

Секция «Политические науки»

Порталы обращений граждан как институт формирования политики открытого доступа.

Перезолова Алена Сергеевна

Аспирант

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет политологии, Москва, Россия

E-mail: a_perezolova@mail.ru

Трансформация общественных институтов тесно связана с ростом влияния фактора информации. В обществе постоянно возрастает потребность в информации и концепциях более быстрого и удобного предоставления и обмена информации, товаров и услуг. Информационные технологии играют роль поставщика сведений, а не источника информации, не говоря уже о том, что информационные технологии не ставили новых и неожиданных вопросов и не предлагали новых и уникальных стратегий [1]. Присутствие в информационном поле, благодаря сети интернет является сегодня не только критическим фактором успеха, но и необходимым условием нормальной работы организации. Самым адаптивным стало направление коммерциализации различных товаров и услуг, однако государственный сектор вынужден концептуально перестраивать модели своей организации и способы функционирования, использовать другие каналы коммуникации и опираться на иные ресурсы.

Порталы рассматриваются нами как новый институт реализации политики открытого доступа. Подробно порядки открытого доступа исследованы в книге Дугласа Норта, Джона Уоллиса, Барри Вайнгаста «Насилие и социальные порядки. Концептуальные рамки для интерпретации письменной истории человечества». Под политикой открытого доступа подразумевается равенство граждан, демократический характер государства, безличность предоставления услуг [2]. Исследование порядка открытого доступа подразумевает выделение определенных критериев открытости, в основе этого порядка лежит наличие гражданского общества и наличие характеристик, понимаемых под публичной политикой [3] (public policy). Рассмотрение института порталов обращений граждан в рамках изучения элементов политики открытого доступа направлено на определение качественных характеристик реализации принципа обезличенности оказания услуг.

Безусловно, распространение и доступность технических средств доступа в интернет расширяет возможности удовлетворения потребностей в значительно короткие сроки и с затратой меньших усилий. Расширение ресурсных возможностей ведет к глобальной трансформации отношений, позиций, функций и структуры социальных институтов. Понимание необходимости осуществления политики интернет – присутствия реализовано в глобальной федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)». Изучение частных практик запуска этой программы позволит проанализировать текущую ситуацию реализации данной программы и рассмотреть методы реализации на примере крупнейшего мегаполиса страны – города Москва.

В программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)» предусмотрено, что к концу 2013 года 98% федеральных и 44% региональных услуг должны оказываться в электронном виде через портал госуслуг, который начал свою работу 15 декабря 2009 года.

Любая инновация требует проведения политики планового совершенствования [4]. В процессе функционирования порталов, были внесены структурные изменения для более удобной работы. Впоследствии портал «наш город» объединил три портала: «наш город», «дороги Москвы» и «дома Москвы». Все порталы работают по типовому принципу:

регистрация — выбор волнующей проблемы — жалоба — ответ чиновника.

За первые же пять недель работы объединенного портала на нем было опубликовано более 13 тысяч сообщений. Карта проблем включает в себя дворцовые территории (например, наличие ям и выбоин во дворах, брошенный автомобиль, неисправность оборудования на детской площадке или перегоревший фонарь и прочее); многоквартирные дома (замена лифтов, пандусов, мусоропровода, неисправная входная дверь, нарушение при создании ТСЖ и многое другое); объекты дорожного хозяйства (ямы, мусор, некачественно уложенная плитка); поликлиники (отсутствие возможности записи к врачу, отсутствие льготного лекарственного средства); парки (мусор, неисправность оборудования детских площадок или освещения); нестационарные торговые объекты (незаконное размещение или несоответствие указанной специализации, например, вместо хлеба торгуют пивом) и прочие проблемы.

Информационная открытость реализована в запуске портала открытых данных (data.mos.ru) - это электронный справочник Москвы, который обобщает данные более чем о 200 тысячах городских объектов.

Новые сервисы появляются соответственно с увеличением функционала государственных услуг, - в связи с введением платных парковок был запущен новый сервис - московский паркинг (parking.mos.ru). На сайте «Московский паркинг» собраны ответы почти на все вопросы, связанные с парковкой: причины введения платы, стоимость, резидентские соглашения, информация об условиях для льготных категорий населения, штрафы, эвакуация.

Потребность в открытости проводимых конкурсов на закупку оборудования, требовала создания современной площадки для размещения информации о товарах и услугах, для этого создан портал Поставщиков (<http://zakupki.mos.ru/>). Интерес к созданию мобильных приложений для работы с государственными органами возник и у частных лиц. В 2012 году был запущен как независимый онлайн-ресурс «Сердитый гражданин» создан с целью улучшить качество нашей жизни и сократить дистанцию между гражданами и государством, клиентами и организациями.

Типовой принцип действия портала заключается в максимальном удобстве обращения и простоте обращения к государственным органам – что может быть проще, чем «решение проблем в 2 клика». Создание портала «Сердитый гражданин» потребовало установление прочных связей с ответственными государственными организациями – вследствие чего, было подписаны партнерские соглашения с Главным управлением дорожного хозяйства Московской области (ГУДХ МО), Федеральной службой по труду и занятости и с Министерством образования. Для этих организаций создан отдельный сервис с более оптимистичным названием «Довольный гражданин», разработанный на базе Microsoft Dynamics CRM (на ней же работают похожие сервисы в Милане и Лондоне). Схожие ресурсы существуют и во вполне благополучных странах – SeeClickFix <http://www.seeclickfix.com/> в США и FixMyStreet <http://www.fixmystreet.com/> в Великобритании.

Исходя из логики организации и принципов функционирования, - порталы не являются концептуальной инновацией, однако порталы являются ресурсом потенциальных возможностей переустройства работы государства как института. Ввиду становления новых институциональных связей и новых форм функционирования институтов, порталы интерпретируются как площадки для коммуникации, генерации новых идей, формирования новых политик и привлечения публичности.

Литература

- 1 Drucker P.F. Management Challenges for the 21st Century. Butterworth-Heinemann, 2007. 181с. С.27.
- 2 North D.C., Wallis J. J., Weingast B.R., Violence and Social Orders: A Conceptual Framework for Interpreting Recorded Human History. Cambridge University Press, 2009.
- 3 Кулакова Т.А. Политика изменений: административные реформы и взаимодействие государства и общества. СПб. 2011.
- 4 Drucker P.F. Management Challenges for the 21st Century. Butterworth-Heinemann, 2007. 181с. С.36.