

Москвичи смогут обратиться к представителям власти в онлайн-чате

22.08.2014

Московские власти будут общаться с горожанами в лайв-чате. Это позволит отвечать на вопросы жителей в режиме реального времени и им не придется ждать ответа в течение 30 дней, рассказала в эфире радио "Москва FM" пресс-секретарь департамента информационных технологий (ДИТ) Елена Новикова.

"Сейчас мы меняем последние настройки, чтобы было удобно общаться и чтобы не было непонятных английских слов. Надеемся, что до конца дня запустим его в экспериментальном режиме", - сказала она.

На сайте ведомства появится "окошко" чата, где онлайн-консультанты будут ждать вопросы пользователей. Отвечать на них будут 2-3 человека. По словам Новиковой, сервис будет работать даже в те часы, когда чиновники не принимают посетителей.

"Это будет достаточно полезно, потому что основные обращения приходят не в рабочие часы, а после того, как люди возвращаются с работы", - отметила пресс-секретарь.

Раньше, если человек случайно обратился не в тот департамент со своим вопросом, ему приходилось ждать 30 дней, пока его перенаправят, теперь же консультант лайв-чата сможет сделать это гораздо быстрее, сказала Новикова.

По подсчетам ДИТа, примерно в 90% случаев людям, которые обращаются в департамент, не нужны подпись чиновника или печать. Их вопросы достаточно простые, на них вполне можно ответить сразу. Таким образом, горожане получают официальные ответы представителей ведомства, но без формального оформления.

Как пишет газета "["Известия"](#)", планируется, что консультанты будут общаться не на бюрократическом, а на простом и понятном языке. Если эксперимент будет удачным, то сервис появится на сайтах других департаментов и городских организаций.

Сейчас лайв-чат часто встречается на сайтах интернет-магазинов и туристических компаний.

Адрес страницы: <http://severnoy.mos.ru/presscenter/news/detail/1223543.html>

[Управа района Северный](#)