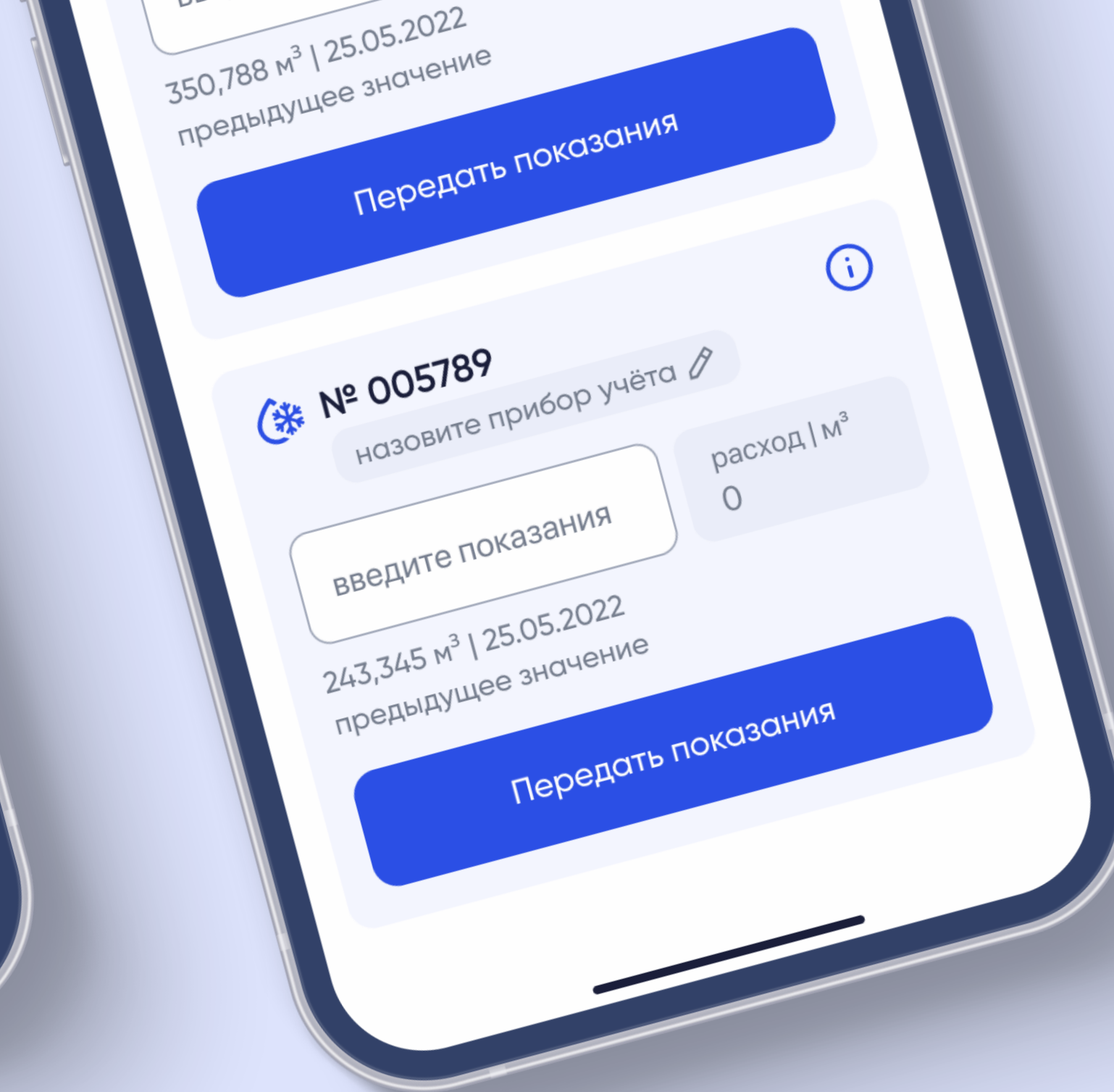
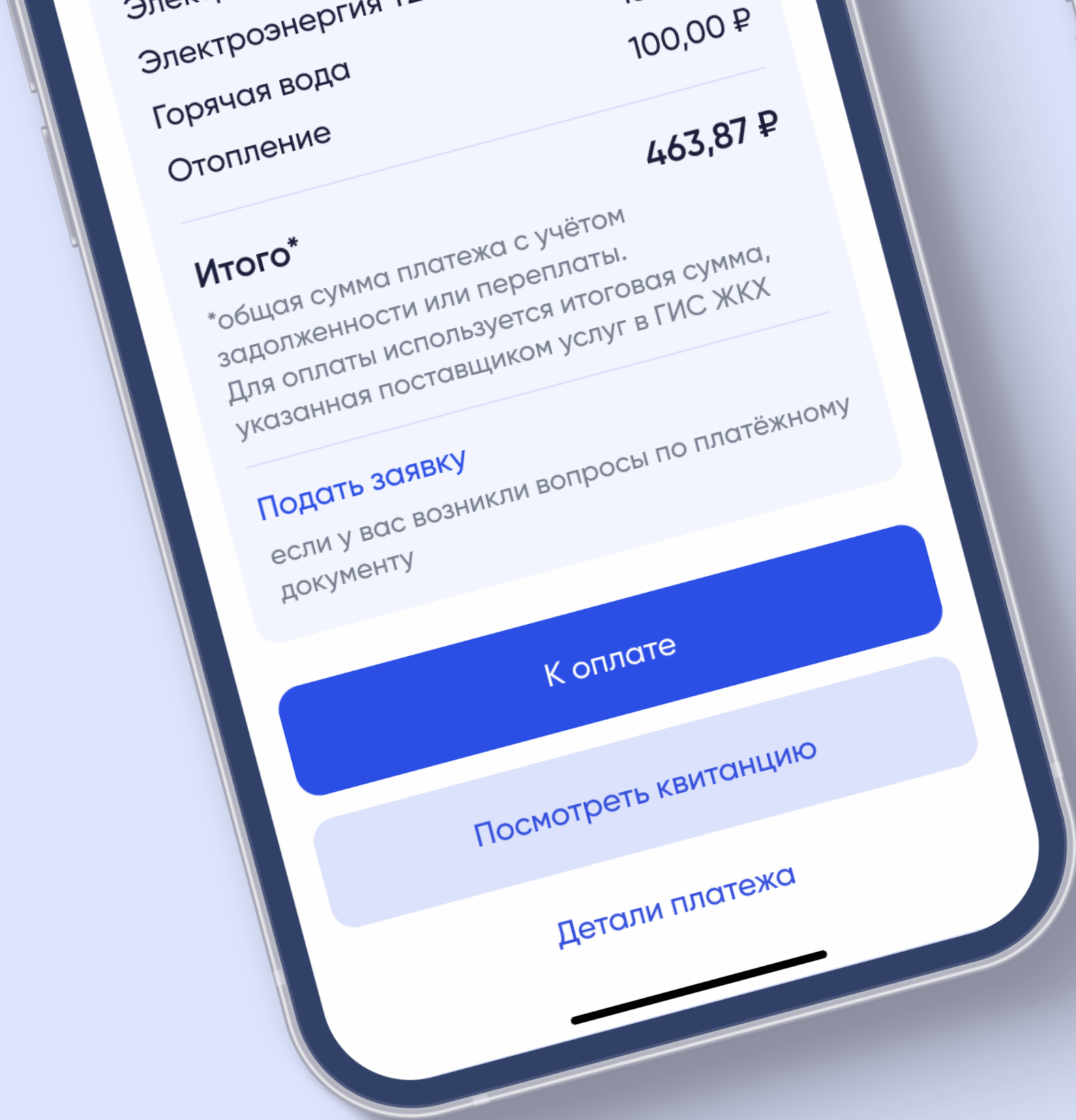




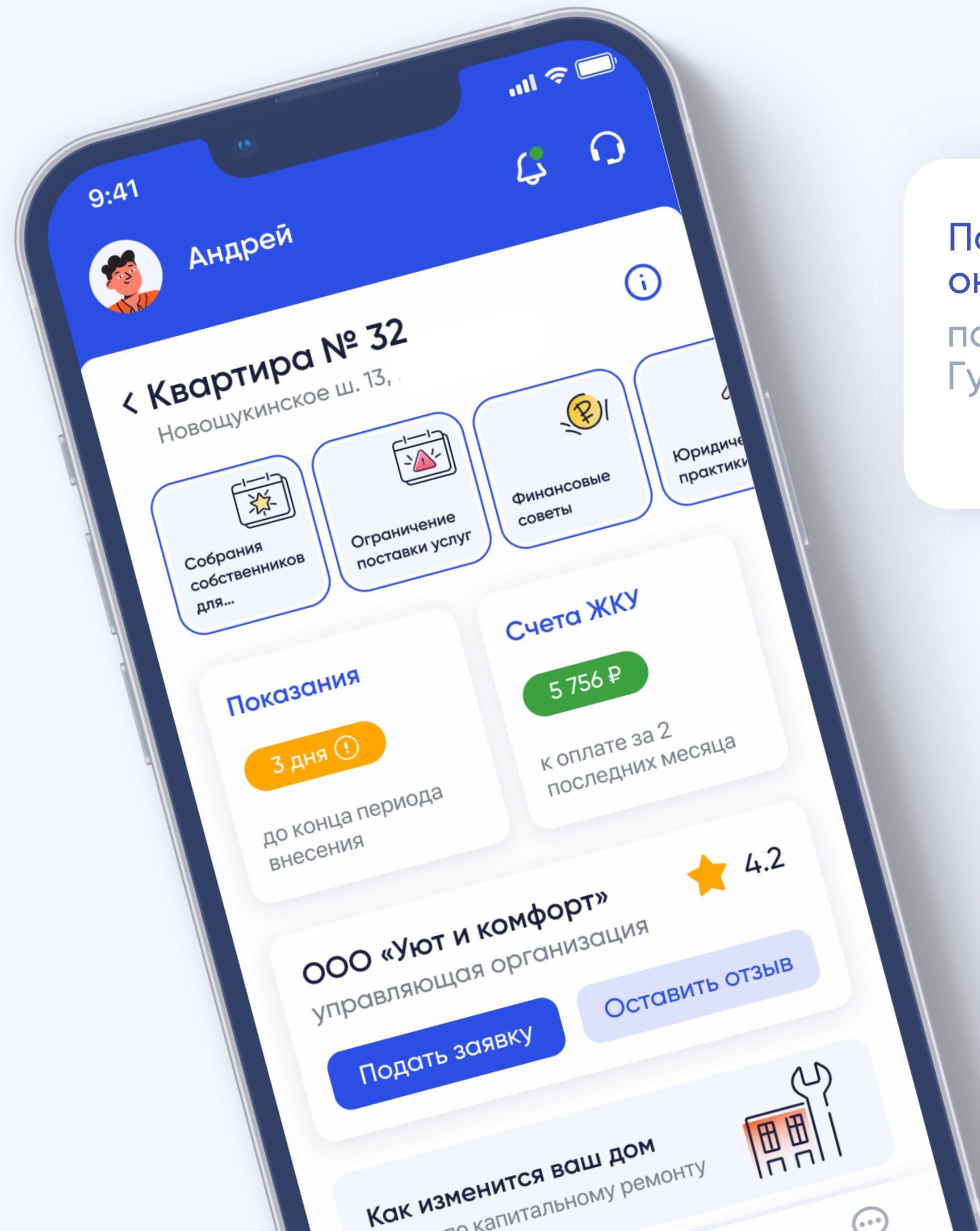
ГОСУСЛУГИ
ДОМ

Новое мобильное приложение Госуслуги.Дом



Улучшение клиентского опыта жителей МКД

Госуслуги.Дом – бесплатное приложение для решения жилищно-коммунальных вопросов, созданное при поддержке Минстроя РФ и Минцифры РФ на базе ГИС ЖКХ



Позитивные эффекты для региона

Повышение доли платежей онлайн в УО/РСО
показатели эффективности Губернаторов

Повышение доли онлайн ОСС от общего количества ОСС
показатели эффективности Губернаторов

Система контроля обращений в ЖКХ (УО-ГЖИ-регион).
Повышение качества услуг сферы

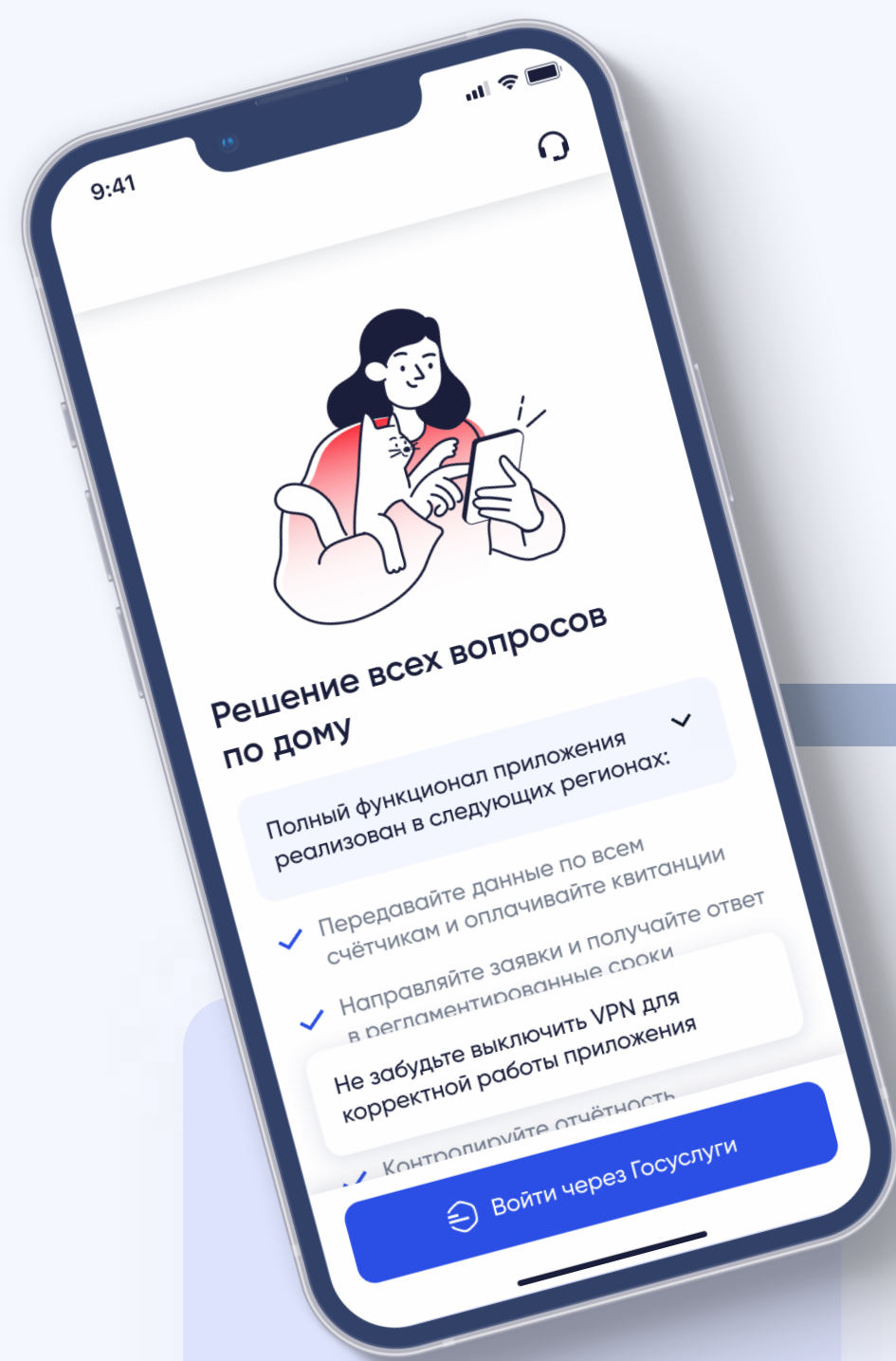
Повышение прозрачности в сфере ЖКХ

Повышение доли населения зарегистрированного в ГИС ЖКХ

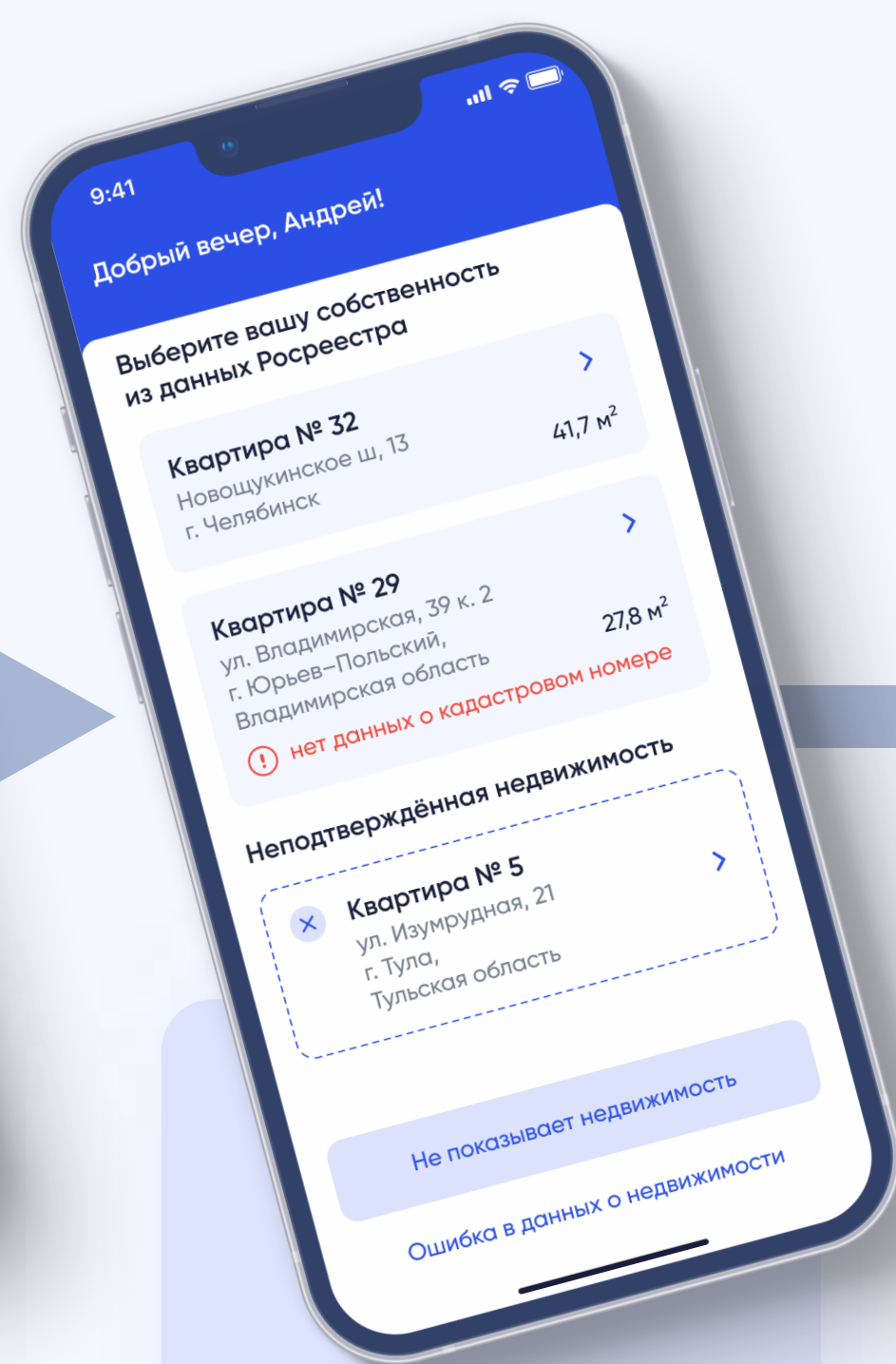
Улучшение общего социального самочувствия граждан за счет решения проблем потребителей внутри отрасли

Что можно сделать в мобильном приложении Госуслуги.Дом?

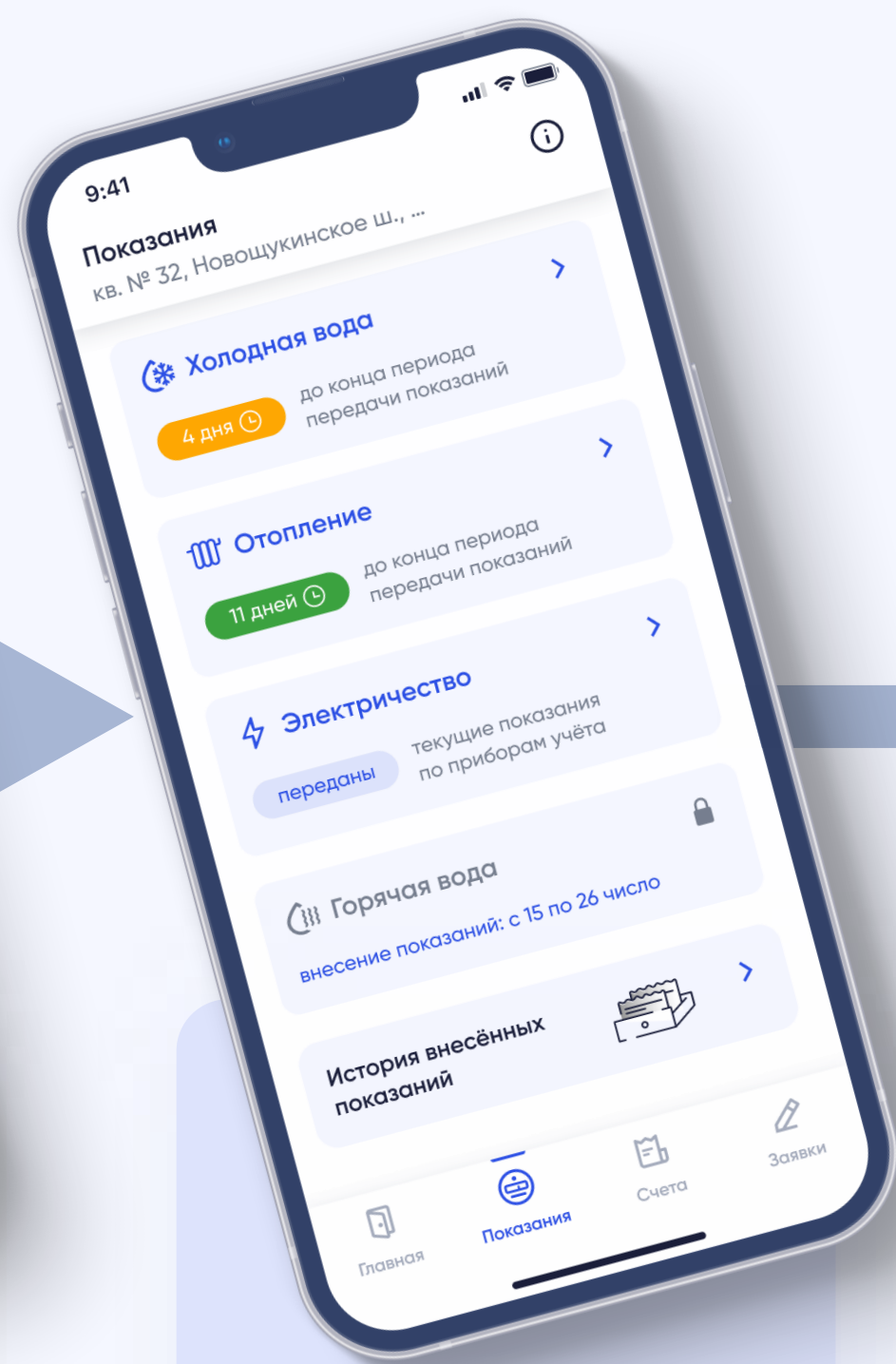
>390 000
россиян уже установили МП



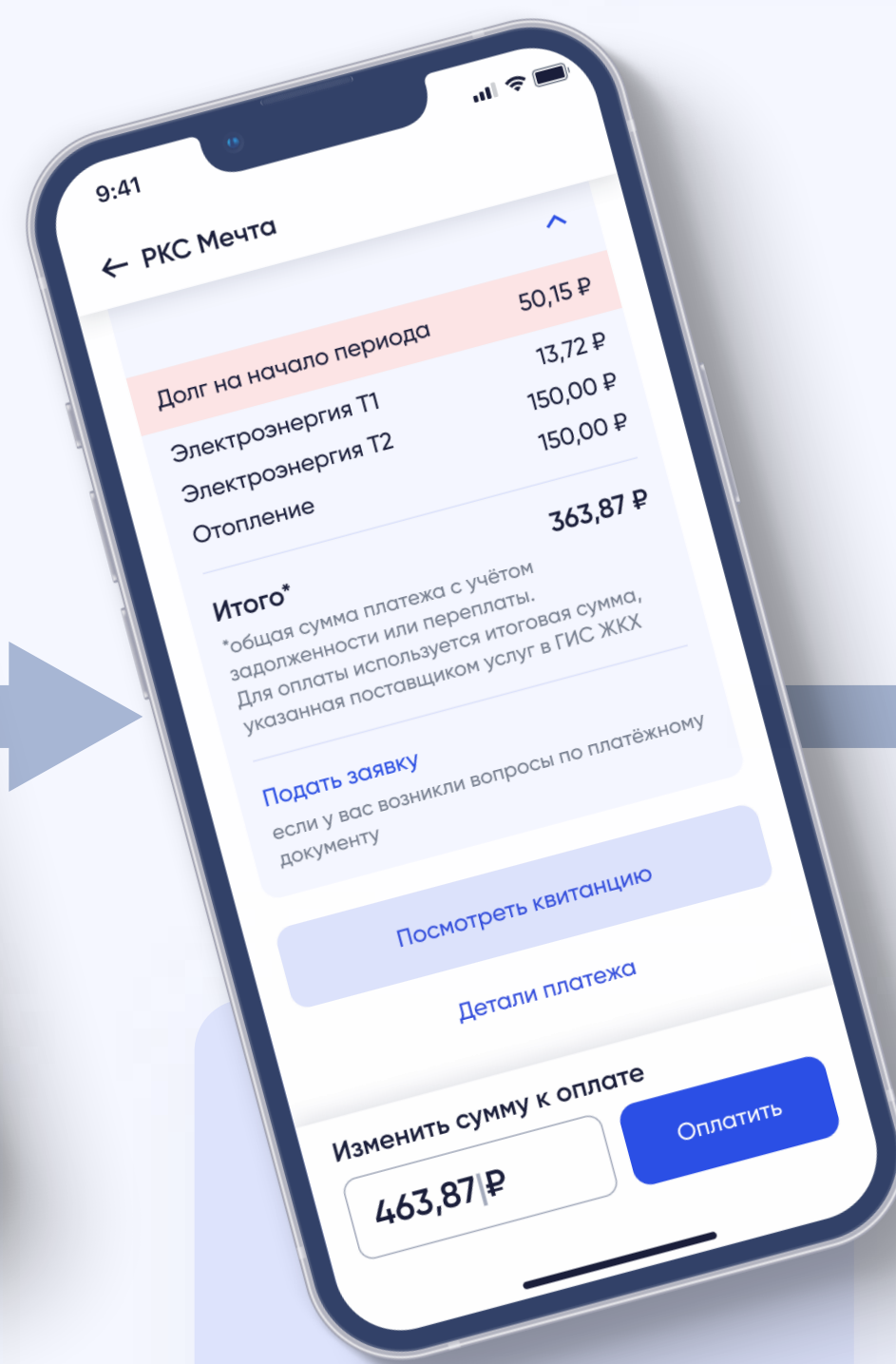
Регистрация через ЕСИА



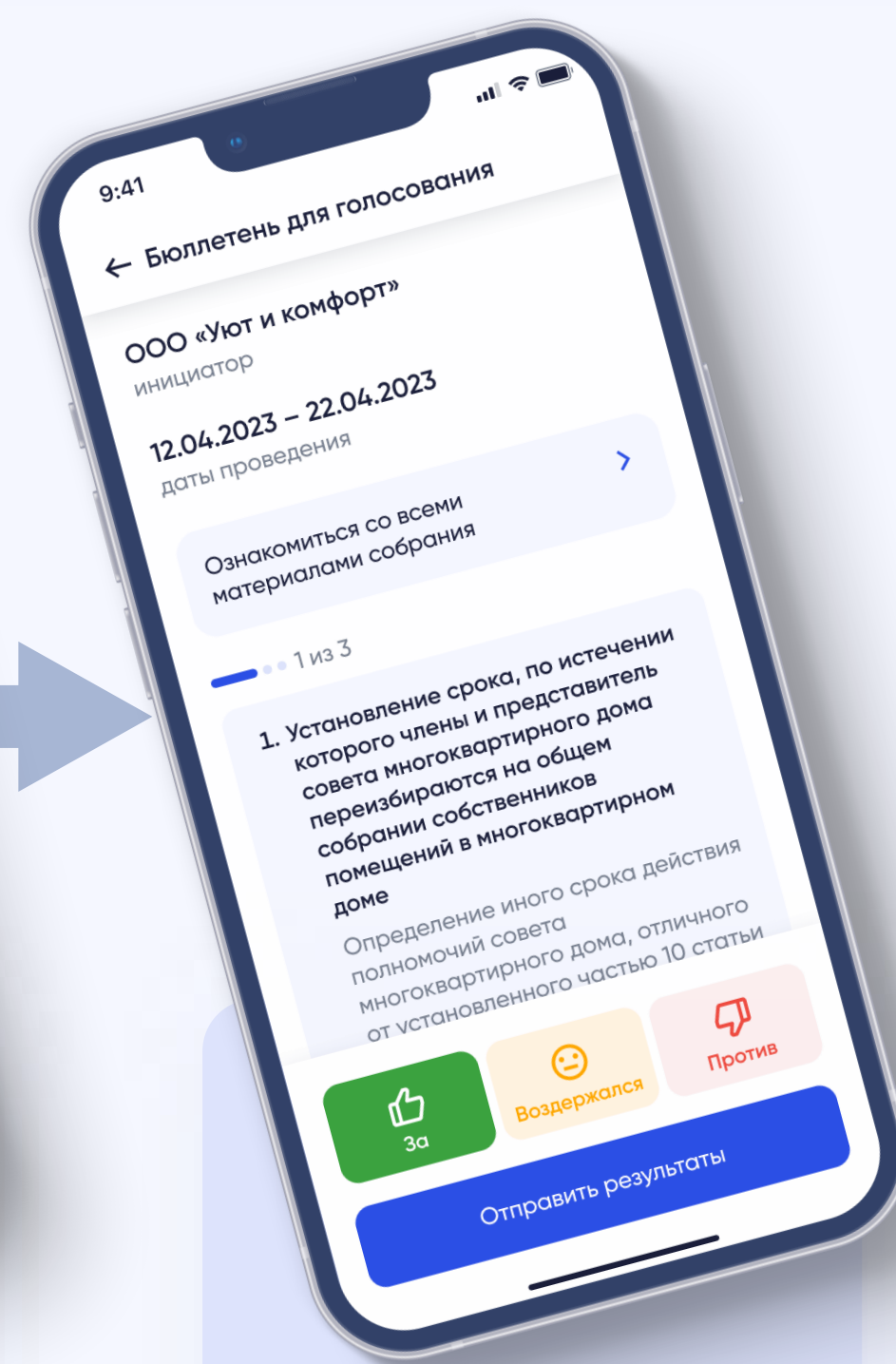
Выбор недвижимости



Передача показаний

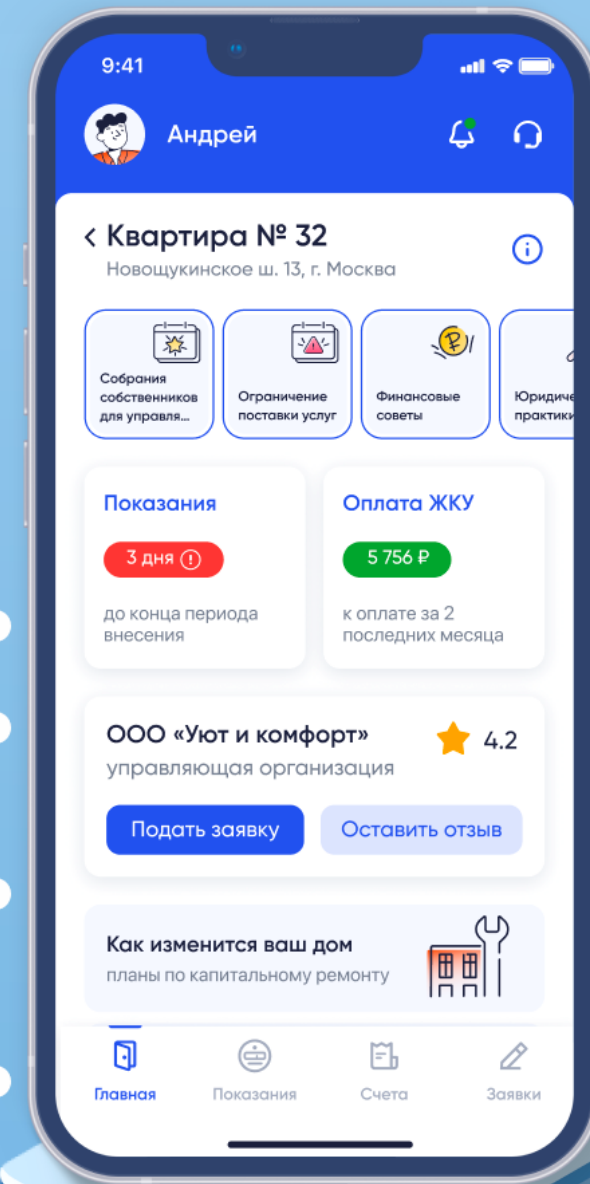


Оплата ЖКУ

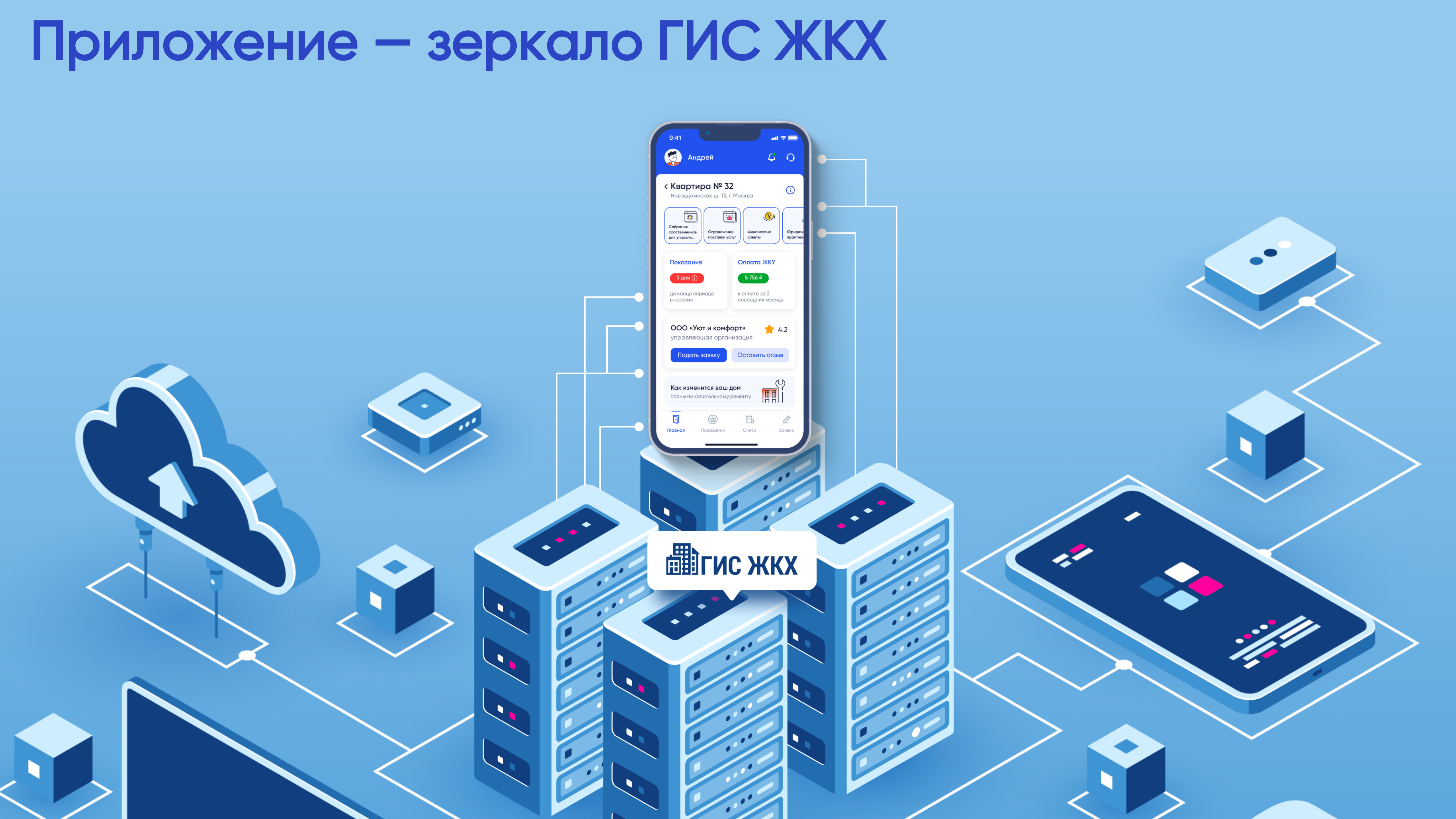


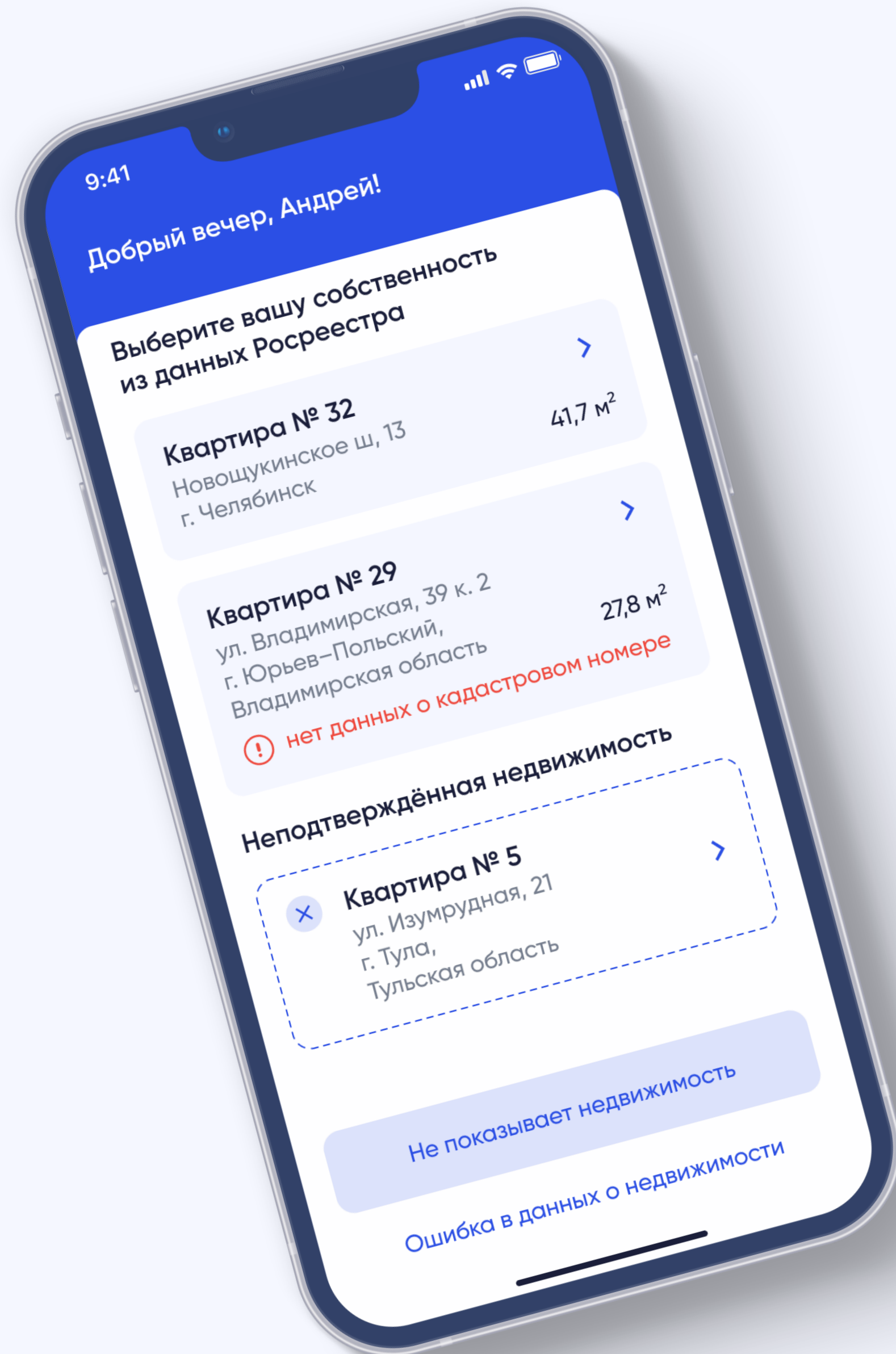
Голосование ОСС онлайн

Приложение – зеркало ГИС ЖКХ



 ГИС ЖКХ

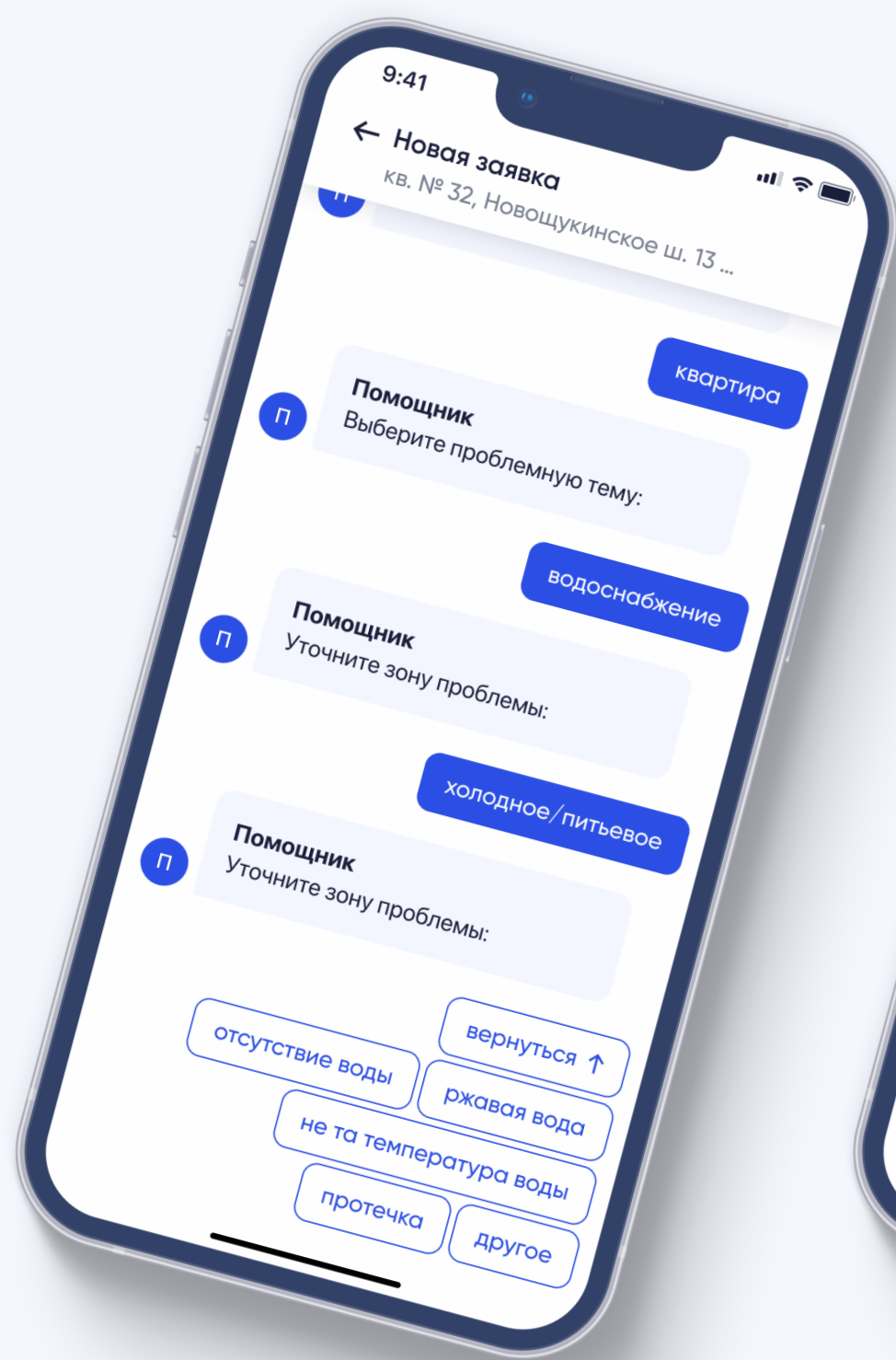




Условия 100% отображения собственности

- ↑ Квартира в многоквартирном доме
- ↑ Квартира есть и корректно отображена в ЕГРН
- ↑ Квартира «переехала» из ЕГРН в ГИС ЖКХ
- ↑ Квартира связана кадастровым номером
- ↑ Право собственности пользователя – актуально

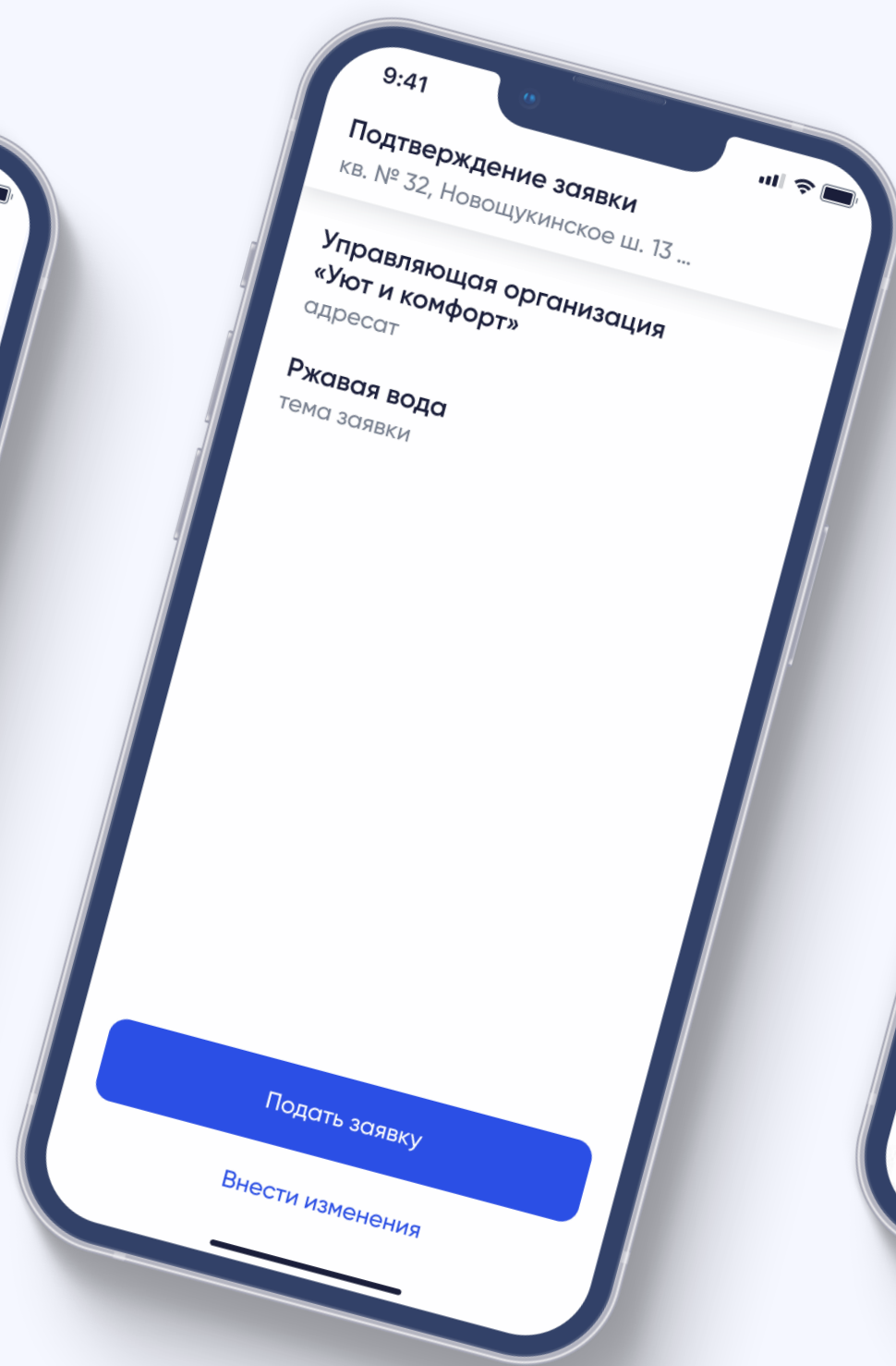
Прямая коммуникация



Выбор заявки в чат боте



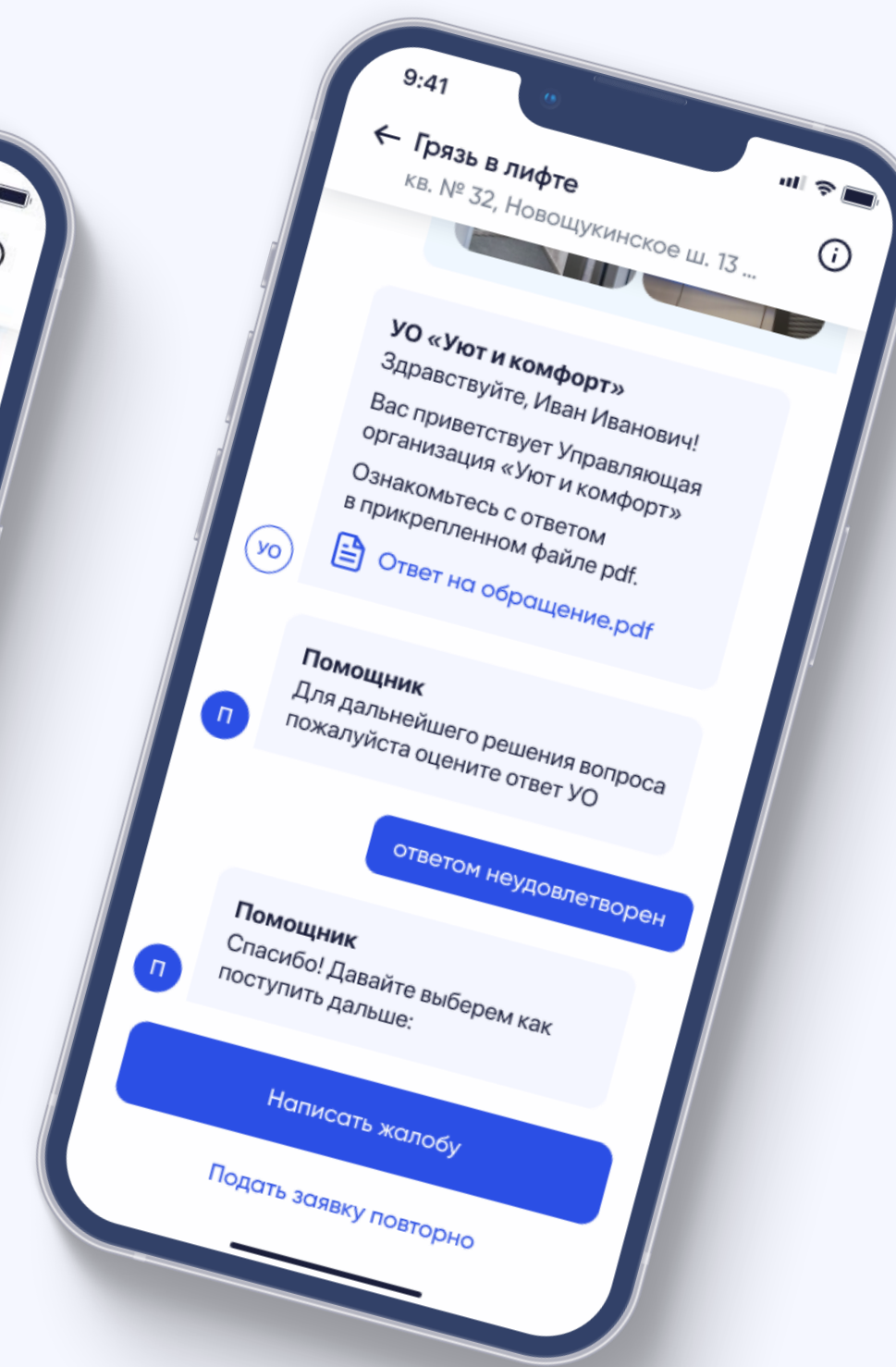
Совет, как быстрее решить проблему



Автоматическое определение адресата и срока



Оценка удовлетворенности Жителя ответом



Эскалация в ГЖИ, если оценка – неуд

90%

заявок получают ответ в срок

5 дней

средний срок рассмотрения

43% – удовл.ответом

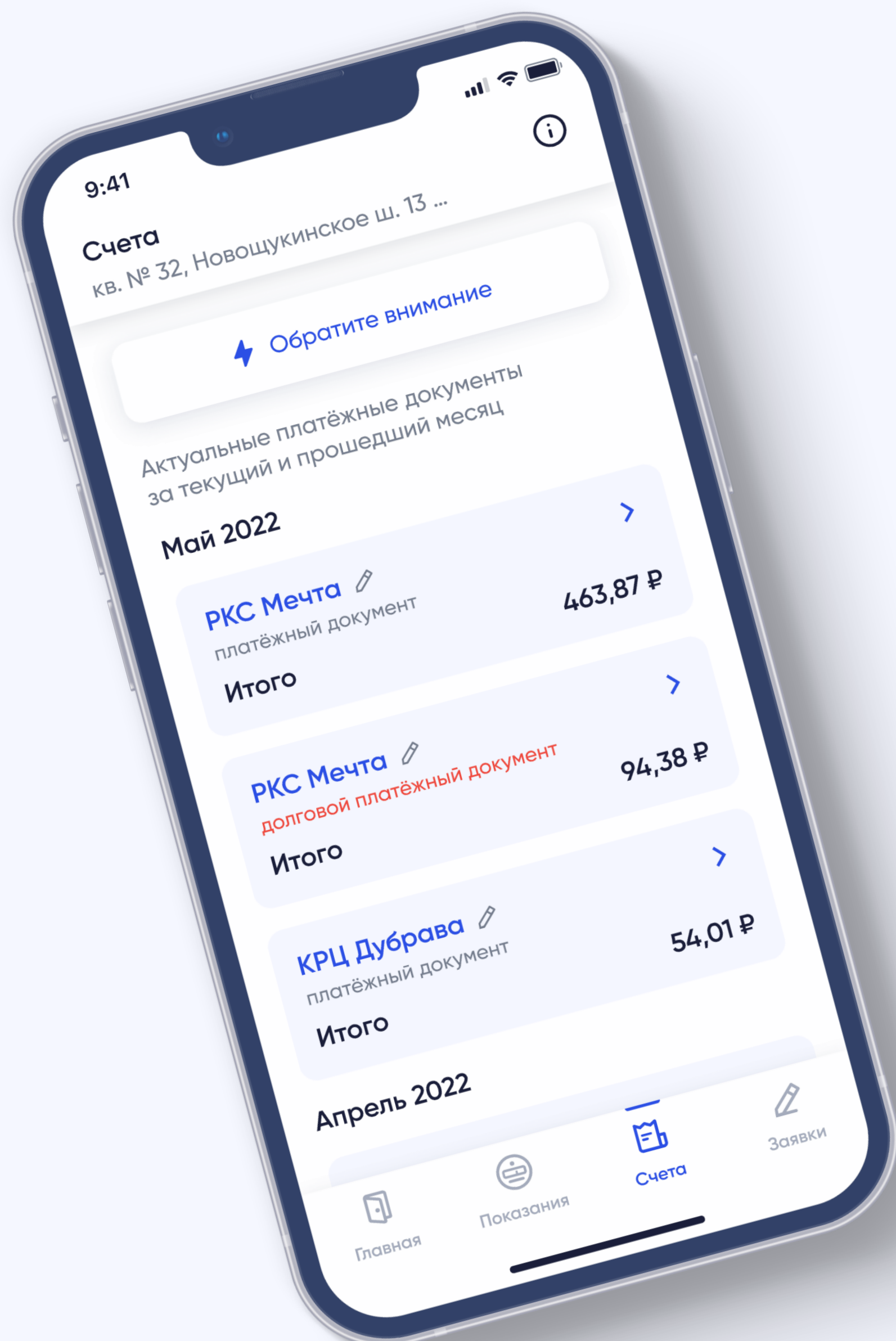
41% – неудовл.ответом

16% – частично удовл.

>90%

проблем решается на уровне УО/PCO

Платёжные документы



Текущая ситуация с размещением платёжных документов

78%

пд размещают поставщики

в планах до конца 2023

поднять до **90%**

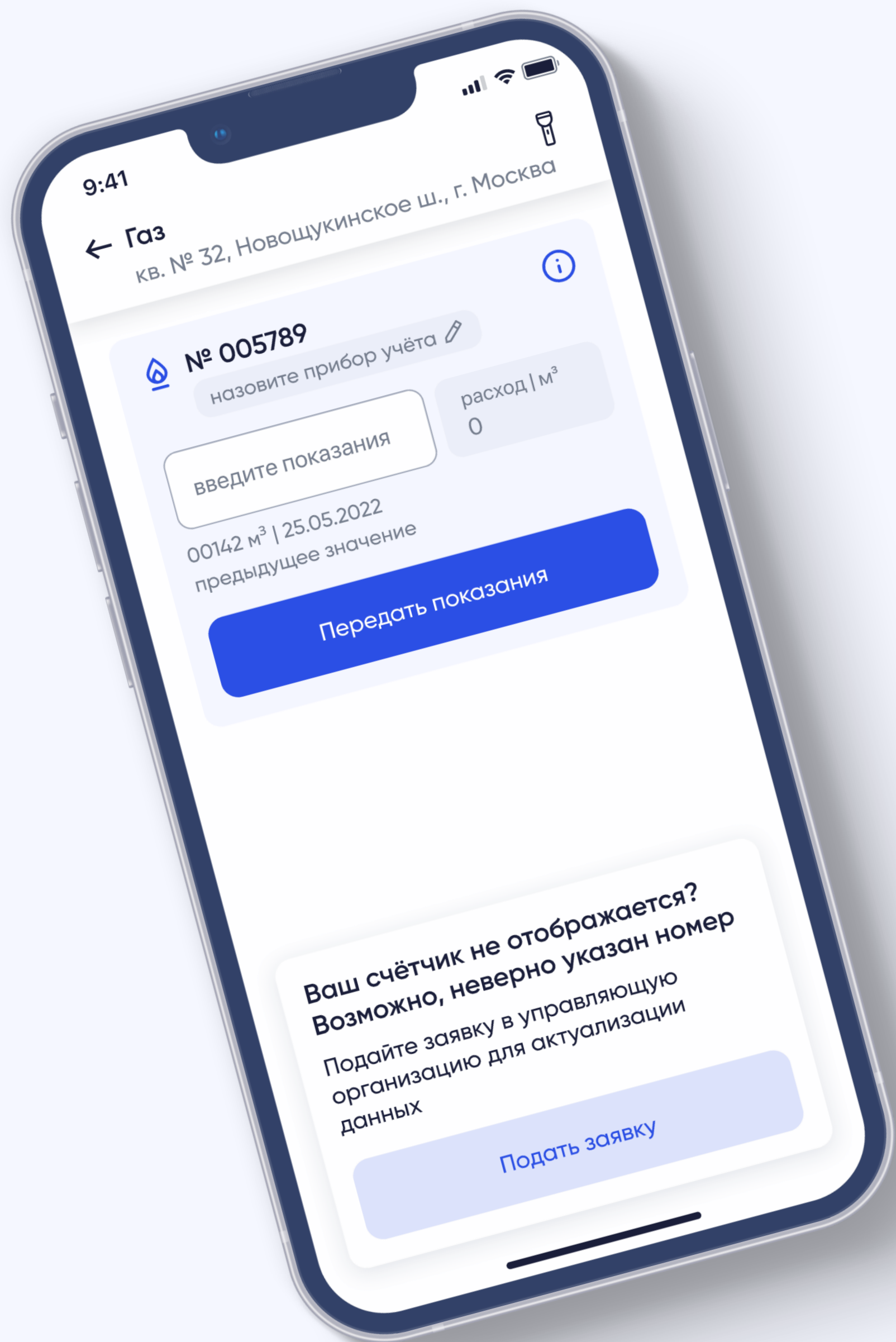
Вопросы данных платёжных документов занимают **2 место по популярности** среди обращений от пользователей Госуслуги.Дом

(по данным июня 2023)

Доставка уведомлений о счетах на ЕПГУ в пилоте до конца 2023, старт по всей России – 2024

Индивидуальные приборы учета

Главная задача – актуализация информации о приборах учёта и их показаниях



Позитивный пример – ситуация с размещением информации ИПУ электроэнергии на лицевых счетах

82%

уже размещено

в планах до
конца 2023

поднять до 90%

Пользователь должен вовремя узнать, что нужна поверка ИПУ!

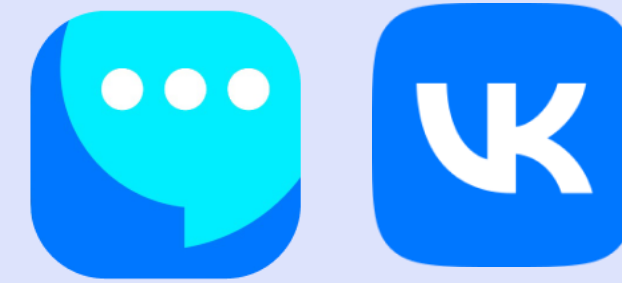
51%

ИПУ имеют инфо
о сроке поверки

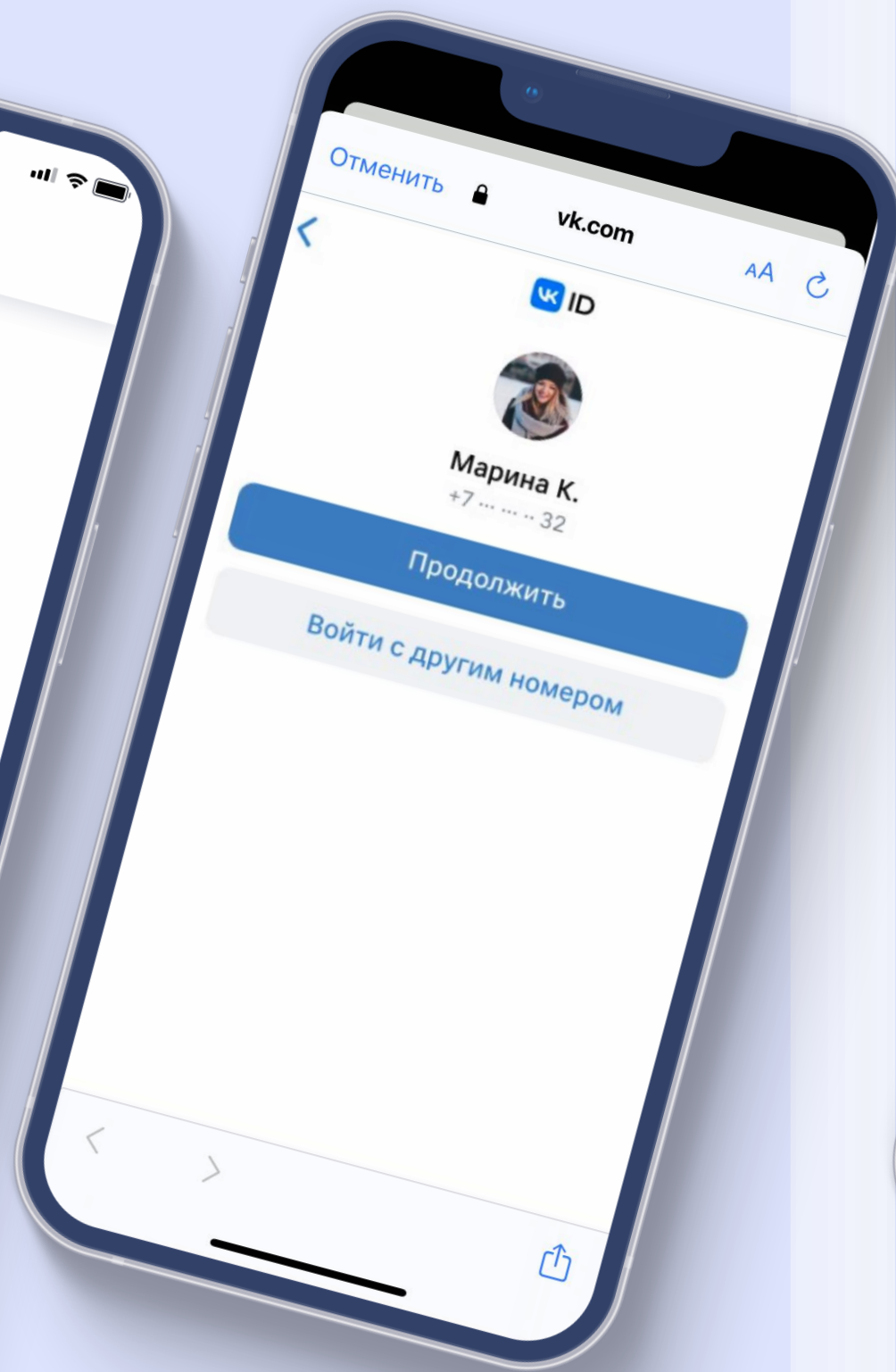
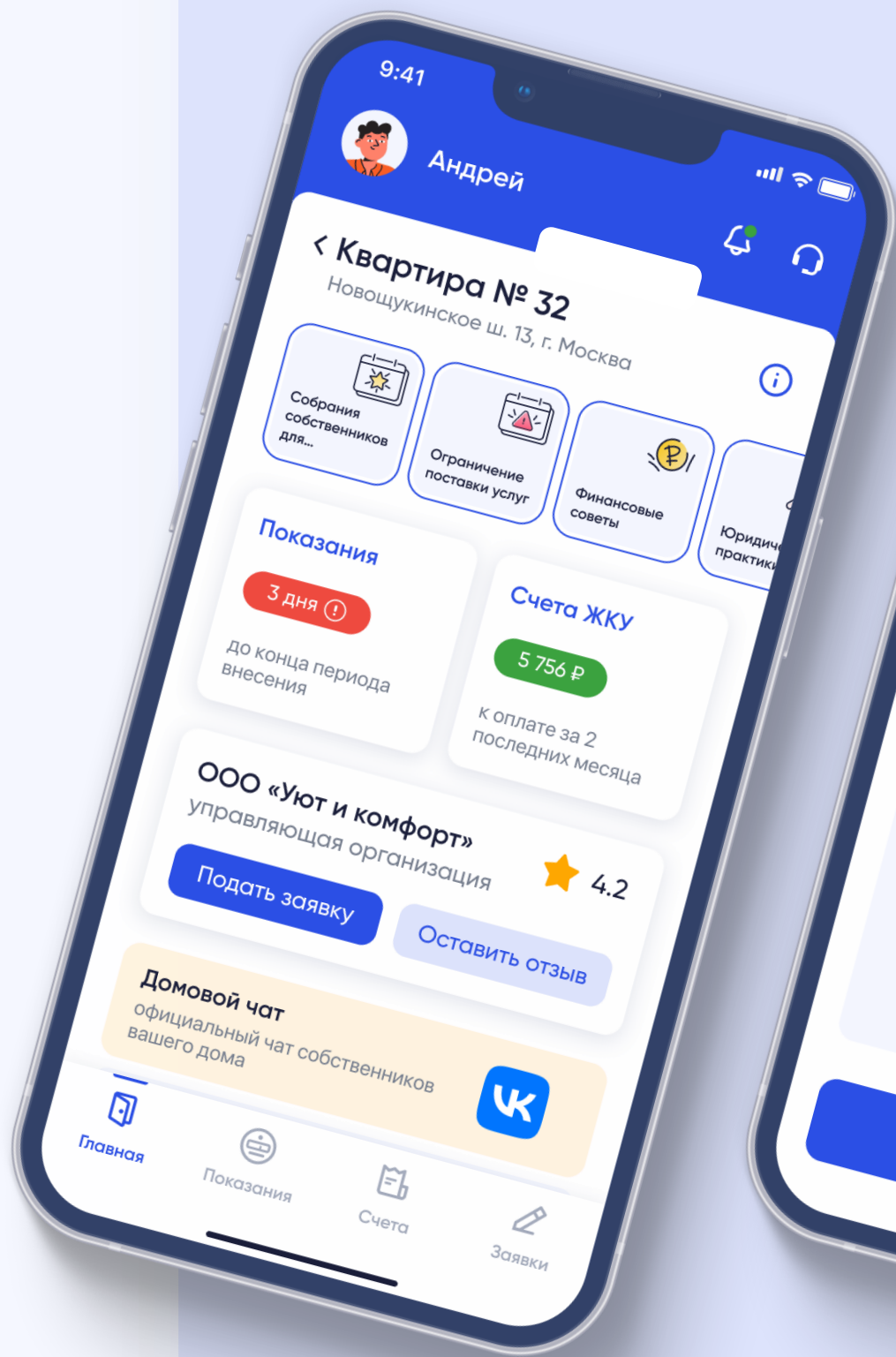
в планах до
конца 2023

поднять до 80%

Домовые чаты: совместный пилот с VK



- Использование отечественного мессенджера №1 (>81 m MAU)
- Чаты проверенных собственников
- Оповещение о важных событиях по дому через чат-бот



Этапы внедрения

I этап. Работа с качеством данных

15.08.2023–15.09.2023

II этап. Популяризация мобильного приложения

15.09.2023–31.12.2023

Поддержка популяризации со стороны госзаказчиков Минстрой РФ и Минцифры РФ

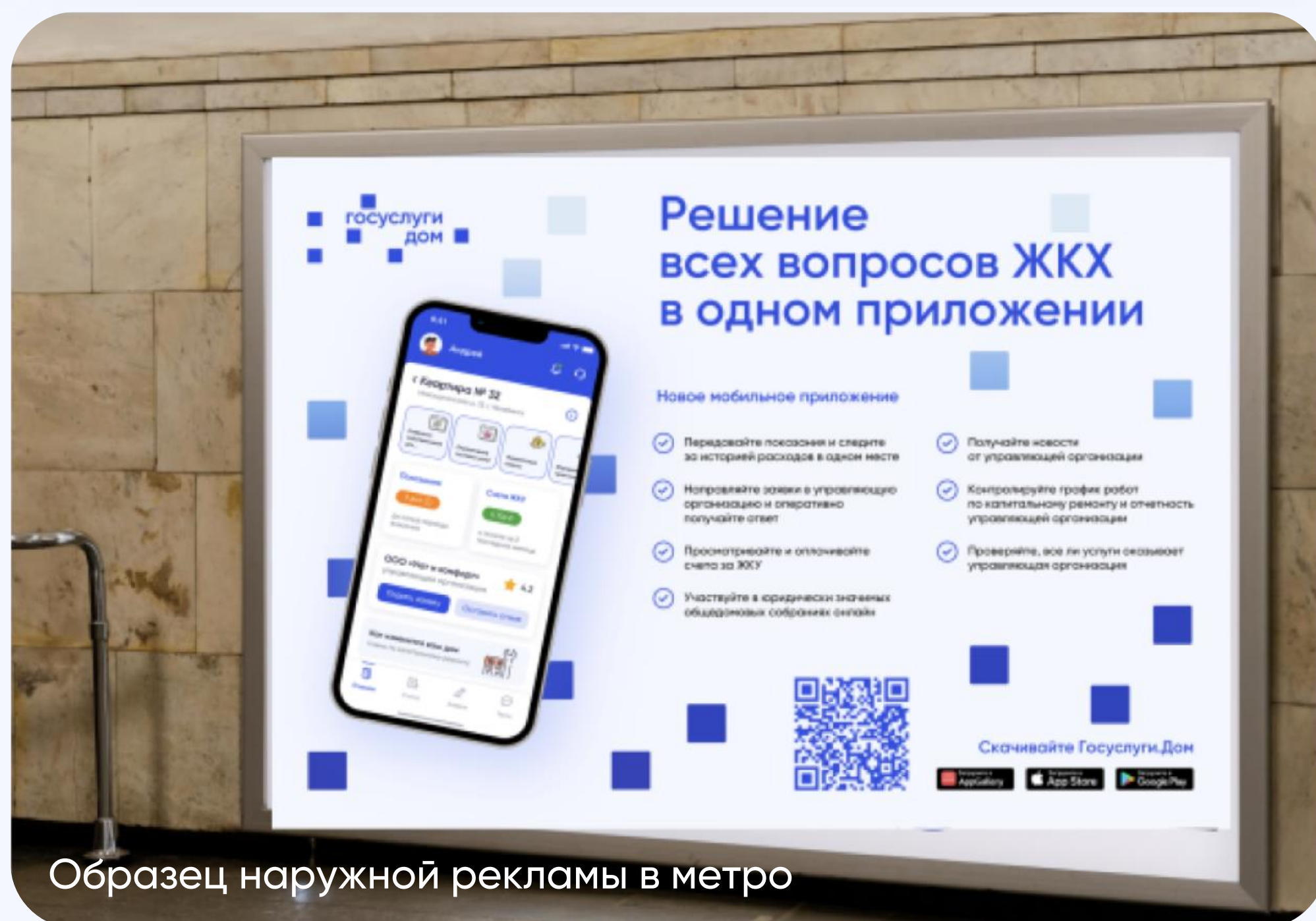
1. Официальный сайт
2. Соц. сети ведомств
3. Telegram-каналы
4. Email-рассылки, уведомления по базе ЕСИА и др.

Поддержка Оператора при работе с качеством данных

1. еженедельные мониторинги по качеству данных и методические материалы
2. поддержка в Телеграмм-чатах
3. интеграция с Витриной Росреестра (сентябрь 2023)

Поддержка популяризации со стороны Оператора

1. Изготовление и предоставление всех видов материалов необходимых для распространения.
2. Размещение баннера и новости на сайте ГИС ЖКХ
3. Рассылка «информационных сообщений» ГИС ЖКХ
4. In-app и push для миграции пользователей ГИС ЖКХ NEW



Образец наружной рекламы в метро

Задачи региона

I. Поднять качество данных в ГИС ЖКХ

Инструменты:

- Размещение информации УО и РСО в ГИС ЖКХ
- Координация работы по размещению органами ГЖИ
- Включение в работу территориальных органов Росреестра и муниципальных образований в случае ошибок по недвижимости



II. Распространить приложение среди жителей

Инструменты для продвижения органами власти*

- Новости на официальном сайте органа власти
- Материалы в личных каналах коммуникации глав регионов
- Подведомственные СМИ
- Соцсети (официальные каналы органов власти и бюджетных учреждений)
- Баннеры на сайтах МФЦ
- Информационные стенды в МФЦ и других учреждениях
- Наружная реклама, в том числе и видео
- Размещение на квитанциях ресурсоснабжающих организаций (социальная реклама)

Инструменты продвижения управляющими организациями

- Плакаты/объявления на досках информации
- Сайты управляющих организаций
- Общедомовые чаты

*Все материалы в единой стилистике будут предоставлены Оператором



Установить мобильное приложение



госуслуги
ДОМ

Спасибо!

АО «Оператор информационной системы»

Контакты

+7(964)768-87-37

Александр Кондеев
директор направления
социальных сервисов
руководитель проекта

+7(933) 302-96-13

Алина Атаманенко
начальник отдела
маркетинга
продвижение,
каналы коммуникации

+7(915) 493-90-55

Денис Пащенко
начальник отдела
управления качеством
данных техническое
обеспечение и данные