

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ В СФЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

«Построение комплексной информационной системы «Город без барьеров» город Каменск-Шахтинский

До 2010 года в администрации города Каменска-Шахтинского отсутствовала структура, которая занималась бы вопросами информационной политики, а также взаимодействием с общественными объединениями и населением города.

Содержание практики.

Основными источниками информации о деятельности администрации являлись газета «Труд» и городская редакция телерадиовещания. Деятельность данных средств массовой информации не координировалась органами местного самоуправления.

Ситуация изменилась в августе 2010 года после создания в администрации города сектора по связям с общественными объединениями и информационной политике.

С созданием новой структуры взаимодействие действующей власти, общественных объединений и населения вышло на новый уровень коммуникативных связей. Сегодня в городе Каменске-Шахтинском существуют различные формы взаимодействия власти и населения, одной из которых является организация информирования жителей города о работе муниципальной власти, ее структурных подразделений и отраслевых органов, выявление реальных проблем жителей на местах, а также учет мнения горожан при принятии управленческих решений.

С 2010 года в городе функционирует комплексная информационная система «Город без барьеров», призванная обеспечить организацию информационного взаимодействия с населением.

Основными направлениями реализации данной системы являются:
разработка и принятие правовых актов по сопровождению информационной системы «Город без барьеров»;
взаимодействие со средствами массовой информации города.

Благодаря своим ресурсам (электронные, мультимедийные, печатные средства массовой информации), администрация города является непосредственным источником информации, используя новостной блок на официальном сайте. Взаимодействует с другими коммерческими и корпоративными средствами местной информации по информированию о деятельности органов местного самоуправления, выявлению и удовлетворению информационных потребностей населения.

В информационном поле города работают следующие средства массовой информации:

печатные: газеты «ТРУД», «ПИК», «Каменчане», «Каменские соседи»;

мультимедийные: «Радио Каменска», «Европа Плюс», «Русское Радио», «Казачье радио», информационная телепрограмма «Пульс Каменска»;

официальный портал администрации города Каменска-Шахтинского.

Для обеспечения конструктивной работы по взаимодействию на информационном поле города, сектором по связям с общественными объединениями и информационной политике администрации города ежегодно разрабатывается медиа-план информационного освещения деятельности органов местного самоуправления. Медиа-план помогает создать информационные поводы посредством организации «прямых линий» с мэром города, интервью мэра города, пресс-конференций, пресс-туров, брифингов, онлайн-приемов жителей города, информационное сопровождение мероприятий с участием мэра.

Согласно медиа-плану все представители средств массовой информации приглашаются на пресс-конференции, интервью, пресс-туры, социально значимые мероприятия. Присутствуя на еженедельных планерных заседаниях, журналисты получают достоверную информацию без комментариев, тиражируя ее для населения. Каменской прессе оказывается содействие в получении информации по письменным запросам. Тем самым администрация города показывает готовность работы по формированию имиджа доступности и открытости власти, прозрачности в принятии ею решений.

Ежегодно мэром города, его заместителями, принимается порядка 500 человек. За период с 2011 по 2012 годы на личных приемах мэра с вопросами побывало 413 заявителей.

Для оперативного решения проблем, поднятых гражданами, на личные приемы приглашаются руководители отраслевых органов и отделов структурных подразделений администрации города, руководители муниципальных предприятий и учреждений, а также представители городских средств массовой информации для разъяснения ситуации по часто повторяющимся вопросам.

Проводятся встречи информационных групп администрации города с населением. Встречи строятся по следующему принципу: отчет мэра города о социально-экономическом положении города Каменска-Шахтинского, работе администрации города по устранению сложных или важных для жителей проблем, затем следуют ответы на устные и письменные вопросы граждан.

За период с 2010 по 2012 годы на встречах с информационной группой побывало около 3000 человек, задано 584 вопроса, из них на 263 – были даны разъяснения в ходе встречи. Большинство вопросов касались жилищно-коммунального хозяйства: устройство «лежачих полицейских», ремонт дорог и тротуаров, капитальный ремонт домов, водоснабжение, отопление, вопросы работы транспорта (периодичность, вместимость автобусов), обустройство контейнерных площадок для сбора твердых бытовых отходов, удаление аварийных деревьев, отлов бродячих собак.

На официальном сайте администрации города создан портал интернет-приемной (kamensk.donland.ru), где каждый пользователь Интернета имеет возможность задать вопрос и получить на него профессиональный ответ,

внести деловое предложение. Любой горожанин может зайти на сайт, где сможет увидеть размещенную информацию о работе с обращениями граждан в администрации города, в том числе порядок и время приема граждан, порядок рассмотрения обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность, обзоры обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах. В 2010 году таких обращений было 46, в 2011 году – 80, а в 2012 году – 96.

В рамках реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Каменске-Шахтинском ведется планомерная работа по организации предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Все отраслевые органы администрации и муниципальные учреждения города, предоставляющие муниципальные услуги, получили электронный адрес, были обеспечены доступом к сети Интернет, зарегистрированы на «Едином портале государственных и муниципальных услуг Ростовской области».

В 2012 году количество муниципальных услуг в электронном виде составило 60 единиц, в 2013 году – 99. Администрация города продолжает внедрять системы электронного сервиса в своих структурных подразделениях. В настоящее время электронный сервис открыт в 15 структурных подразделениях и отраслевых органах.

Согласно статье 14 Устава муниципального образования «Город Каменск-Шахтинский» администрацией города организовываются публичные слушания по обсуждению проектов муниципальных правовых актов по вопросам местного значения с участием жителей города, мэра, депутатов городской Думы. За период с 2011 по 2013 годы проведено 34 публичных слушания, в которых приняло участие около 500 человек.

При необходимости по согласованию с общественной региональной организацией «Центр реабилитации инвалидов по слуху» на встречах работает сурдопереводчик.

Для повышения эффективности работы по организации информирования населения города Каменска-Шахтинского администрация города развивает взаимное сотрудничество с общественным сектором: общественными объединениями, молодежным парламентом при городской Думе, товариществами собственников жилья, Советом квартальных комитетов. Открыт общественный центр «Диалог», на базе которого работает 7 социально-ориентированных общественных объединений.

Совместное проведение общественных конкурсов: по культивированию трудовых традиций, созданию трудовых династий – «Слава Каменска», конкурс на лучшее благоустройство дворов многоквартирных домов и палисадников частного сектора – «Каменский дворик», военно-патриотических, спортивных, культурно-массовых мероприятий, собраний собственников квартир многоквартирных домов и председателей товариществ собственников жилья, председателей квартальных комитетов частного сектора города и микрорайонов, способствует тиражированию информации о деятельности муниципальных

органов, это способствует укреплению имиджа, доступности и открытости муниципальной власти.

Администрация города использует различные рекламные конструкции для информирования горожан о ходе реализации муниципальных программ; пропаганды историко-патриотических идей; ответственного отношения к профессиональной деятельности и преемственности лучших традиций в трудовых коллективах; здорового образа жизни, противодействия наркотикам.

В городе Каменске-Шахтинском имеется также объект антирекламы «Доска позора», на которой размещается информация о негативных явлениях в городе, о горожанах, являющихся задолжниками по оплате за коммунальные услуги, налоговым выплатам, гражданах многократно совершающих административные правонарушения.

Данная практика реализовывалась в три этапа.

На первом этапе были разработаны муниципальные правовые акты по сопровождению информационной системы «Город без барьеров»:

распоряжение администрации города Каменска-Шахтинского от 18.07.2007 № 244 «Об утверждении Положения о размещении информации на объекте наружной рекламы – стенде «Доска позора»;

решение городской Думы города Каменска-Шахтинского от 26.09.2007 № 112 «Об утверждении Положения «О порядке проведения публичных слушаний в городском округе муниципального образования «Город Каменск-Шахтинский»;

постановление администрации города Каменска-Шахтинского от 11.01.2010 № 1 «О создании муниципального учреждения «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг в городе Каменск-Шахтинский»;

постановление администрации города Каменска-Шахтинского от 30.09.2010 № 1060 «О реестре муниципальных услуг города Каменск-Шахтинский»;

постановление администрации города от 12.07.2010 № 1171 «О регламенте администрации города Каменск-Шахтинский»;

постановление администрации города Каменска-Шахтинского от 03.08.2010 № 1330 «Об утверждении Положения об официальном сайте администрации города Каменск-Шахтинский и Перечня информации о деятельности администрации города Каменск-Шахтинский, размещаемой в сети Интернет».

Второй этап – внедрение информационной системы и развитие механизмов комплексного взаимодействия между органами местного самоуправления и жителями города.

Третий этап – проведение мониторинга и оценка эффективности комплексной информационной системы «Город без барьеров».

Объем финансовых средств на разработку и реализацию комплексной информационной системы «Город без барьеров» составил:

создание сектора и его техническое оснащение – 150,0 тыс. рублей;
изготовление видео и печатной продукции – 500,0 тыс. рублей;

создание многофункционального центра по оказанию государственных и муниципальных услуг – 21,1 млн. рублей.

Достигнутые результаты.

Активное внедрение комплексной информационной системы «Город без барьеров» позволило достичь следующих результатов:

- выявить реальные проблемы жителей на местах;
- установить обратную связь с населением города;
- улучшить информированность населения о работе муниципальной власти, ее структурных подразделениях и отраслевых органов;
- учет мнения населения при принятии управленческих решений;
- снизить социальную напряженность;
- повысить удовлетворенность населения деятельностью властей города.

По итогам 2012 года город Каменск-Шахтинский занял первое место в конкурсе среди муниципальных образований Ростовской области в номинации «Лучшее муниципальное образование по организации информационного взаимодействия с населением», организованным Ассоциацией «Совет муниципальных образований Ростовской области».

Контактная информация:

Петрова Е.А.

*начальник сектора по связям с общественными
объединениями и информационной политике
администрации города Каменска-Шахтинского*

*тел.: (863-65) 7-57-93, адрес эл. почты: admkampressa@kamensk.donpac.ru
347810, Ростовская область, г.Каменск-Шахтинский, ул. Ленина, 74*
