

ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

В. С. Дегтярева

Казанский (Приволжский) федеральный университет

Поступила в редакцию 8 июня 2022 г.

Аннотация: рассматривается практика применения интернет-технологий в деятельности органов местного самоуправления. Особое внимание автор уделяет исследованию сервисов электронных обращений, электронного участия и получения услуг. Сделаны выводы о том, что использование Интернета в деятельности органов местного самоуправления способствует вовлечению граждан в процесс принятия политико-управленческих решений на местах, развивает гражданские инициативы и повышает эффективность власти и управления.

Ключевые слова: Интернет, интернет-технологии, органы местного самоуправления.

Abstract: *this paper examines the practice of using Internet technologies in the activities of local governments. The author pays special attention to the study of electronic appeal services, e-participation and receiving services. The author concludes that the use of the Internet in the activities of local governments contributes to the involvement of citizens in the political and administrative decision-making process, develops civil initiatives and increases the efficiency of power and public administration.*

Key words: *Internet, Internet technologies, local governments.*

Сеть Интернет прочно вошла не только в повседневную жизнь общества, но и в политику. Под воздействием информационных технологий стремительно меняются политические институты и процессы. Интернет-коммуникации широко используются в деятельности органов власти разного уровня, в том числе и муниципального. Внедрение инноваций в работу муниципалитетов неоднократно признавалось политическими лидерами одной из наиболее важных стратегических задач [1–4]. Так, на первом российском форуме «Интернет-экономика» президент В. В. Путин отметил, что «значимость и влияние Интернета постоянно растут, нужно задействовать Интернет в целом как драйвера развития, модернизации страны» [1].

Интернет сегодня – это пространство взаимодействия населения, бизнеса и органов власти. Сеть предоставляет гражданам возможность активной коммуникации, широкого доступа к информации в режиме «одного окна» или прямого обращения в органы власти.

Согласно данным доклада Института статистических исследований и экономики знаний Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики», ежегодно увеличивается аудитория интернет-пользователей в России, интенсивность использования сети среди разных групп населения [5, с. 44]. Кроме того, «постепенно сокращается тер-

риториальная дифференциация: в 2018 г. доля взрослого населения, использующего Интернет в городах (89,6 %), была выше, чем в сельской местности (80,3 %), лишь на 9,3 процентного пункта; четыре годами ранее разрыв составлял 18,3 процентного пункта (78,7 и 60,4 % соответственно)» [там же, с. 45]. Таким образом, доступ к сети Интернет превращается в один из основных элементов социальной и телекоммуникационной инфраструктуры [там же, с. 43].

Особый интерес для исследователей представляет проблематика использования ресурсов сети Интернет в работе органов муниципальной власти. Местные органы власти наиболее приближены к населению, на уровне муниципальных образований принимаются политико-управленческие решения, которые касаются жизнедеятельности населения и затрагивают интересы каждого гражданина. Поэтому внедрение интернет-технологий в деятельность органов местного самоуправления представляется значимым направлением работы по цифровизации политики.

Во многих государствах деятельность по внедрению интернет-технологий в работу органов власти осуществляется в рамках программ электронного правительства разных уровней. В России применяется система «Электронное правительство» для регионального и федерального уровня власти и «Электронный муниципалитет» для уровня муниципальных образований.

Интернет имеет целый ряд преимуществ для работы органов власти. Электронное правительство способствует повышению эффективности государ-

ственного и муниципального управления. Информационно-коммуникационные технологии являются необходимым средством реформирования методов работы органов государственного управления. Повышение качества получаемых услуг является основным компонентом реформы государственного управления, а использование информационно-коммуникационных технологий для повышения качества услуг было основной движущей силой внедрения системы «Электронного правительства». В частности, онлайн-сервисы дали значительный импульс для развития принципов клиентоориентированности и доступности в государственном и муниципальном менеджменте. В информационных технологиях заключен значительный управленческий потенциал: они позволяют повысить эффективность политики и управления в области здравоохранения, социального обеспечения, образования. Для многих государств внедрение интернет-технологий в социально значимые сферы является приоритетной задачей. Интернет повышает эффективность управления, что способствует достижению целей экономической политики. Более конкретные экономические эффекты могут варьироваться от воздействия информационно-коммуникационных технологий на производство и развитие электронной коммерции до снижения бюджетных издержек. Кроме того, применение систем электронного управления для вовлечения граждан в процесс принятия политико-управленческих решений – действенный инструмент укрепления доверия граждан к органам государственной и муниципальной власти. При этом между эффективным использованием персональных данных граждан и конфиденциальностью нет противоречия: так, в странах Северной Европы учреждены должности омбудсменов для рассмотрения жалоб граждан о нарушении конфиденциальности, что способствует как защите персональных данных граждан, так и эффективному функционированию электронных систем [6, р. 9].

Сегодня развитие и широкое использование Интернета как на федеральном и региональном уровнях, так и в муниципалитетах представляется одной из наиболее важных стратегических задач государства. Возможности сети Интернет применяются в муниципальном управлении во многих направлениях: сервисы электронных обращений; электронное участие и получение услуг.

Сервисы электронных обращений. Основная задача внедрения ресурсов сети Интернет в работу органов муниципальной власти – вовлечение граждан в решение жилищно-бытовых проблем и улучшение городской инфраструктуры. Массовые онлайн-проекты, позволяющие создавать коммуникацию между гражданами и местными органами власти, были запущены во многих городах за рубежом. Это

FixMyStreet в Великобритании, SeeClickFix в США. Позже такие интернет-ресурсы появились и в России: в Перми запустили сайт StreetJournal.org, в Казани DaiSignal.ru, в Красноярске KrasRoad.ru. Алгоритм работы российских проектов схож с зарубежными аналогами: граждане фиксируют и отмечают проблемные вопросы в своих обращениях, обращение направляется в ответственное ведомство, которое обязано отчитаться о его рассмотрении [7].

Система «Электронный муниципалитет» активно применяется во многих муниципалитетах Российской Федерации. Одним из наиболее передовых с точки зрения информатизации регионов является Республика Татарстан (далее – РТ), где «для повышения качества работы муниципалитетов успешно работает платформа обратной связи «Народный контроль» [8]. Данная информационная система функционирует с апреля 2012 г. Цель ее создания – «придать гласность проблемам населения на общедоступном ресурсе, а также создать механизм оценки гражданами эффективности деятельности органов государственной власти» [9]. Информационная система позволяет гражданам создавать обращения в органы власти и сообщать о волнующих их проблемах, перечень которых постоянно расширяется с учетом мнения жителей РТ. Например, в 2021 г. через систему стали принимать уведомления по таким категориям, как «Благоустройство и инфраструктура», «ТКО», «Транспорт», «Здравоохранение», а всего на сайте представлены 102 направления [10].

Зарегистрированные пользователи портала госуслуг могут оценить решение указанного в обращении вопроса. На основе общего количества положительных или отрицательных оценок пользователей составляется оценка эффективности работы и качества предоставления услуг государственных и муниципальных органов.

В работе системы устранены многие недостатки личного обращения в органы государственной и муниципальной власти: строго контролируется время рассмотрения обращений граждан, оценивается работа ведомства, ответственного за решение проблемы, указанной в обращении, исключается возможность коррупции. Контроль над своевременным рассмотрением уведомлений возложен на Аппарат Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан. Согласно отчету Уполномоченного по правам человека в РТ Сарии Сабурской, с момента начала работы системы «Народный контроль» через портал поступило 390 тысяч обращений граждан [11]. Положительной тенденцией информатизации следует признать рост числа обращений граждан и положительных решений по ним. Так, в прошлом году в «Народный контроль» было подано 83 763 уведомления (рост – 9 % по сравнению с 2020 г.). Из них

65 566 уведомлений решены, что составляет 78 % (также рост в 9 % по сравнению с 2020 г.). Почти 11 тысяч обращений находятся в работе. Традиционно больше всего жалоб было в категориях «Комплексное благоустройство территории» – более 28 тысяч и «Содержание и ремонт муниципальных дорог» – почти 17 тысяч. При этом снова настораживает число обращений в категории «Бездомные животные» – полторы тысячи [12]. С момента запуска системы «Народный контроль» было подано 290 тысяч обращений по различным вопросам, 250 тысяч из которых имеют положительное решение, что составляет 86 % [8].

Информационная система позволяет выявить проблемы сразу нескольких населенных пунктов. В республиканских изданиях приводится пример с недостатком бланков медосмотра пациентов в нескольких районных больницах, что затрудняло прохождение медосмотров для получения водительских удостоверений. Данная проблема была решена с помощью сервиса «Народный контроль» [12].

С 2018 г. в РТ заработала еще одна система, позволяющая принимать обращения граждан, – система «Инцидент-менеджмент». Обращения граждан принимаются через Telegram-бот «Что случилось» в трех сферах – «Культура», «Здравоохранение», «Образование» – и направляются в ответственные ведомства. После обработки обращения система отправляет уведомление гражданам о выполнении. Несмотря на относительную молодость, система достаточно популярна: за 2021 г. в «Инцидент-менеджмент» было зарегистрировано 39 384 сообщения и жалобы.

Широкое внедрение интернет-коммуникаций в деятельность органов государственной и муниципальной власти РТ во многом определяется инновационным подходом руководства региона. Президент РТ Р. Н. Минниханов особо выделяет роль информационных систем в развитии гражданских инициатив: «Следует и дальше развивать сервисы и услуги, реализующие механизмы обратной связи, в том числе «Народный контроль», «Инцидент-менеджмент», предоставляя гражданам возможность выражать свое мнение и участвовать в решении широкого круга вопросов. Такие платформы являются эффективным инструментом повышения прозрачности деятельности госорганов и снижения коррупционных рисков» [там же].

Электронное участие. Значимым направлением работы органов муниципальной власти в интернет-пространстве является создание ресурсов, позволяющих гражданам не только составлять обращение по проблемам жилищно-бытового характера, но и самим инициировать обсуждение и принятие политико-управленческих решений.

Как уже отмечалось выше, муниципальная власть наиболее приближена к населению, поэтому многие

вопросы политико-управленческого характера эффективнее решать именно на этом уровне. С такой целью на порталах муниципальных органов власти открываются ресурсы для электронного голосования и участия граждан в процессе принятия управленческих решений. Богатый опыт по внедрению интернет-ресурсов для обсуждения проектов местных решений накоплен в Тюмени. В 2014 г. запущен проект «Твоя Тюмень», позволяющий горожанам выдвигать идеи, обсуждать их, голосовать за понравившиеся варианты [13]. С августа 2015 г. на портале «Тюмень – наш дом» функционирует сайт электронных опросов «Я решаю!», на котором глава администрации города и муниципальные органы могут размещать наиболее дискуссионные вопросы о жизни города. Результаты голосования пользователей и решения администрации города публикуются на данном интернет-ресурсе [там же].

Другой пример успешного применения электронного участия – сайт Псковского губернатора gubernator60.rf (ранее Turchak.ru), на котором представлена возможность не только создать обращение, но и выступить с предложением от лица граждан [7].

Получение услуг. Наиболее популярными интернет-сервисами являются порталы по получению электронных услуг. Такие ресурсы функционируют во многих городах России, они часто интегрированы с порталами регионального уровня: uslugi.tyumen-city.ru в Тюмени, порталы gu.spb.ru в Санкт-Петербурге, mos.ru в Москве, kzn.ru в Казани, gorodperm.ru в Перми, cheladmin.ru в Челябинске, ekaterinburg.rf в Екатеринбурге и др. Так, большой популярностью у жителей Тюмени пользуется сайт муниципальных услуг и электронных сервисов «Электронный муниципалитет». Всего на сайте в реестр муниципальных услуг города Тюмени, предоставляемых органами администрации города Тюмени, муниципальными казенными учреждениями, включены 52 услуги.

Пандемия и введенные в связи с ней ограничения актуализировали обращение к электронным формам коммуникации между гражданами и властными органами. Так, показателен пример Аргаяшского муниципального района Челябинской области, новый глава которого Игорь Ишимов вступил в должность в режиме онлайн. «Церемония транслировалась в социальных сетях и на городских сайтах. Все заняло 4 минуты и 35 секунд. Игорь Ишимов принес присягу и официально стал главой муниципалитета» [14].

Таким образом, в деятельности органов местного самоуправления в России созданы электронные сервисы для обращения в органы власти, получения электронных услуг, онлайн-вовлечения граждан в принятие политико-управленческих решений. Богатый опыт по развитию системы электронного муниципалитета накоплен в Москве, Казани, Тюмени.

В ряде муниципалитетов активно ведется работа по внедрению новых интернет-ресурсов в этом направлении, расширяются применяемые интернет-технологии.

Внедрение интернет-технологий в деятельность органов муниципальной власти способствует вовлечению граждан в процесс принятия политико-управленческих решений на местах, развивает гражданские инициативы и повышает эффективность власти и управления. Поэтому развитие и дальнейшее внедрение интернет-технологий в управленческий процесс превращается в значимое направление работы муниципальных органов России.

ЛИТЕРАТУРА

1. Путин считает, что Интернет может стать драйвером для развития страны. – URL: <https://tass.ru/ekonomika/2549066>
2. Мишустин заверил, что все социальные объекты в России подключат к Интернету до конца года. – URL: <https://tass.ru/obschestvo/11350497>
3. Мишустин открыл 13-ю Неделю российского Интернета. – URL: <https://rg.ru/2021/12/06/mishustin-otkryl-13-iu-nedeliu-rossijskogo-interneta.html>
4. Медведев : Интернет нельзя рассматривать как опасную криминальную среду. – URL: <https://ria.ru/20090415/168146942.html>
5. Тенденции развития Интернета в России и зарубежных странах : аналитический доклад / Г. И. Абдрахманова [и др.] ; Координационный центр национального домена сети Интернет, Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : НИУ ВШЭ, 2020. – 144 с.
6. ICT for Local Government / Handbook // Supported by Open Society Institute Local Government and Public Service Reform Initiative. – 2007. – 50 p. – URL: https://ega.ee/wp-content/uploads/2015/02/project_ICT_for_Local_Government.pdf
7. Город «в воздухе». – URL: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wiNQXh2yEiwJ:www.chaskor.ru/article/gorod_v_vozduhe_25892+&cd=3&hl=ru&ct=clnk&gl=ru&client=safari
8. В Кабинете Министров РТ прошло заседание по вопросам цифровой трансформации Татарстана. – URL: <https://digital.tatarstan.ru/index.htm/news/1788050.htm>
9. ГИС РТ «НАРОДНЫЙ КОНТРОЛЬ». – URL: <https://digital.tatarstan.ru/gosudarstvennaya-informatsionnaya-sistema.htm>
10. За 2021 год в «Народный контроль» поступило 83,7 тыс. обращений. – URL: <https://www.tatar-inform.ru/news/za-2021-god-v-narodnyi-kontrol-postupilo-837-tys-obrashhenii-5849721>
11. В татарстанскую систему «Народный контроль» за десять лет поступило 390 тыс. обращений. – URL: <https://www.tatar-inform.ru/news/v-tatarstanskuyu-sistemu-narodnyi-kontrol-za-desyat-let-postupilo-390-tys-obrashhenii-5847393>
12. «Народный контроль» в действии! – URL: <https://rt-online.ru/narodnyj-kontrol-v-dejstvii-4/>
13. Информатизация. – URL: <https://www.tyumen-city.ru/social/informatizatsiya/>
14. Новый глава челябинского муниципалитета вступил в должность по интернету // ИА REGNUM. – URL: <https://regnum.ru/news/polit/2977323.html>

Казанский (Приволжский) федеральный университет
Дегтярева В. С., соискатель кафедры политологии
E-mail: Degtjareva.v@yandex.ru

Kazan (Volga Region) Federal University
Degtjareva V. S., Applicant of the Department of Political Science
E-mail: Degtjareva.v@yandex.ru