

## ДОВЕРЯЮТ — ВОТ И... ЖАЛУЮТСЯ

«Жалобная книга: Пенза и область» признан лучшим социальным интернет-проектом в этом году. О сути ресурса и о том, как его может запустить любая другая редакция, рассказала главный редактор ИА «Пенза-пресс» ЕЛЕНА ЮСУПОВА.



Реализовать аналогичный проект может абсолютно любая редакция! Если нужна подробная информация, пишите и звоните. Вот наши контакты: Адрес сайта — <http://penza-press.ru/>. Телефон: +7 (8412) 34-53-68. Электронная почта: [penzapress@yandex.ru](mailto:penzapress@yandex.ru).

Проект нашего информационного агентства был высоко оценен конкурсным жюри на фестивале СМИ в Дагомысе «Вся Россия-2017». Для нас это большая честь, так как над ним коллектив редакции трудится уже четыре года. За это время благодаря ресурсу удалось решить около 3000 проблем жителей Пензенской области, за которыми стоят реальные истории и судьбы людей.

Идея сделать «Жалобную книгу» возникла из желания систематизировать все обращения, поступающие в редакцию, и максимально упростить процедуру их подачи для жителей. Всем известно, что к чиновнику имеет возможность обратиться далеко не каждый гражданин даже с учетом того, что действуют так называемые интернет-приемные.

Поэтому мы решили стать неким информационным посредником между человеком и властью, взяв на себя контроль над качеством и сроком решения проблемы. Девизом проекта стала фраза «Вместе мы сделаем нашу жизнь лучше!».

### ДВЕРИ ОТКРЫТЫ

Суть «Жалобной книги» проста: любой житель Пензенской области, зайдя на страницу ресурса и пройдя несложную регистрацию, может сообщить о проблемах своего двора, улицы, района и получить ответ от чиновника и ведомства, чьей сферы деятельности она касается.

Регистрация на ресурсе намеренно была сделана максимально простой, чтобы ею могли воспользоваться как молодые люди, так и представители старшего поколения, которые с компьютером пока на «вы». пользо-

вателю нужно лишь указать свои имя и фамилию, электронную почту или телефон. Данные — для внутреннего пользования редакции, чтобы была возможность связаться с заявителем и задать при необходимости ряд уточняющих вопросов по оставленному обращению.

Нажав кнопку «Пожаловаться», заявитель выбирает населенный пункт, рубрику (здоровье, коммунальные услуги, благоустройство, образование, коррупция, авто и так далее) и размещает свое сообщение. Его можно подкрепить фотографиями.

Каждая жалоба проходит модерацию. На этом этапе оператор вносит редакционные правки и определяет, в какое ведомство ее отправить. Кстати, у пользователей есть возможность комментировать.

**ВАЖНО!** Все обращения отправляются в ведомства и организации посредством официального редакционного запроса. И в данном случае мы руководствуемся нормами закона «О СМИ». Статья 40 закона определяет, что ответ должен быть предоставлен в течение семи дней.

Последнее — очень важный момент, так как все мы в своей работе часто сталкиваемся с нежеланием чиновников отвечать. Иногда сами журналисты не знают об этой норме закона (подтверждает опыт общения с коллегами из других регионов), да и чиновников не всегда просто заставить следовать ей. С проблемой на первом этапе столкнулись и мы.

### ВСЕ ЛИ ШЛО ГЛАДКО?

Запуская проект, мы четко понимали, что нам предстоит решить две ос-

новые проблемы. Первая — рассказать о «Жалобной книге» и приучить сперва горожан (изначально проект был только для пензенцев), а затем и жителей всего региона пользоваться ею. Для этого подключили ряд ресурсов.

Мы обратились за помощью к нашим партнерам по медиахолдингу — телеканалу «Экспресс» и радио «Эхо Пензы». Наши коллеги с ТВ готовили сюжеты, программы о «Жалобной книге» и о проблемах, поднятых в ней.

Дело в том, что проект — не только возможность коммуникации жителей с чиновниками, но и кладезь информационных поводов для публикаций. Поэтому для редакции это двойной плюс, ведь информации для расследований можно найти массу. И для

горожан широкое освещение их проблемы в СМИ в общем-то тоже хорошо: чем большей огласке будет придано происходящее, тем выше шанс, что вопрос «не замнут».

Вторая проблема — нужно было наладить взаимодействие с представителями власти и убедить, что такой ресурс нужен в том числе и им, так как это поможет оперативно узнавать о проблемах, как говорится, «снизу». А положительное решение вопросов жителей в конечном итоге скажется на имидже местной власти.

Вот здесь все сперва шло тяжело. Чиновники долго сопротивлялись, говорили, что «и без того у них достаточно работы». Пришлось разъяснять, что они обязаны отвечать на редакционные вопросы по законодательству и что к обычным обращениям

граждан, на решение которых отводится до 30 дней, они не имеют отношения. Особо «упрямых» приходилось, мягко говоря, стыдить публично через публикации на сайте.

А за активное взаимодействие мы, конечно, чиновников поощряли. Например, в 2015-ом, подводя итоги года, вручили благодарственное письмо вице-мэру Пензы за помощь в решении проблем горожан в рамках проекта. Курируя сферу ЖКХ, именно ему поступало большое количество жалоб от горожан и на плохое состояние дворов, и на разбитые дороги, и на отсутствие воды.

Стоит отметить, что на все обращения ответы от него приходили регулярно. Конечно, это не награда от губернатора или президента, но поощрение за работу всегда получить приятно.

В настоящее время работа «Жалобной книги» выстроена четко. Это результат каждодневной, системной и настойчивой работы. Операторы строго отслеживают движение каждой жалобы, направляют запросы, если это необходимо, не в одно, а сразу в несколько ведомств. Они же контролируют, чтобы ответы из ведомств приходили строго в семидневный срок.

Результат всего этого — доверие читателей, которые видят, что их проблемы реально решаются. Ежедневно поступают десятки обращений по поводу некачественного ремонта дорог или его отсутствия, плохой работы общественного транспорта, непрозрачных расчетов за жилищно-коммунальные услуги в управляющих компаниях. Жители благодарят за оказанную им помощь, и это для нас — лучшая награда!

**Социальный проект «Жалобная книга: Пенза и область» дал существенный рост посещаемости сайта. Поэтому подобный ресурс выгоден для региональной редакции во всех смыслах. Это:**

- рост аудитории
- повышение имиджа
- регулярные информационные поводы
- реальная помощь гражданам



Выберите свой населенный пункт



&