

PARTIE 1 : DONNÉES DE BASE

Titre de l'expérience : Kazan ouvert (<i>Open Kazan</i>)	
Nom de la ville/région : Kazan	
Pays : Fédération de Russie	
Institution candidate : Mairie de Kazan	
Date de début de l'expérience : relancée en 2018	
Date de fin : en cours	
Type de candidature	Innovation sur une expérience existante
Type d'expérience	Jurys citoyens
Objectif de l'expérience innovante	Atteindre des niveaux plus élevés d'égalité dans la participation et intégrer la diversité comme critère d'inclusion
	Renforcement communautaire
Cadre territorial	Ensemble du territoire
Domaine thématique	Gestion urbaine
	Inclusion sociale

PARTIE 2 : DESCRIPTION DE L'EXPÉRIENCE

Objectifs

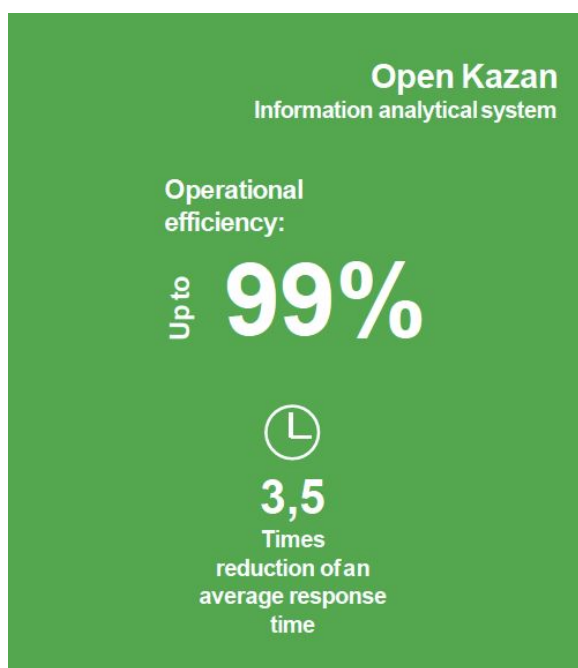
Objectif principal de l'expérience innovante :

L'un des plus grands objectifs de notre projet est de renforcer les capacités des habitants de la ville de Kazan. La sphère du logement et des services communaux est le domaine qui concerne chaque résident de la ville, car la satisfaction de la vie dépend directement des conditions de vie. Plus la qualité des services fournis à la population dans le domaine du logement et des services communaux est élevée, plus le bien-être général des citoyens de la ville l'est aussi. Afin de pouvoir influencer la qualité de la prestation de services, il convient d'appliquer non seulement des méthodes de contrôle de la part des autorités locales. Il convient d'organiser un certain nombre de services pratiques et conviviaux pour les résidents. Un canal de communication direct entre les organismes de gestion et les résidents pour l'envoi de demandes et la réception de commentaires. La seule façon de donner vraiment du pouvoir à nos résidents est de créer un canal universel d'interaction entre les résidents et les autorités de la ville.

Comment cet objectif a-t-il été atteint ?

Pour atteindre cet objectif, nous avons décidé de mettre en place un système d'information qui sera conçu pour automatiser le traitement des demandes, l'envoi et le contrôle des demandes dans le domaine du logement et du service communal. Il a les tâches suivantes :

- un contrôle direct et automatisé de tous les processus (respect des délais, analyse, rapports, retour d'information)
- une norme de travail unique et unifiée pour tous les acteurs concernés (algorithme général de procédure, séparation des pouvoirs, règles fixes pour tous les participants, échantillons de documents généraux et exigences uniques en matière de rapports)
- un processus unifié de traitement des demandes dans un « guichet unique de présentation des demandes ». Toutes les demandes sont reçues via le centre d'appel ou via le système numérique
- un module de suivi de l'exécution où le contrôle des processus, des normes et des règles est effectué
- le suivi et l'analyse de la qualité de l'exécution des demandes sont assurés pour tous les utilisateurs dans le cabinet personnel
- la transition du formulaire de demande sur papier vers l'espace numérique
- les résidents bénéficient d'un guichet web unifié pour recevoir les dernières informations sur l'état d'avancement du traitement de leurs demandes
- les utilisateurs disposent d'un canal de retour pour les commentaires, les recommandations et les critiques.



we made service transparent



Dans quelle mesure cet objectif a-t-il été atteint ?



Grâce à la mise en œuvre, nous avons réussi à faire participer les résidents au processus de gestion dans le domaine du parc de logements. Au cours de la mise en œuvre du projet, il y a eu plus de 2,5 millions de demandes et 99 % d'entre elles ont été résolues avec succès. Le citoyen devient un acteur intéressé, il peut maintenant donner son avis. En outre, grâce au système de vote en ligne donné aux utilisateurs et aux résultats qui sont ensuite accessibles au public sur le portail, les services de logement et les services communaux ont commencé à fonctionner plus efficacement et sont finalement devenus plus compétitifs entre eux. La réduction du nombre de plaintes prouve que les habitants de la ville ont commencé à résoudre leurs problèmes en utilisant effectivement le système et un processus est devenu automatisé.

Dimensions de l'expérience

Quel est l'élément le plus innovant de l'expérience ?

Dans le cadre de la mise en œuvre du système, un processus de réingénierie a été mis en place dans le but d'améliorer et de normaliser. Basé sur un module cible pour créer un environnement unifié pour interagir avec les demandes et les propositions. De nouvelles règles et normes de qualité, identiques pour toutes les parties prenantes, ont été intégrées, et dont l'exécution est désormais contrôlée automatiquement. En raison de la mise en œuvre du système d'information Open Kazan, un niveau de transparence est requis dans le domaine du logement et des services communaux grâce à un accès constant des utilisateurs aux données et aux analyses requises.

Dans quelle mesure la procédure est-elle transférable ?

Notre projet est entièrement adaptable aux villes qui ont des immeubles d'habitation et des entreprises sous leur gestion. La ville de Kazan est prête à partager une expérience méthodologique, organisationnelle et technologique. Dans le cadre du programme de partage dans le domaine du logement et des services communaux, ce projet a déjà été réintégré dans d'autres villes russes telles que Grozny, Nizhnekamsk, Nizhny Novgorod, Almetyevsk, Usinsk, Innopolis, Gorno-Altaysk, Elabuga, Zainsk. On voit donc que cette pratique peut être appliquée non seulement dans les grandes zones métropolitaines, mais aussi dans les villes ou districts plus petits. Une analyse des services domestiques et communaux est en cours, le système d'information « Ville ouverte » est lancé et des cours spéciaux pour le personnel en activité sont organisés dans d'autres villes dans le cadre de l'intégration de la pratique.

Pourquoi considérez-vous que l'expérience est faisable ?

Un des problèmes qui nous a fait prendre conscience de la nécessité de mener ce projet est d'assurer une transparence du projet dans le domaine des services communaux et des demandes des habitants. L'augmentation de la transparence aurait dû être égale pour tous les acteurs participant en tant que résidents qui envoient des demandes et les exécutants qui agissent en tant qu'autorité de contrôle. C'est pourquoi un système d'information unifié pour les services communaux a été développé afin d'assurer une transparence de haut niveau.



Dans le cadre de la mise en œuvre, nous avons réorganisé la procédure de traitement des demandes. Cela comprend :

- une extension du système de répartition où chaque acteur exécutif a un domaine de responsabilité strict et clair
- un canal avancé de retour d'information et d'évaluation
- la réglementation des délais pour les différentes étapes du traitement des demandes
- disponibilité pour tous les groupes sociaux
- réduire le nombre de responsables pour chaque demande/plainte

Comment l'expérience a-t-elle été articulée avec d'autres acteurs et processus ?

Dans le cadre de la planification du projet, toutes les parties prenantes potentielles ont été impliquées afin de procéder à un examen et à une analyse d'experts en vue du développement ultérieur du projet. La commission des services domestiques et communaux a proposé des bases de processus commerciaux qui pourraient être intégrés dans le système d'information préexistant. En tant qu'organe exécutif principal, le Comité des services domestiques et communaux a également recruté des organisations de passation de marchés, de gestion et de fourniture de ressources en tant qu'experts et futurs participants actifs à la mise en œuvre des pratiques. Comme ils ont rejoint l'écosystème du projet, il a été achevé. À la suite d'analyses, il a été décidé de créer un centre d'appel où les résidents pourraient aborder les questions relatives aux services communaux. Le département des technologies de l'information et des communications est donc devenu une nouvelle partie importante de la pratique. L'une des organisations gestionnaires a recueilli des réactions et des commentaires au cours de la phase pilote. Cela nous a amené à modifier quelques principes de conception des SI (systèmes d'information) et à créer une interface plus conviviale.

Quel a été le niveau de coresponsabilité ?

La Commission des services domestiques et communaux est devenue un opérateur fonctionnel. Le comité contrôle et vérifie régulièrement les contrats, la gestion et la fourniture de ressources des organisations.

Le département de la protection civile a pris en charge une partie du centre d'appel pour recevoir et traiter les demandes des résidents de la ville. Jusqu'à 10 000 demandes ont été traitées au cours des jours de pointe.

Le département des technologies de l'information et des communications agit en tant qu'opérateur technique du système. Le département contrôle évalue l'efficacité du SI et effectue une mise à jour régulière du système.



Quels mécanismes d'évaluation et de responsabilisation ont été utilisés ?

Depuis le jour où SI *Open Kazan* a été lancé, il fournit les données statistiques et les rapports requis. Des analyses de bout en bout sont également disponibles pour les utilisateurs. Il existe un constructeur de rapports intuitif disponible dans le cabinet personnel qui peut fournir des statistiques dans différents segments (ville/district/banlieue, organisme contractant/gestionnaire, organisation/personne physique, types de services, etc.). Le rapport et les statistiques permettent de faire des analyses complètes. Il révèle les points faibles dans le secteur de la maison et du service communal. L'analyse de bout en bout permet de découvrir un maillon faible dans un processus avec une correction d'erreur de suivi.

Il existe des notations publiques des organismes de gestion basées sur le système de vote en ligne est également sur le site qui aident à garder les parties responsables plus compétitives. Sur la base des éléments ci-dessus, les autorités municipales organisent régulièrement des réunions avec les parties responsables afin d'analyser les erreurs et de rendre le travail plus efficace. Par conséquent, contrôlé à la fois par les autorités et les résidents SI *Open Kazan* a atteint une meilleure qualité de service.

Annex :

[Open Kazan](#)