

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ  
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С  
НАСЕЛЕНИЕМ (НА ПРИМЕРЕ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО  
ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

**Выпускная квалификационная работа бакалавра**

**очного отделения 4 курса группы 05001203**

**Скороварова Виталия Александровича**

**Научный руководитель  
кандидат социологических наук,  
доцент Е.В. Самохвалова**

**Рецензент  
Начальник управления  
массовых коммуникаций и  
информационных технологий  
администрации Губкинского  
городского округа  
Никулов А.С.**

**БЕЛГОРОД, 2016 год**

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С НАСЕЛЕНИЕМ	7
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА С НАСЕЛЕНИЕМ	25
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА С НАСЕЛЕНИЕМ	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	64
ПРИЛОЖЕНИЯ	71

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы.** В информационном обществе многократно возрастает роль и значение электронных технологий. За последние годы электронные технологии укрепились в быту человека, практически в каждой семье есть компьютер, а Интернет стал повсеместным и общедоступным. Каждый год совершенствуются и технологии в информационной сфере, начиная от электронной доставки информации, форумов, социальных сетей и заканчивая различными электронными ресурсами, содержащими полезную информацию.

В России сеть Интернет развивается более 20 лет. Под ее воздействием изменилась социальная коммуникация населения, создается новая глобальная информационная структура, которая существенно меняет информационное пространство. Электронные технологии с каждым годом усиливают свои позиции в сравнении с другими средствами массовой информации. Телевидение, радио и печатная продукция постепенно отходят на второй план, что приводит к изменению развития средств массовой информации и их взаимодействию с обществом.

Свое применение получили информационно-коммуникационные технологии и в организации взаимодействия органов местного самоуправления с населением. Эффективная система взаимодействия между органами МСУ и населением является обязательным условием для построения демократического правового государства. Необходимость соблюдения принципов открытости, как основы взаимодействия общества и органов власти, обусловила требования к повышению качества и доступности информации предоставляемой населению при помощи Интернета.

В настоящее время для обеспечения качественной работы органов МСУ необходимо создание механизмов, которые позволят оптимизировать информационно-коммуникативное взаимодействие с населением на

муниципальном уровне. Кроме того необходимо определить критерии качества данной системы. Для успешной реализации принципов открытости муниципальные служащие должны владеть такими механизмами, как работа с референтными группами, работа с обращениями граждан, взаимодействие со СМИ.

Реализация эффективных моделей и информационно-коммуникативных технологий в России также осуществляется муниципальной службой. Данный социальный институт «можно представить как систему, элементами которой являются, во-первых, кадры муниципальной службы; во-вторых, функции; в-третьих, средства реализации функций и, наконец, результаты функционирования»<sup>1</sup>. Сами функции муниципальной службы логично рассматривать как «главные направления деятельности муниципальных образований, обеспечивающие социальное благосостояние, гарантирующее реализацию прав и свобод человека и гражданина, стабильное и эффективное управление»<sup>2</sup>.

**Степень изученности темы.** Российский исследователь А.П. Кочетков<sup>3</sup> в своей работе рассматривает возрастание роли информационных коммуникаций, увеличение роли информации и знаний в жизни общества, а также создание глобального информационного пространства, которое обеспечивает эффективное взаимодействие людей.

Такие российские исследователи как Е.П. Абдеев, Р.Ф. Тавокин, М.Ю. Тихонов<sup>4</sup> в своих работах уделяют особое внимание теории информационно-коммуникативного взаимодействия, понятию «информация» и связью между управляющей и управляемой системами.

---

<sup>1</sup> Биликтуев Б. Д. Профессиональный потенциал государственных гражданских служащих в современной России. Улан-Удэ, 2013. С. 14.

<sup>2</sup> Там же. С. 15.

<sup>3</sup> Кочетков А. П. Власть и элиты в глобальном информационном обществе. 2014.

<sup>4</sup> Абдеев Р. Ф. Философия информационной цивилизации. М., 2014; Тавокин Е. П. Социологическая информация. Роль, методы получения и обработки. М., 2013; Тихонов М. Ю. Информация. Информационные технологии. М., 2014.

Также хочется отметить работу российских исследователей В.Д. Попова, Э.Ф. Макаревича<sup>1</sup> в которой они выделяют социально-психологический аспект и утверждают, что информация определяет содержание общественных связей, является ее центральным элементом.

**Проблема исследования** заключается в противоречии между необходимостью повышения эффективности функционирования органов местного самоуправления Губкинского городского округа Белгородской области и недостаточной проработанностью механизма их информационно-коммуникативного взаимодействия с населением.

**Объектом исследования** является деятельность органов местного самоуправления Губкинского городского округа Белгородской области.

**Предметом дипломной работы** является информационно-коммуникативное взаимодействие органов местного самоуправления Губкинского городского округа Белгородской области с населением.

**Целью исследования** является разработка рекомендаций по совершенствованию механизмов информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа Белгородской области с населением.

Реализация поставленной цели возможна посредством решения следующих **задач**.

1. Изучить теоретические основы информационно-коммуникативного взаимодействия органов МСУ с населением.

2. Проанализировать практику организации информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа с населением.

3. Предложить направления совершенствования информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа с населением.

---

<sup>1</sup> Макаревич Э. Ф. Общественные связи. М., 2014; Попов В.Д. Информационная политика. М., 2013.

**Теоретико-методологическая основа исследования.** Применение сравнительного подхода позволило выявить достоинства и недостатки механизмов информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа. В свою очередь, системный подход позволил усовершенствовать механизмы информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа с населением.

В процессе выполнения работы были использованы общенаучные методы: анализ и синтез, структуризация, обобщение, дедукция.

**Эмпирическую основу работы** составляют нормативно-правовые акты Российской Федерации<sup>1</sup>, Белгородской области<sup>2</sup> и Губкинского городского округа<sup>3</sup>.

**Научно-практическая значимость** исследования заключается в возможности использования выводов и рекомендаций, сформулированных автором, в деятельности органов местного самоуправления Губкинского городского округа Белгородской области.

**Структура работы.** Дипломная работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка источников и литературы и приложения.

---

<sup>1</sup> Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2016. – № 66. – Ст. 776; Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти : Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 5. – Ст. 547.

<sup>2</sup> Об утверждении государственной программы Белгородской области «Обеспечение населения Белгородской области информацией о деятельности органов государственной власти и приоритетах региональной политики на 2014-2020 годы» : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 г. № 511-пп // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

<sup>3</sup> Об утверждении Стратегии социально-экономического развития Губкинского городского округа до 2025 года : Решение Совета депутатов Губкинского городского округа Белгородской области от 31 декабря 2008 г. № 1 // Справочная правовая система «Консультант плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

## **РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С НАСЕЛЕНИЕМ**

В современном обществе информационно-коммуникативное взаимодействие органов власти и гарантированный доступ граждан к государственным информационным ресурсам, в том числе посредством ведомственных сайтов, делают власть прозрачной по отношению к обществу, повышают социальную ответственность чиновников, что неминуемо сказывается на эффективности их работы и, следовательно, на качестве жизни граждан<sup>1</sup>.

Под информационно-коммуникационными технологиями подразумевается совокупность методов, процессов и программно-технических средств, используемых с целью сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации, необходимой для организации управления предприятием, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы<sup>2</sup>

В настоящий момент информация становится одним из главных продуктов, которая обеспечивает как локальное благополучие и индивидуальный комфорт, так и прогрессивную динамику социума. А информационные технологии являются одним из инструментов повышения эффективности муниципального управления. Так, развиваются технологии управления бюджетной и налоговой системами, технологии муниципальных информационных порталов, реализующих взаимодействие граждан и органов управления через компьютерные сети, технологии накопления информации в единых муниципальных базах данных, технологии муниципальных информационных систем, информационных систем жилищно-коммунальной

---

<sup>1</sup> Ветрова Е. Н. Доступ к информации как условие обеспечения прозрачности государственного управления // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. 2013. № 4-3 (30). С. 36.

<sup>2</sup> Афанасьев В. Б. Системный подход в исследовании социально-экономических эффектов внедрения информационно-коммуникационных технологий. М., 2014. С. 108.

сферы, геоинформационных систем (в направлении создания земельных и городских кадастров), электронного документооборота.

Российский исследователь А.П. Кочетков пишет: «для современного общественного развития характерно: увеличение роли информации и знаний в жизни общества; возрастание роли информационных коммуникаций, создание глобального информационного пространства, которое обеспечивает эффективное взаимодействие людей. Их доступ к мировым информационным ресурсам и удовлетворение их потребностей в информационных продуктах и услугах; определение современного хозяйственного прогресса, прежде всего, развитием промышленных технологий и связанных с ними отраслей промышленности»<sup>1</sup>.

В ходе исторического развития современное российское общество достигло понимания, что стратегия и тактика социального развития должны определяться в режиме диалога всех составляющих социальное взаимодействие сил. Это относится к деятельности всех социальных институтов: бизнес-структур, общественных организаций, властных структур, политических партий и движений, которые, так или иначе, участвуют в формировании актуальных стратегии и тактики социального развития.

Российские исследователи А.Л. Нездюрлов и А.Ю. Сунгуров в коллективной работе «Факторы развития гражданского общества и механизмы его взаимодействия с государством» обозначают четыре модели, характерные для взаимодействия власти и гражданских инициатив, причем каждая из данных моделей имеет свое внутреннее деление. Данные авторы выделяют:

1) модель конфронтации (модель борьбы с противником, модель гражданского неповиновения), которая не может даже рассматриваться нами как возможный вариант взаимодействия в сфере муниципального управления;

---

<sup>1</sup> Кочетков А. П. Власть и элиты в глобальном информационном обществе. М., 2013. С. 9.



2) модель отсутствия взаимодействия (модель игнорирования), которая также является контрпродуктивной априори;

3) модель взаимодействия, основанная на доминировании власти (патерналистская модель и модель приводных ремней), которая имеет место быть в современной России и реализуется на федеральном и региональном уровнях.

Однако наиболее эффективной является 4-я модель партнерского взаимодействия, которая имеет три продуктивных подтипа:

1. *Модель поддержки* развития некоммерческих организаций (НКО), или «модель садовника». Органы как федеральной, так и региональной власти принимают нормативные акты, способствующие появлению и развитию независимых общественных организаций.

2. *Партнёрская модель*. Муниципальные органы понимают важность независимых неправительственных организаций и не пытаются ими управлять, а участвуют в диалоге с НКО.

3. *Модель архитектора*. Организации гражданского общества формируют публичную политику, предлагая повестку дня, а также решения определённых проблем, предлагают и участвуют в реализации реформы конкретных институтов государственной власти, участвуют в создании новых органов государственной власти, обучают и воспитывают чиновников государственных структур»<sup>1</sup>.

Рассматривая данные модели, стоит согласиться с точкой зрения А.Ю. Сунгурова, О.С. Захаровой, Л.А. Петровой и Н.П. Распопова о том, что «наиболее применимыми к современной России являются патерналистская и партнерская модели, которые в первом приближении соответствуют моделям муниципального и либерального некорпоративизма»<sup>2</sup>. Именно в рамках

---

<sup>1</sup> Нездюрлов А. Л., Сунгуров А. Ю. Взаимодействия органов власти и структур гражданского общества: возможные модели и их реализация в общественно-политической жизни современной России. М., 2014. С. 209-236.

<sup>2</sup> Сунгуров А. Ю., Захарова О.С., Петрова Л. А. Институты-медиаторы и их развитие в современной России // Полис. 2013. № 1. С. 166.

данных моделей могут быть эффективными информационно-коммуникативные технологии, которые снимают остроту отчуждения, формируют постоянно действующую систему обратной связи (население – власть), способствуют усилению лояльности, доверия и поддержки граждан, их общественных инициатив к органам государственной власти и управления.

Прежде чем приступать к определению информационно-коммуникативного взаимодействия, необходимо определить значение терминов информация и коммуникация.

Термину «информация» придают множество значений. Например, исследователь общественных связей Э.Ф. Макаревич считает, что, «информация определяет содержание общественных связей, является ее центральным элементом. Под информацией подразумеваются знания, сообщения, мифы»<sup>1</sup>. Исследователь В.С. Егоров в рамках синергетического подхода трактует информацию как фундаментальную сущность мироздания наряду с веществом и энергией, как имеющую управляющее значение<sup>2</sup>.

Обобщая полученные знания, можно сказать, что в философско-социальном плане информация – результат отражения в различных формах реальности и общественного сознания.

В словаре С.И. Ожегова «информация» трактуется как:

- 1) сведения об окружающем мире и протекающих в нем процессах, воспринимаемые человеком или специальным устройством;
- 2) сообщения, осведомляющие о положении дел, о состоянии чего-нибудь. Научно-техническая Газетная и Средства массовой информации (печать, радио, телевидение, кино и т.д.)<sup>3</sup>.

Коммуникация, понимаемая в широком смысле как передача информации от человека к человеку, посредством речи, жестов, а также изображений и других символических форм, зафиксированных на материальных

---

<sup>1</sup> Макаревич Э. Ф. Общественные связи. М., 2014. С. 8.

<sup>2</sup> Егоров В. С. Рационализм и синергетизм. М., 2014. С. 192.

<sup>3</sup> Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка. М., 2012.

носителях, возникла и развивалась вместе с самим обществом, причем в качестве инструмента политического воздействия как речевая, так и визуальная коммуникация использовалась и осмысливалась уже в глубокой древности.

Обобщая эти определения, мы приходим к выводу, что информационно-коммуникативное взаимодействие – это передача сведений об окружающем мире, осведомляющих о состоянии чего-либо между людьми, при помощи речи, жестов, изображений и других символических форм.

Что касается информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления с различными слоями и группами населения исследователи С.М. Катлип и А.Х. Сентер сформулировали следующие четыре функции коммуникации:

- 1) формирование достоверной картины мира;
- 2) формирование «повестки дня», то есть тех вопросов, которые необходимо обсуждать в обществе и формировать общественное мнение;
- 3) распространение и получение информации из источников, которые не могут быть доступны в процессе межличностного общения;
- 4) обеспечение общественной поддержки разным точкам зрения<sup>1</sup>.

В свою очередь, степень эффективности системы управления может определяться по следующим направлениям:

- 1) внутренняя работа учреждения (B2B);
- 2) взаимодействия органов власти между собой (G2G);
- 3) взаимодействие с гражданами и предприятиями (G2B, G2C).

В современном обществе, с развитием электронных сетей органам местного самоуправления для повышения эффективности взаимодействия с организациями и местным населением необходимо использовать информационно-коммуникационные технологии. Информационно-коммуникационные системы существуют в различных формах и видах:

---

<sup>1</sup> Катлип С. М., Сентер А. Х., Брум Г. М. Паблик рилейшнз. Теория и практика. М., 2014 С. 295.

средства массовой коммуникации, различные сети – телефонные, радиорелейные, телевизионные, спутниковые, электрические.

Большое значение в увеличении информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления сыграл проект «Открытая власть». Многие положения проекта направлены именно на повышение диалога между населением и властью. Как утверждает координатор проекта Плигин В.Н. «ценность открытости, которая предполагает доверие между институтами гражданского общества и власти, доверия избирателей к политической системе» По его словам, доверие формируется в рамках диалога. В рамках проекта «Открытая власть» такой диалог и выстраивается. Информационная открытость органов власти и гарантированный доступ граждан к государственным информационным ресурсам, в том числе посредством ведомственных сайтов, делают власть прозрачной по отношению к обществу, повышают социальную ответственность чиновников, что неминуемо сказывается на эффективности их работы и, следовательно, на качестве жизни граждан<sup>1</sup>. Благодаря открытости и повышению ответственности в предоставлении информации достигается увеличение доверия граждан к органам местного самоуправления, а, следовательно, информационно-коммуникативное взаимодействие становится более легким и не принужденным.

«Открытая власть» состоит из двух аспектов<sup>2</sup>, которые не могут существовать друг без друга и составляют залог эффективного участия народа в управлении государством:

– первый – получение информации народом, то есть выкладывание органами власти полной информации о принимаемых решениях на специальных сетевых ресурсах;

---

<sup>1</sup> Ветров Е. Н. Доступ к информации как условие обеспечения прозрачности государственного управления // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. 2013. № 4-3 (30). С. 36.

<sup>2</sup> Будзиев Р. А. «Полезное государство» и система «Открытой власти» // Проблемы современной науки и образования. 2014. № 10 (28). С. 101.

– второй – обратная связь, то есть выражение людьми своего мнения по поводу того или иного вопроса, которое, естественно, должно учитываться государством и носить не только рекомендательный характер, но и обязательный (условия и механизм последнего, конечно, разработаны отдельно).

Открытость органов исполнительной власти – это последовательное и неукоснительное соблюдение при реализации государственных полномочий и функций принципов открытости<sup>1</sup>.

Принципы открытости органов исполнительной власти:

– принцип информационной открытости – своевременное предоставление информации о деятельности органов исполнительной власти, доступ к которой специально не ограничен федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, которая является открытой, общедоступной и достоверной, в формате, удобном для ее поиска, обработки и дальнейшего использования, в том числе в форме открытых данных;

– принцип понятности – представление целей, задач, планов и результатов деятельности органов исполнительной власти в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие обществом информации о деятельности указанных органов власти;

– принцип вовлеченности гражданского общества – обеспечение возможности участия граждан Российской Федерации, общественных объединений и предпринимательского сообщества в разработке и реализации управленческих решений с целью учета их мнений и приоритетов, а также создания системы постоянного информирования и диалога;

– принцип подотчетности – раскрытие органами исполнительной власти информации о своей деятельности с учетом запросов и приоритетов

---

<sup>1</sup> Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти : Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 5. – Ст. 547.

гражданского общества, обеспечивая возможность осуществления гражданами, общественными объединениями и предпринимательским сообществом контроля за деятельностью федеральных органов исполнительной власти.

К основным механизмам (инструментам) реализации принципов открытости федеральных органов исполнительной власти относятся<sup>1</sup>: реализация принципа информационной открытости органа исполнительной власти; обеспечение работы с открытыми данными; обеспечение понятности нормативно-правового регулирования, политики и программ, разрабатываемых (реализуемых) органами исполнительной власти; принятие плана деятельности и ежегодной публичной декларации целей и задач органов исполнительной власти, их общественное обсуждение и экспертное сопровождение; формирование публичной отчетности органа исполнительной власти; информирование о работе с обращениями граждан и организаций; организация работы с референтными группами; взаимодействие органа исполнительной власти с общественным советом; организация работы пресс-службы органа исполнительной власти; организация независимой антикоррупционной экспертизы и общественного мониторинга правоприменения.

Показатели открытости органа исполнительной власти<sup>2</sup>: степень удовлетворенности конечного пользователя открытостью органов исполнительной власти; воздействие органа исполнительной власти на конечного потребителя и внешнюю среду; отказ представителей государственных органов от комментариев событий, представленных в печатных изданиях и Интернете; полнота информации, полученной конечным пользователем; процент представленной в открытом доступе

---

<sup>1</sup> Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти : Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 5. – Ст. 547.

<sup>2</sup> Журавлева И. А. Инструменты совершенствования механизма открытости деятельности органов исполнительной власти // Вестник Академии. 2013. № 3. С. 141.

информации от необходимой конечному пользователю; общественный резонанс законопроектов, проходящих публичное обсуждение; вовлеченность граждан в обсуждение общественно значимых проблем в печатных изданиях и Интернете; репутация органа власти; удобство конечного пользователя; количество жалоб.

Критерии информационного обеспечения населения: технологический, социальный, экономический, политический и культурный<sup>1</sup>.

Доступ к информации о деятельности органов местного самоуправления, в частности администрации, может обеспечиваться в двух формах (предоставление и распространение), а также следующими способами<sup>2</sup>:

- обнародование (опубликование) информации;
- размещение информации в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- размещение информации в общественно доступных местах;
- ознакомление пользователей с документами;
- присутствие граждан и представителей организаций на заседаниях коллегиальных органов;
- предоставление информации по запросу;
- другими способами, предусмотренными законами и (или) иными нормативными правовыми актами, а в отношении доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления – также муниципальными правовыми актами.

---

<sup>1</sup> Захаров А. В. Проблемы правового регулирования доступа граждан к информации о деятельности органов власти // *Фундаментальные исследования*. 2013. № 11-5. С. 1072.

<sup>2</sup> Там же. С. 1072.

Элементы механизма открытости органов исполнительной власти, привлекательных для применения в российских условиях<sup>1</sup>:

- создание системы ответственных органов и лиц по вопросам открытости, представленных в каждом государственном органе, которые подчиняются централизованному правительственному органу или органам правительств субъектов Российской Федерации;
- создание системы обучения государственных гражданских служащих, направленной на обеспечение понимания основных целей, задач и принципов работы с гражданами и бизнесом, функционирования электронного правительства;
- публикация данных об органах и служащих, нарушивших требования к открытости органа государственной власти;
- создание институтов общественного контроля открытости органов власти.

Таким образом «Открытая власть – это система целенаправленного взаимодействия органов власти с субъектами гражданского общества по реализации функций государства через призму информационной открытости, понятности и подотчетности».

Основываясь на том, что компьютеризация общества проходит быстро и прогрессивно, новейшие технические средства и технологии, которые совершенствуются не только с каждым годом, но с каждым днем, предоставляют широкие возможности пользования Интернетом. Сегодня для миллионов пользователей Интернет стал наиболее актуальным и мобильным средством получения и передачи информации. Следует отметить высокую оперативность этого нового средства распространения массовой информации. Если из газет, радио и телевидения местное население получает информацию и мира несколько, так сказать, с запозданием в силу

---

<sup>1</sup> Рагулина Ю. В., Петрова Ю. И., Веджижев М. Б. Проблемы совершенствования механизма открытости деятельности органов исполнительной власти // Вестник Северо-Осетинского государственного университета имени Коста Левановича Хетагурова. 2013. № 4. С. 209.



объективных причин, то в Глобальной сети информация о происходящих событиях появляется практически мгновенно. Оперативность, мобильность, доступность, простота и многообразие интерфейсов, невысокая стоимость (всё шире распространяется практика бесплатного доступа к сети Интернет через Wi-Fi в кафе, барах, в общественных местах, где постоянно бывает много людей) – всё это делает Интернет весьма привлекательным для людей разного возраста, уровня образования и достатка.

Интернет перестал быть только средством связи и превратился в глобальное средство коммуникации, включающее в себя сбор, хранение, передачу и распространение массовой информации. Он проник во все сферы жизни.

Использование сети «Интернет» многократно увеличит эффективность работы муниципального образования. Оперативная, актуальная и полная информация о деятельности органов власти размещенная на веб-сайте существенно упрощает гражданам процесс поиска требуемой информации, уменьшает количество ошибок и снижает затраты времени муниципальных служащих на разъяснения.

Органы муниципальной власти и управления в своей деятельности должны опираться на положение, что качество и оперативность подаваемой через «Интернет» информации является значимым элементом в реализации информационно-коммуникативных технологий. В качестве отдельного негативного фактора, затрудняющего процесс коммуникации, можно обозначить недоверие населения к официальной информации, ретранслируемой через электронные ресурсы.

Основной проблемой в нише электронного правительства все еще остается неразвитость аудитории на государственных площадках, то есть граждане не знают, что такое электронное правительство, а властные структуры не в полной мере информируют население об муниципальных и муниципальных услугах, получаемых в режиме он-лайн.

В федеральном законе «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) регламентированы основные принципы и способы обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а в статье 10 «Организация доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемой в сети «Интернет» прописаны следующие важные моменты.

Органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности используют сеть «Интернет», в которой создают официальные сайты с указанием адресов электронной почты, по которым пользователем информацией может быть направлен запрос и получена запрашиваемая информация. В случае, если орган местного самоуправления не имеет возможности размещать информацию о своей деятельности в сети «Интернет», указанная информация может размещаться на официальном сайте субъекта Российской Федерации, в границах которого находится соответствующее муниципальное образование. Информация о деятельности органов местного самоуправления поселений, входящих в муниципальный район, может размещаться на официальном сайте этого муниципального района. Информация о деятельности органов местного самоуправления внутригородских районов может размещаться на официальном сайте городского округа с внутригородским делением.

Кроме того, в целях обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации, указанной в части 1 настоящей статьи, в местах, доступных для пользователей информацией (в помещениях государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных библиотек, других доступных для посещения местах), создаются пункты подключения к сети «Интернет».

В целях же обеспечения права пользователей информацией на доступ к информации, указанной в части 1 настоящей статьи, органы местного

самоуправления принимают меры по защите этой информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти устанавливаются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Требования к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами иных государственных органов, а также органов местного самоуправления устанавливаются в пределах своих полномочий указанными органами.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети «Интернет» устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Функции управленческих структур с неизбежностью включают в себя управление связями с общественностью, создают специальные муниципальные структуры, призванные оптимизировать эти связи, а также соотносить их с управленческими целями органов власти. Связи с общественностью являются органичным компонентом муниципального управления, своеобразным политическим институтом, сущностным функциональным явлением, направленным на оптимизацию принятия и реализации политических решений.

Важно то, что такие структуры должны использоваться в качестве механизма учета и согласования интересов и не должны быть средством одностороннего воздействия на целевую аудиторию. В диалоге с общественностью органы муниципального управления имеют преимущество

и большое влияние. Существует несколько основных направлений работы PR-служб в органах муниципальной власти:

1) установление, поддержание, расширение контактов с гражданами и организациями. Это, прежде всего, контакты с общественными организациями, представителями партий и движений, религиозных конфессий, творческой интеллигенцией;

2) анализ общественной реакции на действия должностных лиц и органов власти;

3) прогнозирование социально-политического процесса и обеспечение органов власти прогнозными аналитическими разработками;

4) информирование общественности о существе принимаемых решений. Осуществляется с целью широкого и адекватного информирования всей общественности и отдельных специализированных групп о деятельности органов власти и, одновременно, сбора и анализа информации о потребностях населения;

5) формирование позитивного имиджа конкретной организации – представителя органов государственной власти и ее должностных лиц.

Основным инструментом формирования имиджа органов муниципальной власти являются средства массовой информации. Цель информационной политики органов местного самоуправления – это создание в муниципальном образовании эффективной системы информирования жителей о работе органов исполнительной и представительной власти, содействие развитию информационных каналов, улучшение взаимодействия власти и населения.

Средства массовой информации и массовой коммуникации становятся ресурсом обеспечения информированности населения по вопросам деятельности органов местного самоуправления в целях повышения эффективности участия граждан в процессе принятия решений и их реализации на практике. Под информационной деятельностью мы подразумеваем процесс информирования населения муниципального

образования и информационного взаимодействия населения и органов местного самоуправления.

Достижения последних лет в информационной сфере выводят на новый уровень информационно-коммуникативные отношения, возникающие в процессе деятельности органов местного самоуправления. В данной работе мы отметим деятельность органов местного самоуправления Губкинского городского округа, которыми создан и активно используется в работе информационный сайт. На нем расположена общая информация органов местного самоуправления Губкинского городского округа, почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочных служб, сведения о полномочиях органа местного самоуправления, задачах и функциях структурных подразделений, а также перечень законов и иных нормативных правовых актов, определяющих эти полномочия, задачи и функции, перечни информационных систем, банков данных, реестров, регистров, находящихся органа местного самоуправления, подведомственных организаций, информацию о нормотворческой деятельности, административные регламенты, информацию об участии в целевых и иных программах, информацию о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и принятых мерах по обеспечению их безопасности, информацию о результатах проверок, тексты официальных выступлений и заявлений руководителей и заместителей руководителей администрации Губкинского городского округа, статистическую информацию о деятельности муниципального органа, информацию о кадровом обеспечении муниципального органа, информацию о работе с обращениями граждан организаций общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления. Кроме этого на сайте активно работает «Интернет-приемная», созданная для обеспечения эффективной обратной связи с населением.

Как отмечает А.В. Шевченко, взаимодействие органов власти и населения на информационно-коммуникативном поле базируется на известных постулатах теории коммуникации и управления.

1. От уровня информированности населения о содержании деятельности органов местного самоуправления зависит ее правильная оценка и поддержка населением и, в конечном счете, достижение положительного результата в управлении за счет повышения уровня общественного сознания.

2. Без помощи общественности и СМИ власть не может реализовать свои социальные программы. Нужен синтез коммуникативного потенциала государства и гражданского общества.

3. Событие «не произошло», если о нем не рассказали в СМИ – таков закон информационной жизни общества.

4. Информационное взаимодействие тем результативнее, чем полнее удовлетворение информационных потребностей каждого субъекта информационной политики<sup>1</sup>.

Информационно-коммуникативное взаимодействие органов местного самоуправления с общественностью становится существенным фактором, определяющим результативность деятельности муниципальной власти в современных условиях и ее дальнейшую жизнеспособность. Превращение муниципальной власти в партнера общественного процесса, совместное с населением определение целей и путей развития муниципалитета, доступность и открытость муниципальных ресурсов и информации, взаимный обмен информацией, согласование позиции властных структур и заинтересованной общественности – все это гарантирует новое качество процесса управления жизнедеятельностью муниципального образования.

В.Я. Гельман, С.И. Рыженков<sup>1</sup> также акцентируют внимание на процессах, происходящих на местном уровне, и вводят в практику

---

<sup>1</sup> Шевченко А. В. Информационно-коммуникативный потенциал сопровождения реформ в Российской Федерации. М., 2006. С. 54

политологических исследований понятие «городских режимов» – новых моделей городского политико-экономического управления, образовавшихся в крупных городах России в результате серии реформ местной власти в 1990-е и 2000-е годы. По мнению авторов, наличие локальных режимов объективно и способно стать катализатором политических изменений, что обусловлено общей логикой процессов модернизации.

Императивом времени должна быть обратная связь власти и населения. Органы государственной (муниципальной) власти и управления должны поддерживать инициативы публичного обсуждения социально значимых проблем. Инновационный аспект предполагает необходимость внедрения интерактивных технологий, которое позволит улучшить электронный доступ к органам управления, снизить нагрузку на население в части сдачи и получения необходимых документов и информации, расширить спектр предоставляемых гражданам государственных услуг.

Важно отметить, что в систему должны быть включены аналитические структуры, обеспечивающие анализ общественного мнения. Подобно службе общественного мнения, в системе возможно создание единой государственной службы информационно-коммуникативного мониторинга, которая могла бы заниматься динамичной диагностикой информационного пространства в регионе. Накопленный эмпирический материал, базы данных о политических партиях, политических лидерах области, разработанный социально-политический мониторинг общественного мнения закладывают основы для перехода от описания ситуаций и прогнозов развития к их «конструированию», т.е. созданию технологий, позволяющих решать практические проблемы и тем самым способствовать утверждению того или иного сценария развития событий.

Таким образом, по данному разделу можно сделать следующие выводы.

---

<sup>1</sup> Гельман В. Я., Рыженков С. И. Локальные режимы, городское управление и «вертикаль власти» в современной России. Политекс. 2010. № 4.

1. Информационно-коммуникативное взаимодействие органов местного самоуправления с населением – это совокупность методов, процессов технологий и программно-технических средств необходимых для организации диалога между муниципальной властью и населением и выполняющая ряд важных функций: обеспечение открытости власти, увеличение доверия и взаимодействия населения с органами местного самоуправления.

2. Информационно-коммуникативное взаимодействие органов местного самоуправления с общественностью становится существенным фактором, определяющим результативность деятельности муниципальной власти в современных условиях и ее дальнейшую жизнеспособность. В научной литературе выделяют четыре модели взаимодействия власти органов власти с населением: конфронтация; отсутствие взаимодействия; взаимодействие, основанное на доминировании власти; партнерское взаимодействие. Среди них наиболее эффективной являются партнерское взаимодействие.

3. Достижения последних лет в информационной сфере выводят на новый уровень информационно-коммуникативные отношения, возникающие в процессе деятельности органов местного самоуправления. Так, использование муниципальными органами власти сети «Интернет» повышает эффективность и ускоряет информационно-коммуникативное взаимодействие с населением. В этой связи информационный сайт является наиболее перспективной площадкой, обеспечивающей доступность и открытость муниципальных ресурсов и информации, взаимный с населением обмен информацией, согласование позиции властных структур и заинтересованной общественности – все это гарантирует новое качество процесса управления жизнедеятельностью муниципального образования.



## **РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА С НАСЕЛЕНИЕМ**

Губкинский городской округ – это успешная территория в экономическом и социальном плане, имеющая комплекс инженерной инфраструктуры. Ведущую роль в экономическом потенциале округа занимает горнорудная промышленность. Общий объем промышленного производства в 2015 году составил 83 млрд. рублей<sup>1</sup>.

На территории достаточно хорошо развита социальная сфера, представлены учреждения досуговой направленности: гостиницы, кафе, кинотеатр, множество предприятий торговли и бытового обслуживания населения, несколько современных торговых центров. В округе имеется сорок семь дошкольных детских учреждений, тридцать пять общеобразовательных школ, девять учреждений дополнительного образования детей, три средних специальных учреждения, а также два высших учебных заведения.

В сфере искусства и культуры на территории Губкинского городского округа находится сорок одна библиотека, сорок одно клубное учреждение, шесть учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры, три музея и один театр.

Для занятия физкультурой и спортом в округе построено триста сорок девять спортивных сооружений среди них стадионы, спортивные залы, плавательные бассейны, манежи, лыжные базы, тир, футбольные поля, ледовая арена, стрельбище и другие спортивные сооружения.

Для обеспечения здравоохранения построено семь здравоохранительных учреждений, четыре из которых являются муниципальными учреждениями здравоохранения мощностью шестьсот

---

<sup>1</sup> Официальный сайт Губкинского городского округа: промышленность Губкинского городского округа. URL: <http://www.gubkinadm.ru/gorod/promiwlennost.html> (дата обращения: 10.04.2016).

тридцать восемь коек. Остальные три это: ОГКУЗ «Губкинский противотуберкулезный диспансер», ОГКУЗ «Боброводворская психиатрическая больница» и ОГКУЗ «Станция переливания крови г. Губкин».

Согласно паспорту Губкинского городского округа, на 01 января 2016 года население округа составляет 119172 человека, из них в городе проживают – 87393 человек и 31779 – в сельских населенных пунктах соответственно. Анализ возрастного распределения населения позволяет сделать вывод о том, что самая большая доля жителей Губкинского городского округа 76573 человек, это жители в возрасте от 18 до 60 лет. Другие возрастные группы представлены в меньшем количестве. Так, жителей старше 60 лет – 22546 человек, моложе трудоспособного возраста – 20053 человека, работающего населения – 60306 человек, а безработного – 9484 человек, пенсионеров – 36367 человек<sup>1</sup>.

Финансовое обеспечение деятельности администрации городского округа осуществляется за счет местного бюджета в соответствии с утвержденной сметой доходов и расходов на очередной финансовый год.

Полномочия органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения прописаны в 9 статье Устава Губкинского городского округа.

Информационно-коммуникативное взаимодействие органов местного самоуправления Губкинского городского округа с населением происходит при помощи актуальных и общедоступных справочных правовых систем для удовлетворения информационно-правовых потребностей населения Губкинского городского округа:

- 1) информационных материалов официального сайта органов местного самоуправления Губкинского городского округа;
- 2) электронной приемной;

---

<sup>1</sup> Официальный сайт Губкинского городского округа: промышленность Губкинского городского округа. URL: <http://www.gubkinadm.ru/gorod/promiwlennost.html> (дата обращения: 10.04.2016).

- 3) сайтов правительства Белгородской области;
- 4) ресурса телерадиокомпании «Мир Белогорья»;
- 5) других Интернет-ресурсов.

Кроме этого взаимодействие происходит при помощи публичных слушаний, пресс-конференций, брифингов, интервью, круглых столов, информационных дней, презентаций, конкурсов и других мероприятий руководителей администрации городского округа и ее структурных подразделений, а также социологических опросов, личного приема главы администрации и его заместителей, взаимодействия администрации городского округа с общественными объединениями, политическими партиями и религиозными организациями. Своевременной публикацией в средствах массовой информации ответов на критические материалы, касающиеся деятельности органов местного самоуправления, создании видеofilьмов, выпуске книг, информационных, справочных и других изданий о Губкинском городском округе.

Информационно-коммуникативное взаимодействие в Губкинском городском округе осуществляет Управление массовых коммуникаций и информационных технологий администрации Губкинского городского округа (далее – Управление). Оно является структурным подразделением администрации Губкинского городского округа и находится в непосредственном подчинении первого заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации, который координирует и контролирует его деятельность.

В своей деятельности Управление руководствуется Конституцией РФ, федеральными законами, законами РФ, в том числе законом РФ «О средствах массовой информации», нормативными правовыми актами Президента РФ и Правительства РФ, Уставом Белгородской области, законами Белгородской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора и правительства Белгородской области, Уставом Губкинского городского округа, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления

Губкинского городского округа, и постановлением администрации Губкинского городского округа. И осуществляет свою деятельность во взаимодействии со структурными подразделениями администрации, Советом депутатов Губкинского городского округа, территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами государственной власти Белгородской области, предприятиями, учреждениями, организациями, средствами массовой информации.

Основными задачами управления являются следующие.

1. Достоверное и оперативное освещение деятельности администрации на страницах печатных средств массовой информации, на телевидении и радио, на официальном сайте администрации.

2. Формирование позитивного общественного мнения населения в отношении проводимой администрацией экономической и социальной политики.

3. Аналитическое сопровождение деятельности администрации Губкинского городского округа в области изучения общественного мнения, составления прогноза и анализа общественной реакции на действия должностных лиц и органов власти, выработки предложений и рекомендаций, направленных на более полный учет общественного мнения в работе администрации.

4. Внедрение новых информационных технологий в практику работы администрации Губкинского городского округа.

5. Информационная поддержка деятельности администрации Губкинского городского округа.

6. Обеспечение функционирования программно-технического комплекса администрации Губкинского городского округа.

Для реализации своих задач, Управление массовых коммуникаций и информационных технологий администрации Губкинского городского округа разрабатывает концепции, программы, проекты, планы по вопросам осуществления единой информационной политики и информатизации,

формирования консолидированного, солидарного гражданского общества, а также проекты постановлений и распоряжений администрации, Главы администрации Губкинского городского округа, приказов первого заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

В организационном плане Управление массовых коммуникаций и информационных технологий решает следующие задачи:

1) организует и проводит пресс-конференции, брифинги, интервью, круглые столы, информационные дни, презентации, конкурсы и другие мероприятия руководителей администрации городского округа и ее структурных подразделений;

2) организует социологических исследований для оценки отношения населения к деятельности органов местного самоуправления;

3) организует методическое руководство и координирует работу в структурных подразделениях администрации Губкинского городского округа по вопросам использования компьютерной техники и внедрения программного обеспечения;

4) организует осуществление закупок компьютерного, коммутационного, сервисного оборудования, оргтехники и лицензионных пакетов программ;

5) организует функционирование, актуальность и общедоступность справочных правовых систем для удовлетворения информационно-правовых потребностей структурных подразделений администрации;

6) организует работу по ремонту, техническому обслуживанию компьютерного оборудования и обеспечению его расходными материалами.

Управление массовых коммуникаций и информационных технологий обеспечивает:

1) программно-техническое сопровождение информационно-телекоммуникационных систем;

2) взаимодействие администрации городского округа с общественными объединениями, политическими партиями и религиозными организациями.

Управление осуществляет контроль за своевременной публикацией в средствах массовой информации ответов на критические материалы, касающиеся деятельности органов местного самоуправления. А также подготовку проектов соглашений, договоров, муниципальных контрактов по вопросам информатизации, координирует их выполнение.

Специалисты Управления проводят мониторинг и анализ публикаций в средствах массовой информации о деятельности администрации городского округа, руководителей структурных подразделений городской администрации по кругу вопросов, относящихся к их компетенции для оценки деятельности власти и эффективности принимаемых решений по важнейшим социально-экономическим проблемам и политической ситуации в муниципальном образовании.

По поручению Главы администрации городского округа Управление представляет администрацию Губкинского городского округа в работе со средствами массовой информации, во взаимоотношениях с журналистами. Отвечает за наполнение информационными материалами официального сайта администрации Губкинского городского округа, а также за обновление информации по Губкинскому городскому округу на сайтах правительства Белгородской области, телерадиокомпания «Мир Белогорья» и других Интернет-ресурсов.

В пределах компетенции Управления организует проведение социологических исследований для оценки отношения населения к деятельности органов местного самоуправления, участвует в создании видеофильмов, выпуске книг, информационных, справочных и других изданий о Губкинском городском округе, создает и внедряет автоматизированные программно-технические среды с целью повышения эффективности управленческой деятельности, координирует работу по

развитию программных средств и информационных ресурсов, а также защите информации в структурных подразделениях администрации и работу по администрированию локальной сети и официального сайта администрации.

Управление подразделяется на два отдела, которые находятся непосредственном подчинении начальника Управления:

- 1) информационно-аналитический отдел;
- 2) отдел информационных технологий и коммуникаций.

Первый отдел осуществляет свою деятельность во взаимодействии со структурными подразделениями администрации, Советом депутатов Губкинского городского округа, территориальными органами федеральных органов государственной власти, органами государственной власти Белгородской области, предприятиями, учреждениями, организациями, средствами массовой информации. А второй – взаимодействует со структурными подразделениями аппарата Губернатора Белгородской области и администрации Губкинского городского округа, Советом депутатов Губкинского городского округа, предприятиями, организациями, учреждениями, расположенными на территории округа.

Информационно-аналитический отдел освещает деятельность администрации на страницах печатных средств массовой информации, телевидении и радио, официальном сайте администрации, проводит мониторинг и анализ публикаций в средствах массовой информации о деятельности администрации городского округа, руководителей структурных подразделений администрации по вопросам, для оценки деятельности власти и эффективности принимаемых решений по важнейшим социально-экономическим проблемам и политической ситуации в муниципальном образовании.

Специалисты отдела отвечают за наполнение информационными материалами официального сайта органов местного самоуправления Губкинского городского округа, а также за обновление информации по Губкинскому городскому округу на сайтах правительства Белгородской

области, телерадиокомпания «Мир Белогорья» и других Интернет-ресурсов, организуют проведение социологических исследований для оценки отношения населения к деятельности органов местного самоуправления.

Отдел участвует в создании видеофильмов, выпуске книг, информационных, справочных и других изданий о Губкинском городском округе, обеспечивает взаимодействие администрации городского округа с общественными объединениями, политическими партиями и религиозными организациями.

А отдел информационных технологий и коммуникаций обеспечивает функционирование программно-технического комплекса администрации Губкинского городского округа, внедряет новые информационные технологии в практику работы администрации Губкинского городского округа, создает, внедряет и развивает коммуникационные среды, осуществляет мероприятия по разработке и внедрению информационных сетей в администрации Губкинского городского округа.

Специалисты данного отдела администрируют официальный сайт администрации Губкинского городского округа [www.gubkinadm.ru](http://www.gubkinadm.ru), обеспечивают его актуальность. Согласно данным посещаемости сайта среднее число посетителей за месяц составляет: 11144 человека, а за сутки – 532 человека<sup>1</sup>, что соответствует 11 процентам населения округа. Это практически соответствует данным ответов населения округа на вопрос: «Из каких источников информации Вы чаще всего получаете информацию о различных сферах жизнедеятельности Губкинского городского округа?» (результаты социологического опроса представлены в Приложении 1), где сайт находится на третьем месте по источникам получения информации. Исходя из этого, можно сделать вывод, что официальный сайт органов местного самоуправления является важным источником информации в Губкинском городском округе.

---

<sup>1</sup> Посещаемость сайта. URL: <http://2ip.ru/site-statistics> (дата обращения: 12.04.2016).



Специалистами администрации городского округа был проведен социологический опрос жителей Губкинского городского округа с целью изучению отношения населения к официальному сайту органов местного самоуправления. Сорок два процента опрошенных посещают сайт по мере необходимости, двадцать процентов посещают сайт ежедневно и только двенадцать процентов сказали, что не посещают сайт.

Также двадцать три процента отметили, что посещают сайт с целью получения информации о новостях города, двадцать один процент указали причиной посещения «найти официальные документы» и по шестнадцать процентов набрали варианты «узнать номера телефонов, расписание движения транспортных средств» и «узнать мероприятия, проводимые в городском округе». На вопрос: «Что бы Вы хотели видеть на официальном сайте органов местного самоуправления кроме официальных материалов?», тридцать три процента опрошенных выбрали вариант «книгу отзывов и предложений» и девятнадцать процентов «больше информации о мероприятиях, проводимых на областном и российском уровне»<sup>1</sup>.

Интернет в наше время является основным источником информации, не удивительно, что официальный сайт администрации Губкинского городского округа это центр информационно-коммуникативного взаимодействия с населением в Губкинском городском округе.

Сайт существует на русском и английских языках и представлен семью основными разделами:

- главная;
- новости;
- актуальные вопросы;
- наш округ;
- органы управления;
- инфраструктура;

---

<sup>1</sup> Официальный сайт Губкинского городского округа: архив опросов. URL: <http://www.gubkinadm.ru/gorod/arhiv.html> (дата обращения: 11.04.2016).

– документы (скриншот сайта представлен в Приложении 2)

Информационные блоки представлены в текстовом виде с множеством подразделов. По бокам сайта расположены ссылки на наиболее часто посещаемые разделы. Из-за отсутствия нормального форматирования, рядовому пользователю приходится долго проматывать страницу, чтобы найти интересующую его информацию. Старая архитектура сайта не поддерживает новые технологии, из-за этого наличие анимации на сайте ограничивается анимированными картинками.

Неправильное расположение блоков с информацией приводит к усложнению навигации по сайту, следовательно, и доступности информации. Так, чтобы найти «Перечень проектов администрации Губкинского городского округа реализуемых и планируемых к реализации по состоянию на текущую дату» необходимо зайти в раздел «управление проектами» и выбрать подраздел «управление проектами», затем еще один подраздел «итоги работы по управлению проектами», пролистать страницу и внизу нажать на ссылку «Перечень проектов Губкинского городского округа по состоянию на 15.02.2016 г.». Такая долгая навигация недопустима, т.к. информация на сайте Губкинского городского округа становится труднодоступной для обычного пользователя.

Поиск по сайту осуществляется при помощи специальной кнопки, он имеет фильтры на совпадение по всем словам, одному слову или точному совпадению. Также возможна сортировка по дате добавления. Ограничение вводимых символов составляет 20 символов и не удовлетворяет в полной мере при поиске точных совпадений.

Новостная лента представлена в разделе «новости» и делится на «новости» и «объявления». Информация представлена только в текстовом формате без фотографий и графиков и представляет собой «сухой» текст без подробных разъяснений и изображений. Информация добавляется по мере её появления, без определенного графика.

В разделе органов управления отсутствует сведения о полномочиях, задачах и функциях структурных подразделений указанных органов местного самоуправления, а также перечень законов и иных нормативных правовых актов, определяющих эти полномочия, задачи и функции. Что является нарушением Федерального закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>1</sup>.

Также существует версия сайта для слабовидящих<sup>2</sup>. Она представлена зеркалом на другой сайт, где происходит обработка данных и возможность корректировки и увеличения шрифтов до необходимого размера. Скорость и стабильность работы данного сайта значительно ниже, чем основного. Отсутствует анимация и часть изображений, также некоторые ссылки становятся «не рабочими» из-за этого переходы на некоторые разделы недоступны.

Плохая реализация версии сайта для слабовидящих, уменьшает количество пользователей, которые могут им воспользоваться, а, следовательно, нарушается Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>3</sup>.

При первом переходе на сайт открывается окно приветствия, которое является «муляжом» с семью разделами, при нажатии на которые происходит переход на основной сайт. Это увеличивает время и количество кликов для доступа к информации обычному пользователю, увеличивает место на

---

<sup>1</sup> Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2016. – № 66. – Ст. 776.

<sup>2</sup> Официальный сайт органов местного самоуправления Губкинского городского округа. URL: <http://finevision.ru/?hostname=gubkinadm.ru&path=/gorod> (дата обращения: 11.04.2016).

<sup>3</sup> Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2016. – № 66. – Ст. 776.

сервере и не несёт никакой практической деятельности. Внешний вид сайта состоит из:

- 1) шапки;
- 2) левого сайдбара;
- 3) правого сайдбара;
- 4) подвала.

Реализация размещения информации очень неудобная для обычного пользователя, большое количество разнообразных подразделов затрудняют навигацию по сайту. Часть подразделов существуют в единственном виде и появляются только на отдельных страницах, найти данные подразделы, используя главные разделы, не представляется возможным.

Не смотря на то, что официальный сайт является основным источником информации и взаимодействия с администрацией, он имеет множество недостатков и требует доработки. Основные недостатки, выявленные во время изучения сайта:

- 1) наличие баннера перед входом на сайт;
- 2) скудное оформление сайта;
- 3) сложная навигация по сайту;
- 4) дублирование информации;
- 5) перенасыщенность подразделами;
- 6) труднодоступность информации;
- 7) отсутствие информации в некоторых разделах;
- 8) неудовлетворительный поиск по сайту;
- 9) отсутствие взаимодействия с населением в социальных сетях;
- 10) «сухой» текст в новостях;
- 11) неудовлетворительная версия для слабовидящих;
- 12) сложность написания вопросов к представителям власти.

Для увеличения эффективности и более оперативного взаимодействия граждан с администрацией, на сайте существует специальный раздел называемый «Интернет-приемная». Она не подменяет работу по

рассмотрению обращения граждан, но зато ускоряет процесс получения необходимой информации. Любой гражданин, у которого возникает вопрос о деятельности органов местного самоуправления или происходящих событиях в Губкинском городском округе, может задать его, воспользовавшись данным сервисом, что значительно уменьшает количество работы связанной с обращением граждан.

Чтобы задать вопрос необходимо зарегистрироваться на сайте и указать данные о себе:

- 1) ФИО;
- 2) регион;
- 3) населенный пункт;
- 4) улица;
- 5) дом;
- 6) контактный телефон;
- 7) email;
- 8) логин и пароль (скриншот приемной сайта Губкинского городского округа расположен в Приложении 3)

После этого система просит подтвердить email адрес. Интересующий вопрос можно задать после входа со своей четной записи. Он будет рассмотрен и в течение 30 дней с момента поступления и появится на сайте<sup>1</sup>. Пользователю, задавшему вопрос на почту придет электронный ответ с объяснениями.

Стоит отметить, что данный способ ускоряет взаимодействие администрации Губкинского городского округа с населением, но в то же время необходимость регистрации и указания своих точных данных, включая номер телефона и email отбивает желание пользоваться данным способом получения информации по интересующему вопросу у молодежи и, особенно,

---

<sup>1</sup> Официальный сайт Губкинского городского округа: Интернет-приемная. URL: <http://www.gubkinadm.ru/gorod/internet-priemnaya.html> (дата обращения: 12.04.2016).

у граждан предпенсионного и пенсионного возраста, на это есть несколько причин:

- 1) отсутствие email почты у гражданина;
- 2) отсутствие достаточного доверия электронным программам;
- 3) недостаточная уверенность в неразглашении личной информации (адрес проживания, номер телефона);
- 4) недоверие у населения, что их вопрос будет рассмотрен;
- 5) длительная процедура регистрации (подтверждение email может достигать нескольких дней).

Опираясь на данные официального сайта органов местного самоуправления Губкинского городского округа мы выяснили, что с момента существования системы «Интернет-приемная» было получено и обработано 1450 вопросов граждан<sup>1</sup>, что свидетельствует о несовершенстве данной системы из-за малого обращения за столь длительный срок.

Для сбора статистики удовлетворенности граждан в тех или иных сферах администрация производит социологические опросы в печатной и электронной форме.

После проведения опроса вся информация направляется в информационно-аналитический отдел, где подвергается анализу и составляются выводы, основанные на полученных данных. Все опросы выставляются на официальном сайте в разделе «архив опросов». По каждому вопросу составляется график, где указано количество ответивших и выбранные ответы в процентном соотношении. Опросы проводятся анонимно.

Электронные опросы проводятся на официальном сайте разделе «социологические опросы». Она представлена отдельной колонкой в правой части сайта. Опросы производятся в электронной форме с выбором одного из вариантов ответа. В колонке представлены семь ссылок на актуальные темы,

---

<sup>1</sup> Официальный сайт Губкинского городского округа. URL: <http://www.gubkinadm.ru/gorod/arhiv.html> (дата обращения: 12.04.2016).

при переходе на которые раскрывается список существующих опросов по данным темам. Любой желающий может принять участие в опросе, для этого не требуется вводить свои данные или заходить под своим логином. После ответа на все вопросы гражданин получает информацию в виде графика ответов других пользователей и может сравнить свои ответы (изображение опроса расположено в приложении 4). Трудности возникают при поиске необходимого опроса так, как они не упорядочены и в разделе отсутствует поиск по опросам.

Начиная с 2014 года, органами местного самоуправления проведено 38 опросов, в которых приняло участие 2790 человек, были рассмотрены такие темы, как: услуги библиотек; обустройство спортивных площадок; планы выпускников школ; благоустройство города и поддержка чистоты; изучение качества предоставляемой связи сотовыми операторами; учите ли вы детей правильно вести себя на дороге; готовы ли вы сдавать нормы ГТО; антикоррупционная деятельность; удовлетворенность родителей работой организаций физкультуры и спорта; год литературы; вы бы хотели сменить место проживания; как вы поддерживаете свое здоровье; мониторинг законодательства РФ; молодежный досуг в Губкинском городском округе; день без автомобилей; выбор профессии; антитабачный закон; автомобильные парковки; события и люди; «виды города» (достопримечательности, архитектура, пейзажи); благоустройство территории Губкинского городского округа; год культуры; к 75-летию со дня образования города Губкина; губкинские товаропроизводители; о деятельности СМИ; качество жизни; анкета на выявление уровня удовлетворенности населения качеством жизни в Губкинском городском округе; день города; анкета по изучению отношения населения к празднованию 74-летней годовщины со дня образования города Губкина; посещение сайта; жилищно-коммунальное хозяйство; благоустройство;

здравоохранение; прививки; профилактика гриппа и ОРВИ; продукты питания; приемные семьи; родному городу – полезные и добрые дела<sup>1</sup>.

Несмотря на легкость в использования электронного опроса, существует ряд проблем при использовании данного сервиса:

- 1) колонка с социологическими вопросами находится в самом низу сайта;
- 2) отсутствие упорядоченной структуры опросов;
- 3) отсутствие навигации по разделам;
- 4) плохая работа с «поиском по сайту»;
- 5) трудность нахождения конкретного опроса.

Таким образом, применение информационно-коммуникационных технологий увеличило взаимодействие органов местного самоуправления с населением в режиме он-лайн при помощи Интернет-технологий. При помощи официального сайта происходит значительное ускорение информационно-коммуникативного взаимодействия Губкинской администрации с населением. Наличие сайта решает множество задач, связанных с выполнением органами местного самоуправления своих функций:

- 1) позволяет отвечать на вопросы граждан без личного приема;
- 2) увеличивает скорость взаимодействия администрации с населением;
- 3) позволяет информировать население о происходящих событиях в городе, без лишних затрат;
- 4) ускоряется проведение опросов;
- 5) обеспечивается доступность официальных документов;
- 6) обеспечивается открытость власти.

Несмотря на то, что наполнение информацией официального сайта практически полностью соответствует Федеральному закону «Об

---

<sup>1</sup> Официальный сайт Губкинского городского округа. URL: <http://www.gubkinadm.ru/gorod/arhiv.html> (дата обращения: 12.04.2016).



обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016)<sup>1</sup>, он требует как технологической так и графической доработки. В технологическом плане данный сайт морально устарел. Отсутствие поддержки современных форматов делает не возможным использование современных технологий предоставления информации. Необходимость регистрации, с указанием своих данных, может оттолкнуть граждан от использования данного сервиса, и они будут вынуждены обращаться лично, для получения ответа. Большое количество подразделов и их неудобное расположение, а также дублирование или отсутствие информации не позволяет пользователю быстро получать интересующую его информацию. Из-за отсутствия нормальной навигации по сайту пользователю будет достаточно трудно найти интересующую его информацию, следовательно, функции сайта будут реализованы не в полном объеме.

Из всего вышесказанного, мы сделали вывод о необходимости в полной переработке сайта. Таким образом, по данному разделу можно сделать следующие выводы.

1. Для обеспечения информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления с жителями Губкинского городского округа создан информационный сайт администрирование которого осуществляет Управление массовых коммуникаций и информационных технологий администрации Губкинского городского округа. Основными задачами Управления являются: достоверное и оперативное освещение деятельности администрации; аналитическое сопровождение деятельности администрации Губкинского городского округа в области изучения общественного мнения; внедрение новых информационных технологий; обеспечение функционирования программно-технического комплекса Губкинского городского округа.

---

<sup>1</sup> Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2016. – № 66. – Ст. 776.

2. Сайт органов местного самоуправления, по результатам проведенного на территории Губкинского городского округа социологического исследования, является для жителей одним из основных источников социально-значимой информации. При этом почти половина опрошенных жителей посещает сайт ежедневно, а каждый третий получает благодаря ему информацию о новостях в округе.

3. Сайт органов местного самоуправления Губкинского городского округа имеет множество недостатков: неудобное расположение блоков с информацией; неудовлетворительная организация поиска по сайту; ограничения в версии для слабовидящих; дублирование информации; сложность изложения вопросов к представителям власти. Все эти недостатки свидетельствуют о несовершенстве организации информационно-коммуникативного взаимодействия администрации Губкинского городского округа с населением при помощи Интернет-технологий и требуют глубокого анализа и переработки.

### **РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА С НАСЕЛЕНИЕМ**

Усовершенствовать практику информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа с населением позволит реализация проекта «Обновление сайта органов местного самоуправления Губкинского городского округа». Паспорт проекта представлен в Приложении 5 к настоящему дипломному исследованию.

В основу проекта должны быть положены принципы развития информационного обеспечения органов местного самоуправления:

- повышение качества информационных услуг;
- укреплению гражданского единства.

**Обоснование проекта.** Среди разных видов информации особым интересом у граждан Губкинского городского округа, по критерию высокой социальной значимости и востребованности, является информация о деятельности органов муниципальной власти. Органы местного самоуправления являются владельцами самого большого объема социально-значимой информации, ее информационные ресурсы являются самыми востребованными в обществе. Информационно-коммуникативное взаимодействие органов МСУ и местного сообщества может быть достигнуто только в том случае, если власть сама будет стремиться, в максимально допустимых пределах и удобной форме, предоставлять обществу возможность взаимодействовать с ней.

В данном направлении определена задача 4.3. «Обеспечение открытости и развитие информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления», Стратегии социально-экономического развития Губкинского городского округа до 2025 года, предполагающая развитие системы информирования граждан о муниципальном образовании,

расширение доступа населения к современным информационно-коммуникационным технологиям<sup>1</sup>.

Созданный сайт Губкинского городского округа обеспечивал взаимодействие граждан с органами местного самоуправления, способствовал введению электронных услуг в современную жизнь, ускорению процесса получения необходимой информации при помощи сети «Интернет», росту числа граждан, предпочитающих получать интересующие их сведения, обращаясь к данным органам местного самоуправления, а не к иным источникам, увеличению доверия населения к органам местного самоуправления. Однако, в настоящий момент для улучшения информационно-коммуникативного взаимодействия с населением необходимо основываться на принципе легкой доступности информации.

Природа данной проблемы обусловлена многими причинами и вызывает необходимость совершенствования механизмов информационно-коммуникативного взаимодействия администрации Губкинского городского округа и населения.

Для популяризации сайта Губкинского городского округа, как источника информации предоставляемой населению, а также взаимодействия с администрацией необходимо переработать существующий сайт. Расширить информационно-коммуникативное взаимодействие, благодаря социальным сетям и разработать нормативно-правовую базу, направленную на увеличение взаимодействия при помощи электронных технологий – это будет способствовать увеличению числа населения использующих официальный сайт органов местного самоуправления Губкинского городского округа. Все действия должны быть направлены на облегчение доступа и взаимодействия с информацией, обновление содержания и структуры сайта. Реализация

---

<sup>1</sup> Об утверждении Стратегии социально-экономического развития Губкинского городского округа до 2025 года : Решение Совета депутатов Губкинского городского округа Белгородской области от 31 декабря 2008 г. № 1 // Справочная правовая система «Консультант плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

проекта «Обновление сайта Губкинского городского округа» позволит увеличить количество граждан осуществляющих информационно-коммуникативное взаимодействие с администрацией, а также повысит уровень доверия к органам местного самоуправления.

**Цели и задачи проекта.** Основной целью проекта является повышение эффективности информационно-коммуникативного взаимодействия администрации Губкинского городского округа с населением при помощи Интернет-технологий.

Для реализации поставленной цели необходимо решить комплекс следующих задач:

- 1) совершенствование нормативно-правовой базы, в части регулирования взаимодействия между администрацией Губкинского городского округа и населения при помощи электронных технологий;
- 2) произвести модернизацию сайта Губкинского городского округа, направленную на повышение эффективности информационно-коммуникативного взаимодействия с населением;
- 3) открыть индивидуальные аккаунты Губкинского городского округа в социальных сетях Вконтакте (vk.com), Твиттер (twitter.com), Фейсбук (facebook.com);
- 4) провести социологический опрос с целью выяснить степень удовлетворенности населения новым сайтом Губкинского городского округа.

Решение поставленных задач в проекте должно осуществляться посредством различных форм регулирования, координации и иного воздействия, а также взаимодействия администрации Губкинского городского округа с фирмами занимающимися разработкой сайтов.

Основным способом достижения цели станет организация и своевременное проведение мероприятий проекта, направленных на разработку нового сайта и повышения обеспечения оперативного реагирования на возникающие проблемы связанные с разработкой сайта.

Результат проекта направлен на повышение эффективности

информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа с населением.

**Целевая группа участников проекта** представлена лицами, заинтересованными в реализации данного проекта. К таким можно отнести:

- население Губкинского городского округа;
- органы местного самоуправления Губкинского городского округа.

**Сроки реализации проекта.** Предлагаемый к реализации проект относится к краткосрочным объектам планирования и рассчитан на 6 месяцев.

#### **Состав мероприятий.**

*1. Совершенствование нормативно-правовой базы, в части регулирования взаимодействия между органами местного самоуправления Губкинского городского округа и населения при помощи Интернет-технологий.*

Повышение качества взаимодействия органов местного самоуправления с населением является приоритетной задачей, выполнение которой позволит повысить эффективность работы ОМСУ. Повышение уровня информированности населения о деятельности муниципальных органов позволит обеспечить открытость власти. На сегодняшний день в Губкинском городском округе сформирован достаточный пакет нормативной базы в области регулирования в коммуникативной сфере. Приняты документы, направленные на поддержку и развитие открытости власти и ее отдельных составляющих, однако в сфере электронных технологий таких нормативно-правовых актов крайне мало. И поскольку, реализация данного проекта предполагает массовый охват населения Губкинского городского округа и привлечение максимального количества участников сетевого взаимодействия, возникает необходимость правового регулирования этих отношений, как между физическими, так и юридическими лицами.

Необходимым условием увеличения информационно-коммуникативного взаимодействия администрации Губкинского городского

округа с населением является разработка комплекса мер направленных на сохранение и обеспечение взаимодействия и установления ответственности за действия, ведущие к их несоблюдению.

Целями и задачами такого документа должны стать:

- обеспечение открытости органов местного самоуправления Губкинского городского округа, что увеличит доступ к официальным информационным ресурсам максимального количества граждан в более удобной и доступной для них форме;
- информирование населения органами МСУ о политической и социально-экономической жизни через средства массовой информации и сеть Интернет;
- осуществление современных форм и методов работы со средствами массовой информации, Интернет-коммуникациями и линий телефонной связи.

Основными принципами нормативного регулирования должны быть:

- открытость власти;
- обеспечение доступа к информации;
- поддержания и развития новых технологий;
- свободного и равного доступа к информации и знаниям;
- принцип вовлеченности гражданского общества.

## **2. *Модернизация сайта Губкинского городского округа.***

В современной России, на муниципальном уровне информационно-коммуникативное взаимодействие позволяет обеспечить открытость власти, повышение уровня доверия граждан к муниципальным структурам, кроме того, происходит увеличение ответственности муниципальных служащих, а, следовательно, повышение качества проделанной ими работы. В настоящее время взаимодействие людей через «Интернет» становится частью жизни граждан. «Интернет» предоставляет упрощенную и ускоренную систему взаимодействия и получения информации, а увеличение количества семей

обладающих возможностью выхода в интернет, позволяет облегчить предоставление информации. Именно поэтому органы местного самоуправления не должны отставать от быстро изменяющегося мира и применять все необходимые меры для увеличения информирования населения.

Необходимым условием повышения информационно-коммуникативного взаимодействия администрации Губкинского городского округа является увеличение количества населения взаимодействующего с муниципальными органами власти, а также качества предоставляемой информации. Решение данной задачи предполагает модернизацию существующего сайта Губкинского округа.

Первым этапом в данном направлении будет создание и принятие распоряжения «О разработке технического задания сайта Губкинского городского округа» и выработку действенных механизмов его реализации.

Техническое задание обязательно должно включать в себя:

- описание цели создания сайта и его целевую аудиторию;
- описание структуры сайта и количество страниц в каждом разделе;
- описание работы динамических модулей;
- список дополнительных модулей и пожелания по дизайну;
- список используемых технологий (HTML, Flash, PHP и проч.);
- описание порядка предоставления, обработки или создания графической и текстовой информации;
- указания по техническим требованиям к сайту.

Среди всех пунктов мы считаем, что особенное внимание следует уделить оформлению и структуре сайта. Обусловлено это тем, что чем легче пользователю будет найти необходимую информацию, тем лучше сайт будет выполнять свою основную функцию.



Для повышения скорости получения информации мы предлагаем использовать интуитивные способы предоставления разделов, примером может послужить сайт органов местного самоуправления города Белгорода (Рис. 1)

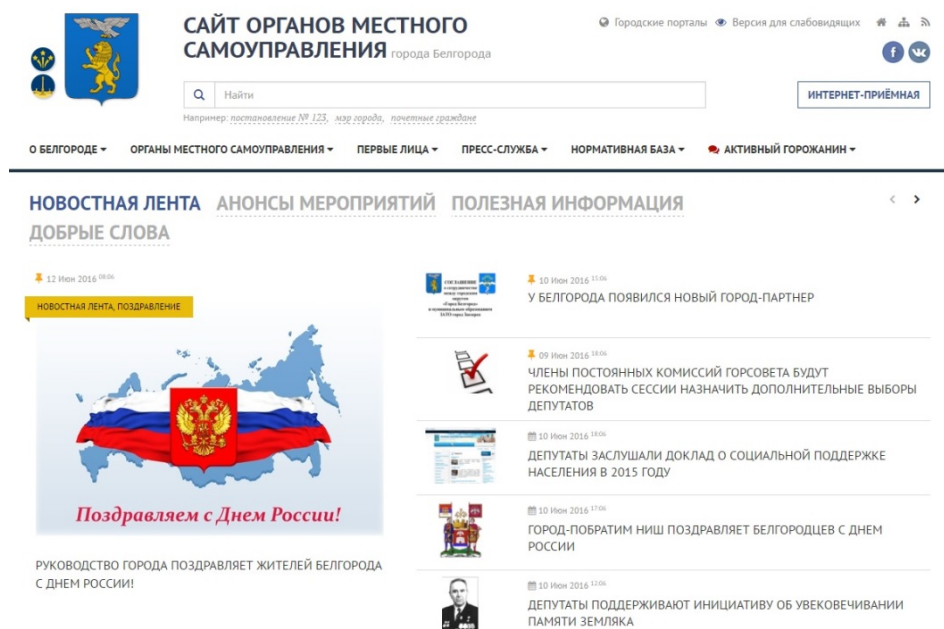


Рис. 1. Сайт органов местного самоуправления г. Белгорода

Кроме того важно отметить, что с распространением смартфонов и мобильного интернета, большинство людей практически перестали использовать компьютер для получения интересующей информации. Просматривать электронные страницы, если они не оптимизированы под мобильные устройства, довольно неудобно. Поэтому мы рекомендуем при разработке технического задания учитывать текущие тенденции мира и указать поддержку мобильных устройств. В настоящее время скорость загрузки Интернет-ресурса тоже имеет большое значение при получении необходимой информации, поэтому мы разработали некоторые рекомендации:

1) среднее время загрузки страниц не должно превышать 30 секунд при скорости соединения 28.8 Кбит/сек. Возможно увеличение времени

загрузки отдельных страниц до 35 секунд, но не более чем на 30% числа страниц сайта;

2) начальная страница должна иметь время загрузки не более 40 секунд.

Структура основных страниц должна выглядеть следующим образом:

1. Главная.
2. Пресс-центр.
3. Актуальные темы.
4. Наш округ.
5. Администрация.
6. Инфраструктура.
7. Нормативная база.

Это позволит пользователям производить быструю навигацию по сайту.

Вторым этапом станет определение исполнителя при помощи муниципальных закупок. Существует множество вариантов определения исполнителя:

- 1) конкурсы (открытый конкурс, конкурс с ограниченным участием и т.д.);
- 2) аукционы;
- 3) запрос котировок;
- 4) запрос предложений.

Учитывая объем финансового обеспечения и количество фирм способных взяться за исполнение технического задания считаем, что наилучшим выбором определения исполнителя будет электронный аукцион. Использование данного метода позволит уменьшить количество финансового обеспечения, а также выбрать лучшего исполнителя.

На третьем этапе необходимо производить постоянный контроль на соответствие работы проводимой исполнителем и требований предъявленных в техническом задании.

На четвертом этапе необходимо провести замену существующего сайта, на новый сайт Губкинского городского округа.

В целом реализация данного мероприятия позволит, во-первых, обеспечить открытость администрации Губкинского городского округа и повысить доверие населения, во-вторых, улучшить качество предоставляемых услуг и, в-третьих, улучшить информационно-коммуникативное взаимодействие органов местного самоуправления Губкинского городского округа с населением.

**3. *Открытие индивидуальных аккаунтов Губкинского городского округа в социальных сетях Вконтакте (vk.com), Твиттер (twitter.com), Фейсбук (facebook.com).***

В современном обществе социальные сети все сильнее проникают в жизнь граждан. Наличие свободного доступа, легкость в обращение и малые требования к необходимой технике, позволило социальным сетям распространиться с огромной скоростью.

Практически в каждой семье есть телефон с выходом в «Интернет», а, следовательно, и доступом к социальной сети. Существует множество сайтов предоставляющих подобный контент, но самыми распространенными в России на данный момент являются Вконтакте (vk.com), Твиттер (twitter.com), Фейсбук (facebook.com), как, например, в г. Белгороде (Рис. 2). Все они предоставляют огромную площадку для творчества и самореализации, кроме того позволяют общаться с огромным кругом людей, именно поэтому они стали так популярны.

На данный момент органы местного самоуправления Губкинского городского округа не представлены в социальных сетях. Поэтому для увеличения информированности населения мы предлагаем создать официальную страницу администрации Губкинского городского округа и вести её модерацию. Это позволит расширить информационно-коммуникативное взаимодействие благодаря функциям социальной сети.

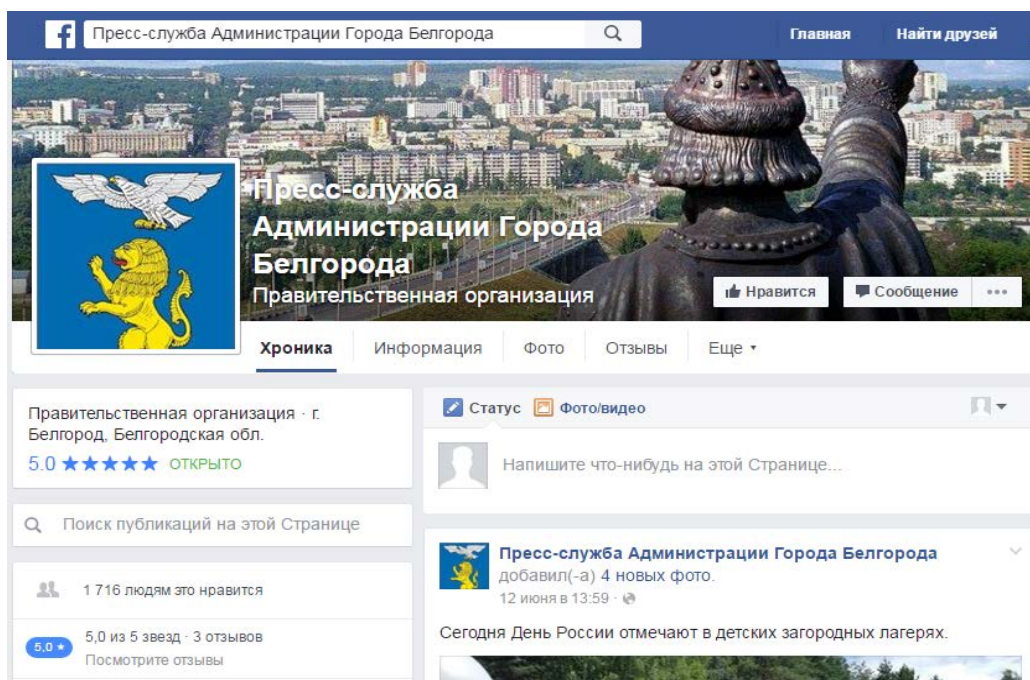


Рис. 2 . Пресс-служба Администрации Города Белгорода

Мы предлагаем наполнять страницы актуальной информацией происходящей в Губкинском городском округе, кроме того перенести электронные копии постановлений, как, например, в г. Белгороде (Рис. 3).

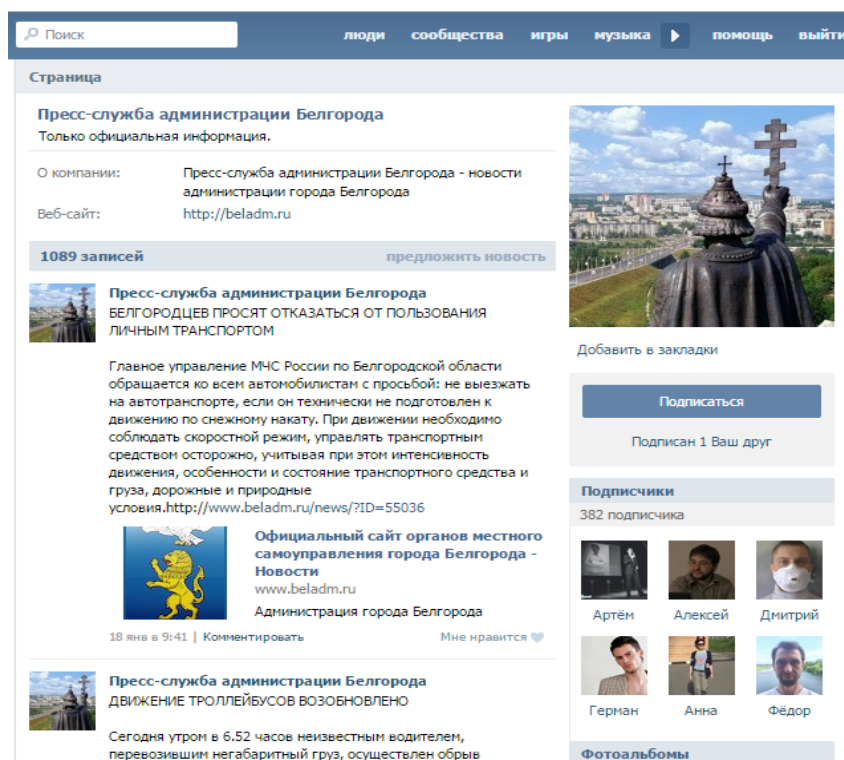


Рис. 3. Представление Пресс-службы Администрации Города Белгорода в социальных сетях

Это позволит населению быть всегда в курсе актуальной информации. Помимо этого информационно-коммуникативное взаимодействие будет обеспечиваться благодаря возможности комментировать информацию, выложенную в социальных сетях. Это позволит быть в курсе настроения населения, узнавать о происшествиях, происходящих в Губкинском городском округе, и решать возникающие проблемы, вследствие чего будет повышаться доверие к администрации и обеспечиваться открытость власти.

#### ***4. Проведение социологического опроса на тему «Удовлетворенность населения новым сайтом Губкинского городского округа».***

Качество муниципального управления зависит от социальных условий и социальных характеристик процесса взаимодействия всех субъектов муниципального управления между собой и между населением. Совершенствование этих социальных условий и характеристик является основной целью исполнительных органов муниципального управления.

Качество муниципального управления и качество жизни населения муниципального образования находятся в диалектической взаимосвязи. Мы считаем, что при улучшении качества управленческой деятельности органов муниципального управления происходит повышение качества жизни населения муниципального образования. В свою очередь при повышении качества жизни население начинает предъявлять более высокие требования к качеству муниципального управления, принимать на выборах более обоснованные решения, более активно участвует в решении вопросов местного значения и т.п., повышая, таким образом, качество муниципального управления. Происходит развитие муниципального образования.

Для сбора информации в рамках оценки эффективности процесса функционирования системы местного самоуправления могут быть использованы следующие методы:

– анализ документов (нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги; отчетов, докладов о результатах

мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг и т.п.);

– опрос получателей государственных и муниципальных услуг; должностных лиц органов власти и местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги; представителей бизнес-структур, объединений граждан и организаций, являющихся получателями государственных и муниципальных услуг; экспертов. Опрос может проводиться в различных формах (свободное, формализованное или полужформализованное интервью, анкетирование, фокус-группа);

– наблюдение;

– экспертные методы.

Социологические опросы являются важным методом определения удовлетворенности населения. Именно с их помощью можно объективно оценить уровень оказания услуг или полноту выполненной работы.

Использование социологического опроса для определения правильности проделанной работы над сайтом позволит выявить эффективность данного проекта. Именно поэтому органы местного самоуправления Губкинского городского округа должны использовать данный метод, как основной оценивающий источник.

Таким образом, социологическое исследование, выполненное поэтапно с соблюдением всех основных принципов, является отличным инструментом для сбора мнения населения, заинтересованного в развитии территории. Социологическое исследование может помочь в доступной форме объяснять населению основные достоинства и недостатки, что в последствие поможет ликвидировать ошибки, допущенные во время выполнения проекта. Правильно проведенное социологическое исследование помимо всего прочего способствует укреплению доверительных отношений между властью и гражданами.

Мы предлагаем разработать провести не менее пяти социологических опросов связанных с сайтом и социальными сетями. Основной задачей будет выявить удобство обращения с сайтом, полноту предоставляемой информации, наличие всех необходимых категорий, степень открытости и уровень удовлетворенности граждан.

Опросы должны содержать не менее двадцати вопросов, включая пол, образование и возраст. Эти данные, позволят понять какой возрастной категории труднее всего пользоваться данным сайтом. Также опрос должен содержать не менее трех отрицательных вопросов и один из них не должен содержать вариантов ответа, что позволит гражданам выразить свою точку зрения по поводу использования сайта или официальной страницы в социальных сетях.

#### **Планируемые результаты проекта.**

Результатами данного проекта будут являться:

- повышение качества коммуникативного взаимодействия населения с органами местного самоуправления Губкинского городского округа;
- формирование позитивного имиджа чиновников и администрации Губкинского городского округа в целом;
- обеспечение информационной открытости власти;
- вовлечение жителей Губкинского городского округа в развитие муниципального образования;
- информирование населения о политической и социально-экономической жизни через сеть Интернет;
- повышение качества предоставляемой информации.

#### **Оценка эффективности проекта.**

Показателями эффективности проекта можно считать следующие:

- увеличение числа пользователей сайта Губкинского городского округа (не менее 60 % от общего числа взрослого населения);

- удовлетворенность населения информацией, предоставляемой на сайте Губкинского городского округа (не менее 75% удовлетворенных от общего количества опрошенных);
- появление подписчиков на официальных страницах в социальных сетях;
- увеличение доли жителей, доверяющих органам местного самоуправления Губкинского городского округа (не менее 85% от общего количества опрошенных).

**Ресурсное обеспечение проекта.** Для достижения целей проекта требуется финансовое, нормативно-правовое, кадровое, материально-техническое обеспечение.

Предполагается использование средств местного бюджета, субсидий регионального бюджета, внебюджетных средств, полученных от доходов платных муниципальных услуг. Общая сумма средств на реализацию программных мероприятий составляет 150 тыс. рублей.

Планируется, что данные средства пойдут на оплату труда специалистам, занимающимся разработкой данного проекта и оплату муниципального заказа.

Для успешной реализации проекта необходимы квалифицированные кадры, имеющие профессиональную подготовку в сфере информационных технологий. Это условие может быть обеспечено путем переподготовки специалистов, повышения их квалификации, а так же создания условия для закрепления молодых специалистов, прибывших на работу в администрацию Губкинского городского округа.

Эффективная реализация политики развития информационно-коммуникативного взаимодействия администрации Губкинского городского округа требует совершенствования нормативной правовой базы, а именно, правового обеспечения реализации проекта, что предполагает принятие муниципального правового акта, определяющего цели, задачи и механизм реализации проекта.



**Риски проекта.** В качестве рисков проекта мы предполагаем наступление следующих возможных событий.

**Финансовые риски.** Недостаточное финансовое обеспечение мероприятий проекта. Причиной возникновения данного риска может служить недостаточный объем денежных средств в местном бюджете, которые могут быть выделены на реализацию заявленных мероприятий проекта, в частности, оплаты муниципального заказа. Данный риск может привести к переносу сроков реализации основных мероприятий или только частичной их реализации. Риск возможно предотвратить при помощи реализации внебюджетных источников планирования, а также при помощи бюджетного планирования с применением методик оценки эффективности бюджетных расходов.

**Организационные риски,** могут проявляться в следующем:

- недостаточная заинтересованность участников проекта в его реализации;
- недостаточная обратная связь от фирмы, занимающейся разработкой сайта;
- несоблюдение графика реализации проекта;
- недостаточная компетентность участников проекта для выполнения работ по проекту.

Последствиями наступления рисков проекта будут

- недостижение требований к результату проекта в полном объеме;
- недостижение целей проекта и срыв сроков реализации проекта.

Для предупреждения наступления рисков мы предлагаем выполнить следующие действия:

- четкое распределение зон ответственности исполнителей;
- обеспечение эффективного информационного сопровождения проекта;

- еженедельный и ежемесячный мониторинг исполнения проекта, непрерывный контроль выполнения работ проекта;

- тщательная подготовка к проведению этапов проекта.

В случае наступления рисков проекта мы предлагаем:

- принятие дисциплинарных мер воздействия в отношении участников проекта, по вине которых наступил риск;

- пересмотр основных блоков работ проекта;

- корректировка сроков выполнения мероприятий проекта.

*Социальные риски* связаны с низкой социальной и общественно-политической активностью местных жителей, общественных организаций, хозяйствующих субъектов. Данные риски будут минимизированы комплексом мероприятий, направленных на широкое информирование общественности о проводимых мероприятиях.

Таким образом, по данному разделу можно сделать следующие выводы:

1. Для повышения эффективности информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа был предложен проект «Обновление сайта Губкинского городского округа», который позволит достичь следующих результатов: повышение качества коммуникативного взаимодействия населения с администрацией Губкинского городского округа; формирование позитивного имиджа чиновников и администрации Губкинского городского округа в целом; обеспечение информационной открытости власти; вовлечение жителей Губкинского городского округа в развитие муниципального образования; информирование населения о политической и социально-экономической жизни через сеть Интернет; повышение качества предоставляемой информации.

2. Данный проект можно будет реализовать в течение шести месяцев за счет средств бюджета муниципального образования, а также внебюджетных источников финансирования. Для реализации данного

проекта необходимо осуществить ряд мероприятий, к которым можно отнести: совершенствование нормативно-правовой базы в части регулирования взаимодействия между администрацией Губкинского городского округа и населения; модернизация сайта Губкинского городского округа; создание индивидуальных аккаунтов Губкинского городского округа в социальных сетях Вконтакте (vk.com), Твиттер (twitter.com), Фейсбук (facebook.com); проведение социологического опроса на тему «Удовлетворенность населения новым сайтом Губкинского городского округа и страницами в социальных сетях».

3. Необходимым условием выполнения ряда мероприятий проекта будет наличие материальных и нематериальных ресурсов. Органам местного самоуправления необходимо сформировать правовые основы реализации проекта, обеспечить кадровое, информационное и инфраструктурное обеспечение осуществления проекта. Необходимо также уделить внимание и соответствующим рискам реализации проекта, к которым следует отнести: финансовые, организационные и социальные.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эффективная система взаимодействия между органами местного самоуправления и населением является обязательным условием для построения демократического правового государства. Необходимость соблюдения принципов открытости, как основы взаимодействия общества и органов власти, обусловила требования к повышению качества и доступности информации предоставляемой населению при помощи Интернета.

Любое информационно-коммуникативное взаимодействие органов местного самоуправления с населением – это совокупность методов, процессов технологий и программно-технических средств необходимых для организации диалога между муниципальной властью и населением и выполняющая ряд важных функций: обеспечение открытости власти, увеличение доверия и взаимодействия населения с органами местного самоуправления. Всего существует четыре модели взаимодействия власти: конфронтация, отсутствие взаимодействия, партнерское взаимодействие и взаимодействие, основанное на доминировании власти. Среди них наиболее эффективной являются модель партнерского взаимодействия. Ведь эффективность в реализации информационно-коммуникативных технологий взаимодействия власти и населения в системе муниципального управления может сложиться только в условиях отлаженной системы «обратной связи» и любая активность в данном направлении должна сопровождаться социологическими исследованиями с применением новейших методик и инструментария, позволяющего вычленять ключевые проблемы и учитывать интересы населения.

Для повышения и ускорения информационно-коммуникативного взаимодействия с населением муниципальными органами используется сеть «Интернет». Органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности используют сеть «Интернет», в которой создают

официальные сайты с указанием адресов электронной почты, по которым пользователем информацией может быть направлен запрос и получена запрашиваемая информация. Кроме того использование муниципальными органами сети «Интернет» повышает и ускоряет информационно-коммуникативное взаимодействие с населением.

В Губкинском городском округе информационно-коммуникативное взаимодействие осуществляет Управление массовых коммуникаций и информационных технологий администрации Губкинского городского округа, которое выполняет достоверное и оперативное освещение деятельности администрации; аналитическое сопровождение деятельности администрации Губкинского городского округа в области изучения общественного мнения; внедрение новых информационных технологий; обеспечение функционирования программно-технического комплекса администрации Губкинского городского округа. Одним из способов реализации информационно-коммуникативного взаимодействия является сайт органов местного самоуправления Губкинского городского округа, являющийся одним из основных источников информации в различных сферах жизнедеятельности муниципального образования. Несмотря на такую большую значимость в осуществлении информационно-коммуникативного взаимодействия, он имеет множество недостатков, которые говорят о несовершенстве реализации информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа с населением при помощи Интернет-технологий.

На основании изложенных недостатков, нами был предложен проект совершенствования механизмов информационно-коммуникативного взаимодействия органов местного самоуправления Губкинского городского округа с населением «Обновление сайта органов местного самоуправления Губкинского городского округа», главной целью которого является повышение информационно-коммуникативного взаимодействия органов МСУ Губкинского городского округа с населением при помощи Интернет-

технологий.

Проект включает в себя следующие основные мероприятия: совершенствование нормативно-правовой базы в части регулирования взаимодействия между органами местного самоуправления Губкинского городского округа и населения при помощи электронных технологий, которая позволит сохранить и обеспечить взаимодействие и установление ответственности за действия, ведущие к их несоблюдению; модернизацию сайта Губкинского городского округа, направленную на повышение эффективности информационно-коммуникативного взаимодействия с населением; создание индивидуальных аккаунтов Губкинского городского округа в социальных сетях Вконтакте (vk.com), Твиттер (twitter.com), Фейсбук (facebook.com), направленных на повышение эффективности информационно-коммуникативного взаимодействия с населением; проведение социологического опроса на тему «Удовлетворенность населения новым сайтом Губкинского городского округа и страницами в социальных сетях».

Целевой аудиторией проекта является население и органы местного самоуправления Губкинского городского округа. В ходе реализации проекта, предполагается достижение следующих результатов: повышение качества коммуникативного взаимодействия населения с органами местного самоуправления Губкинского городского округа; формирование позитивного имиджа чиновников и администрации Губкинского городского округа в целом; обеспечение информационной открытости власти; вовлечение жителей Губкинского городского округа в развитии муниципального образования; информирование населения о политической и социально-экономической жизни через сеть Интернет; повышение качества предоставляемой информации.

Эффективная реализация политики информационно-коммуникативного взаимодействия администрации Губкинского городского округа требует совершенствования нормативной правовой базы. А именно, правовое

обеспечение реализации проекта предполагает принятие муниципального правового акта, определяющего цели, задачи и механизм реализации проекта.

Для успешной реализации проекта необходимы квалифицированные кадры, имеющие профессиональную подготовку в сфере информационных технологий. Это условие может быть обеспечено путем переподготовки специалистов, повышения их квалификации, а так же создания условия для закрепления молодых специалистов, прибывших на работу в администрацию Губкинского городского округа.

В рамках реализации предложенного в работе проекта целесообразно рекомендовать должностным лицам администрации Губкинского городского округа, участвующим в осуществлении информационно-коммуникативного взаимодействия следующее:

- разработать техническое задание для обновления сайта ОМСУ Губкинского городского округа;
- произвести модернизацию сайта ОМСУ Губкинского городского округа;
- открыть индивидуальные аккаунты Губкинского ОМСУ городского округа в социальных сетях Вконтакте (vk.com), Твиттер (twitter.com), Фейсбук (facebook.com);
- организовать проведение социологического опроса на тему «Удовлетворенность населения новым сайтом Губкинского городского округа».

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Текст] : федер. закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2016. – № 66. – Ст. 776.

2. Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных [Текст] : Постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 583 // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2013. – № 30. – Ст. 4107.

3. Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти [Текст] : Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р // Собр. Законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 5. – Ст. 547.

4. Об утверждении государственной программы Белгородской области «Обеспечение населения Белгородской области информацией о деятельности органов государственной власти и приоритетах региональной политики на 2014-2020 годы» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Белгородской области от 16 декабря 2013 г. № 511-пп // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

5. Об утверждении положения об управлении проектами в органах исполнительной власти и государственных органах Белгородской области [Текст] : Постановление Правительства Белгородской области от 31 мая 2012 г. № 202-пп // Белгородские известия. – 2010. – 06 июля.

6. О создании комиссии при Главе администрации Губкинского городского округа по рассмотрению проектов [Электронный ресурс] : Распоряжение администрации Губкинского городского округа Белгородской



области от 21 июня 2011 г. № 389-ра // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

7. Об утверждении порядка определения уровня профессионального соответствия проектных специалистов [Электронный ресурс] : Распоряжение администрации Губкинского городского округа Белгородской области от 04 октября 2012 г. № 664-ра // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

8. Об утверждении порядка тестирования проектных специалистов на знание основных положений проекта и на определение знаний и навыков в области проектного управления [Электронный ресурс] : Распоряжение администрации Губкинского городского округа Белгородской области от 13 ноября 2012 г. № 767-ра // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

9. Об утверждении регламента администрирования проектов, реализуемых администрацией Губкинского городского округа [Электронный ресурс] : Постановление администрации Губкинского городского округа Белгородской области от 20 февраля 2013 г. № 281-па // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

10. Об утверждении положения об управлении проектами в Губкинском городском округе [Электронный ресурс] : Постановление Главы администрации Губкинского городского округа Белгородской области от 16 ноября 2010 г. № 2814 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

11. Об утверждении форм документов по управлению проектами [Электронный ресурс] : Постановление администрации Губкинского

городского округа Белгородской области от 31 декабря 2014 г. № 3073-пп // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

12. Об утверждении Стратегии социально-экономического развития Губкинского городского округа до 2025 г. [Электронный ресурс] : Решение Совета депутатов Губкинского городского округа Белгородской области от 31 декабря 2008 г. № 1 // Справочная правовая система «Консультант плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

13. Абдеев, Р. Ф. Философия информационной цивилизации. [Текст] / Р. Ф. Абдеев. – М. : ВЛАДОС, 2014. – 336 с.

14. Афанасьев, В. Б. Системный подход в исследовании социально-экономических эффектов внедрения информационно-коммуникационных технологий. [Текст] / В. Б. Афанасьев // Современные технологии управления. – 2014. – № 20 – С. 12-17.

15. Бобова, Л. А. Механизмы социальной консолидации в сетевом обществе [Текст] / Л. А. Бобова // Вестник МГИМО Университета. – 2014. – № 2 (35). – С. 208-216.

16. Бикмурзина, А. Ю. Информационно-коммуникационное пространство взаимодействия населения и органов местного самоуправления [Текст] / А. Ю. Бикмурзина, М. А. Тухватуллина // Адлеровские социологические чтения. – 2014. – № 1. – С. 104-106.

17. Биликтуев, Б. Д. Профессиональный потенциал государственных гражданских служащих в современной России (на материалах Республики Бурятия) [Текст] : автореф. дис... канд. социол. наук / Б. Д. Биликтуев. – Улан-Удэ, 2013. – 21 с.

18. Брайант, Д. Основы воздействия СМИ [Текст] / Д. Брайант, С. Томпсон; пер. с англ. – М. : Издательский дом «Вильямс», 2014. – 432 с.

19. Будзиев, Р. А. «Полезное государство» и система «Открытой власти». [Текст] / Р. А. Будзиев // Проблемы современной науки и образования. – 2014. – № 10. – С. 98-104.

20. Ветров, Е. Н. Доступ к информации как условие обеспечения прозрачности государственного управления [Текст] / Е. Н. Ветров // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – 2013. – № 4. – С. 35-38.

21. Гельман, В. Я. Локальные режимы, городское управление и «вертикаль власти» в современной России. [Текст] / В.Я. Гельман, С.И. Рыженков Политекс. – 2010. – № 4. – С. 43-56.

22. Дюкина, С. В. Структура политического пространства современного общества в рамках информационно-коммуникативной системы. [Текст] / С. В. Дюкина // Вестник нижегородского университета. – 2014. – № 1. – С. 189-196.

23. Егоров, В. С. Рационализм и синергетизм. [Текст] / В.С. Егоров. – М. : Советский спорт, 2014. – 263 с.

24. Журавлева, И. А. Инструменты совершенствования механизма открытости деятельности органов исполнительной власти [Текст] / И. А. Журавлева // Вестник Академии. – 2013. – № 3. – С. 136-141.

25. Захаров, А. В. Проблемы правового регулирования доступа граждан к информации о деятельности органов власти [Текст] / А. В. Захаров // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 11-5. – С. 1071-1074.

26. Ишкинеева, Ф. Ф. Роль информационно-коммуникационных технологий в организации эффективного взаимодействия власти и общества / Ф. Ф. Ишкинеева // Вестник челябинского государственного университета. – 2013. – № 21. – С. 254-257.

27. Катлип, С. М. Теория и практика. [Текст] / С. М. Катлип, А. Х. Сентер, Г. М. Брум. – М. : Издат. Дом «Вильямс», 2014, – 340 с.

28. Кочетков, А. П. Власть и элиты в глобальном информационном обществе. [Текст] / А. П. Кочетков // Политические исследования. – 2011. – № 5. – С. 8–20.
29. Куржиямский, М. А. Становление информационно-коммуникативного общества [Текст] / М. А. Куржиямский // Федерализм. – 2013. – № 1. – С. 141-156.
30. Макаревич, Э. Ф. Общественные связи. [Текст] / Э. Ф. Макаревич. – М. : ТВ-Пресс Агентство «Граф Илья Толстой», 2014 – 310 с.
31. Науменко, Т. В. Социология массовых коммуникаций в структуре социологического знания [Текст] / Т. В. Науменко // Социологические исследования. – 2003. – № 10. – С. 39-46.
32. Назаров, М. М. Массовая коммуникация и общество. Введение в теорию и исследования [Текст] / М. М. Назаров. – М. : Вершина, 2013. – 428 с.
33. Нездюрлов, А. Л. Взаимодействия органов власти и структур гражданского общества: возможные модели и их реализация в общественно-политической жизни современной России. [Текст] / А. Л. Нездюрлов, А. Ю. Сунгуров. – М. : Вершина, 2014. – 250 с.
34. Огнева, В. В. Информационные технологии в коммуникативном взаимодействии граждан с органами местной власти (оценка эффективности) [Текст] / В. В. Огнева, Т. С. Болховитина // Власть. – 2015. – № 6. – С. 149-154.
35. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка [Текст] / С.И. Ожегов – М. : Издательство Оникс, 2012. – 1376 с.
36. Попов, В. Д. Информационная политика. [Текст] / В. Д. Попов. – М. : Изд-во РАГС, 2013. – 218 с.
37. Попов, В. Д. Парадоксы в судьбе России (коммуникативный психоанализ власти и общества) [Текст] / В. Д. Попов. – М. : Камерон, 2014.– 152 с.

38. Рагулина, Ю. В. Проблемы совершенствования механизма открытости деятельности органов исполнительной власти [Текст] / Ю. В. Рагулина, Ю. И. Петрова, М. Б. Ведзижев // Вестник Северо-Осетинского государственного университета имени Коста Левановича Хетагурова. – 2013. – № 4. – С. 206-210.

39. Розанова, Н. Н. Информационная открытость как важнейшая содержательная характеристика репутации региональной власти [Текст] / Н. Н. Розанова // Век качества. – 2014. – № 3. – С. 10-14.

40. Розенберг, Н. В. Средства массовой коммуникации и их использование в политической деятельности [Текст] / Н. В. Розенберг // вестник тамбовского университета. Серия: гуманитарные науки. – 2014. – № 11. – С. 128-133.

41. Селезнева, Л. В. Связи с общественностью в информационно-коммуникативном пространстве [Текст] / Л. В. Селезнева // Научно-практический журнал «Управление». – 2014. – № 3. – С. 24-29.

42. Скрипникова, Н. С. Прикладные инструменты в реализации информационно-коммуникативных технологий обратной связи власти и населения [Текст] / Н. С. Скрипникова // Среднерусский вестник общественных наук. – 2015. – № 4. – С. 91-101.

43. Сунгуров, А. Ю. Институты-медиаторы и их развитие в современной России. [Текст] / А. Ю. Сунгуров, О. С. Захарова, Л. А. Петрова // Политические исследования. – 2013. – № 4 – С. 164-168.

44. Тавокин, Е. П. Социологическая информация. Роль, методы получения и обработки. [Текст] / Е. П. Тавокин. – М. : МАКС Пресс, 2013. – 321 с.

45. Тихонова С. В. Коммуникационная революция сегодня: информация и сеть / С. В. Тихонова // Политические исследования. – 2007. – № 3. – С. 53-64.

46. Тухватуллина, М. А. Опыт социологического анализа информационно-коммуникационного пространства взаимодействия органов

местного самоуправления с населением [Текст] / М. А. Тухватуллина // Научный альманах. – 2016. – № 2. – С. 116-121.

47. Хазагеров, Г. Г. Коммуникативная топография общественного мнения. [Текст] / Г.Г. Хазагеров // Социологический журнал. – 2013. – № 1. – С. 5-16.

48. Хуснутдинова, Г. Ф. Интернет-коммуникация как основа глобализационных процессов развития информационного общества [Текст] / Г. Ф. Хуснутдинова // Известия высших учебных заведений. Социология. Экономика. Политика. – 2014. – № 3. – С. 128-132.

49. Шевченко, А. В. Информационно-коммуникативный потенциал сопровождения реформ в Российской Федерации. [Текст] : диссертация ... кандидата политических наук : 23.00.02. / А. В. Шевченко. – М., 2006. – 220 с.

50. Якобсон, Л. И. Факторы развития гражданского общества и механизмы его взаимодействия с государством [Текст] / Л. И. Якобсон. – М. : Вершина, 2013. – 318 с.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

Результаты социологического опроса на тему: «Из каких источников информации Вы чаще всего получаете информацию о различных сферах жизнедеятельности Губкинского городского округа?»

1. Из каких источников информации Вы чаще всего получаете информацию о различных сферах жизнедеятельности Губкинского городского округа:

иные СМИ (укажите)

■ 2.39%

газета «Сельские просторы»

■ 3.35%

«Радио Губкина»

■ 4.31%

интернет-ресурсы (укажите)

■ 4.31%

соседи, знакомые, друзья

■ 5.26%

газета «Эфир Губкина»

■ 11%

официальный сайт органов местного самоуправления Губкинского городского округа

■ 15.79%

газета «Новое время»

■ 23.92%

телепрограмма «Губкин - ТВ»

■ 29.67%



## Главная страница сайта органов местного самоуправления Губкинского городского округа



[Главная](#)
[Новости](#)
[Актуальные вопросы](#)
[Наш округ](#)
[Органы управления](#)
[Инфраструктура](#)
[Документы](#)

 **ВЕРСИЯ ДЛЯ  
СЛАБОВИДЯЩИХ**

**Поиск по сайту**

Поиск...

**Вход в интернет приемную**

Логин...

.....

**Войти**  Запомнить меня

[Обзор интернет приемной](#)

Уважаемые посетители сайта!

Интернет-приемная является дополнительным средством общения с населением и не подменяет работу по рассмотрению обращений граждан. Здесь вы можете получить разъяснения по интересующему вас вопросу, относящемуся к компетенции органов местного самоуправления.

Убедительно просим быть предельно корректными в своих высказываниях. Обращения, в которых содержится реклама, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, анонимные обращения (в которых указаны неполные или недостоверные Ф.И.О., почтовый или электронный адреса) - не рассматриваются.

Размер обращения в электронном виде не должен превышать 2000 знаков. В соответствии с федеральным законодательством ответ будет размещен в интернет - приемной не позднее 30 дней со дня его регистрации.

Для направления обращения просим зарегистрироваться, указав необходимые сведения:

---





Зарегистрируйтесь на [beta.gosuslugi.ru](http://beta.gosuslugi.ru) и получайте госуслуги без очередей и сложностей

**Полезные ссылки**

- ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
- САЙТ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
- САЙТ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТНОЙ ДУМЫ

[ВСЕ ССЫЛКИ...](#)

**ПАМЯТКА ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ ГРИППА А (H1N1)2009**

[Подробнее...](#)

**15.12.2015 - ДЛЯ УЧАСТИЯ В ЕДИНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКЗАМЕНЕ В 2016 ГОДУ**

По информации управления образования, для участия в едином государственном экзамене в 2016 году необходимо подать заявление в срок до 1 февраля 2016 года.

[Подробнее...](#)

**«СБЕРЕГИТЕ ПАМЯТЬ, СБЕРЕГИТЕ...»**

2015 год Указом президента России назван Годом литературы. Текущий год знаменателен и особой датой празднования 70-летия Победы в Великой Отечественной войне. Эти два значимых события явились главным ориентиром деятельности библиотек текущего года.

В Центральной районной библиотеке МБУК «ЦБС № 2» Губкинского городского округа реализован проект «Повышение интереса сельского населения Губкинского городского округа к военно - патриотической литературе («Через книгу - к патриотизму!»), в котором объединена работа по этим двум направлениям.

[Подробнее...](#)

**«НАРОДНАЯ ЭКСПЕРТИЗА»: ПРИНИМАЕМ РЕШЕНИЕ ВМЕСТЕ**

В Губкинском городском округе с июля 2014 года реализуется проект «Формирование механизма принятия управленческих решений на основе народной экспертизы в Губкинском городском округе». Он стал логическим

**Инфографика**

>>>>>

**Здоровье - в твоих руках!**

>>>>>


**Социологические опросы**

- БЛАГОУСТРОЙСТВО ГОРОДА И ПОДДЕРЖКА ЧИСТОТЫ
- ПЛАНЫ ВЫПУСКНИКОВ ШКОЛ
- ОБУСТРОЙСТВО СПОРТИВНЫХ ПЛОЩАДОК
- УСЛУГИ БИБЛИОТЕК
- ИЗУЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ СВЯЗИ СОТОВЫМИ ОПЕРАТОРАМИ
- УЧИТЕ ЛИ ВЫ ДЕТЕЙ ПРАВИЛЬНО ВЕСТИ СЕБЯ НА ДОРОГЕ?
- ГОТОВЫ ЛИ ВЫ СДАВАТЬ НОРМЫ ГТО
- АРХИВ ОПРОСОВ


**Последняя информация**

1. 19.05.2016 - ДАНЫ

## Интернет-приемная сайта органов местного самоуправления Губкинского городского округа



[Главная](#) [Новости](#) [Актуальные вопросы](#) [Наш округ](#) [Органы управления](#) [Инфраструктура](#) [Документы](#)

 **ВЕРСИЯ ДЛЯ  
СЛАБОВИДЯЩИХ**

**Поиск по сайту**

Поиск...

**Вход в интернет приемную**

Логин...

.....

Запомнить меня

[Обзор интернет приемной](#)

Уважаемые посетители сайта!

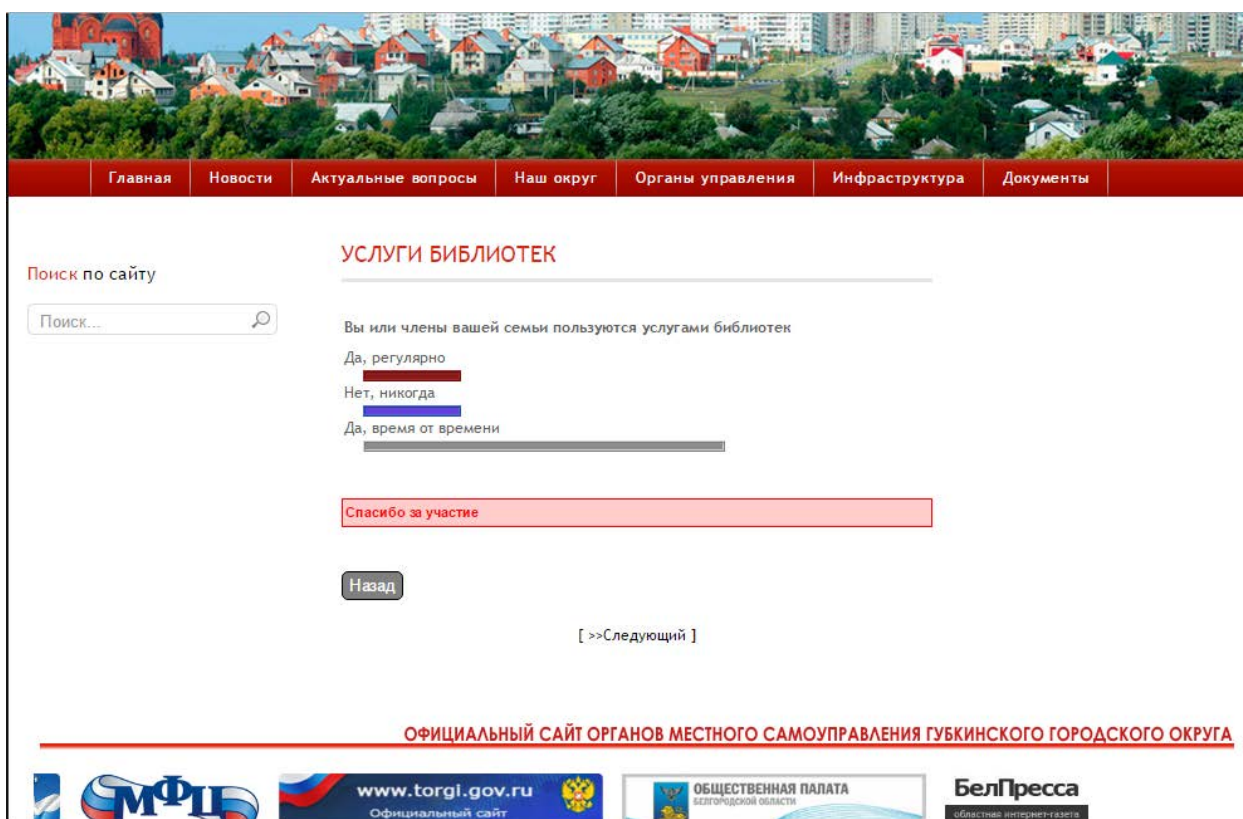
Интернет-приемная является дополнительным средством общения с населением и не подменяет работу по рассмотрению обращений граждан. Здесь вы можете получить разъяснения по интересующему вас вопросу, относящемуся к компетенции органов местного самоуправления.

Убедительно просим быть предельно корректными в своих высказываниях. Обращения, в которых содержится реклама, нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, анонимные обращения (в которых указаны неполные или недостоверные Ф.И.О., почтовый или электронный адреса) - не рассматриваются.

Размер обращения в электронном виде не должен превышать 2000 знаков. В соответствии с федеральным законодательством ответ будет размещен в интернет - приемной не позднее 30 дней со дня его регистрации.

Для направления обращения просим зарегистрироваться, указав необходимые сведения:

## Пример организации социологического опроса на сайте органов местного самоуправления Губкинского городского округа



Главная | Новости | Актуальные вопросы | Наш округ | Органы управления | Инфраструктура | Документы

Поиск по сайту

Поиск...

### УСЛУГИ БИБЛИОТЕК

Вы или члены вашей семьи пользуются услугами библиотек

Да, регулярно

Нет, никогда





Да, время от времени

Спасибо за участие

Назад

[ >>Следующий ]

ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**Паспорт проекта**  
**«Обновление сайта Губкинского городского округа»**

<b>Цель проекта</b>	Основной целью проекта является повышение эффективности информационно-коммуникативного взаимодействия администрации Губкинского городского округа с населением при помощи Интернет-технологий
<b>Способ достижения цели (мероприятия проекта)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– совершенствование нормативно-правовой базы, в части регулирования взаимодействия между органами местного самоуправления Губкинского городского округа и населения при помощи электронных технологий;</li> <li>– произвести модернизацию сайта Губкинского городского округа, направленную на повышение эффективности информационно-коммуникативного взаимодействия с населением;</li> <li>– открыть индивидуальные аккаунты Губкинского городского округа в социальных сетях Вконтакте (vk.com), Твиттер (twitter.com), Фейсбук (facebook.com);</li> <li>– провести социологический опрос с целью выяснить степень удовлетворенности населения новым сайтом Губкинского городского округа</li> </ul>
<b>Результаты проекта</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– повышение качества коммуникативного взаимодействия населения с администрацией Губкинского городского округа;</li> <li>– формирование позитивного имиджа чиновников и администрации Губкинского городского округа в целом;</li> <li>– обеспечение информационной открытости власти;</li> <li>– вовлечение жителей Губкинского городского округа в развитие муниципального образования;</li> <li>– информирование населения о политической и социально-экономической жизни через сеть Интернет;</li> <li>– повышение качества предоставляемой информации</li> </ul>
<b>Риски проекта</b>	<p>Финансовые риски связаны с недостаточным финансовым обеспечением мероприятий проекта. Причиной возникновения данного риска может служить недостаточный объем денежных средств в местном бюджете, которые могут быть выделены на реализацию заявленных мероприятий проекта, в частности, оплаты муниципального заказа. Данный риск может привести к переносу сроков реализации основных мероприятий или только частичной их реализации.</p> <p>Организационные риски связаны с недостаточной заинтересованностью участников проекта в его реализации; недостаточной обратной связью от фирмы занимающейся разработкой сайта; несоблюдением графика реализации проекта; недостаточной компетентностью участников проекта для выполнения работ по проекту.</p> <p>Социальные риски связаны с низкой социальной и общественно-политической активностью местных жителей, общественных организаций, хозяйствующих субъектов.</p>

<b>Пользователи результата проекта</b>	население Губкинского городского округа и органы местного самоуправления Губкинского городского округа.
--	---