Оглавление

Введение 2
1. Теоретико-правовые основы взаимодействия муниципальных органов .4
власти и населения.....4
1.1. Система взаимодействия муниципальных органов власти и 8
населения: содержание и формы.....8
1.2. Технологии взаимодействия муниципальных органов власти и
населения: отечественный и зарубежный опыт.....15

2. Состояние информатизации в области взаимодействия муниципальных органов власти и населения…….
2.1. Общая оценка эффективности применения информационных технологий, ресурсов и проблемы в области взаимодействия муниципальных органов власти и населения……
3. Комплекс мероприятий по развитию информационных технологий во взаимодействии муниципальных органов власти и населения…….
Заключение
Список использованной литературы

Введение

Информацию в современном обществе принято считать одним из основных ресурсов его развития, а информационные системы и технологии- одним из средств повышения эффективности работы людей. Информация и знания становятся определяющим экономическим фактором, а также важнейшим национальным ресурсом, который в определенном смысле определяет благосостояние государства.

Применение современных информационных технологий в органах местного самоуправления, чья деятельность связана с необходимостью обработки и анализа большого объема разнородной информации, особенно актуально сегодня.

Муниципальное управление в условиях рыночной экономики представляет собой сложный процесс, включающий выбор и реализацию определенного набора управленческих воздействий с целью решения стратегической задачи обеспечения устойчивого финансового и социально-экономического развития объекта управления.

Анализ основных принципов построения и функционирования систем муниципальной служб приводит к противоречиям между: принципом открытости муниципальной службы, их доступностью для общественного контроля и доступа к информации о деятельности органов муниципальной службы, а также принципом взаимодействия муниципальных органов с гражданами и временем, затрачиваемым на данное взаимодействие.

Проблема возникает из противоречий: с помощью чего можно осветить деятельность органа муниципальной службы и сократить время взаимодействия с гражданами.

При грамотном внедрении информационных технологий появляется возможность передавать, хранить и анализировать большие объемы данных,

выявлять закономерности и увеличивать эффективность работы структур муниципального управления. В итоге не только сокращается срок, необходимый для принятия решения, но и повышается качество учета, управления и передачи.

Актуальность темы исследования определяется необходимостью развития информационных технологий в области взаимодействия органов муниципального управления и населения.

1.Теоретико-правовые основы взаимодействия муниципальных органов власти и населения.

Понятие местного самоуправления**.**

Местное самоуправление является фундаментальным принципом организации и осуществления власти в обществе и государстве, которое наряду с другими конституционными принципами, определяет систему демократического управления в обществе и государстве.

На сегодняшний день в Российской Федерации существует два официальных нормативных определения местного самоуправления. Прежде всего это определение сформулировано в *Федеральном законе от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации* (далее – ФЗ № 131)". В соответствии с ч. 2 ст. 1 настоящего федерального закона *местное самоуправление* в Российской Федерации – форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая в пределах, установленных Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, а в случаях, установленных федеральными законами, - законами субъектов Российской Федерации, самостоятельное и под свою ответственность решение населением непосредственно и (или) через органы местного самоуправления вопросов местного значения исходя из интересов населения с учетом исторических и иных местных традиций.

Второе определение местного самоуправления содержится в *Европейской хартии местного самоуправления от 15 октября 1985 г. ETS № 122 (г. Страсбург),* действующей в Российской Федерации с 1 сентября 1998 г. В ст. 3 в Хартии – местное самоуправление означает право и способность органов местного самоуправления регламентировать значительную часть государственных дел и управлять ими, действуя в рамках закона, в соответствии со своей компетенцией и в интересах местного населения.

Наряду с существующими определениями местное самоуправление также рассматривается как:

1) основы конституционного строя;

2) формы народовластия;

3) права населения самостоятельно решать вопросы местного значения.

Местное самоуправление как форма публичной власти имеет внутренние и внешние признаки и особенности.

К внутренним признакам местного самоуправления можно отнести:

1) Автономия местного самоуправления — это организационное обособление от системы государственной власти. В соответствии со ст.12 Конституции РФ органы местного самоуправления не входят в систему органов государственной власти. Влияние государства на определение личного состава органов и должностных лиц местного самоуправления должно быть ограничено. Государство имеет право вмешиваться в деятельность населения по решению местных вопросов только в исключительных случаях, которые установлены федеральным законом.

2)Самостоятельность местного самоуправления — это расширение его полномочий в решении некоторых общественных вопросов, которые называются вопросами местного значения. Вопросы местного значения могут быть решены только населением муниципального образования напрямую или же через органы местного самоуправления.

3)Независимость местного самоуправления- местное самоуправление осуществляется непосредственно либо путем создания собственных органов местного самоуправления. Система и структура органов местного самоуправления определяются населением муниципального образования самостоятельно, в рамках, установленных законом. Местное самоуправление осуществляется населением муниципального образования исходя из его

собственных интересов, которые не обязательно совпадают с интересами субъекта Российской Федерации и государства в целом.

4)Ответственность-наличие всевозможных форм ответственности.

Позитивная ответственность –ответственность местных органов власти перед другими органами и населением (отставка, отстранение от должности главы муниципального образования, отзыв выборного лица).

Ответственность в негативном смысле – обязательство подвергаться неблагоприятным последствия за несоблюдение правовых норм, означает, что органы местного самоуправления несут ответственность перед населением, государством, физическими и юридическими лицами.

4) Значительный удельный вес форм непосредственной демократии.

Местное самоуправление отличается широкой системой форм, позволяющих населению непосредственно осуществлять местное самоуправление (местный референдум, муниципальные выборы, отзыв выборных лиц) и участия населения в осуществлении местного самоуправления (правотворческая инициатива, опрос граждан, публичные слушания и т.д.)

Внешние признаки местного самоуправления:

1) *Территория.* Местное самоуправление как форма публичной власти невозможна при отсутствии соответствующей территории. Территория понимается в административном смысле и не зависит от права собственности на землю. В соответствии с положениями ФЗ № 131 территория населенного пункта состоит из исторически сложившиеся земель населенных пунктов, прилегающих к ним земель общего пользования, территорий традиционного природопользования населения соответствующего населенного пункта, рекреационные земли, земли для застройки. Территория населенного пункта

включает в себя земельные участки независимо от формы собственности и целевого назначения (п. 3,4 ч. 1 ст. 11).

2) Население –характер местного самоуправления предполагает в качестве обязательного субъекта население, проживающее на границах муниципального образования.

3) Органы местного самоуправления. Несмотря на значительную долю форм непосредственной демократии, для реализации полноценного муниципального управления необходимы соответствующие органы. Наличие в структуре органов местного самоуправления представительного органа муниципального образования, главы муниципального образования, местной администрации (исполнительно-распорядительного органа муниципального образования), по общему правилу, является обязательным.

4) Объекты муниципальной собственности – наличие необходимой инфраструктуры для обеспечения способности органов местного самоуправления решать вопросы местного значения.

5) Местный бюджет является правовой формой образования и расходования средств для решения органами местного самоуправления вопросов местного значения.

6) Местная символика–муниципалитеты в соответствии с федеральным законодательством и геральдическими правилами вправе устанавливать официальные символы, отражающие исторические, культурные, национальные и иные местные традиции, и особенности (герб, гимн, флаг).

1.1. Система взаимодействия муниципальных органов власти и населения: содержание и формы.

Взаимодействие органов местной власти и населения, подразумевает, что они, равны в осуществлении главного объекта управления, и оно осуществляется ради достижения основной миссии- повышения качества жизни населения региона или муниципального образования.

Результативность данного процесса во многом находится в зависимости не только от нормативно-правовых актов, но и также от осознания населением сущности местного самоуправления и осознания своей роли в процессе управления на местах.

На сегодняшний день в нашей стране существует законодательная база регулирующая взаимодействие власти с населением: на уровне муниципальных районов, городских округов и поселений действует ФЗ-№ 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (от 6 октября 2003 гг.), возможность участия населения в управлении делами общества закреплена и в Конституции РФ. В соответствии со статьей 3 Конституции Российской Федерации, народ осуществляет свою власть непосредственно через органы государственной власти и органы местного самоуправления.

Федеральный закон №131 от 16 сентября 2003 года “Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации” предполагает формы непосредственного осуществления населением местного самоуправления и участия населения в осуществлении местного самоуправления.

Согласно действующему законодательству местный референдум по вопросам местного значения является одной из ключевых форм народовластия, которая может быть применена в рамках муниципального

образования. Согласно ст.7 ФЗ № 131 указывается, что «принятое на местном референдуме решение подлежит обязательному исполнению на территории муниципального образования и не нуждается в утверждении какими-либо органами государственной власти, их должностными лицами или органами местного самоуправления». Местный референдум или голосование граждан по вопросам местного значения – это, согласно закону, высшая форма народовластия в муниципальном образовании. В Федеральном законе записано, что решение, принятое на местном референдуме, не нуждается в утверждении какими-либо органами государственной власти, государственными должностными лицами или органами местного самоуправления. Такие решения имеют обязательную силу (высшую юридическую силу) и могут быть отменены только другим референдумом. Местный референдум – довольно трудная и дорогостоящая процедура. Этим, по всей видимости, объясняется то, что проводятся местные референдумы довольно-таки редко. Тем не менее, необходимо проводить референдумы по наиболее важным для населения вопросам, по которым среди граждан имеются разные точки зрения, или, когда решение является настолько ответственным и серьезным, что органы местного самоуправления нуждаются в прямой поддержке жителями.

Следующая форма –это опрос граждан.

Согласно ст. 31 ФЗ № 131 «Опрос граждан проводится на всей территории муниципального образования или на части его территории для выявления мнения населения и его учета при принятии решений органами местного самоуправления и должностными лицами местного самоуправления, а также органами государственной власти. Итоги опроса носят всего лишь рекомендательный характер. В опросе граждан имеют право принимать участие все жители муниципального образования, обладающие

избирательным правом». Опрос реализуется по инициативе: «представительного органа муниципального образования или главы муниципального образования – по вопросам местного значения; органов государственной власти субъектов Российской Федерации – для учета мнения граждан при принятии решений об изменении целевого назначения земель муниципального образования для объектов регионального и межрегионального значения». При этом решение о назначении опроса принимается соответствующим представительным органом муниципального образования.

Опрос граждан – это также форма выявления мнения населения, но правда не имеющая юридической силы. Провести опрос значительно проще, быстрее и выгоднее, чем референдум, поэтому опросы могут проводиться часто и по большому кругу вопросов, которые затрагивают интересы населения. При опросе достаточно выявить мнение не всех жителей, как на референдуме, а лишь некоторого числа граждан, представляющих различные слои населения: мужчин и женщин, молодежи и старшего поколения, в центре города и на окраинах (по репрезентативной выборке). Существуют проведения различных устных и письменных опросов, формы анкет и т.д. Итоги опросов учитываются органами местного самоуправления при принятии управленческих решений

Несмотря на практическую эффективность опроса, относительно незначительные затраты на проведение, данная форма выявления мнения граждан не обладает юридической силой. По этой причине опросы могут проводиться значительно чаще, затрагивать широкий круг вопросов и проблем.

Обращения (и, соответственно, жалобы) граждан выступают своего рода регулятором работы местных органов власти. Обращения и жалобы граждан

представляют собой, довольно важный политический институт, который формирует основополагающую структуру для принятия, а также контроля решений в рамках всей иерархической вертикали власти.

Еще одной формой взаимодействия между населением и властью на муниципальном уровне представляются публичные приемные руководителей муниципальных образований.

Как правило, эти приемные используются в собственной деятельности следующие методы и формы работы:

1) тесное взаимодействие муниципальных органов с областными органами исполнительной власти (министерствами, комитетами, ведомствами, управлениями) в процессе решения проблем, которые находятся в компетенции областных структур;

2) формирование стабильной взаимосвязи с депутатами местных советов, с приёмными депутатов, для того чтобы совместными усилиями преодолевать бюрократические преграды при рассмотрении жизненно важных вопросов жителей муниципальных образований;

3) привлечение спонсоров (из числа общественных, коммерческих, государственных, областных структур) к разрешению различных проблем социального характера (например, для оказания материальной помощи детям-сиротам, малообеспеченным семьям и т.п.); и другие.

Еще одной формой взаимодействия представителей муниципальной власти и местного населения считается осуществление регулярных встреч с жителями города. До недавнего времени подобные встречи осуществлялись представителями органов власти, как правило, только перед выборами. На сегодняшний день, руководство городской администрации, управ, депутаты городской Думы осуществляют регулярные встречи с населением в различных районах города, микрорайонах, на предприятиях и в

организациях, обсуждая актуальные проблемы, которые связаны с социально-экономической сферой данного муниципального образования. Одна из наиболее сложных задач взаимодействия органов местного самоуправления с избирателями осуществляется посредством предварительного обсуждения каких-либо (предполагаемых) правовых актов, либо решений с привлечением СМИ, а также собрания граждан – представителей местного сообщества. В ходе подобных собраний устанавливаются различные аргументы, позиции сторон, осуществляются публичные дебаты и дискуссии. Целью таких обсуждений является принятие на их основе более обоснованных и правильных решений. Наиболее острые вопросы и проблемы, которые сложно, долго и малоэффективно решаются властью, имеют все шансы выступить причиной митингов, шествий и других акций со стороны местных граждан. К таким аспектам, например, могут относиться: невыплаты зарплат в бюджетных организациях в течение длительного периода времени, требования по повышению эффективности мер борьбы с преступностью на определенной территории и т.д. Поэтому их своевременное и эффективное решение обретает особенную важность. Одной из наиболее массовых форм участия граждан в процессе местного самоуправления считается организация территориального общественного самоуправления (ТОС), под которой понимается самоорганизация людей по месту их проживания на определенной части территории муниципального образования. Целью такой самоорганизации выступает самостоятельная реализация гражданами личных инициатив по различным аспектам местного значения.

Каждая из рассмотренных форм взаимодействия имеет характерные черты, недостатки, преимущества, а кроме того, подразумевает собственные критерии оценки эффективности:

- Эффективность местного референдума оценивается числом принятых на нем решений, правотворческая инициатива населения оценивается количеством обращений к органам власти с данной инициативой.
- деятельность ТОС оценивается, самими жителями, участниками по критерию эффективно/не эффективно, опрос населения- эффективность принимаемых решений, основанных на углубленном исследовании социальной проблемы посредством опроса населения.
- Сходы, собрания, конференции, обращения-количество решенных социальных проблем, количество обращений,
- социально-политические акции- число участников акций; целенаправленность акций на решение проблем, удовлетворенность результатами этих акций, а также число разрешенных проблем. Непосредственное участие населения, в осуществлении местного самоуправления в соответствии со ст. 33 Федерального закона "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" должно основываться на двух принципах.

1. Законность, т.е. соблюдение положений Конституции Российской Федерации, Федерального закона "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", других федеральных законов, законов субъектов Российской Федерации и иных нормативных правовых актов.
2. Добровольность непосредственного осуществления населением местного самоуправления и участия населения в осуществлении местного самоуправления.

Это означает, то, что никто, в том числе органы государственной власти и органы местного самоуправления, не могут и не имеют права принуждать граждан к участию в этом. Данный принцип в равной мере применим к

принуждению граждан к неучастию в непосредственном осуществлении населением местного самоуправления и неучастию населения в осуществлении местного самоуправления.

Институты непосредственной демократии дают возможность гражданам участвовать в определении задач и направлений деятельности органов местного самоуправления. С помощью институтов непосредственной демократии усиливается и контроль граждан за деятельностью этих органов. Однако даже самое детальное правовое регулирование институтов непосредственной демократии само по себе не является гарантией активного использования таких институтов гражданами. В Федеральном законе "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" закреплено, что государственные органы и их должностные лица, органы и должностные лица местного самоуправления обязаны содействовать населению в непосредственном осуществлении населением местного самоуправления и участии населения в осуществлении местного самоуправления. Очень важной является их по практическим разъяснениям (в том числе и через средства массовой информации) вопросов участия граждан в непосредственном осуществлении власти на местах.

СМИ называют четвертой властью. СМИ формируют общественное мнение, и от того в какой степени и насколько ответственно и профессионально они возьмутся за это дело зависит реакция общества на тот или иной посыл власти. Субъективным толкованием средства массовой информации могут поднять народ на революцию, а могут - на конструктивное дело.

1.2. Технологии взаимодействия муниципальных органов власти и населения:

Отечественный и зарубежный опыт.

Взаимодействие органов местного самоуправления с населением является постоянным, это регулярные отношения для выявления конкретной реакции. Власти ожидают активности, внимания и смирения населения в различных сферах. Население ожидает достойных условий жизни в заявленных пределах. Это взаимодействие полно взаимосвязанных действий обоих партнеров по отношению друг к другу и координируется стабильностью, и существует постоянный интерес к ответам партнера, поскольку местные власти должны руководствоваться необходимостью удовлетворения общественных потребностей, то есть общественных интересов, когда принимать решения и предпринимать какие-либо действия. неопределенный круг лиц, или конкретный гражданин или организация. Поэтому отношения органов местного самоуправления и их должностных лиц с гражданами и их объединениями должны строиться на основе принципа обеспечения законных прав и интересов последних.

Взаимодействие местных органов власти с населением носит специализированный, нормативно-регулируемый характер. Оно может проявляться не только в сотрудничестве, но и в непринятии, например, действий власти населением. Органы местного самоуправления становятся центром взаимодействия и способны не только влиять на многих, но и сохранять эту сеть в целом, как систему. Эти органы обладают необходимыми полномочиями и престижем, что является следствием установления, консолидации специализированных взаимодействий в качестве правил и норм для осуществления самоуправления.

На данный период, в отношениях между властью и населением необходимо перейти от технологий воздействия к технологиям взаимодействия, а также принять общественное мнение и создать условия для вовлечения граждан в принятие управленческих решений, особенно на местном уровне.
Инициатором перехода к технологиям взаимодействия могут быть как органы местного самоуправления, так и их должностные лица, а также и граждане или объединения граждан. Осуществление перехода к технологиям взаимодействия власти с населением должна учитывать ряд факторов:
1. Как и в любом общественном процессе, расширение числа участников управленческих решений имеет как положительные, так и отрицательные последствия. Положительными последствиями являются возможности: • принимать управленческие решения, основываясь на информаци о реальных настроениях людей, на знания иерархии наиболее острых проблем, которые требуют оперативного решения;

- оценивать отношение людей к постановлениям, решениям, принимаемым законодательной и исполнительной властью;
- принимать решения, осознавая степень готовности различных групп населения к принятию и реализации постановлений местной власти, направленных на осуществление перспективных и текущих задач; • понимать расстановку социальных сил: знать городские социальные группы, которые готовы к активной работе по реализации принятых решений, ориентированных на пассивное ожидание или сопротивление нововведениям;
- работать, реализуя идею активного социального партнерства власти и населения, общественных движений, различных партий.

К отрицательным последствиям можно отнести:

- усложнение процесса принятия решений, поскольку координация большого числа различных интересов – это более многоступенчатый и сложный процесс;
- значительное увеличение времени принятия решений;
- незначительное увеличение материальных затрат, из-за возрастания количества участников управленческого процесса.

2. Для конструктивного взаимодействия власти и населения последние должны быть консолидированы. Вовлеченные в принятие управленческих решений, социальные субъекты часто не располагают необходимой информацией в полном объеме и не имеют навыков для ведения конструктивного диалога с властями. Для осуществления процесса взаимодействия власти и населения последние должны быть консолидированы. Народ в форме неорганизованной массы – это толпа, со всеми известными признаками этого явления: некритичностью и упрощенностью мышления, неспособностью глубокого понимания сути вещей, эмоциональностью, легкой воспламеняемостью, способностью подчинять себе личность и пр.

3. В современных условиях, с одной стороны, эффективное управление не может быть общенародным делом, оно требует профессионализма, т.е. квалифицированных специалистов, имеющих опыт управленческой работы и обладающих разнообразной информацией о социальных процессах, а с другой стороны, нельзя игнорировать несомненные положительные результаты широкого участия жителей в процессе территориального управления. Поэтому вопрос заключается в том, каковы пространственно-временные границы такого участия, какова его мера.

По многочисленному историческому опыту городов и государств в той или иной степени решалась дилемма: следует ли привлекать некомпетентную

массу (широкие слои общественности) к управлению или власть должна принадлежать прежде всего избранным, компетентным (небольшой замкнутой группе людей)? Традиционно в российском государстве «допуск» населения к участию в управлении городскими делами строго контролировался, а к решению этой проблемы подходили по-разному. История доказала опасность абсолютизации как полного народовластия, так и всевластия диктатуры. Стало очевидным, что вопрос об участии населения в управлении – это вопрос о степени такого участия, вопрос об эффективности механизма и многообразии форм взаимодействия систем власти и населения.

4. Не следует полагаться на 100% активность граждан в управлении, важно понимать допустимость изменчивости и разнообразия форм участия. Политическая активность населения может проявляться с различной интенсивностью, в разной степени. Высокая активность выражается в том, что население хорошо и постоянно информированы о политических процессах и политических лидерах, они сами участвуют в работе городских партий, общественных движений, являются их членами, включаются в процесс управленческих решений. Средняя активность проявляется в том, что население в основном информированы о политических процессах и ведущих лидерах, но они не являются членами политических партии и движений, хотя могут время от времени участвовать в отдельных акциях. Низкая активность – когда люди в основном ограничивают свою политическую активность только участием в выборах. На четвертом уровне (нулевая активность) всякая политическая активность фактически отсутствует, граждане пассивны, не следят за политической информацией и не ходят на выборы. На практике население будет всегда дифференцировано

по этим группам, что касается отрицательной оценке можно сказать , что большинство населения функционирует на четвертом уровне.

В истории и современности разных стран существовали примеры различной политической активности горожан. Так, в период строительства социализма в нашей стране наблюдался очень высокий уровень электоральной активности: из-за жесткого контроля со стороны правящей коммунистической партии фактически все население, имеющее право голосовать, участвовало в выборах. Явка на избирательные участки превышала 90 % избирателей. В то же время, в настоящее время в Америке 51% опрошенных американцев сообщили, что, по их мнению, обычный человек должен принимать то или иное активное участие в жизни своего сообщества. Но когда был задан вопрос о том, как они проводят свое свободное время, только около 10% респондентов назвали подобную деятельность. Как правило, только около 5–10% населения являются политически активными, 15–20 % «информированными», а 40–60 % проявляют активность в самой простой форме – через периодическое участие в выборах. Нынешняя ситуация в России приближается к американской модели.

5. Рост гражданской активности населения может происходить стихийно, по мере нарастания объективных изменений в городской среде, но этот рост также можно организовать путем проведения соответствующей целевой политику. Достаточно вспомнить, насколько умело манипулировала активностью масс коммунистическая партия Советского Союза. Граждане могут обращаться в местные органы власти или к местным правительственным чиновникам с просьбами, предложениями, жалобами или другими обращениями. Обращения могут касаться вопросов защиты прав потребителей, разъяснений отдельных норм действующего законодательства, консультирования и других вопросов. Более того, граждане могут

обращаться в органы местного самоуправления индивидуально и коллективно. Соответственно, лицо, к которому обращается гражданин, обязан постараться решить существующую проблему гражданина, подготовить подробный письменный ответ с объяснением порядка действий, если решение вопроса находится вне компетенции органа местного самоуправления, или предоставить другую помощь, которая может удовлетворить гражданина. Потребности которого гарантированы законом. Органы местного самоуправления могут обратиться к гражданам, проживающим в муниципалитете, за помощью (поддержать инициативу конкретного муниципалитета, помочь в сборе или предоставлении определенной информации и т. д.). В организации и проведении мероприятия (проведите день уборки для уборки территорий). или в общественных местах, митинге, шествии или демонстрации и т. д.) с предложениями (на определенный период обустройства местной территории, вдоль дорог того же типа и цвета, что и ограждения в частном секторе ,создавать народные дружины, советы общественных пунктов охраны порядка, добровольные пожарные дружины и участвовать в их работе, предоставлять информацию об одиноких, нуждающихся в обслуживании гражданах, о брошенных и пустующих жилых помещениях и пр.), с просьбой о совместном принятии решения (о дислокации объектов потребительского рынка и услуг и объектов сезонной мелкорозничной торговли, о целевом назначении нежилых помещений, расположенных в жилых домах и т.п.) .

Обращения органов местного самоуправления к гражданам могут иметь различный характер, поскольку общественность должна решить тот или иной вопрос общественной важности.

Объединения граждан могут обращаться в органы местного самоуправления по вопросам оказания им поддержки (выделения помещений, транспорта,

связи и т.д.) или содействия (в решении организационных задач, отдельных проблем или вопросов).

Взаимоотношения органов местного самоуправления с объединениями граждан могут основываться и на принципах партнерства. В таких случаях органы местного самоуправления и объединения граждан могут объединить свои усилия для решения конкретной общественной проблемы, то есть проблем, затрагивающих все или часть населения муниципалитета. Например, взаимоотношения органов местного самоуправления с объединениями граждан в жилищной сфере могут стать инструментом обеспечения условий для эффективной деятельности, как самих органов местного самоуправления, так и развития инициатив граждан по улучшению ситуации в муниципальной сфере.

Органы местного самоуправления могут участвовать в реализации коллективных договоров и соглашений с целью содействия договорному регулированию социально-трудовых отношений и гармонизации социально-экономических интересов работников и работодателей. В то же время они обязаны вести переговоры по социально-трудовым вопросам, предложенным для рассмотрения представителями работников.

Ключевым моментом в создании конструктивного взаимодействия власти и населения, является формирование режима широкой осведомленности и роста образованности населения.

Основным каналом для получения информации о работе властей сегодня являются средства массовой информации, где явными лидерами выступают интернет, телевидение и радио. Меньшим, но все же довольно серьезное значение имеют газеты и журналы, а также получение информации через межличностные контакты (общение с коллегами по работе, с соседями). И уже совсем слабо работает наиболее эффективный канал – «живое» общение

– контакт представителей городской власти и населения. При этом меньше всего граждан общаются даже не с представителями администрации, а с депутатами, представителями народа.

При отсутствии информации человек не проявляет свою социальную активность. Информация активизирует граждан.

Следующим шагом следует считать объединение населения, его развитие от неорганизованных форм активности к организованным, структурированным. В этом случае формируется группа лидеров, возникает четкое понимание проблем, возможность конструктивного диалога.

Очень важно то, чтобы такая самоорганизация граждан находила отклик, поддержку в определенной «отколовшейся» части власти, происходило объединение части власти и населения. Вот почему важно даже точечное попадание во власть людей, готовых к диалогу с населением, к работе не ради своих личных корыстных целей, но во имя общественного блага. Взаимодействие власти и населения должно идти в режиме постоянного диалога, систематической, совместной работы.

В развитом гражданском обществе граждане должны участвовать в управлении городом на всех этапах процесса управления: принятия решения, его реализации, контроля за ходом его исполнения.

Среди действующих форм привлечения населения к управлению городом можно выделить общественную палату, организуемую при органах местного самоуправления. Ее деятельность направлена на согласование интересов граждан, общественных объединений, органов местного самоуправления для решения наиболее важных вопросов экономического и социального развития, и защиты прав и свобод граждан, конституционного строя и демократических принципов развития общества в стране. Общественная

палата проводит общественную экспертизу социально значимых проектов и правовых актов органов местного самоуправления.

Одной из перспективных технологий взаимодействия власти и населения может стать технология социального участия. Социальное участие – это особый способ разработки, принятия и реализации управленческих решений, предполагают активное взаимодействие всех факторов, на которые влияет это решение

Такое социальное участие было распространено в Соединенных Штатах в начале XX века. Идеологом практики вовлечения населения в разработку и оценку, принимаемых управленческих решений был английский социолог П. Геддс, который еще в середине 20-х годов разработал два основных принципа социального участия:

1. Принцип двойного информирования (специалисты информируют граждан о целях и планах городского развития, жители информируют об уровне жизни и своих запросах)
2. Принцип взаимодействия в проектировании (специалисты разрабатывают базовые варианты проектов, жители оценивают эти варианты и выдвигают альтернативные предложения).

Технологии организации прямого взаимодействия населения с местными органами власти, в управлении жизнью своего города довольно разнообразны. Каждый из этих способов имеет свои специфические особенности, преимущества и недостатки, и любой из них может быть инициирован самими гражданами или объединениями граждан. Чем чаще отдельные граждане или объединения прибегают к использованию форм прямой демократии, или для этого объединяются с другими гражданами, тем быстрее происходит процесс становления местного самоуправления и тем более стабильны отношения между местными органами власти и населения.

Взаимодействие власти с населением основывается на ряде основополагающих правил, наиболее важными из которых являются следующие:

- постоянно и систематически информировать население о проводимой политике так, чтобы эта информация доводилась до каждого гражданина. - мероприятия структур по связям с общественностью должны состоять не из единичных (и потому воспринимаемых нередко как случайные) мероприятий, а из системы взаимосогласованных акций.
- сообщения, направленные общественности, должны быть сделаны в простой и понятной форме.
- следует ставить реалистичные цели и, насколько возможно, выражать их в конкретном количественном отношении.
- связи с общественностью всегда должны осуществляться на высоком этическом уровне, они никогда не должны быть негативными.
- органы власти должны стремиться предоставлять гражданам возможные варианты альтернатив (и подводить решение населения к наиболее рациональному варианту с точки зрения общественных выгод в будущем).
- необходимо отказаться от прямого навязывания решений.
- в целях формирования доверия к структурам государственной службы необходимо принимать активное участие в открытых обсуждениях проблем. Выполнение перечисленных правил взаимодействия власти с общественностью позволит развивать гражданское самосознание и воспитывать у людей активный интерес к проблемам местного самоуправления.

Сегодня хорошо известны те принципы, которыми должны руководствоваться органы местного самоуправления, выстраивая взаимоотношения с населением:

- Своевременное предоставление достоверной информации в форме, понятной для населения;
- Открытый характер деятельности муниципальной власти, проведение «прозрачной» политики во всех сферах жизнедеятельности;
- Создание условий для того, чтобы население имело возможность выражать свое мнение по поводу деятельности органов власти;
- Умение выстроить диалог с представителями активного населения и общественных объединений и использовать результаты диалога при принятии решений;
- Наличие обратной связи и умение трезво оценить информацию о том, как принятые решения повлияли на ситуацию в муниципалитете; - Наличие общественного контроля за деятельностью властей; - Возможность для населения сравнить местную ситуацию с другими близкими по типологии муниципальными образованиями. В основе работы по любому из этих направлений лежит, во-первых, информирование, а, во-вторых, обучение.

Обеспечение функционирования системы взаимодействия муниципалитета с населением через общественные объединения, некоммерческие организации, территориальные общественные самоуправления позволяет осуществлять реализацию конституционных прав граждан, содействовать развитию институтов гражданского общества, всемерно поддерживать участие населения в решении вопросов местного значения, сохранять стабильную общественно-социальную обстановку в городе.

Целенаправленная, системная работа с различными целевыми группами общественности способствует активному участию населения в социально-экономическом развитии города, принятию управленческих решений, снятию социальной напряженности, сохранению стабильной общественной обстановки.

Деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления должна быть прозрачна для граждан. Население должно получать информацию о данных органах и должностных лицах, их планах и результатах деятельности как минимум для того, чтобы иметь возможность скорректировать эту деятельность, а также учитывать полученные результаты при формировании органов государственной власти и органов местного самоуправления.

2.Состояние информатизации в области взаимодействия муниципальных органов власти и населения.

Информатизация – это обширное внедрение информационных и коммуникационных технологий во всех сферах жизни общества с целью увеличения производительности применения информации и познаний для управления, удовлетворения информационных потребностей людей, организаций и страны, сотворения посылов перехода к информационному социуму. Информатизация территориальных образований считается одним из наиглавнейших и определяющих моментов, обеспечивающих нужную информационную помощь социально-экономического становления регионов. Одной из главных целей информатизации считается обеспечивание действенной информационной помощи решения политических, общественных и финансово -значимых задач для населения.

Информатизация муниципального управления – организационный процесс социально-экономического и научно-технического характера, который направлен на создание оптимальных условий, обеспечивающих удовлетворение потребностей муниципального управления в информации посредством формирования и применения информационных ресурсов. Информатизация муниципального управления направлена на обеспечение роста эффективности функционирования органов муниципальной власти, реализации прав населения муниципального образования на получения доступа к информации, находящейся в распоряжении муниципальных властей и не обладающей грифом секретности.

Информатизация муниципального управления призвана решать следующие задачи:

- обеспечение сбора информации, характеризующей различные категории населения муниципального образования, с целью организации эффективного функционирования социальной инфраструктуры муниципального образования и рационального использования бюджетных средств, предназначенных для финансирования социальных программ;
- оптимизация градостроительной деятельности посредством ведения единого городского кадастрового реестра; координация функционирования муниципальных инженерных служб, обеспечивающих управление жизнедеятельностью муниципального образования, посредством ведения единого инженерного кадастрового реестра;

- эффективное управление имуществом муниципального образования посредством ведения единого имущественного кадастрового реестра; перманентный контроль муниципального бюджета, обеспечивающий поддержку оперативных решений в сфере управления расходами, организации функционирования единой системы муниципального заказа;
- рост обоснованности и скорости принятия управленческих решений за счет развития нормативно-правового и документального обеспечения деятельности органов муниципального управления; удовлетворение информационных потребностей населения муниципального образования о деятельности органов муниципального управления;
- обеспечение взаимодействия муниципальных властей и населения муниципального образования на конструктивной основе.

Население, как крупных регионов, городов, так и небольших районных центров в повседневной жизни практически каждый день взаимодействует с органами власти различных уровней, пытаясь получить необходимую информационно-консультационную услугу. Данная надобность появляется в отношении здравоохранения, образования, строительства, транспорта, коммуникаций и др. При чем данную надобность испытывают как юридические лица, так и частных лица (гражданское население). Получение необходимых справок, разъяснений, решений и т.п., как правило, сопровождается большими временными затратами, которые связаны со стоянием в очередях, длительным хождением по специалистам, затратами, срывами нервной системы и никому не нужными эмоциями. В следствие этого возникает вполне очевидный и естественный вопрос – как можно сэкономить время и усилия, решая проблемы не только частного характера населения, но и с минимальными затратами разрабатывать эффективные планы территориального развития, своевременно корректировать существующие.

На сегодняшний день преимущественно преобладают локальные, стационарные, изолированные формы автоматизации отдельных процессов управления.

Информатизации органов местного управления отводится особая роль, так как именно эти структуры стоят ближе всего к гражданам, и именно к ним граждане чаще всего обращаются за информацией о деятельности власти. в сфере региональной информатизации базируется на следующих принципах:

1) применение информационных технологий для решения приоритетных задач социально-экономического развития субъектов Российской Федерации, совершенствования системы государственного управления субъекта Российской Федерации и местного самоуправления, обеспечения прав и свобод граждан (принцип целевой направленности);

2) управления процессами региональной информатизации на основе программно-целевого подхода, консолидации финансовых, материальных и трудовых ресурсов, которые направлены на развитие региональной информатизации (программно-целевой принцип);

3) сосредоточение ресурсов на решении важнейших задач региональной информатизации, выполнении проектов, выбранных по результатам сравнительной оценки возможного социально-экономического эффекта и объема ресурсов, необходимых для их реализации (принцип концентрации на приоритетных достижимых результатах);

Широкое применение информационных технологий в работе муниципальных органов власти позволяет:

1) повысить оперативность и качество управленческих решений;

2) облегчить процесс взаимодействия органов власти с гражданами и организациями и сократить время на их информационное обеспечение;

3) обеспечить прозрачность и информационную открытость муниципальной власти для населения;

4) увеличить эффективность существующих механизмов общественного контроля за деятельностью органов местной власти;

5) повысить авторитет государственной службы и государственных служащих;

6) снизить операционные затраты на содержание муниципального аппарата, оптимизировать численность муниципальных служащих.

Большое значение придается созданию систем нормативной правовой информации, содержащей эталонные и интегрированные банки нормативных и правовых документов законодательной и исполнительной власти РФ, высших судебных органов. Функции по реализации таких многоуровневых систем возложены на Федеральную службу по техническому и экспортному контролю Российской Федерации. Виды и способы информационного обслуживания, его формы и содержание строятся на одних системно

технологических принципах, достаточно близких программно-технических решениях и, как правило, на общих источниках информации. Использование информационных технологий позволяет повысить эффективность взаимодействия граждан и местной властью. Достоверная, оперативная, полная и актуальная информация о деятельности органов власти размещается на веб-сайте. Это позволяет существенно упростить гражданам процесс поиска требуемой информации, снизить затраты времени муниципальных служащих на разъяснения, а также уменьшить количество ошибок. Кроме того, граждане и организации должны иметь возможности посредством Интернета делать запросы и получать справки, передавать в органы местного управления предусмотренную законом отчетность. При этом отслеживается состояние запросов. На основе информационных технологий возможна реализация так называемого «принципа одного окна», который предполагает наличие одной точки входа для взаимодействия с органами власти всех уровней.

Говоря об информационных технологиях местного управления, следует понимать, что, прежде всего, речь идет об информатизации всех управленческих процессов в органах местной власти всех уровней, об информатизации межведомственных взаимоотношений, о создании компьютерных систем, способных поддерживать все функции взаимодействия этих органов с населением и предпринимательскими структурами.

Упрощая доступ к информации для населения, интернет-технологии способствуют большей открытости и прозрачности. Облегчается также доступ к разнообразным сведениям – законопроектам, материалам заседаний в комитетах и документам по бюджету. Граждане могут лучше следить за действиями своих выборных представителей, создавать группы влияния и высказывать свои мнения в режиме реального времени.

Вопросы информационного обеспечения муниципального управления занимают особое место в системе управления, поскольку любое поспешное или неверное управленческое решение, принимаемое при недостатке информации, особенно в нештатных, экстремальных ситуациях, может привести к нежелательным последствиям.

Информатизация органов муниципального управления предполагает: совершенствование административных структур, процедур выработки, принятия и реализации управленческих воздействий, обеспечение эффективной поддержки субъектов управленческой деятельности. Государственная политика информатизации органов муниципального

управления должна представлять собой, прежде всего, модель стимулов и мотиваций, обеспечивать системное видение и прогнозирование движущих сил развития субъектов и объектов муниципального управления. Эта модель должна активизировать механизмы саморазвития субъектов и объектов управления в их взаимосвязи, действующих на микро-, мезо- и макроуровнях, а не фиксировать сложившиеся пропорции межотраслевых связей или организационно-управленческих и технологических структур.

2.2. Анализ лучших практик применения информационных технологий в области взаимодействия муниципальных органов власти и населения.

Муниципальная информационная система представляет собой целостную технологическую, программную и информационную среду для создания, хранения, анализа и распространения информации в интересах муниципальных органов власти, предприятий и граждан.

Муниципальная информационная система является средством информационной поддержки муниципального управления, и ее следует рассматривать как объединение всех технологий обработки информации, принятых организациями.

Выделяют следующие направления использования современных информационных технологий в деятельности органов муниципального управления: обеспечение безбумажной технологии обработки и хранения информации, информационное взаимодействие субъектов муниципального управления, информационно – аналитическая поддержка управленческих решений.

Работа муниципальных органов власти должна быть обеспечена своевременной информационной поддержкой. В связи с этим возрастает роль систем, ориентированных на безбумажную технологию обработки информации.

Эти системы включают программы электронного документооборота, а также базы данных, сформированные в органах управления, которые несут юридическую ответственность за достоверность и точность соответствующей информации. Реализация информационного взаимодействия при принятии управленческих решений представлена на рис
1.

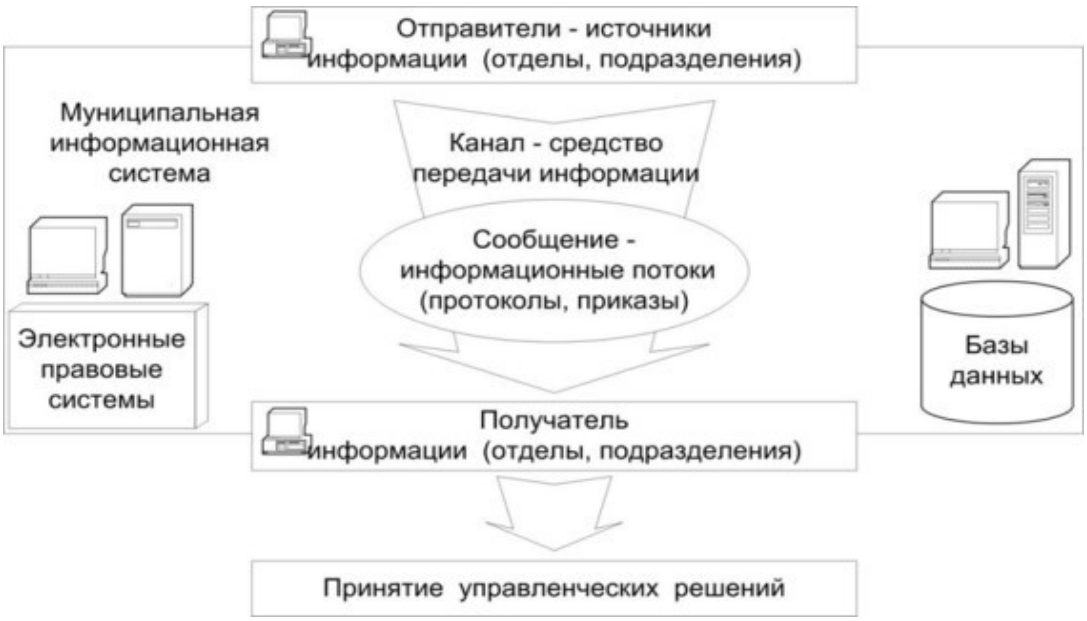


Рис.1 Информационное взаимодействие при принятии управленческих решений в муниципальном управлении.

Впервые о переводе госуслуг в электронный вид говорилось в федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)».

В 2006 году в проекте появилось более четкое понимание терминологии и планов по переводу услуг в электронный вид, а также добавилась связь с электронным межведомственным документооборотом. Указанный подход был предложен Минэкономразвития России совместно с Минкомсвязью России как важный элемент повышения качества предоставления услуг.

В 2008 году работа по переводу госуслуг в электронный вид вошла в наиболее активную стадию. Было выделено пять этапов перевода услуг в электронный вид. Работа по переводу услуг в электронный вид потребовала устранения правовых и технологических барьеров.

Во-первых, исключение из законодательства требования обязательного «бумажного» документооборота, для чего в 2010-2011 годах были внесены изменения в более чем 100 федеральных законов, а также принято большое количество подзаконных актов. Во-вторых, формирование Минкомсвязью

России инфраструктуры обмена данными между ведомствами и организация скоординированной работы органов власти всех уровней по переходу на электронные услуги.

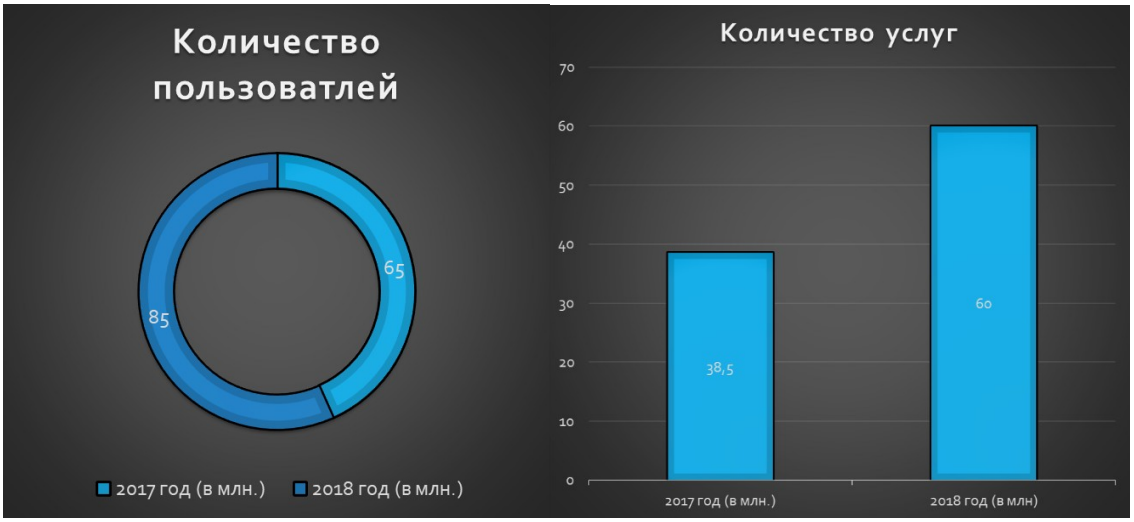
Для решения данной задачи с 2008 года Минэкономразвития России организован регулярный независимый мониторинг качества предоставления муниципальных услуг.

В 2009 году Правительством были определены 74 федеральные услуги, 56 региональных, а также муниципальные приоритетные услуги для их перевода в электронный вид.

Минэкономразвития России был разработан и введен в опытную эксплуатацию прототип информационной системы «Сводный реестр услуг», на базе, которой Минкомсвязь России реализовала промышленное решение «Федеральный реестр услуг», ставшее основой для работы Единого портала государственных услуг (ЕПГУ).

С момента открытия Единого портала госуслуг в декабре 2009 года он превратился в действенный инструмент доступа к муниципальным услугам в электронном виде. Итоги работы портала «Госуслуги» за 2018 год. Они демонстрируют, что количество пользователей, объем заказанных услуг и сумма платежей, совершенных через портал, в прошлом году продолжили увеличиваться.

За 2018 год число пользователей портала госуслуг увеличилось на 21 млн, до 86 млн. Количество посещений портала возросло более чем на 30%, до 582 млн. В среднем ежедневно на www.gosuslugi.ru заходили 1,6 млн пользователей.



Выстраивание всей системы для предоставления госуслуг в электронном виде стало одним из факторов, который позволил Российской Федерации сделать рывок в рейтинге ООН по развитию электронного правительства в 2009-2012 годах. Всего за два года Россия поднялась сразу на 32 позиции – с 59 на 27 место, а из стран, население которых превышает 100 миллионов человек, Россия заняла третье место в рейтинге – после США (310 миллионов, пятое место рейтинга ООН) и Японии (127 миллионов, восемнадцатое место рейтинга ООН). По версии этого же рейтинга ООН, опубликованного в 2014 году, Россия сохранила прежнюю позицию (27 место). В июле 2013 года Минэкономразвития России предложило новый подход к переводу услуг в электронный вид, поскольку поэтапная модель перевода услуг оказалась слишком формализованной и не учитывала особенности отдельных услуг, тем самым не позволяла органам власти эффективно переводить их в электронный вид. Было предложено перейти к модульной системе, более гибкой, предусматривающей перевод в электронный вид отдельных административных процедур. В декабре 2013 года была утверждена Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, разработанная Минкомсвязью России совместно с Минэкономразвития России, которая

определила основные цели, принципы и направления деятельности по дальнейшему развитию электронных услуг на период до 2016 года. Утвержден план мероприятий по ее реализации.

Концепция определила 15 приоритетных федеральных и 20 региональных услуг, подлежащих первоочередной оптимизации. С 25 мая 2017 года перечень региональных услуг включает 18 услуг (распоряжение Правительства РФ от 25 мая 2017 г. № 1027-р).

В рамках указанной оптимизации по каждой из 35 приоритетных услуг разрабатываются соответствующие планы-графики. В целях дальнейшего развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме Правительством Российской Федерации (постановлением от 26 марта 2016 г. № 236) утвердило требования к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг. В данном акте нашел свое отражение «модульный принцип» перевода услуг в электронный вид, ранее предложенный Минэкономразвития России.

В соответствии с положениями Требований Минэкономразвития России проведена работа по определению целевой модели предоставления в электронной форме всех федеральных государственных услуг. По результатам указанной работы на заседании подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности 3 марта 2017 года одобрена сводная матрица составов действий, выполнение которых обеспечивается заявителю при предоставлении государственных услуг в электронной форме (протокол от 3 марта 2017 года № 94пр). В настоящее время

Минэкономразвития России в соответствии с поручением подкомиссии продолжает ведение сводной матрицы на постоянной основе.

В Москве с каждым годом увеличивается численность пользователей интернета и обеспеченность населения персональными компьютерами.

Значительные улучшения произошли и в обеспечении персональными компьютерами образовательных учреждений.

Спрос населения на услуги связи и интернета только растет. Это вызывает конкурентность между предприятиями отрасли связи и информационных технологий, что, собственно, способствует уровню доступности интернета для населения.

Было создано единое информационное пространство, объединяющее различные органы управления, предприятия и учреждения. Создание единого информационного пространства способствовало улучшению качества предоставляемых услуг, за счет быстрого взаимодействия между органами муниципальной власти, а значит и сокращению сроков предоставления услуг.

Были приняты нормативно-правовые акты, нацеленные на развитие информационных систем, на обеспечение безопасности персональных данных, на разработку официального сайта муниципального образования, на внедрение электронно-цифровой подписи и другие. Создание нормативно правовых актов привело к повышению эффективности управления за счет информационных технологий.

На официальном сайте муниципального образования города Москвы жители могут следить за новостями города, узнавать информацию о деятельности органов местного самоуправления, а также о предоставлении услуг в электронном виде. Количество посещений сайта постоянно увеличивается. С помощью сайта ведется предоставление услуг в сфере ЖКХ, здравоохранения, культуры и СМИ, образования и других.

Информационные системы единого информационного пространства интегрированы с web-сервисами, которые нужны для предоставления услуг.

С помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг и официального сайта «pgu.mos.ru» оказываются услуги:

- в сфере ЖКХ: «Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое помещение», «Предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда в собственность граждан в связи с отселением из домов, подлежащих сносу», «Выдача документов (выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) в сфере жилищно-коммунального хозяйства», «Предоставление компенсации расходов, связанных с установкой в муниципальных жилых помещениях приборов учета используемых воды и электрической энергии»;
- в сфере здравоохранения: «Выдача направлений гражданам на прохождение медико-социальной экспертизы», «Прием заявок (запись) на прием к врачу»;
- в сфере культуры и СМИ: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»;
- в сфере образования: «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения города Москвы, реализующие основную общеобразовательную программу

дошкольного образования (детские сады)», «Зачисление в образовательное учреждение», «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях».

- В сфере бизнеса «Предоставление мест на ярмарке выходного дня и отказ от предоставленного места», «Пропуска на проезд грузового автотранспорта в зонах ограниченного движения на срок до года», «Электронные услуги Департамента городского имущества, связанные с недвижимостью», «Поиск и оплата штрафов».
- Одними из самых популярных услуг считаются: «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях», «Прием заявок (запись) на прием к врачу», «Предоставление отдельным категориям граждан компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

Созданный по инициативе Правительства Москвы в 2014 году проект «Активный гражданин» — площадка для проведения открытых референдумов в электронной форме.

По количеству активных пользователей (почти два миллиона человек) и объему вопросов (проведено более 2,7 тысячи голосований), которые выносятся на решение горожан, проект является уникальным в мире и отмечен несколькими престижными наградами, в том числе Smart Cities Awards-2015.

Проект «Активный гражданин» позволяет проводить общегородские и локальные голосования по широкому спектру тем. Пользователи знакомятся с материалами и изучают мнения экспертов, после этого голосуют за понравившийся вариант. Власти претворяют в жизнь решение, набравшее большее количество голосов. За каждое голосование участникам начисляют поощрительные баллы, которые можно обменять на парковочные часы, сувениры, билеты в театры и другие полезные подарки.

Благодаря проекту «Активный гражданин» удалось наладить механизм по участию москвичей в жизни города.

«Активный гражданин» получил 9 престижных наград, в том числе:

— за лучшее мобильное приложение для госсектора по версии CNews AppWARDS,

— в номинации «Проекты для государственных структур» международной премии в сфере связей с общественностью SABRE Awards EMEA 2015 (Лондон),

— за лучшее иностранное приложение в номинации «Социальная сфера» премии Best m-Government Service Award, учрежденной правительством ОАЭ.

Он стал простым и удобным инструментом для всех, кто проявляет интерес к происходящему в Москве, кому важно влиять на развитие своего двора, района, округа и принимать непосредственное участие в формировании городских решений.

За 5 лет существования проект получил признание профессионального сообщества, о чем свидетельствуют престижные российские и международные награды, и приобрел беспрецедентную популярность среди москвичей: почти два миллиона пользователей — больше, чем численность населения Латвии.

За время существования проекта было принято почти 90 миллионов мнений, а это больше, чем количество предложений, жалоб и обращений, поступивших в Правительство Москвы от граждан за последние 12 лет.

В феврале 2018 года на платформе «Активный гражданин» запущен пилотный проект **«Электронный дом»**. Он призван значительно упростить общение между соседями. Больше не надо будет подстраивать свой график под очные собрания собственников: для того, чтобы поучаствовать в жизни собственного дома, достаточно будет проголосовать в проекте «Активный гражданин». И нужны для этого будут только активный личный кабинет, компьютер или смартфон.

В соответствии с Жилищным кодексом подобные голосования можно проводить, только если собственники приняли соответствующее решение на очном собрании. В этом случае все решения, принятые в дальнейшем в результате электронного голосования, становятся легитимными. При помощи «Электронного дома» жильцы могут проводить для собственных нужд разнообразные опросы (например, нужно ли устанавливать в лифтах камеры видеонаблюдения) среди жителей многоквартирных домов, собственников и нанимателей помещений по договору соцнайма, а также получать информацию об опросах и нововведениях в доме через приложения, электронную почту или СМС.

Сервис сэкономит время на сбор и подсчет голосов. А главное — на электронной платформе можно будет проводить собрания собственников жилья, что в разы упростит этот процесс.

Провести опрос или передать информацию соседям могут собственники квартир, зарегистрированные в них жильцы, управляющие организации, товарищества собственников жилья (ТСЖ) и Фонд капитального ремонта (в последних трех случаях опрос составляется и подается от лица руководителя

организации или ее представителя). Организовать общее собрание в онлайн формате также могут собственники помещений, управляющие организации и ТСЖ.

Также были созданы многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

МФЦ – это государственное учреждение, осуществляющее взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, информированию граждан и организаций, приему и выдаче документов, обработке персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг.

Основной задачей МФЦ является осуществление принципа «одного окна», благодаря которому предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня происходит на бесплатной основе в одном месте, при этом гражданин освобождается от необходимости получать справки в других госучреждениях, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу, в том числе межведомственное согласование, проводят сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти.

Но в МФЦ заявители могут получить только те услуги, в отношении которых между МФЦ и органом, предоставляющим государственные или муниципальные услуги, заключено соглашение о взаимодействии в

2.3. Общая оценка эффективности применения информационных технологий и проблемы в области взаимодействия муниципальных органов власти и населения.

На сегодняшний день в нашей стране развивается прикладное направление по достижению идеалов электронного правительства, хотя и завершена реализация программы «Электронная Россия 2002-2010гг». Результатами программы должно было быть «ускорение процессов обмена информацией в обществе и экономике в целом, так же между гражданами и органами государственной власти, повышение качества государственного и местного самоуправления.»

По состоянию на конец 2010 года эффективность реализации программы оценивалась как низкая: электронный документооборот между местными органами, электронные коммуникации между местными органами и гражданами так и не функционировали.

По оценке Всемирного банка эффективность муниципального управления в России, за эти годы реализации программы практически не изменилась. Также разработана Концепция региональной информатизации, в которой определены цели и направления деятельности по использованию ИКТ в органах государственной власти субъектов Российской Федерации на период до 2018 г. На 2018 год Россия в мировом рейтинге по развитию ИКТ находится на 40 месте. (сделать таблицу!)

К основным факторам повышения эффективности и качества работы муниципальной службы является постоянное информационно-методическое сопровождение деятельности органов местного самоуправления на основе: - доступа к различным изданиям по вопросам государственного управления и местного самоуправления;

- индивидуального доступа к информации необходимой для самообразования в рамках служебной деятельности;
- объединение управленческих ресурсов органов государственной власти различных уровней для выполнения установленных задач;
- обеспечения высокой коммуникации между сотрудниками органов местного самоуправления.

Так как основной целью муниципальной деятельности является повышение качества жизни населения на территории муниципального образования. Изменение качества жизни населения зависит не только от эффективности муниципального управления, но и от множества других факторов, в том числе от общей социально-экономической ситуации в государстве, политики федеральных и региональных властей.

Повышение эффективности взаимодействия администрации города Москвы с населением обеспечено, в первую очередь, за счет ужесточения оперативного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов. Так же в целях повышения эффективности взаимодействия с населением отработана система обеспечения неукоснительного соблюдения установленных Федеральным законом порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, кардинального повышения качества этой работы. Определены меры по предотвращению повторных жалоб. Налажена система информирования руководителей по контрольным параметрам административных процедур при работе с обращениями.

Повышение эффективности взаимодействия Департамента информационных технологий города Москвы с населением в современных условиях невозможно без внедрения элементов автоматизации и

информатизации, в связи с чем, действует интерактивная страница «Электронная приемная» позволяющая направить электронное письменное обращение и в режиме обратной связи узнать об этапах и результатах рассмотрения. В исполнительных органах муниципальной власти районов города Москвы установлено единое унифицированное программное обеспечение автоматизированной системы документационного обеспечения управления «Прием обращений граждан».

Проводится серьезная работа по ведению прямого диалога Правительства с населением. Активно в системе взаимодействия с населением используется и диалог через средства массовой информации: онлайн-конференции на интернет-портале Московской муниципальной газеты «Московский муниципальный вестник».

На основе вышесказанного, можно сделать вывод, что в администрации города Москвы проводятся различные мероприятия по повышению эффективности взаимодействия с населением, что, несомненно, способствует повышению доверия населения к местным органам власти, но до идеала еще далеко.

Проблемы во взаимодействии муниципальных органов власти и населения.

Вместе с тем в муниципалитетах существует ряд проблем, которые препятствуют эффективности использования информационных технологий в целях повышения качества жизни граждан, развития экономической, культурно и духовной сфер общества, совершенствования системы местного самоуправления, таких как:

1. Проблемы финансового характера. В связи с тем, что в Федеральном законе от 6 октября 2003 г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» не включен перечень

полномочий муниципальных органов власти по статье затрат на информатизацию и на создание информационных ресурсов. Отсюда вытекает проблема финансового характера, так как финансирование программ информатизации муниципалитетов, которые предусмотрены в рамках муниципальных целевых программ, при изменениях бюджета сокращается в первую очередь.

2. Организационные проблемы.

Во-первых, отсутствие возможности интеграции зарубежных информационных технологий в отечественную экономическую практику.

Информатизация муниципальных органов власти, не имеет должного статуса и не может формировать техническую политику по информатизации в целом по муниципальному образованию и управлять процессом информатизации.

3. Кадровые проблемы. В связи с тем, что в большинстве муниципалитетов в штатном расписании не предусмотрены структурные подразделения по информатизации, соответственно службы по информатизации функционируют в рамках муниципальных учреждений без статуса муниципального служащего, и как следствие работа в сфере муниципальной информатизации является непрестижной тем самым это приводит к текучке кадров. недостаточная квалификация персонала муниципальных образований

4. Технико-технологические проблемы.

Отсутствие русскоязычных версий некоторых современных программ.

Также сложность адаптации некоторых универсальных информационных технологий к определенным специфическим видам деятельности муниципальных организаций.

В-третьих, широкое использование нелицензионных версий программ даже в сфере государственного и муниципального управления;

5. Проблема недостаточности нормативно-правовой базы и отсутствие единой методологии информатизации.

6.Низкая гражданская активность населения.

Решение данных проблем существенно поможет повысить эффективность работы муниципального образования и качества предоставления муниципальных услуг, а также улучшить инфраструктуру информационных технологий в муниципальных органах власти.

3. Комплекс мероприятий по развитию информационных технологий в области взаимодействия муниципальных органов власти и населения.

Вследствие чего, на данный момент предлагается создать муниципальную платформу «Электронный муниципалитет».

Цели и задачи платформы «Электронный муниципалитет».

Данная платформа позволит снизить трудоёмкость и повысит качество выполнения функций муниципалитета, а также создаст условия для эффективного участия населения муниципального образования в постановке и решении проблем на местном уровне путем последовательного использования современных информационных технологий.

Повышение качества исполнения функций местного самоуправления выражается в обеспечении своевременности разработки и принятия управленческих решений (исключается календарный день, отводимый на передачу документа между структурными подразделениями, а также на отдельных этапах последовательная работа структурных подразделений над проектом документа заменяется коллективной работой), в более полном учете общественных и законных частных интересов в управленческих решениях (снижается количество изменений, вносимых в принятые распорядительные документы и повышается степень удовлетворенности населения деятельностью городского самоуправления), в снижении временных затрат жителей на решение личных проблем во взаимоотношениях с органами городского самоуправления (устраняется запрос/выдача части официальных справок, в некоторых случаях делается ненужной личная явка заявителя).

Большую отдачу дает наилучшее использование интеллектуального потенциала местного населения. Реализация программы должна увеличить количество полезных участников в разработке управленческих решений и сократить количество жителей, недовольных принятыми решениями.

Формирование на территориях муниципальных образований «электронных муниципалитетов» также повысит уровень технологической осведомленности населения. Поскольку именно на местном уровне происходит основное взаимодействие местной власти и населения, осуществлять совершенствование информационной культуры населения нужно с нижнего – местного уровня. Возможность решения с помощью Интернет-порталов предоставления муниципальных услуг наиболее актуальных для каждого повседневного вопросоа (таких как образование, здравоохранение, культура) позволит гражданам на практике убедиться в удобстве электронных форм получения услуг и постепенно переходить от

использования государственных услуг к услугам, которые предоставляются на местном уровне, посредством сети Интернет.

-Формирование «электронных муниципалитетов» должно осуществляться одновременно с совершенствованием «кадрового состава» муниципалитетов, а именно – повышение информационных и компьютерной грамотности и информационной культуры в целом.

Для достижения целей программы должны быть решены конкретные задачи:

- упорядочение муниципального документооборота и фиксация действий муниципальных органов власти в электронной виде необходимы для использования современных информационных технологий;

- улучшение информационного обеспечения - необходимо для повышения качества документов местного самоуправления;

- обеспечение разработки и перемещения документов в электронной форме - необходимо снизить трудозатраты и материалоемкость и ускорить доставку документов;

- широкое информирование населения об всех аспектах деятельности органов местного самоуправления и исключение должностного лица - посредника в доступе к информации - необходимо для благотворного участия жителей на местном уровне;

- обеспечение фиксации и доступности на рабочем месте администрации данных о контактах жителей с органами власти - необходимо сократить количество требуемых/выдаваемых справок на бумаге;

-ввести программу поощрений за активное участие в жизни муниципального образования;

- Кадровое обеспечение процесса информатизации.

3.2. Ресурсное обеспечение проекта.

Финансовое обеспечение программы - прямое бюджетное финансирование из городского бюджета. По конкретным мероприятиям и годам затраты распределяются следующим образом.