



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере
и бизнесе**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

**На тему Повышение информационной открытости Администрации
Исполнитель Гревцева Дарья Сергеевна**

Руководитель кандидат экономических наук, доцент

Пудовкина Ольга Игоревна

**«К защите допускаю»
Заведующий кафедрой**

доктор экономических наук, профессор
Фирова Ирина Павловна

« 09 » июня 2023г.

Санкт – Петербург
2023

Оглавление

	Стр.
Введение	3
1 Теоретические основы формирования информационной открытости администрации	5
1.1 Формирование информационной открытости органов исполнительной власти	5
1.2 Особенности информационной открытости органов исполнительной власти	13
2 Анализ информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга.....	22
2.1 Общая характеристика информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга.....	22
2.2 Оценка информационной открытости и удовлетворенности населения уровнем информационной открытости Администрации	29
3 Разработка мероприятий по повышению информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга	38
3.1 Разработка мероприятий по повышению информационной открытости Администрации	38
3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий	45
Заключение	53
Список использованной литературы.....	56
Приложение 1 Пример страниц официального сайта Администрации центрального района Санкт-Петербурга.....	60
Приложение 2 Пример страницы официального сайта «Наш Санкт-Петербург»	61
Приложение 3 Данные Brand Analytics о публикации контента в социальных сетях в 2022	62

Введение

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в настоящее время, люди привыкли к моментальному обмену различными цифровыми данными, они хотят видеть такое же быстрое реагирование на их обращения в органах власти. Задача государства удовлетворить эту потребность, и дать уверенность в чистоте и истинности информации, что поможет быстрее и качественнее решать спорные ситуации и обмениваться новейшей информацией между вышестоящими органами. Налаживая институт информационного обмена данных, государство на всех уровнях улучшает эффективность политики своих действий.

Вопросами информационной открытости государственных органов могут заниматься различные органы и институты, в зависимости от конкретной страны и ее законодательства. В России данными вопросами занимаются такие органы как: Федеральная служба государственной статистики, Федеральная налоговая служба, Роскомнадзор, Центральный избирательный комитет, Федеральная служба безопасности, а также независимые некоммерческие организации и общественные движения. Кроме того, вопросами информационной открытости могут заниматься журналисты и СМИ, которые с помощью своих расследований и публикаций могут привлекать внимание к проблемам отсутствия доступа к информации или ее искажения.

Все создаваемые механизмы, направленные на повышение информационной открытости органов исполнительной власти, работают по принципу обязательной открытости. Это значит, что принимаемые органами власти решения в рамках данного направления должны быть доступны в сети Интернет.

Информационная открытость исполнительных органов необходима не только гражданам и бизнес-структурам, но и самим органам власти. В конечном счете, повышение открытости и подотчетности деятельности

государственных органов и органов местного самоуправления влечет укрепление доверия граждан.

Внедрение механизмов информационной открытости государственного управления в практику представляется необходимым в силу того, что они будут способствовать повышению доступности и подотчетности органов исполнительной власти; повышению удовлетворенности граждан качеством государственного управления; расширению возможностей непосредственного участия граждан в процессах разработки, экспертизы и контроля исполнения решений, принимаемых органами исполнительной власти; развитию механизмов общественного контроля деятельности органов исполнительной власти и исполнения ими государственных функций; повышению качества и доступности государственных услуг.

Цель исследования – разработать мероприятия по повышению информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга.

Задачи исследования:

- рассмотреть особенности формирования информационной открытости органов исполнительной власти (методы, инструменты, виды);
- дать общую характеристику и осуществить оценку информационной открытости и удовлетворенности населения уровнем информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга;
- разработать мероприятия по повышению информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга и провести оценку эффективности предложенных мероприятий.

Объект исследования - Администрация Центрального района Санкт-Петербурга.

Предмет исследования – информационно-коммуникационные механизмы обеспечения информационной открытости Администрации Центрального Района Санкт-Петербурга.

1 Теоретические основы формирования информационной открытости администрации

1.1 Формирование информационной открытости органов исполнительной власти

Принцип информационной открытости предполагает создание механизмов открытости в деятельности государственных органов, а также инструментов обратной связи, которые позволят гражданам взаимодействовать с органами власти.

Информационная открытость характеризуется максимально возможной доступностью для граждан и их объединений достоверной информации о деятельности органов государственной и муниципальной власти. В государстве непрерывно происходят информационно-коммуникационные контакты между государственной властью и гражданским обществом, которые создают каналы коммуникаций «общество-власть» и «власть-общество» [2].

Благодаря информационной осведомленности граждан о деятельности органов государственного управления государственные органы стремятся к совершенствованию, внедрению новых форм управления, тем самым увеличивая эффективность и реализуя мотивационную функцию.

Термин «информационная открытость» в политическом словаре трактуется как организационно-правовой режим деятельности любого участника социального взаимодействия, обеспечивающий любым участникам этого взаимодействия возможность получать необходимый и достаточный объем информации (сведений) о своей структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности [4].

В своей деятельности государственные органы используют открытость и для проявления своей демократичности [5]. Термин открытость, включает в себя, как информированность общества о ключевых решениях, свободу убеждений, выбор страны проживания и отсутствие цензуры [6].

Учитывая, что информационная открытость не является односторонним процессом, граждане, таким образом, могут отстаивать свои позиции, контролировать процесс, когда в их распоряжении есть актуальная, свежая и достоверная информация о протекающем функционировании государственного управления. Но не маловажную роль в данном процессе играет желание исполнительной власти предоставлять информацию о своей деятельности в общественный доступ.

Только свобода получения и обмена информацией между институциональными структурами государства и гражданского общества может обеспечить эффективное государственное управление. Достигается такое взаимодействие механизмами связей с общественностью (PR), которые изначально понимались как «искусство и наука достижения гармонии посредством взаимопонимания, основанного на правде и полной информированности».

С точки зрения PR, информированность и открытость – это основные механизмы общения и взаимодействия общества и власти с целью обеспечения доверия и формирования партнёрских отношений. Функционал по обеспечению информационной открытости зачастую осуществляет именно PR-департамент госструктуры, как главный орган, отвечающий за информационно-коммуникативную политику. Функциональные обязанности работников данных департаментов будут включать в себя: информирование о текущей и выполненной работе госоргана; публикация планов, стратегий и принятых решений; обратная связь с общественностью; просвещение аудитории в рамках своих компетенций.

Именно деятельность в сфере связей с общественностью направлена на обеспечение открытости деятельности системы государственного управления, повышения уровня информированности общественности и должна составлять часть демократического процесса принятия и реализации государственных решений. Но здесь появляется другая проблема. Имея механизмы работы с информацией и каналы её распространения, властные структуры могут

использовать их в корыстных целях, а не исключительно для информирования общества. Речь идёт о манипулировании общественным мнением, пропаганде выгодных взглядов, неполном раскрытии информации.

Улучшение системы управления государством и является конечной целью создававшихся принципов информационной открытости власти. Поэтому подотчётность и внешний контроль со стороны общества помогают решить две проблемы:

- обеспечение приоритета интересов и целей развития государства и общества над частными и корпоративными интересами отдельных социальных групп;

- исключение или минимизация возможности проявления коррупции в сфере государственного управления.

Открытость деятельности предполагает управление информационными потоками, которые в конечном итоге должны быть получены и использованы представителями общества. Необходимая информация должна быть отобрана из всего массива информации, которым обладает та или иная государственная структура, структурирована и представлена на официальных ресурсах. Такая отчётность в дальнейшем может использоваться не только для контроля со стороны общества, но и послужить информационной базой для принятий решений, анализа задач, составления планов и прогнозов и т.д.

Существует три уровня информационной открытости в деятельности органов:

- базовая доступность к информации социально-политических структур. Включается «понятная» информация, которая касается общественно важных вопросов;

- информация необходимая для реализации контроля и ответственности тех, кто принимает решения в сфере общественных интересов. Населению предоставляют информацию и возможность участвовать в процессе принятия решений;

– данный уровень предполагает возможность открытого участия в принятии решений невластных и неправительственных групп, для реализации демократической вовлеченности граждан. Главными факторами выступают политическая культура образованность граждан. Также немаловажную роль составляет желание и потребность народа принимать решения и иметь возможность влиять на развитие событий в сфере общественных интересов [7].

Увеличение общественной потребности в информации связано с переходом России к гражданскому обществу, построением правового государства и нового типа экономического развития. В реализации данной потребности особую роль играют средства массовой информации. Они являются важным информационным каналом, через который общество получает информацию о работе государственных органов и с помощью которого государство может оценивать его реакцию на свои действия. Это позволяет делать средства массовой информации (далее – СМИ) одним из важнейших социальных институтов и системообразующих факторов информационного пространства России [8].

Развитие информационной открытости государственных органов, обеспечение доступности информации о деятельности органов власти и своевременное предоставление информации позволяет создавать каналы взаимодействия властных структур и общества, а также является весьма эффективным средством выявления недостатков в работе органов власти. Официальные сайты государственных органов являются одним из инструментов в данном взаимодействии, они содержат полезную информацию о своей деятельности, которая может интересовать многих граждан.

В целях совершенствования процедур открытости органов власти Правительством Российской Федерации в 2014 году была утверждена Концепция открытости федеральных органов исполнительной власти (от 30 января 2014 г. № 93-р) , определяющая основные принципы и задачи открытости государственных органов, а также основные подходы к их достижению.

В связи с этим в рамках совершенствования государственного управления ведется работа по следующим направлениям:

- мониторинг официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления;
- размещение общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в сети Интернет в форме открытых данных.

Для более точного сбора информации, которая дополнит данные официального сайта администрации рекомендуем использовать следующие методы: опрос, наблюдение и эксперимент. Это основные методы в получении данных. Опрос в свою очередь делится на категории, например, специальный, многоцелевой, а также по статусу граждан (потребители, эксперты). Нужно определиться с количеством опрашиваемых, с тем, как происходит отбор потенциальных граждан для прохождения опроса, уточнить количество одновременно участвующих в опросе - индивидуальное или групповое, уточнить методы получения информации. Пригласить участников или производить сбор удаленно, по телефону. Важно выяснить временные отрезки, это будет разовый опрос, периодический или панельный, какова степень вовлеченности: структурированная, полуструктурированная, свободная. Нельзя забывать о следующих параметрах, включаемых в опрос - это мотивы, ориентация, поведение, предпочтениях опрашиваемых и т.д. Также во внимание включаются ранее собранные пласты данных, происходит выяснение результативности опроса и уточнение, является ли он эффективным в данное время. Обработанные потоки информации зачастую влияют на ход принятия решений. Материальное положение - немаловажный фактор, сведения о затрачиваемых средствах являются частью опроса.

Следующий метод предоставления сведений для органов государственной власти это наблюдение. Из преимуществ наблюдения по отношению к опросам хочется выделить такой фактор как влияние на объект наблюдения. Суть этого фактора заключается в том, что при опросе

государственные структуры вступают в контакт с обществом, а наблюдение в свою очередь дает независимость полученных сведений, уровень издержек значительно снижается, так как зачастую общество может проявлять нежелания проходить опрос, скорость сбора информации в таком случае снижается. Основным недостатком наблюдения является получение сведений только из внешних процессов, протекающих в обществе. Стоит указать, что достоверность и эффективность данных, собранных таким методом, может значительно снижаться ввиду непринятия большого количества факторов, с которыми взаимодействует изучаемый объект. При установке задач, которые способствуют достижению целей наблюдения, выделяются следующие параметры:

- объект наблюдения,
- положения наблюдателя по отношению к объекту;
- тип наблюдения - скрытое, открытое,
- лабораторные условия наблюдения или реальный процесс,
- частота совершения наблюдения - разовое, эпизодическое, регулярное, непрерывное.

Выбор такого способа по сбору информации, как эксперимент, происходит, когда требуется уточнить взаимосвязи в условиях решения проблемы. Основными составляющими для проведения эксперимента являются: объект эксперимента, место для постановки эксперимента, исследуемая взаимосвязь. На месте проведения эксперимента в определенной последовательности совершаются действия, представляющие выборку, репрезентативную по отношению к генеральной совокупности.

Данные методы, которые были описаны выше, обеспечат государственные органы управления первичной информацией. В состав вторичного анализа входят внутренние и внешние факторы. К внутренним факторам относятся финансовые, оперативные учеты, различные статистики по сбыту. Внешними факторами будут являться статистические справочники, архивы, обзоры на тему экономической и политической деятельности. При

сборе вторичных данных скорость получения и обработки значительно выше, если смотреть этот вопрос с точки зрения работы над первичными материалами. Такая же обстановка и вокруг финансового вопроса, поскольку сбор вторичных данных гораздо дешевле. Органы государственного и муниципального управления, рассматривают достоверность и значимость полученных сведений, и могут их использовать для принятия управленческих решений.

Основной целью размещения открытых данных является создание условий для получения максимального международного, политического, социального и экономического эффекта от их использования гражданами России, бизнес-сообществом и другими представителями российского общества.

Все создаваемые механизмы, направленные на повышение информационной открытости органов исполнительной власти, работают по принципу обязательной открытости. Это значит, что принимаемые органами власти решения в рамках данного направления должны быть доступны в сети Интернет.

Информационная открытость государства необходима не только гражданам и бизнес-структурам, но и самим органам власти. В конечном счете, повышение прозрачности и подотчетности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления влечет укрепление доверия граждан.

Информационная открытость – организационно-правовой режим деятельности любого участника социального взаимодействия, обеспечивающий любым участникам этого взаимодействия возможность получать необходимый и достаточный объем информации (сведений) о своей структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности [11].

В рамках законодательства «информационная открытость» в научной литературе понимается как «организационно-правовой режим деятельности любого участника социального взаимодействия, обеспечивающий любым

участникам этого взаимодействия возможность получать необходимый и достаточный объем информации (сведений) о своей структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности» [12].

Тенденции информатизации современного общества в большой степени повлияли на поиск новых форм государственного управления, привели к изменению традиционных представлений о границах предприятий, отраслей и необходимости нового взгляда на управление бизнес-процессами.

Внедрение информационно-коммуникационных технологий затрагивает интересы не только представителей государственных структур, но и всего гражданского общества, а значит, требует совместного участия и сотрудничества всех заинтересованных сторон, основанного на партнерстве, сотрудничестве и взаимной ответственности [14].

Информационная открытость деятельности органов местного самоуправления является важным показателем оценки их эффективности. Информационная открытость может служить инструментом оценки населением муниципального образования деятельности органов местного самоуправления, стимулируя их к совершенствованию своей деятельности.

Следует выделить положительные эффекты информационной открытости органов власти: минимизация рисков при подготовке управленческих решений по социально значимым проблемам; возможность прогнозировать эффект их воздействия на общественное мнение; обеспечение населения временным резервом для подготовки к ожидаемым переменам; возможность не чрезвычайной, а инициативной мобилизации общественных сил на решение социальных проблем; синхронизация процессов в центре и на местах, обеспечение решения таких острых проблем, как коррупция и экономическая преступность; поиск новых форм осуществления управления и повышение тем самым его эффективности.

Методика оценки с 2020 года в основном остается неизменной, незначительные корректировки вносились по итогам обсуждений с федеральными органами власти и экспертным сообществом.

Исследование открытости органов власти проходит по трем направлениям:

1. Открытость информации:

– оценка сайтов федеральных органов исполнительной власти (далее – ФОИВ);

– оценка реагирования на информационные запросы граждан;

– оценка открытости ФОИВ в работе с журналистами.

2. Открытые данные:

– наличие наборов, данных;

– выборочная оценка наборов данных.

3. Открытый диалог:

– использование социальных сетей как инструментов для диалога с гражданами;

– функционирование общественных советов при ФОИВ.

Таким образом, формирование информационной открытости государственного управления в практику представляется необходимым в силу того, что она будет способствовать повышению прозрачности и подотчетности органов исполнительной власти; повышению удовлетворенности граждан качеством государственного управления; расширению возможностей непосредственного участия граждан в процессах разработки, экспертизы и контроля исполнения решений, принимаемых органами исполнительной власти; развитию механизмов общественного контроля деятельности органов исполнительной власти и исполнения ими государственных функций; повышению качества и доступности государственных услуг.

1.2 Особенности информационной открытости органов исполнительной власти

В 1993 году статья 29 Конституции РФ провозгласила право каждого свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом [18]. Таким образом, Конституция РФ

устанавливает право не только на доступ к информации, но и на производство и распространение информации.

Основным законом, гарантирующим право на доступ к информации, является Федеральный закон 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (ФЗ № 149 от 27.07.2006) [19]. Все остальные законы в России так или иначе ссылаются на ФЗ № 149 от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и защите информации» как на основной закон в сфере прав на информацию. Хотя в нем в общих чертах излагается RTI, он не определяет, какая информация должна быть общедоступной и с помощью каких механизмов.

ФЗ № 149 от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и защите информации» определяет способы, с помощью которых власти могут сделать информацию общедоступной:

- Публикация в СМИ;
- Публикация в Интернете;
- Предоставление информации в помещениях органов государственной власти и местного самоуправления и в других специально отведенных местах, включая библиотечные и архивные фонды; а также
- Приглашение заинтересованных лиц на заседания соответствующих государственных органов [20].

В зависимости от того, является ли информация общедоступной или подлежит ограничениям, также влияет на то, как и кем она может быть использована:

– Общедоступная информация, доступ к которой не ограничен, может свободно использоваться любым лицом. Обычно, если информация публикуется в Интернете соответствующими органами, считается, что она попадает в эту категорию.

– Информация с ограниченным доступом, включая, например, конфиденциальность налоговых и нотариальных данных, а также конфиденциальность между адвокатом и клиентом, обычно предназначена для

использования определенными категориями лиц, специально уполномоченных правительством [21].

Право искать и получать информацию принадлежит как гражданам (в данном случае в российском законодательстве понимаются лица без гражданства и иностранные граждане), так и организациям. Это право реализуется посредством запроса к владельцу информации [22].

1. 2008 г. Федеральный закон № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» [23].

2. Федеральный закон 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ФЗ №8 от 9 февраля 2009 г.) [24]. Это был первый всеобъемлющий закон, касающийся доступа к информации, в котором излагалось, какая информация должна публиковаться и кем, а также устанавливался механизм для запросов – общий механизм взаимодействия (далее – RTI). Этот закон применяется ко всем федеральным органам, правительствам штатов и местным властям.

Важно подчеркнуть, конкретные способы выполнения запросов граждан о получении информации регулируются рядом специальных законов, включая вышеупомянутый Федеральный закон 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Федеральный закон 2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», а также Федеральный закон 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [25], («Закон об апелляции» от 2006 г.) и Закон 1991 г. «О средствах массовой информации» («Закон о СМИ») [26]. На основании этого можно обусловить характерные формы по информированию граждан. Правовые акты устанавливают за государственными органами ответственность, которая в данном вопросе распространяется на информационное обеспечение о своей деятельности, в отношении гражданского общества обеспечение граждан сведениями такого

рода является обязательным. Формы по предоставлению информации закреплены законодательно и устанавливаются исходя из значимости органа власти. Это выглядит следующим образом:

государственные органы власти — федеральное законодательство;

региональные органы власти — законодательство субъектов РФ;

органы местного самоуправления — соответствующими нормативными актами муниципального образования.

Стоит упомянуть, что Конституция РФ является гарантией, устанавливая определенные права на доступ граждан к свободному использованию информации, но ввиду того, что в законодательных документах отсутствует конкретизация форм по ее предоставлению, это в свою очередь никак не должно отражаться на возможности ее получения для граждан. Вся информация о действиях, совершаемых органами государственного управления, должна дойти до граждан без искажения и находиться в состоянии и виде, в котором она у них имеется. Важно, что предоставляя измененную информацию, она не является уже полностью правдивой, и это может повлечь за собой множество неурядиц и недопонимания с разных сторон, а в худшем исходе повлечь за собой судебные разбирательства и наказания. Печатный формат является единственным носителем, на котором может быть предоставлена подобная информация, по той простой причине, что информирование в устной форме не дает таких возможностей, а отсылки к сведениям, полученным в таком виде невозможны. Если обратиться к положению ч. 2 ст. 7 Федерального закона N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 и Федеральному закону №262 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 22.12.2018, то очевидно, что при невозможности предоставления указанной информации в запрашиваемой форме, она предоставляется в документированной форме, в том числе в виде электронного документа. Обязаны использоваться установленные формы по предоставлению

информации о деятельности органов власти, не исполнение этих обязательств нарушает права, установленные Конституцией РФ. Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что информирование граждан является обязательным, сведения о действиях органов государственной власти и их предоставления установлено законом.

Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р «Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти». Основной задачей указанной работы является внедрение принципов открытости в деятельность федеральных органов исполнительной власти в целях повышения эффективности и качества государственного управления [27].

Немаловажным считается принятый указ Президента Российской Федерации от 05.12.2016 г. № 646 «Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации». Данная доктрина представляет собой систему официальных взглядов на обеспечение национальной безопасности Российской Федерации в информационной сфере.

В данной доктрине используются следующие определения:

- силы обеспечения информационной безопасности (далее – ИБ);
- информационная инфраструктура РФ;
- ИБ РФ;
- угроза ИБ РФ [28].

В настоящий момент активно применяются на практике различные информационно-коммуникационные технологии (далее – ИКТ), которые затрагивают все сферы жизни общества. Что касается технологий, главной целью которых является обеспечение информационной открытости органов государственной власти, развитие системы электронного документооборота, создание единой сети передачи данных для госорганов, то они направлены, прежде всего, на установление коммуникационной связи между властными структурами и гражданами. Примерами таких технологий являются: создание веб-сайтов муниципальных органов, федеральных, региональных порталов и социальных сетей, с помощью которых можно получить муниципальные

услуги, и многое другое. Таким образом, в настоящее время качество официальных Интернет-ресурсов является важнейшим показателем информационной открытости органов власти во всем мире.

По данным исследования ВЦИОМ 65 % россиян старше 18 лет пользуются социальными сетями хотя бы раз в неделю, 45 % — ежедневно. 55 % пользователей социальных сетей использует их в качестве источника общественных новостей. Это свидетельствует о высокой значимости социальных сетей в качестве канала информирования и взаимодействия федеральных органов исполнительной власти с гражданским обществом. Однако, на данный момент нет ни одного официального рейтинга присутствия Администрации Центрального района Санкт-Петербурга в социальных сетях, который бы оценивал степень информационной открытости и эффективности коммуникации ФОИВ (Федеральные органы исполнительной власти) с интернет-пользователями. Из-за отсутствия официальных рейтингов невозможно выявить лучшие практики взаимодействия с гражданским обществом через социальные сети, а также повысить эффективность использования федеральными органами исполнительной власти социальных сетей как коммуникационного инструмента.

Развитие ИКТ создало основы внедрения в практику публичного управления электронного правительства. Электронное правительство – форма организации деятельности органов государственной власти, позволяющая организациям и гражданам оперативно и удобно получать государственные услуги и необходимую информацию за счет грамотного применения информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ). Электронное правительство создает единую точку доступа к информационным ресурсам государственных органов. Внедрение электронного правительства имеет большое значение как для государственных и муниципальных органов, так и для всего общества в целом. Это объясняется тем, что оно повышает эффективность работы за счет использования информационно-коммуникационных технологий, улучшает качество услуг, так как Интернет

способствует предоставлению качественных услуг в режиме online за короткие временные сроки. Оно также помогает достичь конкретных результатов путем обсуждения общественно значимых проблем, при условии, что в этом обсуждении задействовано большинство населения. Электронное правительство способно помочь в налаживании доверия между представителями власти и гражданами. Информационные коммуникационные технологии могут способствовать этому, вовлекая граждан в политический процесс, помогая в предотвращении коррупции, в этом случае люди будут чувствовать себя непосредственными субъектами политики, будут ощущать свою значимость и причастность к ней.

Путь к электронному правительству можно разбить на три этапа: первый – 1987–1995 гг; второй – 1995–2005 гг; третий – с 2005 г. по настоящее время. Так, использование и активное внедрение электронного правительства в Финляндии позволяет разгрузить государственных служащих и тем самым повысить производительность труда. Перед правительством стоит задача наибольшего вовлечения населения в пользование электронными услугами, в особенности это касается пожилых граждан.

В настоящее время программа электронного правительства в Канаде имеет положительные отзывы, граждане удовлетворены качеством предоставления государственных услуг через интернет, также в Канаде существуют центры «1-800 Canada», разъясняющие правила пользования предоставляемыми государственными услугами, представленными на сайте. В Канаде функционируют центры, консультирующие начинающих предпринимателей и помогающие получить огромное количество государственных услуг по принципу «одного окна». Канада относится к странам, имеющим наибольшее количество пользователей сети Интернет, что отражается на показателях спроса на государственные услуги в режиме онлайн, 71 % пользователей Интернета заходили на сайты правительства, а 31 % пользователей контактировали с правительством только посредством сети Интернет. Большинство граждан считают, что программа электронного правительства облегчает поиск

информации о государственных услугах, также отмечают простоту доступа к нужным услугам.

Невероятно высок уровень развития информационных технологий в Японии. Он достигнут за счет того, что с 2000 г. правительство предпринимает действенные меры по реализации государственной политики «Информационная революция». В январе 2001 г. в стране принят закон «О формировании передового сетевого общества».

В 2018 году Россия поднялась на три пункта в рейтинге развития электронного правительства, который регулярно составляет Организация Объединенных Наций (далее – ООН), и впервые вошла в группу стран с индексом Very High, заняв 32-е место. Москва, в свою очередь, стала первой в этом рейтинге среди городов [29].

Предоставление сервисов без очередей и задержек, автоматическая оплата коммунальных счетов и штрафов, запись к врачу онлайн, и подача судебных документов прямо из дома – все это значительно упрощает взаимодействие рядовых граждан с различными ведомствами и открывает новые возможности для развития государственного управления.

Таким образом, внедрение системы Открытого правительства в Российской Федерации отвечает современным тенденциям развития государственного управления. Оно поможет бороться с коррупцией и лоббированием интересов отдельных должностных лиц, упростит взаимодействие граждан и государства, повысит качество предоставляемых государством услуг, обеспечит высокий уровень общественного доверия власти. Однако стоит учесть, что совершенствование открытости власти не должно осуществляться силами только самой власти, общественный контроль и заинтересованное участие граждан в процессе обратной связи – залог достижения настоящего открытого управления, а не его имитации. Создание настоящей открытости – болезненный процесс для России, но именно этот путь сегодня представляется самым эффективным для повышения качества жизни и создания эффективной системы управления.

В настоящее время неотъемлемой частью парадигмы электронного правительства, концепция открытого правительства имеет явно выраженную политическую основу, так как ее конечная цель – это идея прозрачности и подотчетности государственного сектора, а также наращивание сотрудничества с институтами гражданского общества. Это уже двухсторонний процесс, основанный на использовании коллективных знаний людей с применением социальных медиа и мобильных приложений открытых данных. В результате, это не только вопрос преобразования государственного сектора, но и появления новых социальных феноменов, которые в последующем потребовали совместных усилий от правительства на местном, национальном и даже на международном уровне.

2 Анализ информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга

2.1 Общая характеристика информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга

Центральный район Санкт-Петербурга — исторически сложившийся центр города. С севера, востока и юга границы его проходят по Неве и Обводному каналу, с запада Центральный район граничит с Адмиралтейским по гороховой улице, Загородному проспекту, Звенигородской улице с выходом к Обводному каналу.

Территория составляет 17,12 кв.км (1,2% общегородской площади), население — 207 165 человек. Протяженность всех улиц и проездов 136 км.

Администрация Центрального района Санкт-Петербурга (далее — Администрация) является исполнительным органом государственной власти Санкт-Петербурга, проводящим государственную политику Санкт-Петербурга и осуществляющим государственное управление на территории района Санкт-Петербурга (далее — район). Администрация подчинена Правительству Санкт-Петербурга. Деятельность Администрации непосредственно координирует и контролирует вице-губернатор Санкт-Петербурга в соответствии с установленным распределением обязанностей между вице-губернаторами Санкт-Петербурга (далее — курирующий вице-губернатор Санкт-Петербурга).

Администрация Центрального района Санкт-Петербурга действует в рамках полномочий, утвержденных постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 19.12.2017 № 1098 «Об администрациях районов Санкт-Петербурга».

В Центральном районе Санкт-Петербурга проживает более 60 тыс. пенсионеров, из них около 20 тыс. инвалидов — жителей, нуждающихся в особом уходе и внимании; свыше 30 тыс. семей с детьми. На территории района организована и успешно функционирует развитая сеть государственных

бюджетных учреждений, предоставляющих разнообразные комплексы социальных услуг пожилым, инвалидам, семьям с детьми. Социальные услуги населению оказывает 58 отделений, где работают свыше 600 человек. За 2021 год учреждениями предоставлено 1,3 млн услуг более 22 тысячам человек. Меры социальной поддержки в виде пособий, компенсаций, субсидий и материальной помощи получили около 79 тыс. человек на общую сумму свыше 3,017 млрд руб.

В соответствии с законом Санкт-Петербурга от 07.07.2009 № 371-70 «О государственных информационных системах Санкт-Петербурга» администрация Центрального района Санкт-Петербурга не является оператором государственных информационных систем исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга.

Администрация может создавать специальные онлайн-порталы, на которых размещаются отчеты, статистические данные, информация о закупках и так далее. Также могут проводиться различные информационные кампании, направленные на повышение осведомленности граждан в вопросах доступа к информации и ее качества. Кроме того, администрация может рассматривать обращения граждан, связанные с доступом к информации, и предоставлять необходимую информацию в соответствии с законодательством. Для этого у Администрации Центрального района Санкт-Петербурга есть официальный сайт (Приложение 1).

Официальный сайт и социальные сети являются важным инструментом в реализации информационной открытости органов власти. Администрация Центрального района Санкт-Петербурга плохо представлена в социальных сетях.

Сайт Администрации Центрального района Санкт-Петербурга представляет пользователю информацию о:

- Истории района;
- Руководстве района;

– Контактной информацией (в том числе адрес, телефон, факс, адрес электронной почты)

- Структуре района;
- Подведомственных учреждениях;
- Текущей деятельности;
- Публичных слушаньях;
- Обращениях граждан;
- Государственных услугах;
- Статистике (сведения о бюджете);
- Противодействии коррупции;
- Военной службе по контракту;

– Перечне пространственных сведений о местах нахождения администрации района и ОМСУ, расположенных в границах территории Центрального района;

- Формировании комфортной городской среды;
- Районном хозяйстве и благоустройстве;
- Экономическом развитии;
- Жилищной политики;
- Строительстве;
- Всероссийской переписи населения;
- Выборах;
- Субсидиях;
- Новостях;
- Здравоохранении;
- Кадрах;
- Справочной информации.

Анализ сайта Центрального района Санкт-Петербурга свидетельствует о том, что данный орган публикует информацию о своей деятельности. Размещаются такие данные, как — общая информация, данные о

градостроительстве, технологические параметры, информация о деятельности органа местного самоуправления. И в меньшей степени данные о муниципальных услугах, официальные документы и данные о работе с обращениями. Отсутствуют данные о муниципальных заказах и о подведомственных организациях и учреждениях, но в целях обеспечения информационной открытости деятельности властных структур на сайте размещен список сайтов администрации и районов города. Также отметим, что сайт имеет несоответствующий современным нормам и запросам граждан дизайн и навигацию.

В том числе, при выполненном анализе сайта была выявлена проблема, что данные обновлялись последний раз 03.11.2021 года. Исходя из этого можно сделать вывод, что жители Центрального района не получают должного объёма информации о проведении каких-либо новых мероприятий, про распределение бюджета на 2022-2023 года, о произошедших ситуациях в районе и так далее.

В целом можно отметить, что политика информационной открытости развивается неравномерно. Коммуникация с населением и информирование населения — стала отдельной деятельностью органов.

Так же для вовлечения населения в бюджетный процесс реализуется проект «Электронный бюджет» на муниципальном уровне, но население, как показала практика, не проявляет большой интерес и редко принимает участие в обсуждениях важных экономических показателей [15].

Государственная интегрированная информационная система «Электронный бюджет» на современном этапе развития включает в себя три блока:

- Единый портал бюджетной системы (www.budget.gov.ru);
- Централизованных подсистем системы «Электронный бюджет»;
- Набор сервисных подсистем.

Создание Единого портала бюджетной системы основано на ст. 241.2 Бюджетного кодекса РФ [16]. Этот портал должен обеспечить доступ к информации:

- О бюджетной системе и об организации бюджетного процесса в России;
- Об участниках бюджетного процесса и их полномочиях;
- Иной информации, которая там должна быть размещена по требованию Минфина России на основании его бюджетных полномочий.

На региональном и местном уровнях операторы системы «Электронный бюджет» определяют самостоятельно органы государственной власти субъектов и местные администрации соответственно.

При анализе работы нашей Администрации, выявлено, что операторы системы «Электронный бюджет» не выделены, в связи с этим работа системы не является эффективной.

Также выявлено, что в Центральном районе реализуется проект «Открытое правительство» при запуске которого были поставлены конкретные задачи: обеспечить обратную связь между чиновниками и гражданами, привлечь профессиональное, экспертное и бизнес-сообщество к подготовке государственных решений, сделать работу министерств и ведомств прозрачной и понятной, создать эффективные институты общественного контроля. На их решение направлены 10 механизмов открытости, зафиксированные в Стандарте открытости министерств и ведомств, который утвержден распоряжением Правительства РФ от 30.01.2014 N 93-р «Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти». Большую часть этих задач удалось выполнить — открытость стала важным элементом повседневной работы Администрации. Однако хочется отметить что хоть проект и реализуется в Центральном районе Санкт-Петербурга, в данный момент это происходит не в полной мере, а именно:

- Отсутствует возможность быстро и качественно получать ответ от Администрации Центрального района о решение какой-либо проблемы;
- Фактической открытости в данном проекте нет, так как там несмотря на то, что на сайте представлена общая информация об Администрации, отсутствуют данные о часах приема и местах приёма;

– Сайт Администрации Центрального района обновлялся последний раз в 2021 году, то есть данная информация является устаревшей и не отражает действительности;

– Не каждый желающий гражданин сможет попасть на территорию Администрации Центрального района, так как там установлен контрольно-пропускной пункт, как мы ранее выявили, на сайте отсутствуют данные о времени и месте приёма граждан, тем самым открыто взаимодействовать с Администрацией граждане не могут;

– Так как в 2020 году была объявлена пандемия многие учреждения закрылись и не принимали граждан совсем, поэтому начали использовать другие средства передачи информации, а именно, интернет-приёмная, но не смотря на это, срок ответа на обращение гражданина составляет около 30 суток и чаще всего ответ носит формальный характер.

При анализе сайта Администрации Центрального района представленном выше, выявлено, что в целом она недостаточно открытая: качество взаимодействия со СМИ низкое, решения, протоколы и стенограммы ключевых заседаний не размещаются на официальном сайте. Администрация не публикует декларации целей и задач и не отчитывается об их исполнении, не раскрывает информацию на своём сайте в соответствии с установленными законодательством требованиями.

Из вышеперечисленного можно заметить, что Администрацией Центрального района очень мало сделано для обеспечения информационной открытости и качественного взаимодействия органов власти с гражданами.

Губернатором Санкт-Петербурга была выдвинута идея для своевременного и эффективного взаимодействия граждан с органами власти города, создание портала «Наш Санкт-Петербург» (Приложение 2). Этот портал служит как интернет-площадка, на которой жители города могут написать о проблемах ЖКХ и городского благоустройства. Также существует версия приложения для телефонов, чтобы решать вопросы было возможно еще более быстро. На 2019 год, классификатор портала направлен решать 199 категорий

вопросов. Зайдя на сайт нашей Администрации ссылки на этот портал, к сожалению, нет. Граждане не могут узнать справочную информацию по интересующим им вопросам.

К сожалению, анализируя текущую ситуацию в Администрации, можно сделать вывод о том, что система по повышению информационной открытости работает не во всю силу и задействован не весь потенциал.

Нарушен показатель эффективности Администрации — уровень информационной открытости. Насколько открыто и корректно передаются сведения от гражданина к органам власти и наоборот. Это напрямую влияет на эффективное взаимодействие на социальном, экономическом и общественном уровнях. Чем ниже уровень информационной открытости, тем менее полную информацию получают граждане и гости города.

На сегодняшний день актуальным направлением совершенствования информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга является организация связей с общественностью в непредвиденных обстоятельствах. В условиях пандемии 2020 года, общество как никогда нуждалось в качественной подготовке, главным образом на уровне государства. Организуя специальные мероприятия, это не только помогло обществу в условиях нестабильности, но и заложило задатки для дальнейшего усовершенствования, когда социальная и управленческая ситуация пришла в норму. Так как государство было не готово к пандемии, пришлось корректировать нормативно-правовую базу в сфере информационного обеспечения. Технологии, которые раньше считались инновационными, уже устарели, что в свою очередь снизило эффективность работы органов власти. Настоящие обстоятельства, в которые попала страна и в частности наш город из-за пандемии COVID-19, лишь подтолкнули органы власти развиваться в области информирования и инновационных технологий. Так как было принято решение в самоизоляции и нерабочих днях, на все сайты государственных органов власти и местного самоуправления резко легло большое количество задач, такие как первичное информирование, своевременное разрешение

вопросов, принятие и обработка документов через сайт в режиме онлайн. Конечно же, в связи с резкой и большой нагрузкой на интернет ресурсы организации столкнулись с сопутствующими проблемами. Исходя из этого, хочется отметить, что Администрация Центрального района не была готова к таким переменам, поэтому уровень информационной открытости упал ещё больше.

Основная проблема Администрации заключается в несоблюдении механизмов открытости, которые должны стать основой взаимоотношений между властями и жителями. Принципы просты: информационная открытость, понятность, вовлеченность самих людей и общественный контроль. Механизмы их реализации сейчас обсуждаются во всех районных администрациях.

2.2 Оценка информационной открытости и удовлетворенности населения уровнем информационной открытости Администрации

Рассмотрим соблюдение принципов информационной открытости на сайте Администрации Центрального района Санкт-Петербурга и отобразим их в таблице 2.1. Критерий оценки – наличие необходимой информации, параметры – информация к обязательному размещению согласно закону № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Шкала оценки: «0» - отсутствие информации, «0,5» - недостаточность информации, «1» - наличие полной информации.

Таблица 2.1 – Соблюдение принципов информационной открытости на сайте Администрации Центрального района Санкт-Петербурга

Критерий	Оценка	Примечание
Общая информация об органе власти	1	

Информация о нормотворческой деятельности органа власти	0,5	Отсутствие информации о расходах на обеспечение государственных и муниципальных нужд
Информация об участии в целевых программах, о международном сотрудничестве и о проводимых мероприятиях	0	Отсутствие информации о проводимых мероприятиях.
Информация о защите населения и территорий от ЧС и мерах по обеспечению безопасности	0	Отсутствие информации о мерах по обеспечению безопасности.
Информация о результатах проверок	1	
Тексты официальных выступлений и заявлений	1	
Статистика о деятельности органа власти	1	
Информация о кадровом составе органа государственной власти	1	
Информация о работе органа государственной власти	1	Нет раздела «Приём граждан», вся информация о приёме обращений – в разделе «Контакты», что не совсем удобно для поиска
Общая оценка	6,5	Из 9 баллов.

Как видно из таблицы 2.1, Администрацией в полной мере соблюдаются большинство принципов информационной открытости согласно закону № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». С точки зрения неполноты контента слабым местом сайта являются страницы с информацией о целевых программах, сотрудничестве, мероприятиях и сведения об обеспечении безопасности.

К источникам, образующим основу информационной открытости, можно отнести нормы законодательных и иных актов, дающие право на принятие определенных решений. Немаловажным фактором является возможность в действиях в обозначенном времени и режиме в работе с обращениями граждан,

дабы реализовывать законные интересы и права. Нельзя оставлять без внимания такие факты, которые указывают на состояние государственных объектов, а также уровень их функционирования.

Информационная открытость в первую очередь нужна человеку, потому что люди не могут существовать без неё, так как доступная информация — атрибут их жизнедеятельности, который обеспечивает индивидуальную жизнь, как в биологическом, так и в социальном измерении [31]. Поток новых данных, приводит индивидуума к зарождению в его сознание мыслительных процессов. На уровне бытовой жизни и в отрасли управления этот факт считается очень важным.

Для реализации задач эффективного информационного обеспечения управленческой деятельности важно придерживаться принципов информационного отбора, который должен производиться в соответствии с полезностью информации, т. е. возможность ее использования для достижения какой-либо цели. Данная система неудовлетворительно отлажена в Администрации Центрального района, они не используют анализ информации, ее обработку, сбор и запросы пользователей. Также, действия совершаемые относительно сбора и анализа информации, по ряду причин находятся в состоянии незавершенности. Проблемы такого характера возникают на стадии сбора из-за человеческого фактора.

Для более точной формулировки проблемы ограниченных ресурсов, опубликованных на официальных онлайн-площадках Администрации, был проведен опрос среди жителей Центрального района по вопросам удовлетворенности использования официального сайта Администрации. В опросе участвовали 26 человек в возрасте от 20 до 37 лет, преимущественно женщины. Отбор целевой группы проходил в социальной сети ВКонтакте по подписке на официальную группу Центрального района. Данная выборка обусловлена тем, что люди представленной возрастной группы наиболее часто используют онлайн-ресурсы органов власти. В отличие от более молодой аудитории, они зачастую не нуждаются в информации представленной на сайте

Администрации, и старшего поколения, привыкшего получать информацию офлайн в отделе.

Опрос производился на онлайн-платформе Google Формы. Всего в карточке опроса было представлено 4 вопроса закрытого типа, на каждый вопрос определенное количество оценочных ответов от 2 до 4. Время прохождения не ограничено, опрос анонимный.

Актуальность предоставляемой информации

26 ответов



Рисунок 2.1 – Опрос жителей Центрального района Санкт-Петербурга:
вопрос 1

Вывод по вопросу 1 (Рисунок 2.1): Опрашиваемая аудитория на 85% не удовлетворена представленной информацией на сайте Администрации, считает ее устаревшей и трудной для понимания. Эти данные дают понять, что жители района нуждаются в более подробном анализе и структурировании информации.

Удобство навигации сайта

26 ответов



Рисунок 2.2 – Опрос жителей Центрального района Санкт-Петербурга:
вопрос 2

Вывод по вопросу 2 (Рисунок 2.2): Люди, проживающие на территории Центрального района Санкт-Петербурга на 92% не довольны удобством навигации сайта, которая соответственно влияет на качество получения информации. Только наладив навигационную систему сайта можно позволить пользователям беспрепятственно находить и обрабатывать данные на сайте, что в свою очередь влияет на степень доступности и открытости онлайн-материалов.

Требуемое время на решение запросов пользователей

26 ответов



Рисунок 2.3 – Опрос жителей Центрального района Санкт-Петербурга:
вопрос 3

Вывод по вопросу 3 (Рисунок 2.3): Опрашиваемые на 69% не удовлетворены требуемым временем на решение вопросов по заявке на официальном сайте Администрации, большая часть из них столкнулась с необходимостью звонить в отдел после оставления онлайн-заявки. Такая проблема является барьером для получения открытой информации в необходимом объеме.

Дизайн сайта (представлен скриншот главной страницы)

26 ответов



Рисунок 2.4 – Опрос жителей Центрального района Санкт-Петербурга:
вопрос 4

Вывод по вопросу 4 (Рисунок 2.4): 92% респондентов считают дизайн сайта не соответствующим требованиям пользователей. Визуальное оформление материалов, публикуемых на сайте, и самого сайта непосредственно является каналом коммуникации с пользователем для предоставления открытой информации. Низкое качество визуальной составляющей также является барьером для восприятия данных.

Результаты опроса свидетельствуют о том, что большинство пользователей недовольны функциональностью и дизайном сайта. Однако, анализ показал, что существуют другие способы обмена информацией с гражданами, такие как перевод оригинальных документов в электронный формат и обмен документами через Интернет. При необходимости быстрого ответа на запросы граждан удобно использовать устную форму информирования, например, через справочные службы или личный прием. Существует также смешанный тип информирования через социальные сети и государственные порталы, где используются электронные документы и ответы на вопросы. Несмотря на удобство такой формы взаимодействия, в Администрации нужно еще работать над ее улучшением.

В районе реализуется несколько задач. Во-первых, органы власти стремятся достичь заинтересованности в принимаемых решениях и деятельности со стороны общества. Для этого прилагается максимум усилий, повышая вовлеченность граждан в управленческий процесс. Органы власти стараются уменьшать количество конфликтов, улучшают эффективность взаимодействия граждан с вышестоящими органами. Во-вторых, идут ежедневные работы по увеличению открытости информационных потоков. Вопросы и проблемы, стоящие на пути к повышению уровня открытости данных, в большинстве своем отражены в законодательных актах. На сегодняшний день к таким проблемам можно отнести устаревшие методы работы с обществом, то есть однотипное информирование, односторонняя

коммуникация и т.д., например, в нашей Администрации мы встречаем несвоевременную обратную связь, не обновленные данные на сайте в интернете или сложность найти нужную информацию гражданином города. У населения есть потребность в информационной открытости и защищенности, но когда в ситуации взаимодействия власти делают это по-старому, данная потребность не закрывается в полной мере.

Одним из главных факторов эффективности работы государственных и муниципальных структур считается реакция органов власти на обращения граждан. Ведь по статистике портала губернатора Санкт-Петербурга, за 1 квартал 2020 года поступило 3751 письменных, 9757 электронных и 245 устных обращений, итого 13753. В среднем на каждый комитет в год выходит 200-250 обращений. А в связи с ситуацией пандемии 2020 года количество обращений граждан резко возросло. На сегодняшний день прямой диалог администрации с жителями Петербурга ведется через официальные страницы в Интернете, обновленные общественные и экспертные советы. Поэтому как никогда важно уделить особое внимание проблеме информационного взаимодействия органов власти и населения.

Одной из главных задач информационного обеспечения Санкт-Петербурга является обеспечить участие граждан в управление государством, это поможет достигать лучших результатов на всех уровнях управления. Знать искреннее мнение общества, анализировать его, стремиться своевременно и четко решать вопросы граждан, вот к чему стремиться администрация сейчас. И реализуемая социально-экономическая политика развития направлена именно на достижение вышеуказанных целей. И первым шагом в осуществление будет считаться информированность граждан о данных действиях, это считается прямой связью от органов власти к населению города. Обратной связью будет получения реакции от граждан и общества в целом. Это начальный и элементарный процесс взаимодействия, который должен присутствовать на всех уровнях власти. Кроме того, информационное взаимодействие должно быть направлено на формирование определённых

ценностных ориентаций, которые бы обеспечивали социальную стабильность в обществе. Общество должно знать, как работают органы власти, как они защищают интересы народа и что делают для улучшения качества жизни. Для этого поставлены задачи укрепления доверительных отношений с обществом, улучшения качества работы с обращениями и повышения информационной открытости органов власти.

Подводя итог, несмотря на наличие положительного опыта Администрации, на настоящий момент практическая составляющая концепции открытых данных недостаточно проработана на государственном уровне. Как правило, у государственных органов нет стремления к открытости: информация публикуется не с целью повышения открытости деятельности государственных структур, информированности граждан, развития рынка и превращения информации в средство производства, а лишь для обеспечения требований законодательства. Учитывая вышесказанное, хочется отметить, что до тех пор, пока положения Концепции значительно тяготеют к декларативности, фактически проявляясь лишь в рекомендациях к деятельности органов власти без механизма ответственности, не будет достигнуто тех позитивных целей, которые в ней указаны.

Так же, стоит отметить, что Администрация развивается в области информационного обеспечения, о чем говорят новые программы и проекты. Далее будет рассмотрен вопрос о том, какие механизмы и технологии нужно внедрить в работу Администрации, чтобы улучшить и усовершенствовать информационное обеспечение и информационную открытость в органах власти Санкт-Петербурга.

В заключении можно выявить ряд проблем:

– На официальном сайте Администрации Центрального района Санкт-Петербурга отсутствует такая информация как: информация об участии в целевых программах, о международном сотрудничестве и о проводимых мероприятиях; информация о защите населения и территорий от ЧС и мерах по

обеспечению безопасности; информация о расходах на обеспечение государственных и муниципальных нужд

– Жители Центрального района недовольны работой сайта Администрации;

– Администрация Центрального района плохо представлена в социальных сетях;

– Администрация не использует анализ информации, ее обработку, сбор и запросы пользователей

Далее будет рассмотрен вопрос о том, какие механизмы и технологии нужно внедрить в работу Администрации, чтобы улучшить и усовершенствовать информационное обеспечение и информационную открытость в органах власти Санкт-Петербурга.

3 Разработка мероприятий по повышению информационной открытости Администрации Центрального района Санкт-Петербурга

3.1 Разработка мероприятий по повышению информационной открытости Администрации

В работу Администрации Центрального района Санкт-Петербурга необходимо поэтапно внедрять активное и постоянное использование социальных сетей и СМИ.

Ранее в работе был проведен анализ сайта Администрации Центрального района Санкт-Петербурга и выявлены недочеты по отсутствующей информации. На главной странице официального сайта нужно добавить:

- блоки основной информации, чтобы гражданин мог быстро перейти на нужный ему отдел сведений
- общую информацию, в которой будут описаны контакты (физический адрес, адрес электронной почты, номера телефонов и т.д.), раздел административных данных (описание полномочий данной службы, нормативно-правовые акты, перечень СМИ, учрежденных органами власти и так далее)
- в блоке «Подведомственные организации и учреждения» добавить списки подведомственных организаций, с учетом их основной информации, полномочия, функции и задачи этих учреждений.

На сайте Администрации надо описать государственные и муниципальные услуги, предоставляемые данной организацией, а также создать электронные и мобильные сервисы для быстрого доступа гражданина к информации и возможность задать вопрос или поделиться проблемой. Так же на сайт обязательно надо добавить раздел с документами, на основе которых производится деятельность органов власти и их проекты. Для большей вовлеченности граждан, в интернет пространстве организации надо опубликовать отчеты о проводимых мероприятиях, выступлениях руководства,

выложить официальные тексты и документы со статистическими данными. Каждый гражданин в свободном доступе должен иметь возможность незатруднительно узнавать интересующую его информацию о деятельности государственных и муниципальных учреждений, видеть открыто работу организаций и основные документы, а также стратегию развития. Население хочет быть уверенным и знать, что органы власти не стоят на месте и внедряют все новые технологии в свою работу. Очень важно опубликовать на сайте Администрации данные о бюджете организации, а точнее о назначении выделенных средств под ту или иную задачу. Общество хочет видеть на что работают выделенные государством деньги. Также сайт должен быть оснащен разделом, занимающимся антикоррупционной деятельностью. В нем необходимо разместить методические материалы, сведения о расходах и доходах, обратная связь для сообщений о фактах коррупции и так далее.

В продолжение рекомендации для повышения информационной открытости Администрации, важно отметить значимость качественной и достоверной обратной связи, ведь она влияет на доверие гражданина и является мощнейшим фактором качественного функционирования органов власти. Нельзя пренебрегать обращениями граждан в сфере государственного управления. Информационно-коммуникационные технологии, используемые Администрацией Центрального района Санкт-Петербурга в работе можно условно разделить на традиционные и новые. К традиционным стоит отнести интернет-СМИ (в том числе интернет-сайты), а к новым — социальные сети и блоги [38]. На сайте необходимо указать основные данные о приеме обращений. Они должны быть разграничены на очные приемы и онлайн-обращения. Обращаясь лично, гражданин должен иметь возможность узнать время, место приема, основную обзорную информацию об обращениях за последнее время и обобщенные данные о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах. При обращении граждан онлайн, должна быть возможность сделать это прямо с сайта с возможной интерактивной формой обратной связи. Гражданин должен иметь возможность оставить комментарий

или мнение к материалам, которые размещены на сайте. Также на сайте нужно разместить подробную информацию по срокам ответа и внедрить все новые технологии, чтобы время решения вопроса гражданина уменьшилось, а качество улучшилось. Еще одно обязательное действие - разместить на официальном сайте переход на портал, который будет постоянно работать с актуальными проблемами граждан. Важно давать гражданам информацию по публичным слушаниям, и чаще собирать данные мероприятия. Необходимо опубликовать на сайте описание порядка проведения общественных слушаний, возможность обсуждения внедрения новых проектов, а также поместить активные ссылки на социальные сети. Все эти действия повысят уровень доверия и улучшат информационную открытость в Администрации Центрального района города Санкт-Петербург.

Опираясь на данные изложенные в работе можно выделить следующие рекомендации в области работы со СМИ: необходимо организовывать пресс-конференции, брифинги и пресс-туры с руководством администрации. Граждане должны видеть позитивные намерения и открытость со стороны органов власти и доверять их деятельности. Для этого представителям СМИ нужно присутствовать в вышеуказанных мероприятиях. Граждане должны иметь возможность задать вопросы и высказать свое мнение руководству, так как личный контакт ценится человеком в разы больше, нежели взаимодействие посредством ТВ и Интернет пространств. Например, структура пресс-релиза пресс-конференции Центрального района города Санкт-Петербурга может выглядеть следующим образом:

Уважаемые журналисты!

Мы приглашаем вас на пресс-конференцию, которая состоится в здании Администрации района 20 ноября в 15:00.

На данной конференции мы сообщим вам об изменениях в городской инфраструктуре, расскажем о текущих проектах, а также ответим на ваши вопросы.

В мероприятии примут участие глава администрации Центрального района, заместители главы, руководители главных управлений и департаментов.

Мы также приглашаем жителей района присоединиться к нам на конференции и высказать свои предложения и мнения.

Регистрация участников начнется в 14:30.

Если у вас есть какие-либо вопросы, пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону: ... или по электронной почте:

Мы будем рады видеть вас на нашей пресс-конференции!

Далее в работе необходимо отметить, что для того чтобы увеличить уровень достоверности данных, Администрация должна повысить эффективность и оперативность работы своих структурных подразделений.

Если говорить о социальных сетях для Администрации, то для эффективного их использования необходимо определить, какие именно социальные сети больше всего подходят для реализации поставленных целей, а также привлечь специалистов в области SMM (social media marketing), профессиональных агентств по развитию представительств органов в социальных сетях. Предпочтительным будет являться сочетание нескольких ресурсов, ибо это позволяет охватить большую часть аудитории [39]. Например, Telegram, Одноклассники и ВКонтакте. Данные платформы не запрещены на территории Российской Федерации и являются популярными среди жителей. Это подтверждает статистика Brand Analytics о публикации контента на территории России в 2022 году. (Приложение 3). Brand Analytics представляет данные традиционного ежегодного исследования активной аудитории (авторов) социальных сетей в России за октябрь 2022 года. Внимание исследования сосредоточено на активной (пишущей) аудитории, поскольку социальные сети изучаются как средство публичной коммуникации и их влияние на формирование общественного мнения.

Администрация Центрального района Санкт-Петербурга ведет страницы групп ВКонтакте и Одноклассники. Необходимо занять все популярные

социальные сети в России, тогда увеличится вовлеченность граждан и разнообразие самого контента для них. Для этого необходимо разработать телеграм-канал.

Телеграм-канал администрации Центрального района Санкт-Петербурга - это удобный инструмент для информирования жителей о последних новостях и событиях, происходящих в районе. Канал может включать в себя следующие разделы:

- Новости и события района - информация о проводимых мероприятиях, фестивалях, концертах и других событиях.

- Объявления - информация о текущих и будущих проектах администрации района, а также о проводимых конкурсах и тендерах.

- Услуги - информация о районных услугах и сервисах, таких как платежи за коммунальные услуги, запись на прием к врачу, получение документов и так далее.

- Контакты - контактная информация для обращения в администрацию района по различным вопросам.

Кроме того, телеграм-канал может предоставлять возможность для обратной связи с жителями района. Для этого можно создать отдельный раздел, в котором будут публиковаться вопросы от жителей и ответы на них от представителей Администрации.

Для разработки телеграм-канала Администрации района необходимо выполнить следующие шаги:

1. Создать канал в Телеграме и настроить его настройки.
2. Создать разделы канала и наполнить их контентом.
3. Регулярно обновлять канал новостями и информацией о событиях в городе.
4. Отвечать на вопросы жителей и обрабатывать обратную связь.

Главными качествами, которыми должна обладать опубликованная информация — это доступность, достоверность, она должна быть интересна и полезна для широкого круга читателей. В социальных сетях, как и в СМИ, и на

сайтах, должен происходить процесс взаимодействия органов власти и населения, важна обратная связь в виде комментариев, диалогов и так далее. Можно прямо в социальных сетях или онлайн-конференциях устраивать ежемесячные разговоры с руководством того или иного органа власти. Таким образом, гражданин будет с каждым разом все больше вовлекаться в процесс взаимодействия и получать своевременную и качественную обратную связь. Особенно это важно и ценно в ситуациях неопределенных или чрезвычайных. Также следует более четко определить типы контента и их составляющие публикуемые Администрацией.

Информационный контент:

- Информация о главе Администрации;
- Информация о структуре районной Администрации;
- Отчеты о работе администрации за последние периоды;
- Информация о графиках приема граждан.

Продающий контент

- Описание основных достижений района и достопримечательностей;
- Новости о проводимых мероприятиях и фестивалях;
- Информация о скидках и специальных предложениях городского транспорта.

Вовлекающий контент

- Опросы и голосования по актуальным районным вопросам;
- Публикации о жизни горожан и их достижениях;
- Интервью с известными жителями Центрального района.

Развлекательный контент

- Фотогалереи районных мероприятий и достопримечательностей;
- Видеообзоры Центрального района и его окрестностей;
- Рубрика "Местные легенды" с интересными историями о районе и его жителях.

Что касается системы «Электронный бюджет», Администрация Центрального района Санкт-Петербурга не является оператором этой системы. Так как «Электронный бюджет» предназначен для обеспечения открытости деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, Администрации рекомендуется стать оператором этой системы.

Для того, чтобы стать оператором системы "Электронный бюджет", необходимо выполнить следующие шаги:

1. Зарегистрироваться в системе. Обычно для регистрации в системе необходимо предоставить некоторые данные, такие как название организации, адрес, контактные данные и т.д.

2. Ознакомиться с функционалом системы. После регистрации в системе, необходимо ознакомиться с функционалом и возможностями системы.

4. Подать заявку на участие в проектах. В системе "Электронный бюджет" обычно есть различные проекты и инициативы, в которых можно принять участие. Для участия необходимо подать заявку на сайте системы.

5. Голосовать за проекты. В системе "Электронный бюджет" часто используется система голосования за проекты. Чтобы проголосовать, необходимо зарегистрироваться в системе и выбрать проект, за который хотите проголосовать.

6. Отслеживать результаты проектов. После голосования за проекты, необходимо отслеживать результаты их реализации. Обычно информацию о реализации проектов можно найти на сайте системы.

Анализируя все эти шаги, мы можем порекомендовать, выделить для этого отдельного человека, который будет заниматься деятельностью, связанной именно с работой с этой системой.

Исходя из поставленных целей для повышения информационной открытости Администрации необходимо выделить задачи и методы повышения эффективности работы с информацией на территории Центрального района. Во-первых, важно установить коммуникацию между органами власти и гражданами района, улучшить открытое взаимодействие со средствами

массовой информации и общественными движениями. Во-вторых, администрация должна приложить максимум усилий для изучения и качественного анализа общественного мнения. В обязательном порядке нужно довести итоговые результаты до руководства каждой ветви власти. В-третьих, важно создать позитивные массовые настроения относительно деятельности органов власти и уменьшить количество конфликтов, и прилагать максимальное количество усилий для разрешения их в случае возникновения. Вышеуказанные задачи принято считать за основной вектор движения к информационному обеспечению лучшего уровня. Каждому органу власти нужно индивидуально под себя выстраивать качественную систему, которая будет опираться на вышеуказанные цели и методы, о чем речь и пойдет в следующей части данной главы.

Подводя итог, если соблюдать вышеперечисленные рекомендации и механизмы по совершенствованию информационной открытости Администрации, государство и общество увидят результаты в кратчайшие сроки. Развитие и внедрение данных предложений должно стать одним из источников роста деятельности Администрации. Эти рекомендации позволят повысить эффективность работы Администрации Центрального района, повысить доверие между гражданином и органом власти, а также информационные потоки для обеих сторон будут более понятны и открыты.

3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий

Суммируя информацию, представленную в работе, можно сделать вывод, что сущность открытости заключается, в первую очередь, в максимально подробном освещении деятельности власти, свободном доступе граждан к информации о проводимой политике, об итогах деятельности власти и о происходящих в городе и в районе событиях. Кроме того, важным фактором является взаимодействие Администрации и граждан в процессе принятия важных решений.

Более того, следует отметить необходимость использования социальных сетей, так как это более доступно и понятно широкой аудитории, особенно государственными органами со специфическим кругом деятельности, цели и задачи которых зачастую многим гражданам не понятны. Ведение страниц представителями власти в популярных социальных сетях приведёт к более лучшему пониманию информации со стороны граждан.

Свободный доступ к определённым государственным данным также будет являться эффективным фактором для повышения открытости Администрации. Открытые данные – это общедоступная информация, опубликованная в форматах, пригодных для последующей автоматической обработки и анализа. Публикация открытых данных может поспособствовать созданию новых видов бизнеса и большей информированности граждан Центрального района.

Как описывалось ранее, система «Электронного бюджета» очень важна, так как обсуждение государственных затрат в сети Интернет также позволит сократить расходы, так как общество будет поддерживать вложение денежных средств только на необходимые вещи.

Очень эффективным средством для повышения информационной открытости Администрации будет являться создание новой культуры, более приспособленной под новые реалии нашей жизни. Эта культура должна существовать не как бюрократическая структура, а скорее, как равноправные отношения между человеком и Администрацией, каждый участник должен видеть открытую и понятную информацию от второй стороны.

На данный момент главной проблемой внедрения информационной открытости в Администрации является незнание гражданами того, как работают современные механизмы открытости. При этом функционирование системы открытости не представляется возможным без обратной связи со стороны общества. Исходя из вышеперечисленного, мы считаем достаточно эффективным проведение ряда мероприятий, направленных на

информирование граждан о положительных аспектах внедрения системы информационной открытости.

Тем не менее, эффективно использовать механизмы открытости власти на современном этапе уже возможно в сфере предоставления государственных услуг и открытых государственных данных, а также для повышения эффективности социальных лифтов и увеличения открытости расходов государства. Рассмотрение электронных петиций и внедрение публичной системы оценки результативности деятельности органов власти всех уровней также актуально.

Можно констатировать, что место, которое отводится сегодня в Администрации Центрального района Санкт-Петербурга по критерию информационной открытости, вызывает обоснованные опасения. Проблемы возникают как в нормативно-правовом, так и в практическом обеспечении информационной открытости. Несмотря на отдельные примеры позитивного движения в районах города, общий уровень открытости пока недостаточно эффективен.

Как ранее упоминалось, операциями информационного потока на сегодняшний день является поиск, сбор и обработка. Сюда можно отнести нашу рекомендацию по созданию телеграмм-канала, так как он может предоставлять возможность для обратной связи с жителями района. Создание специального раздела для связи с жителями, будет достаточно эффективной мерой для повышения открытости получаемых данных.

Здесь же немаловажно отметить те сведения, которые имеют общественный интерес, открытость информации правового характера, своевременность, полнота, объективность, достоверность информации. Возможность граждан и власти законно искать, получать и передавать информацию. Люди должны чувствовать со стороны Администрации защиту права на получение информации и соблюдение прав и законных интересов третьих лиц при предоставлении информации о деятельности органов власти. Эти, казалось бы, базовые потребности и принципы имеют огромную силу и

влияние на мнение и ощущение себя как полноценного члена общества индивидуумом. Просты ли они в исполнении? Так как информация сама по себе сложная субстанция, чтобы организовать информационный поток правильно и четко, Администрацией каждый год предпринимаются различные действия в этом направлении.

Сведения, циркулирующие в органах государственного управления разнородны и разнообразны, они затрагивают внешнеполитические, экономические и социально-политические факторы жизнедеятельности населения. Информация – неотъемлемая часть управления на любых уровнях, она несет в себе ценность, как для районных, так и для других различных структур. Сведения такого рода содержатся в законах и нормативных актах, поэтому публикация нормативно-правовой базы о деятельности по повышению информационной открытости Администрации Центрального района на официальном сайте обязательна. Граждане будут видеть свои права и обязанности в сфере информационной открытости, тем самым коммуникация между органами власти и жителями района будет налажена лучше.

В наши дни обеспечение граждан актуальными и свежими данными является одним из главных направлений информационной открытости. Эти задачи как никогда актуальны и не так просты, как кажется на первый взгляд. Существуют разные причины, почему процесс обмена информации считается сложным. Во-первых, за последнее время поток информации и его количество резко увеличилось. Во-вторых, необходима более качественная обработка информации в связи с постоянной потребностью улучшения эффективности управления, но программное обеспечение и квалификация специалистов не находится на должном уровне. И тут возникает конфликт и новые вопросы, которые нужно решать.

Роль пресс-конференции с руководством Администрации как формата распространения информации о деятельности организации или персоны часто недооценивается. Однако при правильном использовании формат этот остается одним из самых простых, эффективных и наименее затратных по ресурсам.

Пресс-конференция помогает журналистам правильно понять информацию. Она снижает вероятность ошибочной трактовки, дает возможность уточнить детали. При этом пресс-службе или пресс-секретарю не приходится вновь и вновь отвечать на одни и те же вопросы.

Среди прочих задач могут быть следующие:

- проинформировать о проделанной работе;
- получить внешние ссылки для продвижения сайта;
- увеличить количество упоминаний об Администрации в СМИ;
- повысить узнаваемость руководства Администрации;
- сформировать лояльное отношение к Администрации.

Решение всех перечисленных задач сводится к одной цели: способствовать формированию и поддержке положительного имиджа Администрации в глазах широкой общественности.

Успешная пресс-конференция может принести Администрации массу позитивных результатов, например, общественное признание, рекламу, повышение уровня открытости информации, укрепление связей с журналистами и контакты с важными персонами в бизнесе. Успешная пресс-конференция может стать отличной отправной точкой для новых проектов и возможных сотрудничеств с медиа и другими компаниями.

Улучшение информационной открытости в Администрации может быть успешно организовано с помощью большего продвижения в социальных сетях. Чтобы добиться такого результата, нужно наладить систему информационного потока, то есть слаженно осуществлять основные полномочия на всех уровнях власти, от правового и управленческого, до качественной организации документооборота и информации. Администрация должна стремиться достигать более качественных результатов с каждым разом. Это отличный показатель эффективности, а также хорошо отразится на поведении общества. Жители района будут более охотно соблюдать порядки, лояльнее относиться к

нововведениям, качественнее отвечать и выражать свое мнение, а также просто взаимодействовать с Администрацией.

Определение четкого типа публикуемого Администрацией контента тесно связано с тем, что пользователи начнут более лояльно относиться к той информации, которую будет выкладывать Администрация. Чем чаще люди будут видеть единообразный контент, тем лучше и позитивнее он будет восприниматься. Если контент будет хороший и понятный, то Администрация сможет доносить до людей нужные и важные мысли, формируя этим хорошее общество. Главная черта успешной организации или системы — это умение приспосабливаться ко внешним обстоятельствам, а еще лучше эти обстоятельства оборачивать в пользу для себя. Информационное общество, то окружение, в котором мы живем сейчас, дает для этого все возможности. Система нашего управления должна изменяться под натиском информационных перемен, особенно наглядно мы можем это оценивать в сложившейся ситуации с пандемией 2020 года.

Хоть Администрация и не была в полной мере подготовлена к резкой необходимости работы онлайн сайта, воплотив наши рекомендации по повышению информационной открытости, работа сайта в онлайн пространстве станет более эффективной. Перенос государственных услуг в Интернет во время эпидемии показал, что у района есть как проблемные зоны, так и большой потенциал повышения эффективности в деятельности управления и информатизации. Большое значение имеет уделить внимание именно этому направлению деятельности

Если соблюдать рекомендации, описанные ранее, Администрация сможет своевременно и эффективно разбирать информационные потоки, отвечать на обращения граждан и обеспечивать оперативность и корректность принимаемых управленческих решений. На сегодняшний день большую роль в информационном обеспечении занимает система электронного документооборота. Она помогает органам власти быстрее искать нужную в тот или иной момент информацию, так как есть общая база данных. Это отлично

работает в организации работы с обращениями граждан и помогает повысить качество новой информации. Эта система защищает от незаконного доступа информационные ресурсы абсолютно различных организаций на всех уровнях управления.

Несмотря на все предложенные нововведения в сфере информационного обеспечения, для улучшения и повышения информационной открытости, Администрации еще многое предстоит сделать. Она находится только в самом начале. Мы, как граждане, приспосабливаемся к новым обстоятельствам и постоянным изменениям, и Администрация в свою очередь прилагает максимальные усилия для улучшения положения. Обществу, людям и органам управления нужно приспосабливаться к существованию в информационном обществе, где на первом месте стоят научные знания. В настоящее время, пандемия показала наличие проблемных зон, администрации предстоит сделать огромный шаг вперед в обеспечении жизнеобеспечения населения. За последние года резко возросла потребность дистанционного обучения, доставки продуктов, а также перевод решения всех организационных вопросов в режим онлайн. Как оказалось, Администрация была не готова к этому. Начав постепенно внедрять новые информационные технологии уже сейчас, мы увидим определенные положительные сдвиги вперед. Администрация вынуждена резко перейти на новый режим работы. Сейчас мы столкнулись с трудностями, которые необходимо преодолеть, но это позволит перейти на более эффективное взаимодействие.

Делая выводы, необходимо сказать следующее:

1. Следует отметить необходимость использования социальных сетей, так как это более доступно и понятно широкой аудитории.
2. Создание телеграмм-канала, может предоставлять возможность для обратной связи с жителями района.
3. Из-за огромного потока информации, органы власти не всегда справляются вовремя.

4. В наши дни обеспечение граждан актуальными и свежими данными является одним из главных направлений информационной открытости.

Основываясь на выводах, чтобы улучшить информационную систему Администрации, нужно в первую очередь сделать хороший телеграмм-канал и четко определить публикуемый контент. Администрацией должна быть выстроена четкая и открытая система, а главное, чтобы она была рабочей. Система, подстроенная под современный мир и менталитет нашего общества. Так как процесс повышения информационной открытости Администрации Центрального района уже запущен, мы можем анализировать ошибки и прилагать максимум усилий для лучшего будущего. Создание рабочего виртуального пространства поможет быстрее решать вопросы, а Администрации в свою очередь на основе полученных вопросов внедрять в систему проработанные новшества.

В этом процессе никак нельзя убирать из виду факт особенного менталитета, который во всей истории Российского государства вносил свою лепту в дела управления и организации информационных потоков. Каждому гражданину всегда нужно помнить о нравственном воспитании, несмотря на любые обстоятельства извне. Но так как это двусторонний процесс, и Администрация в свою очередь всегда должна поддерживать это самое воспитание и помогать оставаться человеком.

Для получения результата необходимо поэтапно ставить цели и своевременно решать возникающие вопросы в сфере информационной открытости органов власти. Эти цели и механизмы, описанные в третьей главе данного исследования, должны отражаться на деятельности Администрации. Данный подход поможет выстроить устойчивое развитие органов власти для эффективной деятельности.

Заключение

В настоящее время информационная открытость – это демократическая форма взаимодействия органов местного самоуправления и общественности, заключающаяся в участии граждан в процессе выработки управленческих решений и контроля за их исполнением.

Тема исследования связана с тем, что люди привыкли быстро обмениваться различными цифровыми данными, они хотят видеть такое же быстрое реагирование на их обращения в органах власти.

Задача государства удовлетворить эту потребность, и дать уверенность гражданам в достоверности информации для того, чтобы ускорить решение спорных ситуаций с помощью цифровых возможностей между вышестоящими органами.

В результате внедрения системы информационного обмена данными, государство на всех уровнях улучшит эффективность своей политики.

На основе полученной информации сформулировано авторское определение информационной открытости органов власти – это обеспеченная каждому гражданину равная возможность получения сведений о деятельности, решениях и составе местных органов власти, определенная нормативными актами. Сущность данного процесса заключается в обеспечении граждан полной, достоверной и актуальной информацией о деятельности органов местного самоуправления.

Нормативно-правовую основу обеспечения информационной открытости местных органов власти, в первую очередь, составляет Конституция Российской Федерации. Регламентируют предоставление сведений о деятельности органов местного самоуправления и ряд федеральных законов: «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «Об информации, информационных технологиях и защите информации», «О противодействии коррупции» и ключевой нормативно-правовой акт в данной теме – «Об обеспечении доступа к

информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

В ходе написания работы было выявлено, что организационная основа обеспечения информационной открытости определяется способами предоставления информации о деятельности Администрации. К ним можно отнести следующее: публикация сведений в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в помещениях, занимаемых органами власти; присутствие на заседаниях коллегиальных органов местного самоуправления; получение информации по запросу; другие способы, предусмотренные муниципальными правовыми актами. При этом, основным источником получения информации можно определить официальный сайт Администрации.

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы было выявлено, что в научной литературе практически не рассматривается оценка механизма информационной открытости и не выделяются критерии эффективности механизма. В связи с этим были предложены следующие критерии: актуальность публикуемой информации, наличие нормативной базы, определяющей предоставление информации, качество информирования посредством функционирования официального сайта Администрации и аккаунтов в социальных сетях, а также уровень удовлетворенности населения информационной открытостью Администрации. Таким образом, определение эффективности информационной открытости Администрации требует теоретического исследования.

В качестве объекта анализа, как в действительности функционирует механизм обеспечения информационной открытости органов местного самоуправления, была рассмотрена Администрация Центрального района города Санкт-Петербурга. Направлениями обеспечения открытости информации являются: доработка официального сайта Администрации, создание телеграмм-канала, проведение пресс-конференций с руководством Администрации, определение четкого контента для публикации. Кроме этого, большая часть информации предоставляется посредством сети «Интернет»: на

официальном сайте, в группе в социальной сети «ВКонтакте» и на портале «Одноклассники».

Проанализировав механизм обеспечения информационной открытости по разработанным критериям, были выявлены следующие недостатки: отсутствие нормативно-правовой базы на официальном сайте; неудовлетворённость жителей Центрального района сайтом администрации; плохое представление Администрации в социальных сетях; неполнота информации и отсутствие навигационной доступности официального сайта; отсутствие налаженного диалога между подписчиками и органами Администрации в социальных сетях; отсутствие взаимодействия со СМИ.

После идентификации недостатков, связанных с предоставлением информации, нами были выделены направления совершенствования, сопровождаемые перечнем рекомендаций. Так, предлагается создание телеграмм-канала для информирования граждан о деятельности Администрации; улучшение работы официального сайта Администрации, включая наполнение ресурса необходимой информацией, настройку удобной навигации, видоизменение главной страницы сайта.

Другим направлением совершенствования является налаживание взаимодействия между населением и Администрацией в социальной сети «ВКонтакте». Оно может осуществляться посредством проведения опросов и онлайн-голосований, а также внедрения формы, где граждане могли бы задать вопрос и получить на него ответ от местных органов власти. Рекомендация относительно всех направлений обеспечения информационной открытости заключается в увеличении объёма предоставляемой информации. При этом, необходимо сделать акцент на качестве сведений, получаемых жителями Центрального района города Санкт-Петербурга от Администрации.

Завершающим направлением будет – взаимодействие со средствами массовой информации с помощью проведения пресс-конференций с руководством Администрации. Пресс-конференция принесёт Администрации массу позитивных результатов, например, общественное признание,

Список использованной литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993), (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ, от 01.07.2020, от 04.10.2022). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/. – Загл. с экрана. (дата обращения 06.10.2022).
2. Закон РФ от 27 декабря 1991 № 2124-1 (ред. от 01.03.2020) «О средствах массовой информации». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511/. – Загл. с экрана. (дата обращения 22.10.2022).
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации». – Режим доступа: <https://www.alta.ru/tamdoc/06fz0149/>. – Загл. с экрана. (дата обращения 22.10.2022).
4. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации». – Режим доступа: <https://www.alta.ru/tamdoc/06fz0149/>. – Загл. с экрана. (дата обращения 22.10.2022).
5. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/. – Загл. с экрана. (дата обращения 22.11.2020).
6. Указ Президента РФ от 5 декабря 2016 г. N 646 «Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации». – Режим доступа: <http://base.garant.ru/71556224/#ixzz6hBXfY4L8>. – Загл. с экрана. (дата обращения 16.10.2022).
7. Постановление от 24.03.2018 № 326 «Об утверждении Правил составления проекта федерального бюджета и проектов бюджетов

государственных внебюджетных фондов Российской Федерации на очередной финансовый год и плановый период, и признание утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2018. № 14. Ст. 1976.

8. Распоряжение Правительства РФ от 30.01.2014 № 93-р «Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти» // СПС «Консультант Плюс».

9. Распоряжение Правительства РФ от 30.01.2014 № 93-р «Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_158273/. – Загл. с экрана. (дата обращения 22.10.2022).

10. Брокгауза Ф.А. и Ефрона И.А.// Энциклопедический словарь / Словари и энциклопедии на Академик [сайт] – Режим доступа: http://dic.academic.ru/dic.nsf/brokgauz_efron/83799. – Загл. с экрана. (дата обращения: 04.01.2022).

11. Васильева В.М. Государственная политика и управление: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В.М. Васильева, Е.А. Колеснева, И.А. Иншаков. – М.: Юрайт, 2019. – 441 с.

12. Гилев Ю. Электронное государство сегодня [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iksmedia.ru/articles/5537821-Elektronnoe-gosudarstvo-segodnya.html>. – Загл. с экрана. (дата обращения: 20.10.2022).

13. Городнова А.А. Развитие информационного общества. Учебник и практикум для академического бакалавриата. – Москва: Юрайт, 2017. – 87 с.

14. Дудинов А.Н. Интернет-ресурс как форма эффективного взаимодействия государственного учреждения и граждан // Информационная открытость государственных интернет-ресурсов в интересах молодёжи – Режим доступа: <http://www.ifar.ru/library/book355.pdf>. – Загл. с экрана. (дата обращения: 22.10.2022).

15. Ерышев, А.Е. Открытость федеральных органов исполнительной власти в социальных сетях / А.Е. Ерышев // Экономика, управление, финансы: материалы IX Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, октябрь 2018 г.). - СПб: Свое издательство, 2018. - С. 32-35.

16. Ишинбаев А.А. Информационная открытость региональных органов исполнительной власти на примере Администрации города Уфы. – Режим доступа: <https://novainfo.ru/article/14918>. – Загл. с экрана. (дата обращения: 10.10.2022).

17. Ишмухаметова О. А. Информационная открытость региона на примере интернет-сайтов органов государственной власти республики Башкортостан // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. – 2013. - № 11. – С. 107-111.

18. Калашникова С.В. Влияние уровня информационной открытости региона на формирование его имиджа (на материалах Республики 80 Адыгея) / С.В. Калашникова, С.К. Хармизова // Новые технологии. – 2015. – №2.

19. Комилаев А.В. Взаимосвязь информационной открытости с уровнем доверия к органам государственной власти // INNOVATION SCIENCE: Сборник научных трудов по материалам V Международной научно-практической конференции (г. Смоленск, 1 июня 2020 г.). – Смоленск: Издательство МНИЦ «Наукофера», 2020. – 56 с. – С. 17–21

20. Комилаев А.В. Особенности реализации государственной информационной политики в России // Современные тенденции развития науки в молодежной среде: Сборник статей Всероссийского конкурса научно-исследовательских работ студентов (19 сентября 2019 г.). – Елец: Изд-во Елецкого государственного университета им. И.А. Бунина, 2019. –168 с. – С. 67–72.

21. Титоренко Г.А. Информационные системы в экономике Учебник. – Москва: Юрайт, 2017. – 9 с.

22. Халил М.Р. Содержание государственной политики, механизмы, методы и технологии ее разработки и реализации // Молодой ученый. — 2018. — № 46. — С. 207–209.

23. Аналитический обзор сайтов органов государственной власти Санкт-Петербурга // Режим доступа: <http://www.baltslon.ru/rus/products/product51/>. — Загл. с экрана. (дата обращения: 18.05.2023).

24. Информационная открытость изменения [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://thebf.ru/business/detail.php?SECTION_ID=202&ID=12208. — Загл. с экрана. (дата обращения: 10.10.2022).

25. Информационная система управления общественными финансами «Электронный бюджет». — Режим доступа: <https://idatenru.ru/law/admin-law/sistema-upravlenia-obestvennimi-finansami>. — Загл. с экрана. (дата обращения: 10.10.2022).

26. Отчет о социально-экономическом развитии Центрального района Санкт-Петербурга за 2022 год — Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_center/ekonom/ — Загл. с экрана. (дата обращения: 20.05.2023).

27. Паспорт Центрального района Санкт-Петербурга по состоянию на 01.04.2023 — Режим доступа: https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_center/statistic/. — Загл. с экрана. (дата обращения: 20.05.2023).

28. Реализация информационной открытости. изменения [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.morflot.ru/otkryitoe_agentstvo/inform_otkrytost.html. — Загл. с экрана. (дата обращения: 10.10.2022).

Пример страниц официального сайта Администрации центрального района Санкт-Петербурга

The screenshot shows the website interface for the Administration of the Central District of Saint-Petersburg. The main navigation bar includes links for 'Главная', 'Власть', 'Администрация районов', and 'Центральный район'. A dropdown menu is open, listing various administrative functions such as 'Новости', 'Управление', 'Телеграмм, обращения', 'Интервью', 'Вопросы', 'Государственные услуги', 'Публикации', 'Обращения граждан', 'Государственные услуги', 'Статистика', 'Кадры', 'Противодействие коррупции', and 'Документы'. The main content area features a 'Руководство' section with a profile of Vitaliy Aleksievich Androsov, the first deputy head of the administration. Below this is a 'Контактная информация' section providing address, phone, and email details. A sidebar on the left contains a menu of services, and a right sidebar displays news items. A banner at the bottom reads 'НАШ Вместе сделаем город лучше!'.

This screenshot shows the 'Текущая деятельность' (Current Activity) page on the same website. The navigation bar is similar to the previous page. The main content area is titled 'Текущая деятельность' and includes a sub-section 'Информационная безопасность' with a link to 'Градупреждения МЧС' and a date of '29 июня 2022'. A sidebar on the left has a menu with 'Текущая деятельность' selected, listing sub-items like 'Защита', 'Выступления и заявления', 'Группы, комиссии, советы', 'Публикации, заявки', 'Публикации, программы и планы', 'Информация о сотрудничестве', 'Специальные проверки', 'Результаты проверок', 'Публикации, слушания', 'Обращения граждан', 'Государственные услуги', 'Статистика', 'Кадры', 'Противодействие коррупции', and 'Документы'. The right sidebar features a banner for 'Информация о пропавших без вести' and a blue button for 'ПЕТЕРБУРГ ПРОТИВ КОРОНАВИРУСА ОФИЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ'.

Пример страницы официального сайта «Наш Санкт-Петербург»

The screenshot displays the user interface of the 'Our Saint-Petersburg' website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'НАШ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ' and the text 'Проект реализован по инициативе Губернатора Санкт-Петербурга'. Navigation icons include 'Сообщения', 'Дома', 'Рейтинги', 'Карта', and 'О портале'. A 'Сообщить о проблеме' button and a 'Войти' button are also present.

The main content area features a call to action: 'Сообщите о проблеме с ЖКХ, благоустройством и другими тематиками классификатора'. Below this is a form with a text input field containing 'Мусор на газонах вдоль проезжей части' and a 'Сообщить' button. To the right is an illustration of a city block.

A statistics section shows the following data:

4 693 593	4 569 427	2 237	2 794	4 055	283 192
сообщений поступило за все время	проблем решено	принято в работу за предыдущий рабочий день	предоставлено ответов за день	организаций на портале	пользователей зарегистрировано

Below the statistics is a section titled 'Найдите информацию о своем доме'. It includes the text 'Узнать дату ближайших отключений, технические характеристики дома, сведения об управляющей компании' and a search form with an 'Адрес дома' input field and a 'Получить информацию' button.

At the bottom, there is a section titled 'Решенные проблемы' with three placeholder images for resolved issues.

Данные Brand Analytics о публикации контента в социальных сетях в 2022

