

Светлана КАМЕКА,
Максим ЧИЖИКОВ

■ Уфа в следующем году примет юбилейный, Десятый форум регионов Беларуси и России. Но уже сейчас Башкирия готова делиться своими инновациями с братским народом.

СТРОИЛИ КОСМИЧЕСКИМИ ТЕМПАМИ

Центр управления Республикой в Уфе, ЦУР - все равно что центр управления полетами. Тоже что-то космическое. И внутри и снаружи, особенно когда смотришь сквозь его стеклянную стену на реку Белую. Красивыми видами, например, на памятник башкирскому национальному герою Салавату Юлаеву, можно полюбоваться с его крыши. Ее открыли для любителей селфи, чтобы они не бегали по склонам, рискуя здоровьем. В итоге получилась точка притяжения для горожан.

Построили здание космически быстрыми темпами - за пять месяцев. Для того чтобы вписать его в крутую береговую линию, потребовалось залить «многоэтажный» фундамент. В проектировании помещений участвовали сами сотрудники. Со временем часть столов убрали - сделали площадку для встречи гостей. А их в ЦУРе бывает много. Принимали недавно и белорусскую делегацию во главе с премьер-министром страны Романом Головченко. Сябрам так тут понравилось, что решили часть цуровских идей применить и у себя. Премьера впечатлила возможность обратной связи, заинтересовала система отслеживания комментариев в соцсетях. То, что очень важно самому рулить ситуацией в интернете, чтобы повестку не взял в руки кто-то другой и не использовал в своих целях, белорусы поняли еще в августе 2020-го.

ЦУРы есть во всех российских регионах - это единая цифровая платформа для оперативного мониторинга и обработки жалоб от местных жителей. Но только в Башкирии у него отдельное здание. И появился он чуть раньше, чем где-либо.

ЛЕГКО ДОСТУЧАТЬСЯ ДО ЧИНОВНИКОВ

Пришвартован ЦУР рядышком с Домом республики - их связыва-



Пресс-служба ЦУР

ЦУР, Я В ДОМИКЕ!

...Все проблемы видны как на ладони - в режиме реального времени можно посмотреть, что происходит на местах.

ет подземный переход. Как шутят в центре, чтобы проще было достучаться до чиновников. Впрочем, для главы Башкирии тут оборудовали кабинет (в нем Радий Хабиров работает по понедельникам), есть он и у премьер-министра. Любимый снимок сотрудников ЦУРа - вид вечерней Уфы: свет горит в их офисе и в кабинете руководителя республики. Тут часто задерживаются после восьми вечера, а на работу приходят и к шести утра.

Мы заходим в здание вместе со спасателями. Неужели ЧП? Тревога - тренировочная. Пять дней в неделю из него идут прямые утренние эфиры на главном башкирском канале БСТ. Включение на пять - семь минут. Сегодняшняя тема - пожарная безопасность, для наглядности в эвакуации участвуют и сотрудники центра.

Опен-спейс рассчитан на сотню человек. Но пока столько людей не требуется. Работают тут сотрудники республиканских министерств и ведомств. Кто-то приходит каждый день, кто-то несколько раз в неделю. Офис разбит на зоны. Есть блок продвижения в соцсетях, свои социологи. Министр вполне может позвонить в компанию по вывозу мусора и уточнить, не просрочена ли у нее лицензия, какие машины используются.

Центр посетил популярный телеведущий и комментатор **Дмитрий Губерниев**. И ему решили показать, как все работает. Из одного поселка республики пришло сообщение, что там нет доступа к вывозу мусора. Позвонили главе района, комментатор с ним лично разговаривал. Через пару часов прислали фото: все ок.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ВРЕМЯ БЫСТРЫХ РЕШЕНИЙ

■ В центре готовы помочь жителям с любыми проблемами.

- Как раньше происходило общение граждан с властью: они звонили или в свою управляющую компанию, или в ЖКХ города. И было два пути: либо услышат, либо нет. Можно было написать официальное письмо, если отказали. На ответ по закону отводилось до тридцати дней. История тянулась до бесконечности, - вспоминает **Дмитрий Черенков**, заместитель руководителя проектного офиса ЦУРа.

Сейчас - время быстрых решений. Поэтому на «горячие» проблемы дают три часа. Сломанный люк на дороге, неработающий светофор - все делается быстро, без отписок.

Написал другу в одной из соцсетей: где-то не убрали мусор (главное, чтобы запись была открытой), а система «Инцидент менеджмент» сканирует их, и сообщение приходит в центр. И уже отсюда оно распределяется по ведомствам.

Отслеживают и публикации в СМИ, вдруг всплывет какая-то проблема, которая до них еще не долетела.



ТОП-10 ОБРАЩЕНИЙ В СИСТЕМУ «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ»

(с 1 января по 27 ноября 2022 года)

Дороги	33 851
Благоустройство	25 148
ЖКХ	23 713
Социальное обслуживание и защита	17 556
Здравоохранение/Медицина	13 332
Общественный транспорт	10 189
Образование	8156
Мобилизация	7740
Строительство и архитектура	5970
Мусор/Свалки/ТКО	4511
ВСЕГО:	181 242

НАЖМИ НА ТРИ КНОПКИ - ПОЛУЧИШЬ РЕЗУЛЬТАТ

■ Как в республике смогли наладить контакт между ведомствами.

Когда систему только запускали, Радий Хабиров поставил задачу: нажал три кнопки - и должен понимать ситуацию по каждому вопросу.

Теперь на платформе обратной связи есть кнопка «Сообщить о проблеме». Нажимаешь ее, описываешь проблему, отправляешь информацию - ровно три шага. Нужно только зарегистрироваться через Госуслуги. Если проблему нельзя решить быстро, например, построить дорогу, чиновник должен объяснить по-

чему: надо ее спроектировать, провести конкурс, найти деньги на строительство. Ответ должен быть написан человеческим, а не канцелярским языком. За этим следят кураторы.

Среди достижений - борьба с брошенными по городу автомобилями и любителями парковать их на газонах. Завели чат-бот по СВО: им уже воспользовались 2,5 тысячи человек.

К ЦУРу уже подключили программу контроля качества работы операторов, занимающихся вывозом мусора (можно отследить вплоть до минуты пути каждого мусоровоза). В режиме реального времени видно, где отходы

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ

вывозят вовремя, а где нужно вмешаться. Есть даже «тепловая» карта по муниципалитетам: зеленый горит - значит, все хорошо, красный заставляет реагировать. Столкнулись с тем, что работа дворников и мусорщиков не синхронизирована. Поэтому мелкие отходы часто оставались даже после вывоза. Теперь дворник знает, что с десяти до двенадцати утра приедет машина и, возможно, потребует его помощь.

Так работает блок социальных коммуникаций. Но есть еще блок экономической аналитики. Можно посмотреть, например, где целесообразнее постро-

ить школу и дорогу. А когда инвестор планирует возвести кафе и автозаправку, с помощью него ищет подходящее место. В общей базе данных он увидит свободные участки, трафик потенциальных клиентов, меры поддержки, когда рядом будут ремонтировать дорогу, есть ли мусорный полигон и не планируется ли застройка территории. Раньше нужно было запрашивать информацию у многих ведомств, на что уходило много времени.

- **Получается, что заставили работать чиновников лучше за те же деньги?** - интересуемся мы.

- Просто помогли коллегам скомуницироваться, - дипломатично отвечают в башкирском ЦУРе.