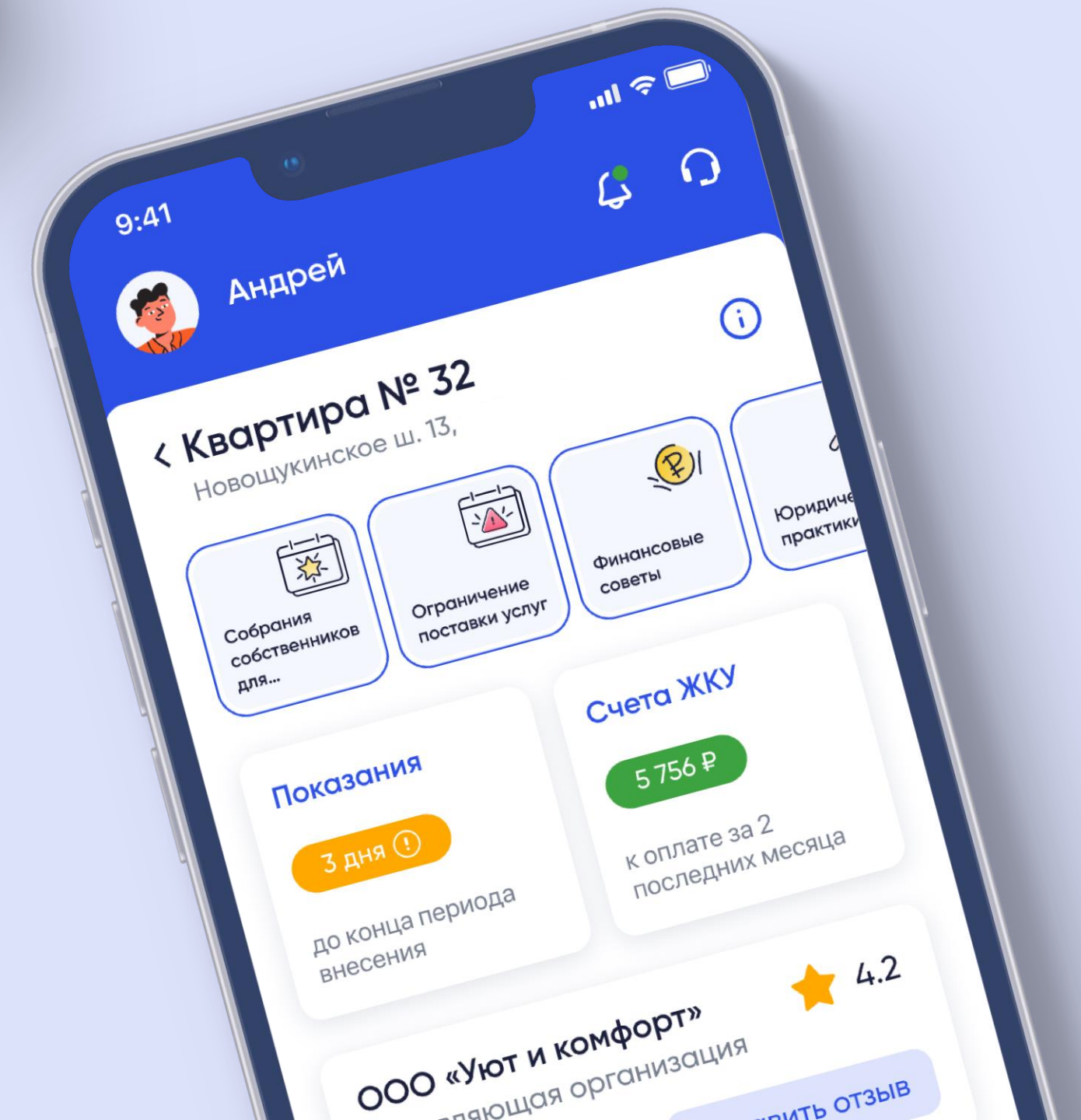
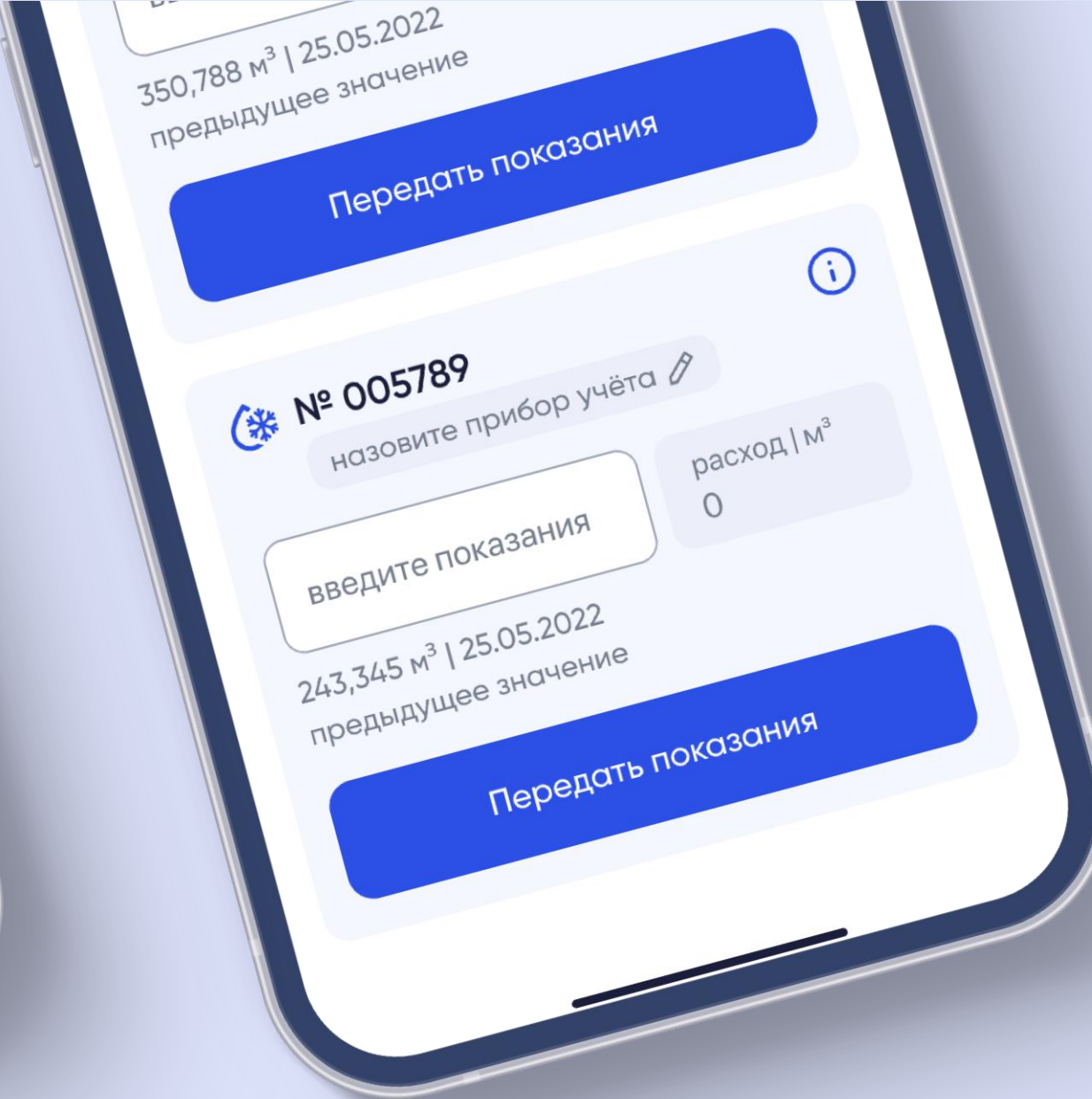
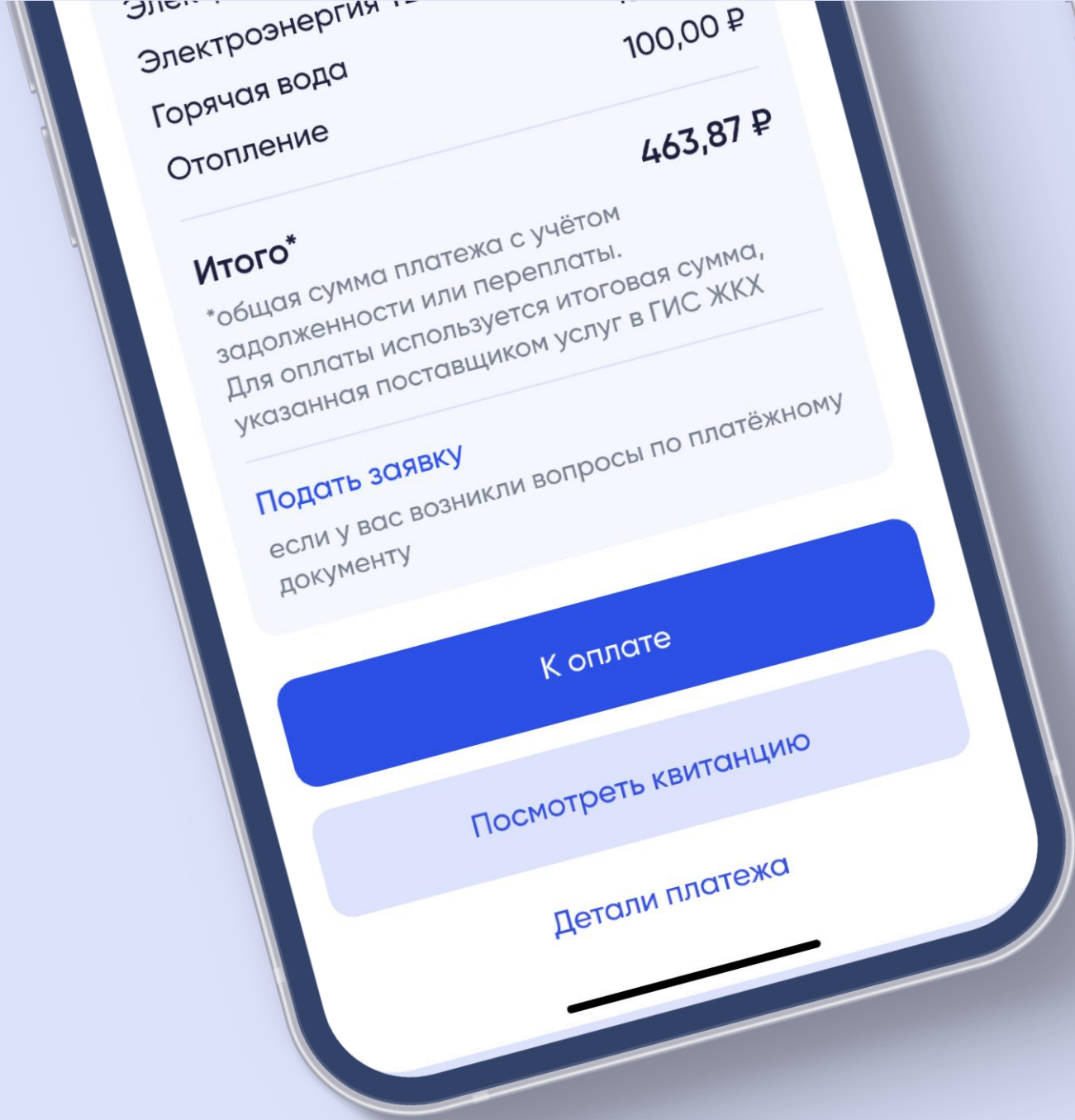




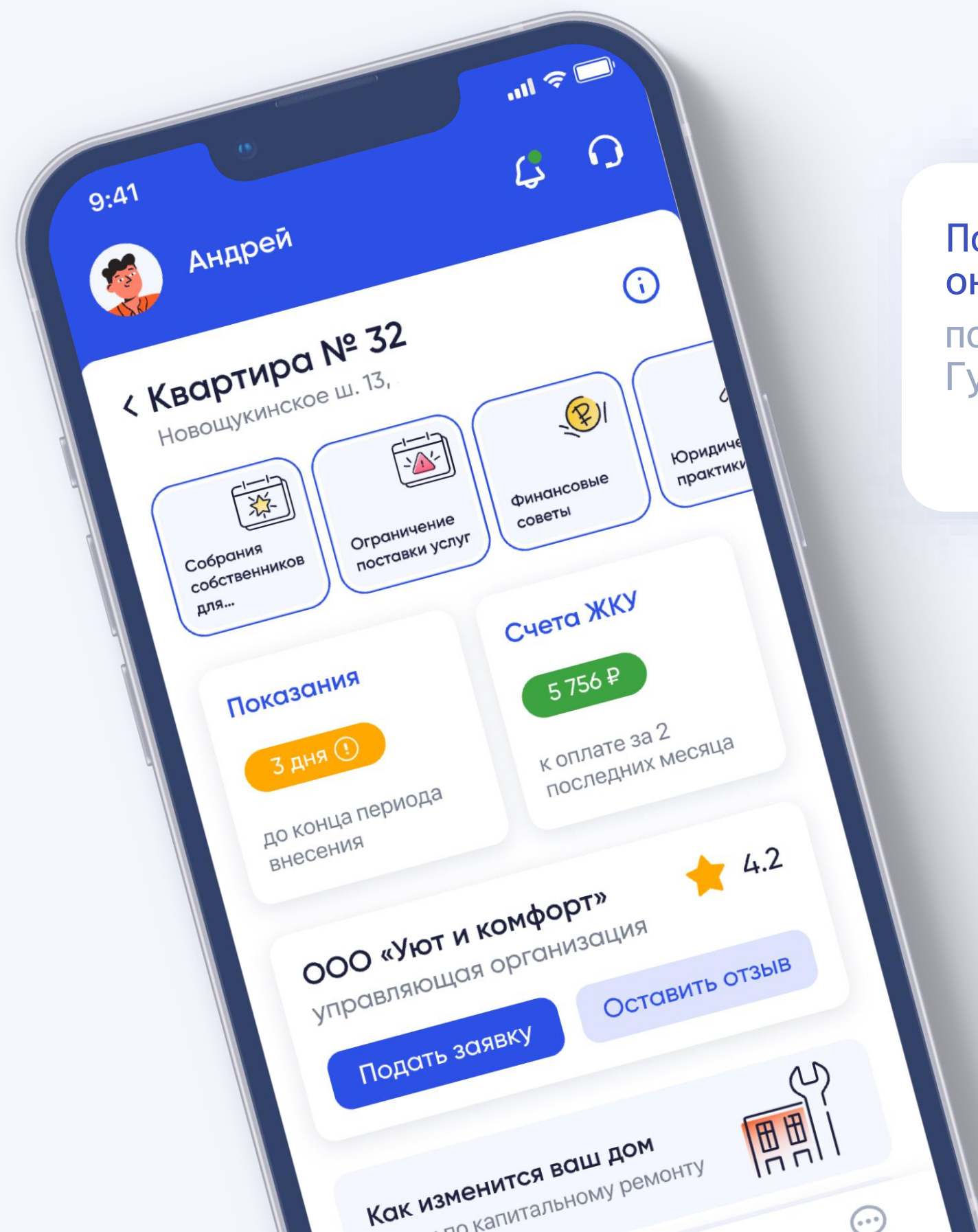
ГОСУСЛУГИ  
ДОМ

# 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

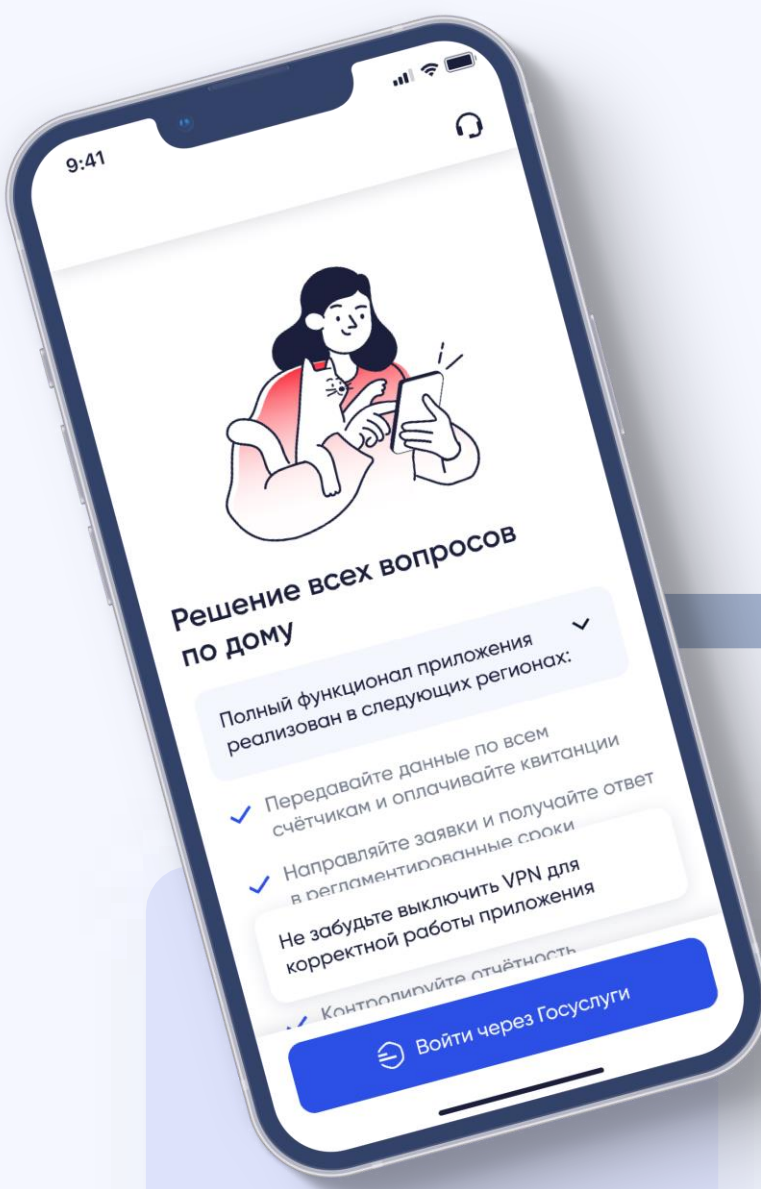
Повышение прозрачности в сфере ЖКХ

Повышение доли населения зарегистрированного в ГИС ЖКХ

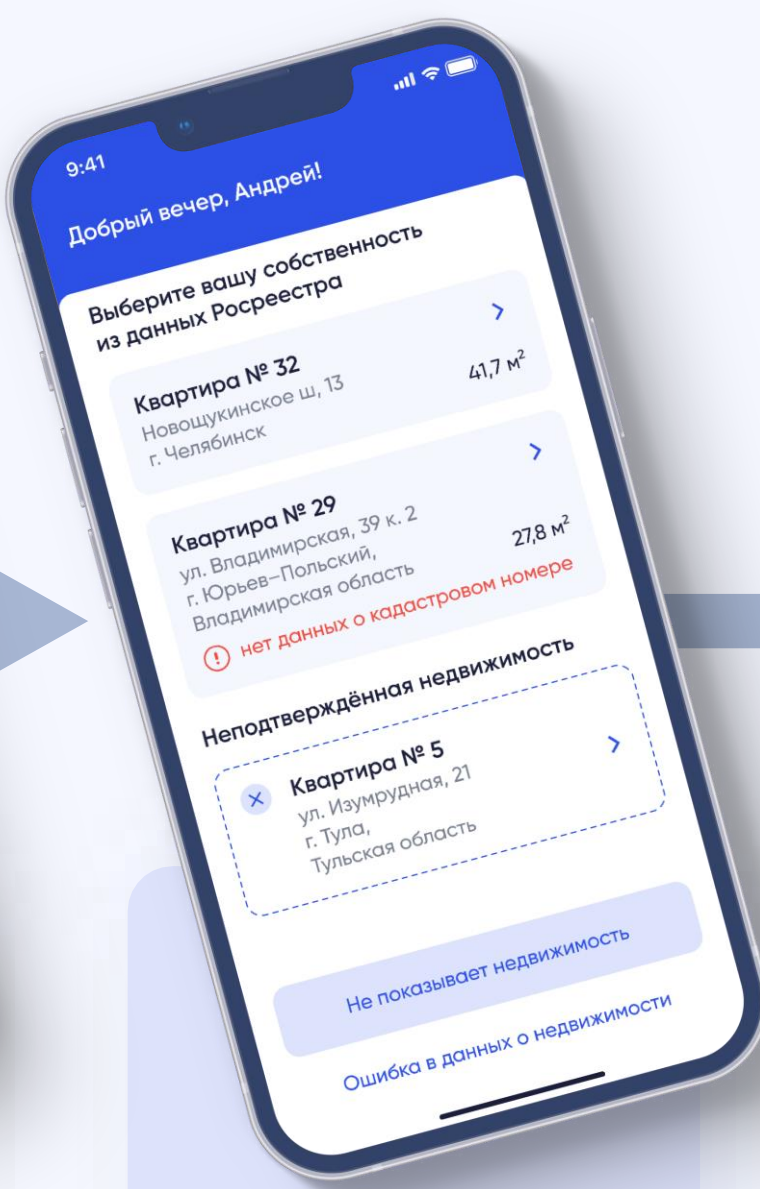
Улучшение общего социального самочувствия граждан за счет решения проблем потребителей внутри отрасли

# Что можно сделать в мобильном приложении Госуслуги.Дом?

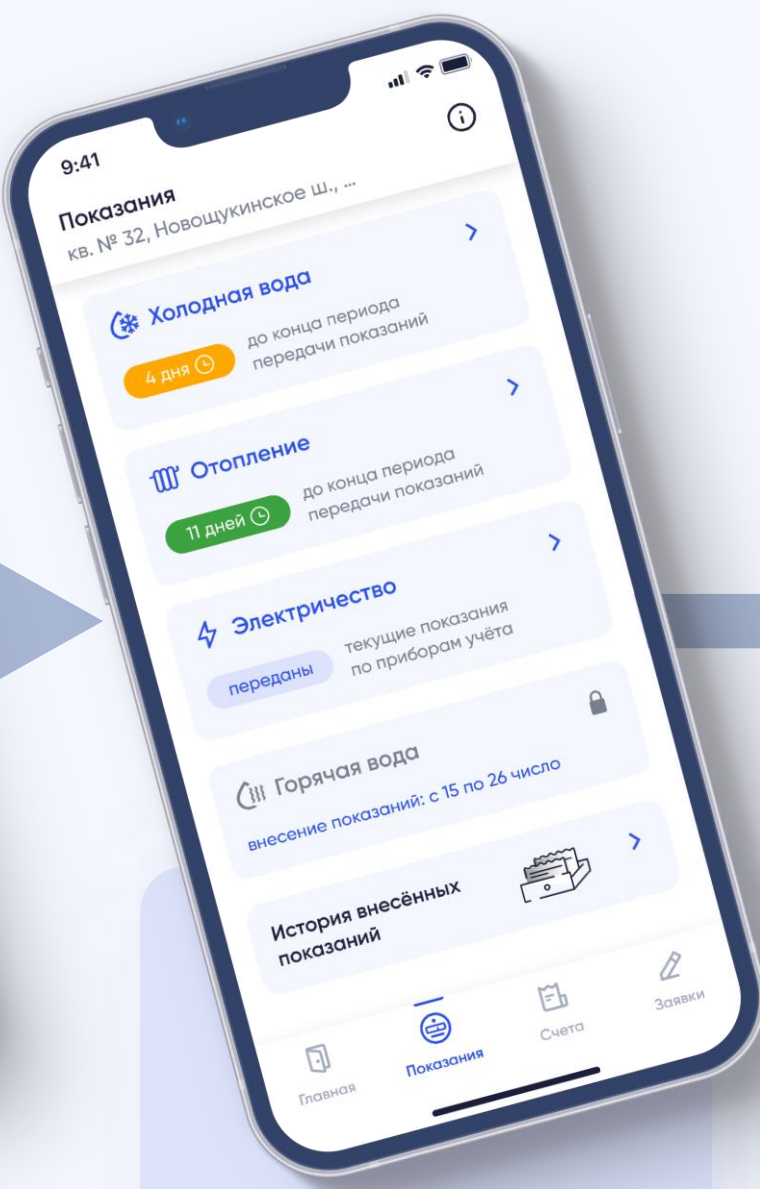
**> 390 000**  
россиян уже установили МП



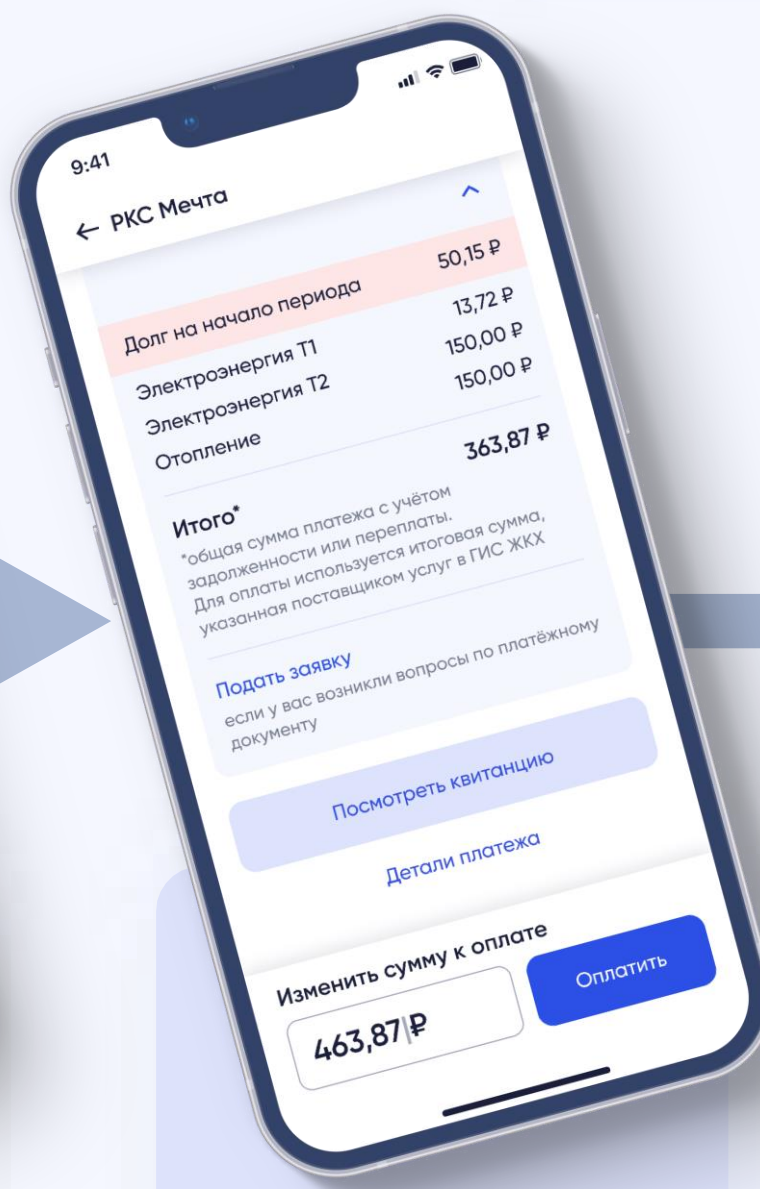
Регистрация через ЕСИА



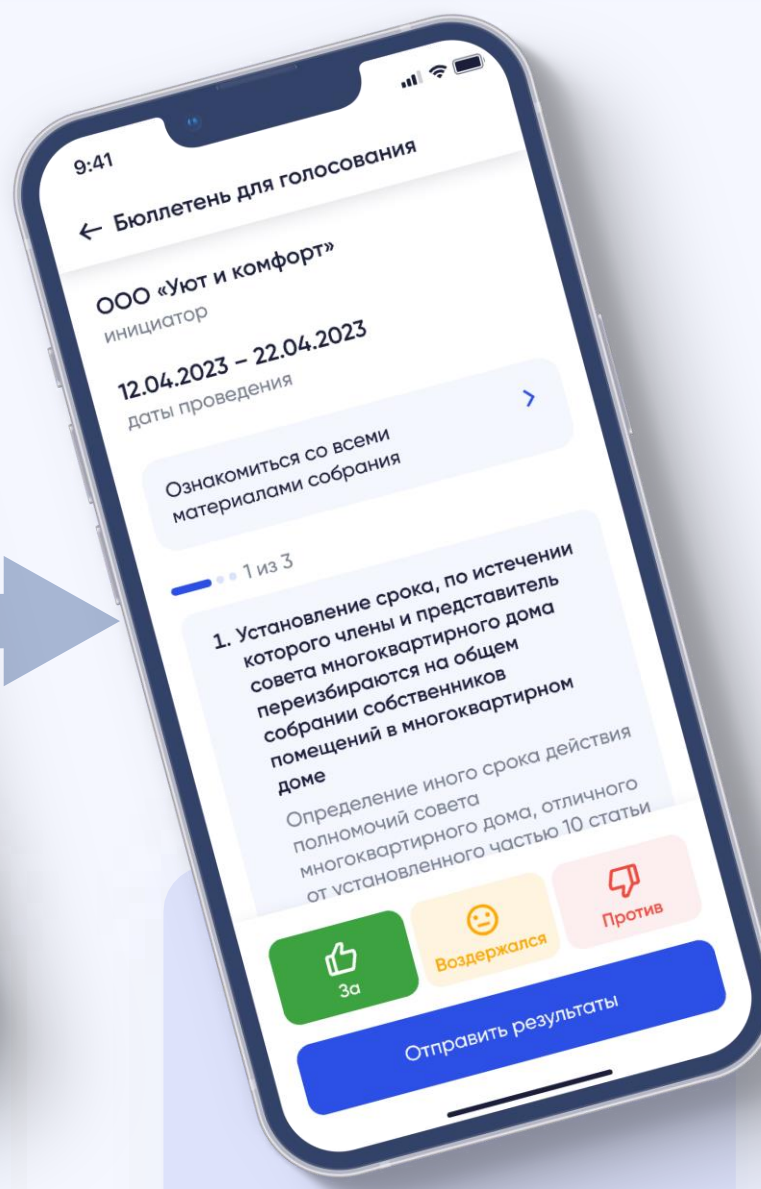
Выбор недвижимости



Передача показаний

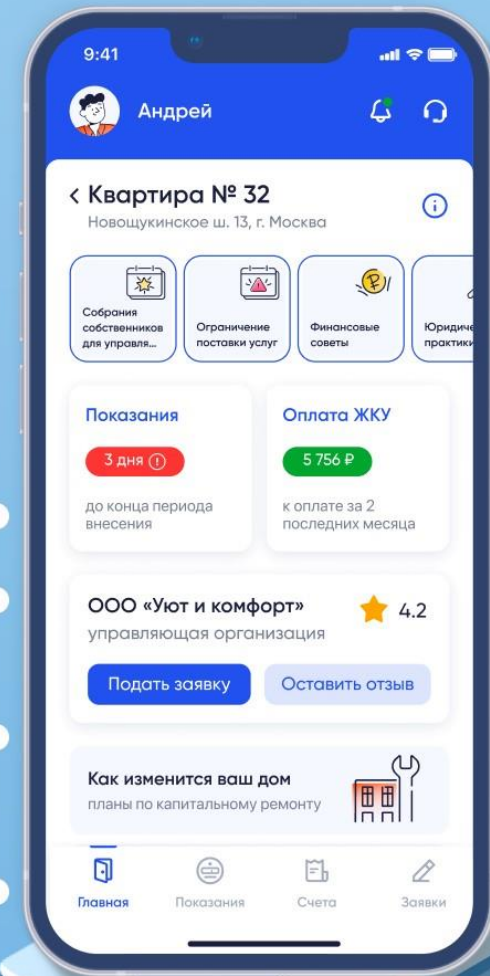


Оплата ЖКУ

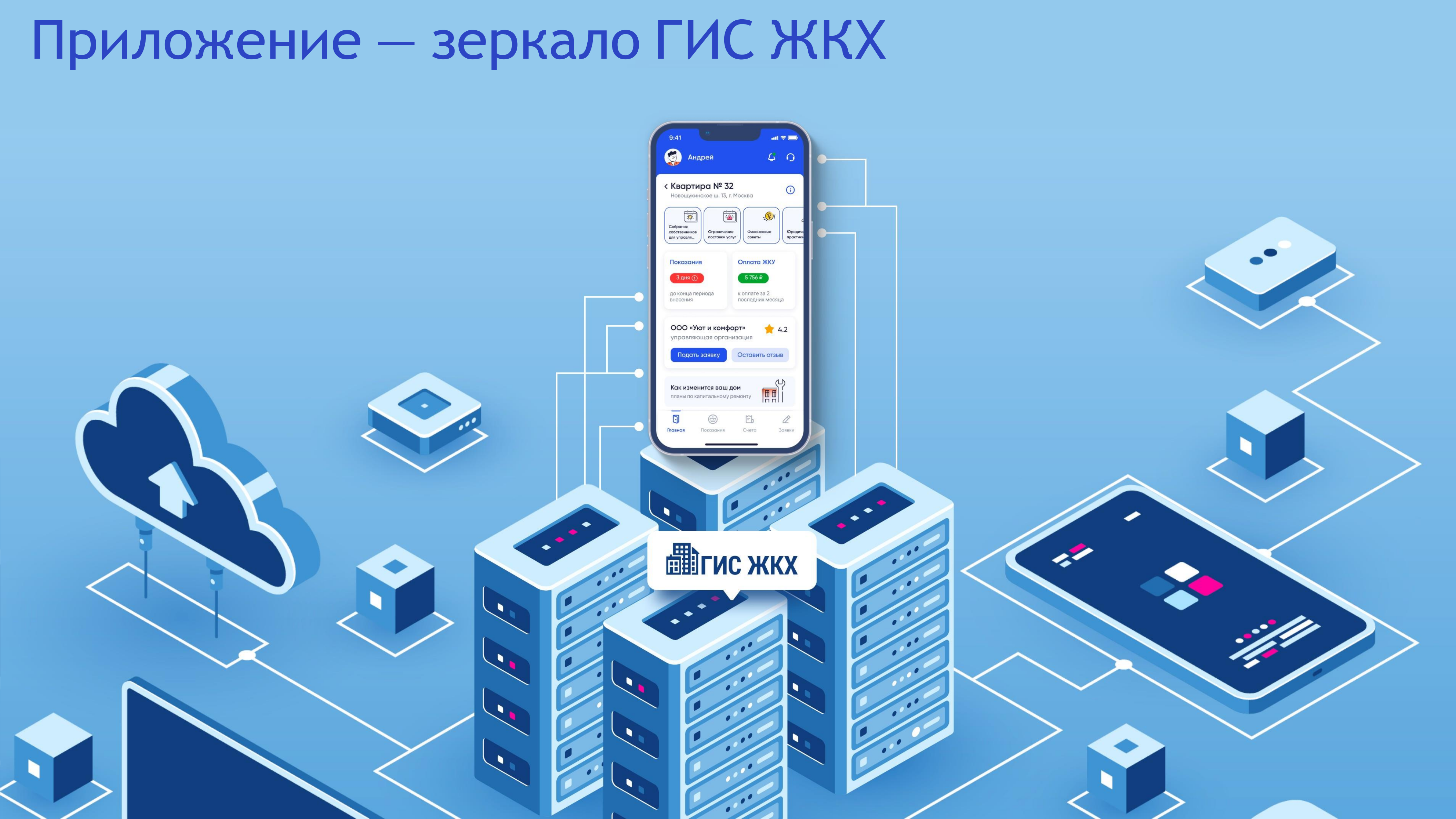


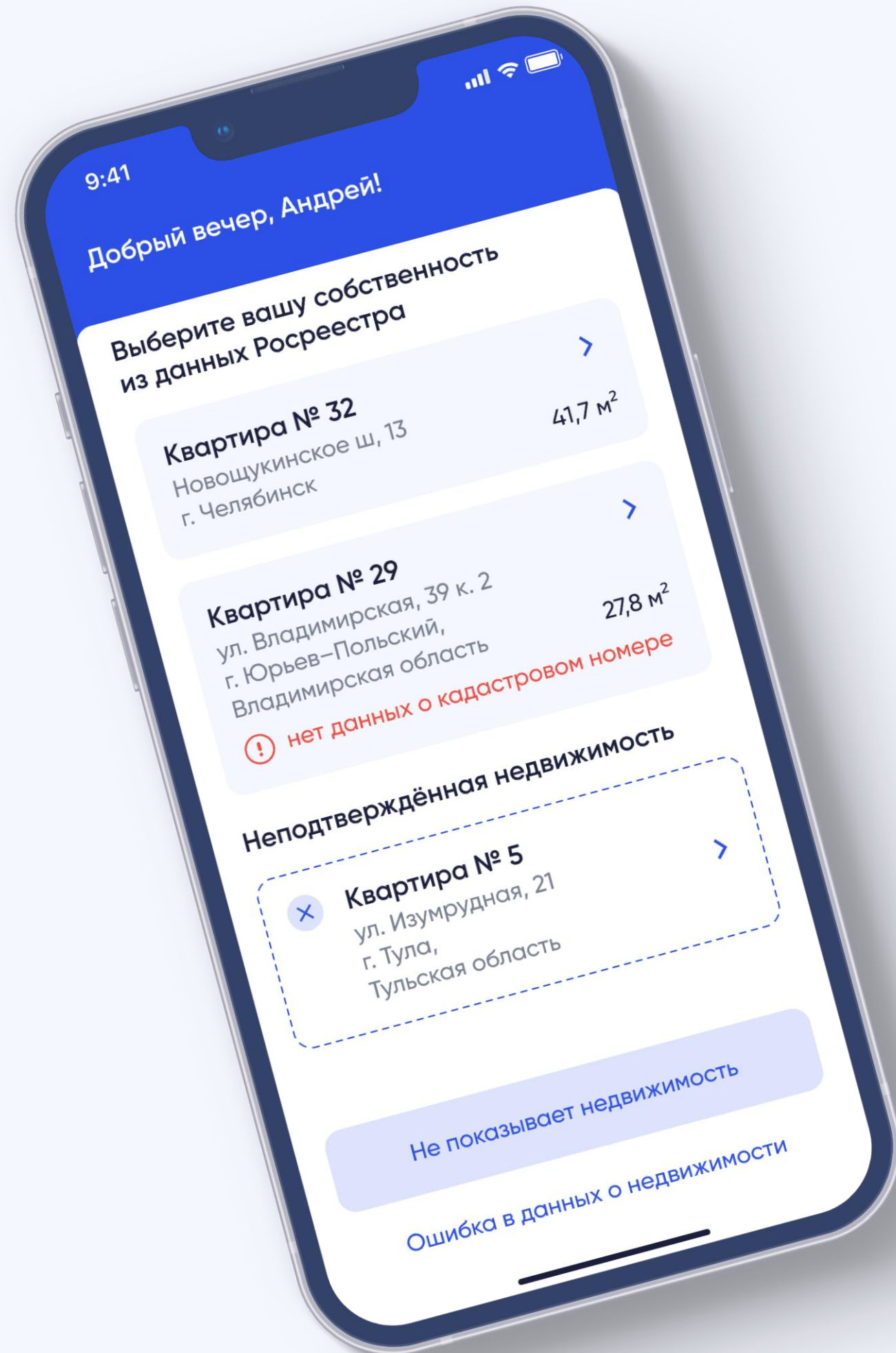
Голосование ОСС онлайн

# Приложение – зеркало ГИС ЖКХ



 ГИС ЖКХ

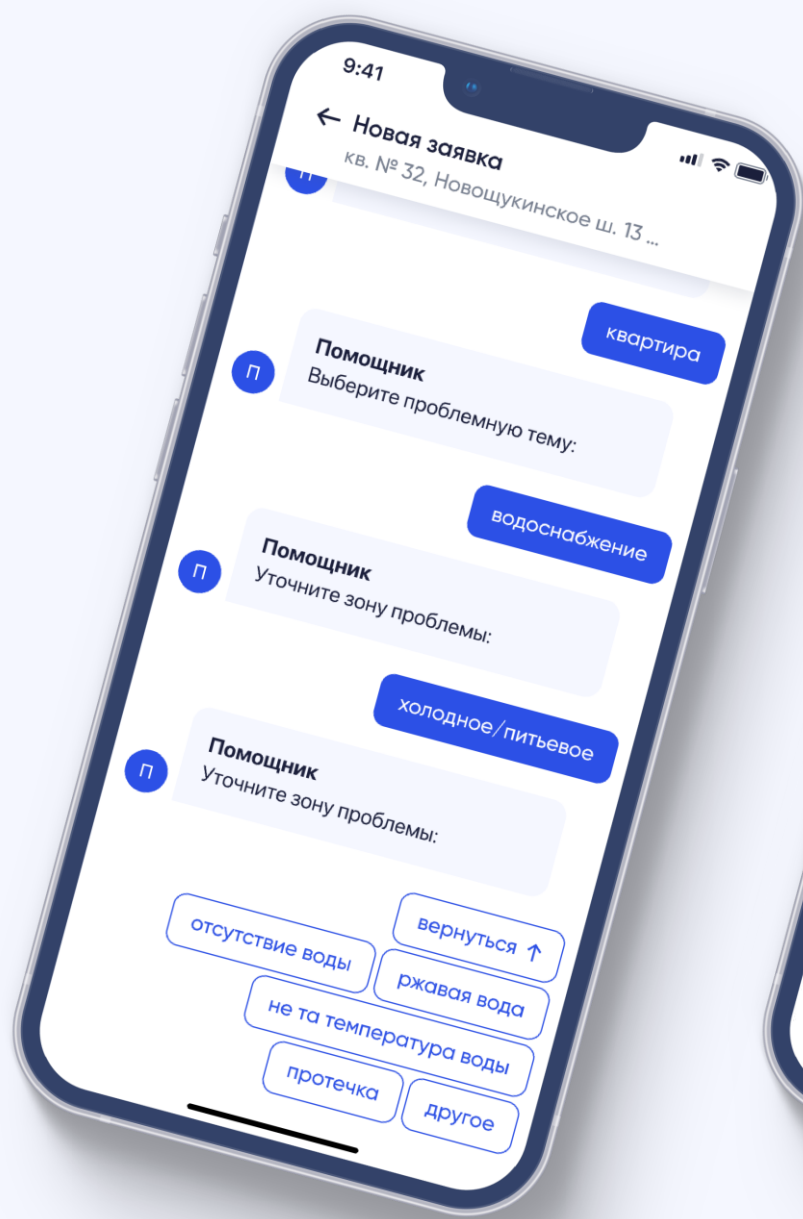




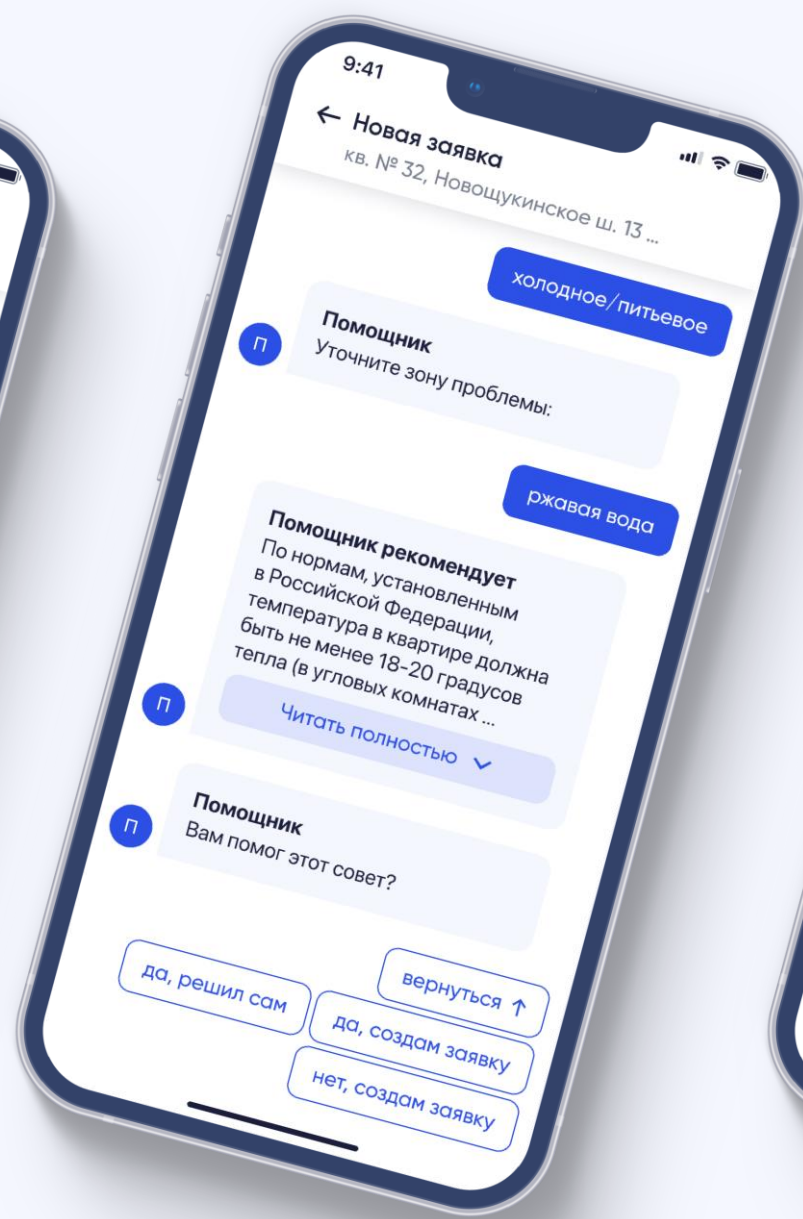
## Условия 100% отображения собственности

- ↑ 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

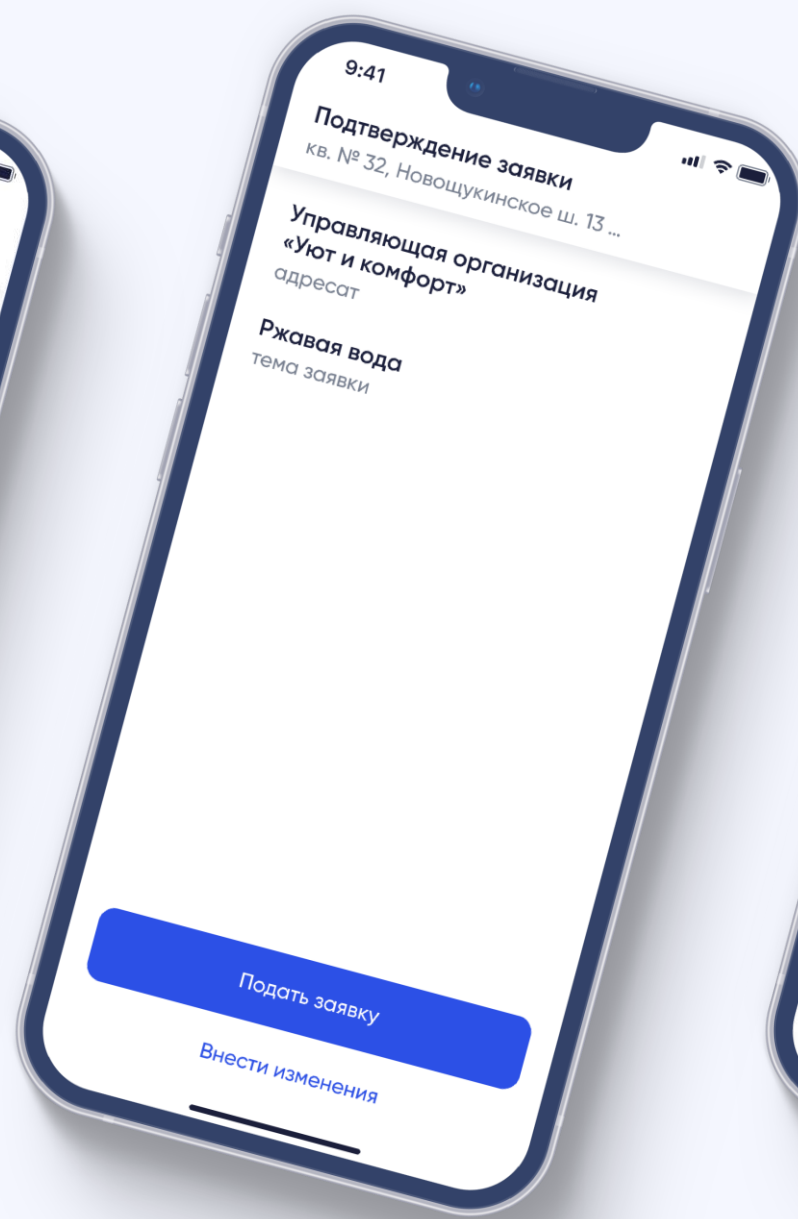
# Прямая коммуникация



Выбор заявки в чат боте



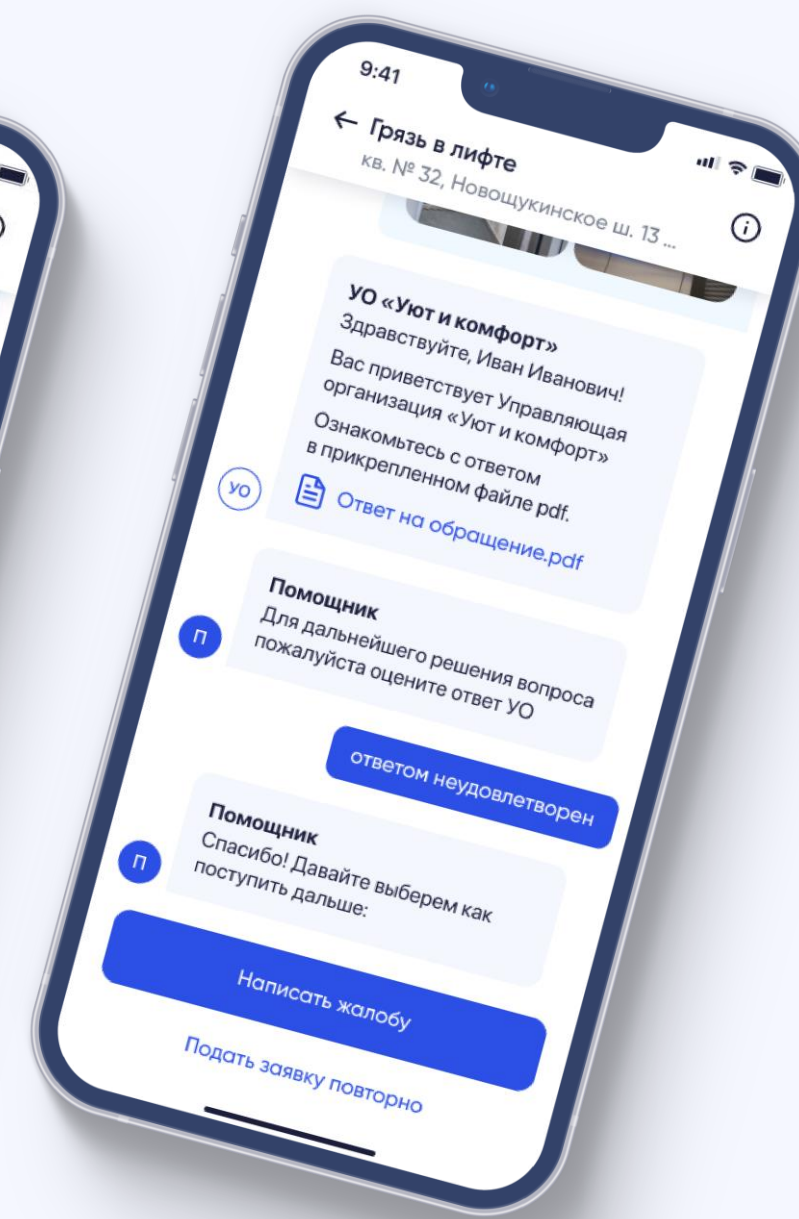
Совет, как быстрее решить проблему



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

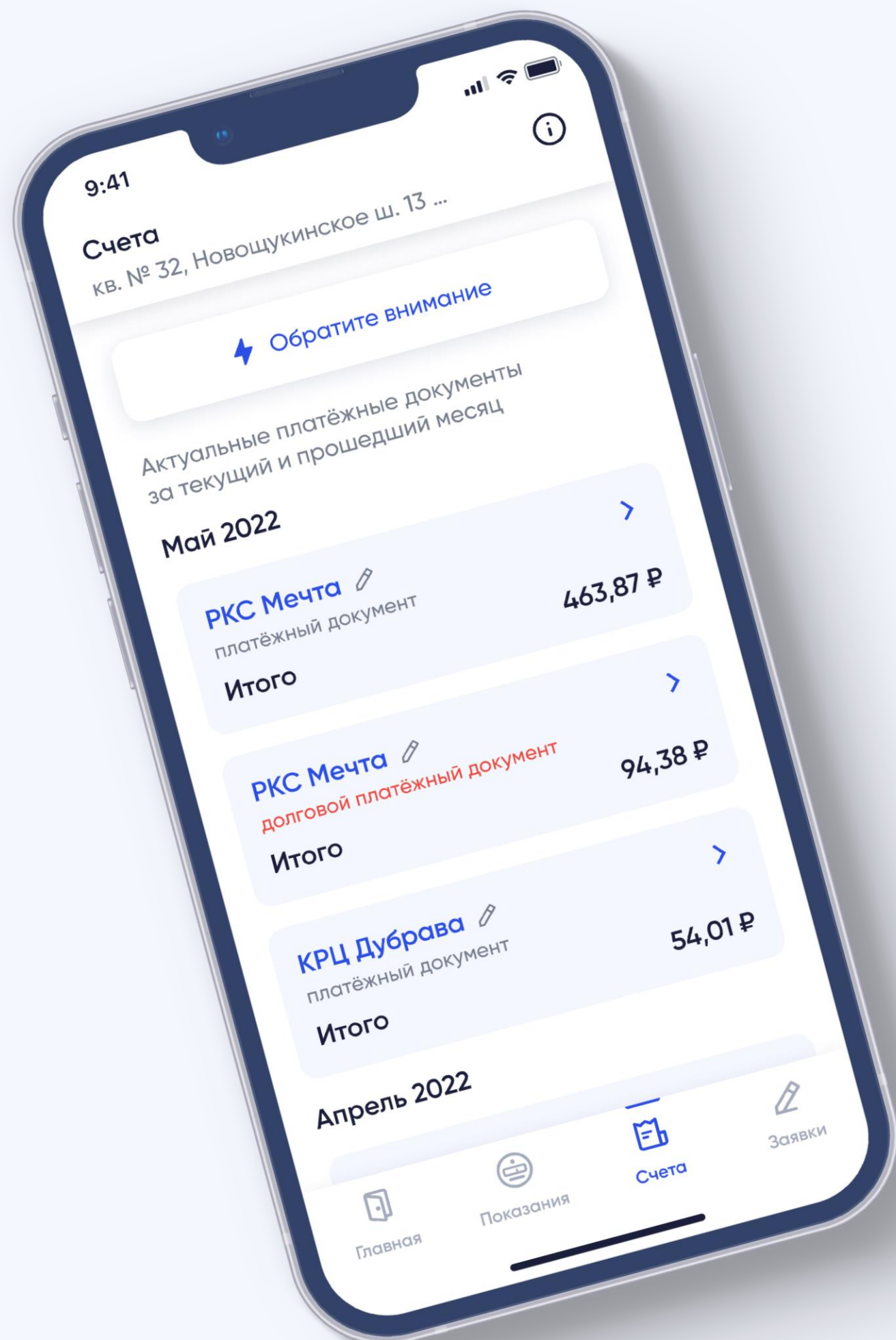
41% — неудовл.ответом

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%**

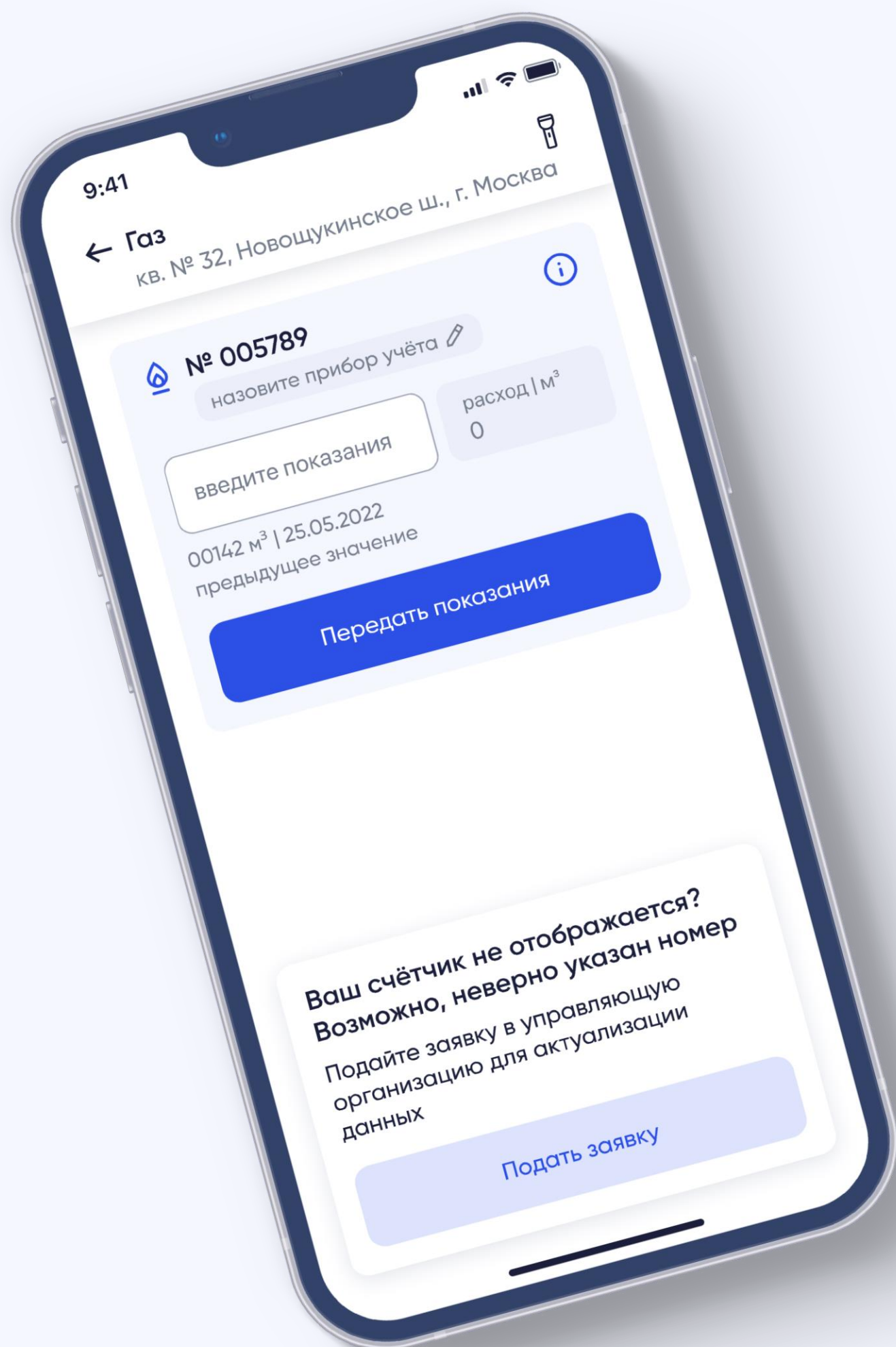
Вопросы данных платёжных документов занимают **2 место по популярности** среди обращений от пользователей Госуслуги.Дом

(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 в планах до

**82%**

уже размещено

конца 2022  
до **90%**  
поднять

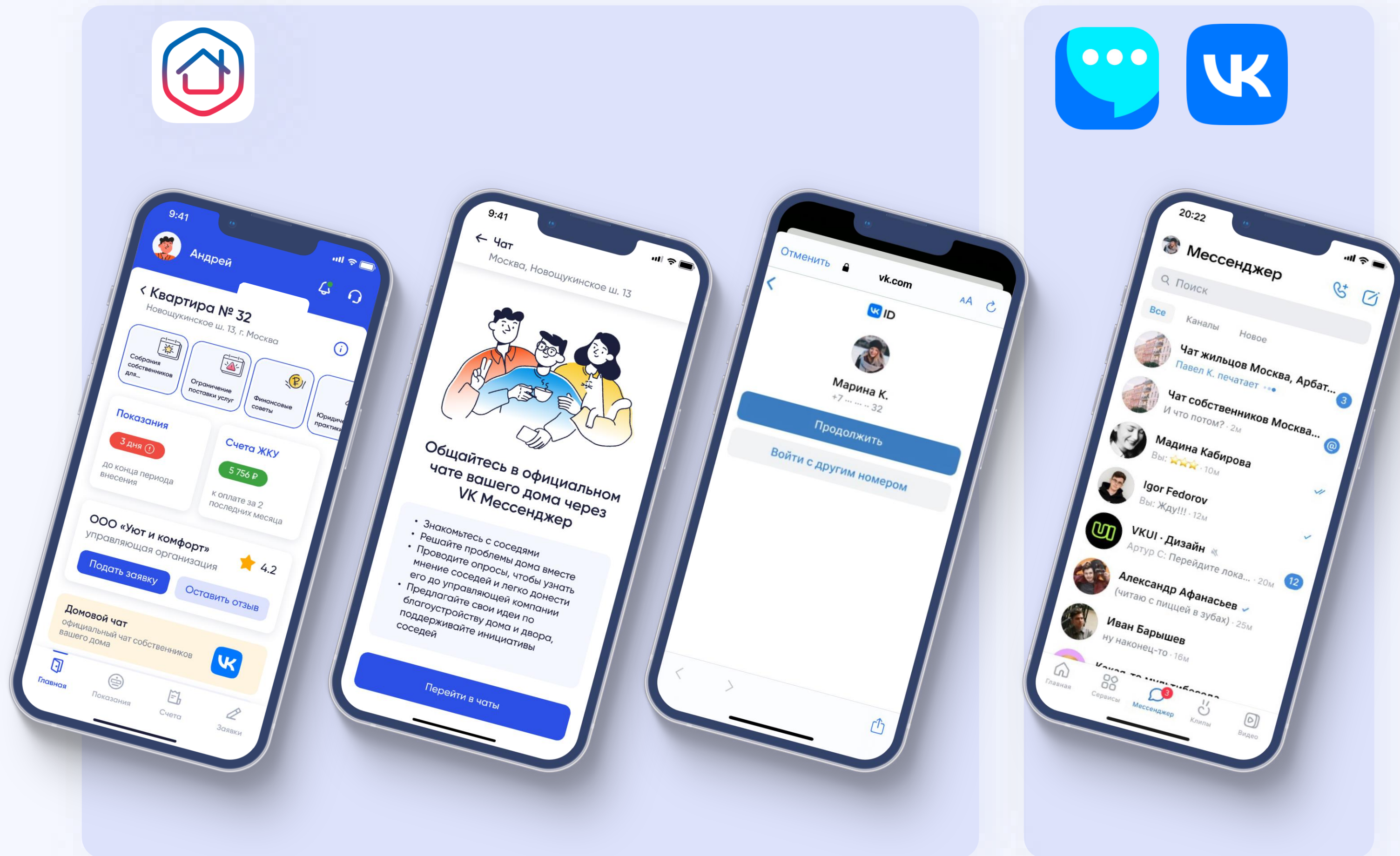
Пользователь должен вовремя узнать, что нужна поверка ИПУ!

**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

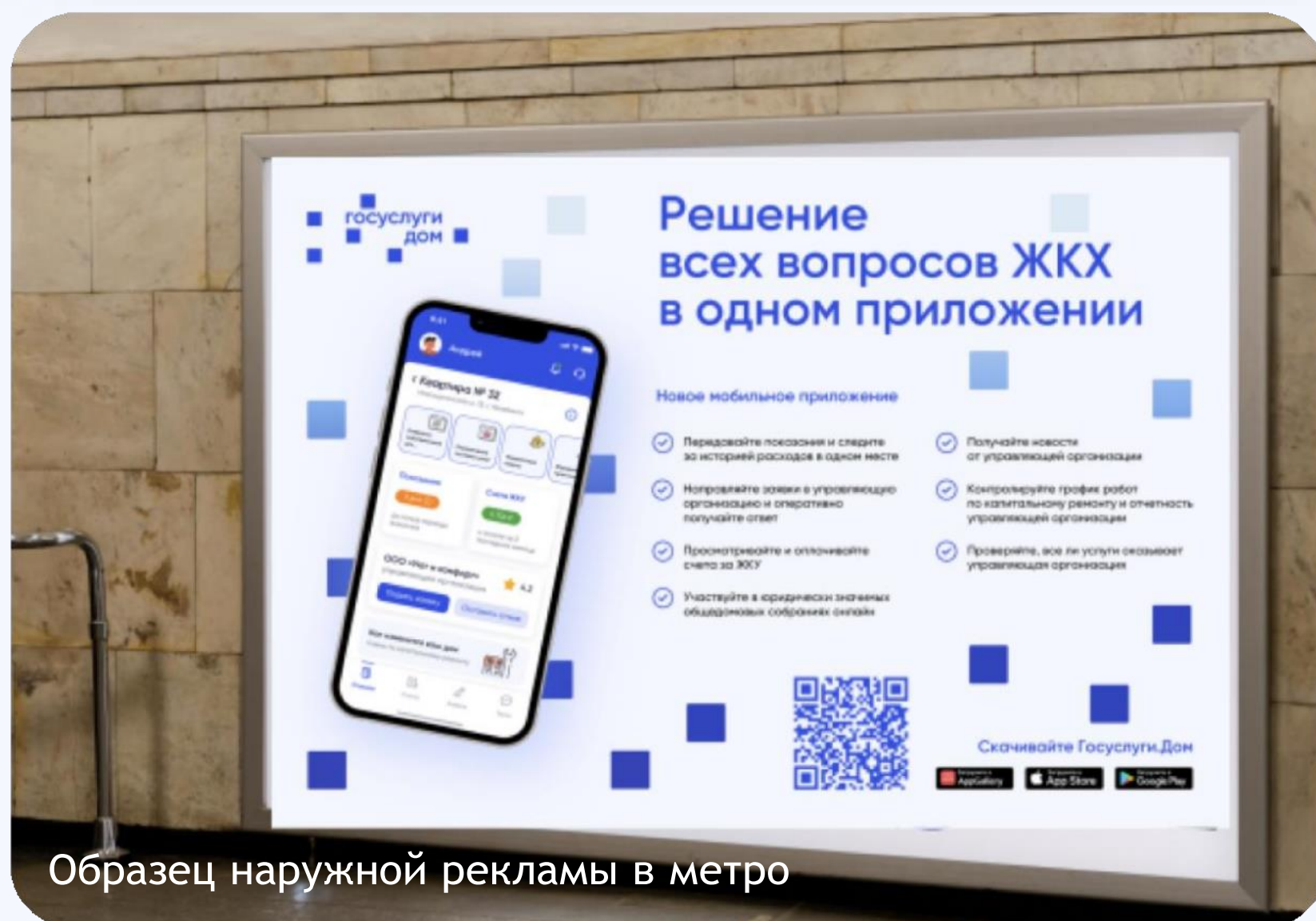
1. Официальный сайт
2. Соц. сети ведомств
3. Telegram-каналы
4. Email-рассылки, уведомления по базе ЕСИА и др.

## 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



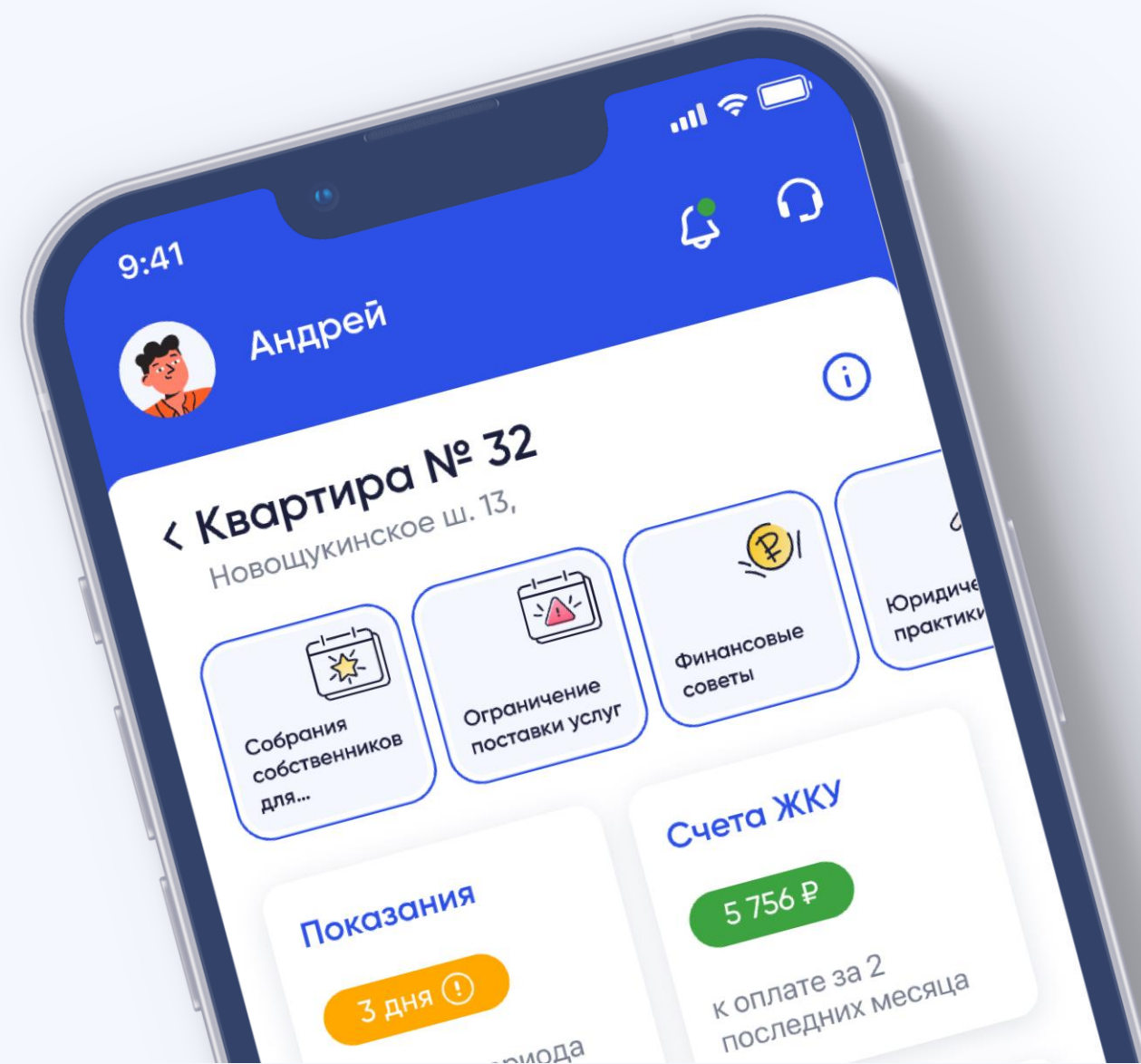
Образец наружной рекламы в метро

# 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