

Администрация городского округа город Кулебаки Нижегородской области
ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

«Лучшая муниципальная практика» по номинации «Обеспечение эффективной «обратной связи»

Информационная политика органов местного самоуправления является важным инструментом управления информацией в современном обществе и выстраивания эффективной «обратной связи».

Цели: повышение открытости и прозрачности деятельности органов местного самоуправления; содействие в формировании благоприятного имиджа округа посредством проведения целенаправленной информационной политики органов местного самоуправления г.о.г.Кулебаки.

Это предполагает определенную ориентированность «обратной связи» в сторону создания и поддержания эффективных партнерств между администрацией и представителями различных групп населения, а также привлечения граждан к активному участию в обсуждении и реализации программ развития округа. Как показывает опыт информационной работы администрации городского округа, существует прямая зависимость между степенью информированности жителей о жизнедеятельности округа и оценкой, получаемой властью. Чем выше информированность, тем выше балл. Даже при наличии определенных негативных явлений в конкретной сфере, если идет показ деятельности муниципалитета по их устранению, показываются реальные перспективы развития, то уровень удовлетворенности растет. В качестве примера здесь можно назвать работу с жителями в программе Центра управления регионом «Инцидент» и Платформы обратной связи (ПОС) Госуслуги. Решаем вместе.

В процессе реализации задач администрация взаимодействует с бизнес-сообществом; общественными организациями, в том числе молодежными организациями и движениями; средствами массовой информации; региональными исполнительными и законодательными органами власти; различными социальными группами - молодежь, пенсионеры, работники частного сектора, работники бюджетной сферы; политические партии и др.

Для реализации основных направлений информационной политики и обеспечения эффективной «обратной связи» в администрации округа разработана муниципальная программа «Информационное общество городского округа город Кулебаки на 2018 – 2026 годы», цель которой – улучшение инвестиционной привлекательности и конкурентоспособности муниципалитета за счет: обеспечения конституционного права граждан на получение информации; повышения качества и эффективности муниципального управления на основе использования органами местного самоуправления возможностей информационных и телекоммуникационных технологий. Одной из главных задач данной программы является создание и развитие в муниципалитете системы единого информационного пространства, соответствующего интересам и потребностям населения, а также содействие в формировании благоприятного имиджа муниципалитета посредством проведения целенаправленной информационной политики органов местного самоуправления. Также информационная работа в администрации организована в рамках годового плана и ежемесячных планов информационной работы.

Комплексный подход с использованием программно-целевого метода позволяет наиболее полно реализовать намеченный блок мероприятий и решать поставленные задачи, а именно: повышение информированности населения о работе местных органов власти; повышение уровня обеспеченности жителей округа местным печатным средством массовой информации и бесплатными печатными информационными материалами о деятельности ОМСУ; повышение эффективности деятельности органов власти; повышение качества государственных и муниципальных услуг; повышение удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления городского округа город Кулебаки Нижегородской области и оказываемыми ими услугами.

В целях выстраивания эффективной «обратной связи» администрация городского округа взаимодействует с местными и региональными печатными и электронными средствами массовой информации. Также информация до населения оперативно доводится через официальный сайт городского округа и социальные сети.

Одно из основных направлений работы администрации городского округа город Кулебаки – обеспечение доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления в сети «Интернет». С целью повышения открытости деятельности местных органов власти ведется планомерная работа по наполнению и актуализации официального интернет-сайта. Ежедневно обновлялся новостной блок, продолжается практика размещения на сайте интересных и значимых новостей в видео формате. В оперативном режиме велось информирование жителей о состоянии жизнеобеспечения округа, об общественной безопасности и защите территории от ЧС, ликвидации последствий нештатных ситуаций на сетях тепло- и водоснабжения и др. Информация об инспекционных поездках руководства округа по объектам благоустройства, ремонта и строительства, об организации начала отопительного сезона и подключения отопления в жилом фонде с указанием конкретных адресов и сроков немедленно размещалась на новостной ленте официального сайта.

В рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» администрация городского округа город Кулебаки при поддержке Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации реализует мероприятия по внедрению единого окна цифровой обратной связи, включая сообщения, жалобы, в том числе по государственным и муниципальным услугам и функциям – Платформа обратной связи. Виджеты данной платформы по обращениям и опросам (голосованиям) размещены на главной странице официального сайта администрации округа. С их помощью граждане через портал Госуслуг могут сообщить о проблеме, а также пройти опрос (голосование) по актуальным и значимым темам. Обработка обращений проводилась также в рамках плана мероприятий («дорожных карт») по проблемам: «Текущий/Плановый ремонт дорог местного значения». Блок «Дороги» и «Уборка дорог общего пользования в зимний период».

С целью обеспечения оперативности доведения информации до населения продолжалось развитие официальных сообществ администрации округа «Городской округ город Кулебаки» в социальных сетях. Это позволило обеспечить публикацию новостей органов власти, а также ежедневный мониторинг адресных обращений граждан. Группы администрации округа созданы в социальных сетях: «ВКонтакте» <https://vk.com/public166754586>; «Одноклассники» <https://ok.ru/group55683904503825>; «Телеграм» https://t.me/adm_kulebaki. Также в вышеуказанных сетях ведутся официальные страницы главы МСУ г.о.г.Кулебаки. Ведутся личные страницы заместителя главы в соцсетях «Одноклассники» и «ВКонтакте».

По итогам конкурса, который проводил Центр управления регионом Нижегородской области (ЦУР), страница Городской округ город Кулебаки в социальной сети «ВКонтакте» стала победителем в номинации «Лучший паблик ОМСУ».

В 2023 году продолжилась работа с Центром управления регионом (ЦУР) в рамках проекта «Инцидент», который действует с 2018 года. Данная программа разработана в целях оперативного реагирования на сигналы граждан, размещаемые в социальных сетях. Работа ведется в тесном взаимодействии со специалистами структурных подразделений администрации. Всего за отчетный период в рамках «Инцидента» подготовлено **1708** ответов на комментарии и сигналы жителей городского округа. С момента запуска Центра управления регионом среднее время ответа гражданам в социальных сетях сократилось почти в три раза – с 8 до 3 часов, среднее время обработки обращений в администрации г.о.г.Кулебаки в 2023 году составило 2 часа.

Обеспечение «обратной связи» и информационное обеспечение деятельности органов власти округа организуется с использованием основных форм информационной работы, в т.ч. в онлайн-формате: проведение пресс-конференций и расширенных совещаний с участием руководителей ОМСУ для представителей СМИ и населения; проведение встреч за «круглым столом» с представителями общественных объединений, активных граждан и политических партий; проведение специальных информационных мероприятий по вопросам, имеющим особую значимость для экономической, общественно-политической и социальной ситуации в

округе; проведение публичных слушаний и общественных обсуждений; проведение встреч с населением, взаимодействие с общественными организациями и ТОС.

Все большее внимание в городском округе уделяется вовлечению местного сообщества в процесс принятия важных социально-экономических решений по созданию комфортных условий проживания, совершенствуются методы и формы проведения общественных обсуждений концепций и проектов благоустройства общественных и дворовых территорий округа.

Новый формат получили общественные обсуждения – опросы населения по выбору объектов благоустройства в рамках реализации проектов «Формирование комфортной городской среды» и «Вам решать!».

В современных условиях имидж муниципального образования, муниципальной службы и муниципального служащего становится одним из главных инструментов управленческого воздействия на людей. Одной из важнейших задач муниципального образования является организация партнерства между органами местного самоуправления, бизнесом и обществом в формировании привлекательного имиджа территории.

Сегодня значительно расширяется функционал средств массовой информации, в том числе электронных, и они предназначены уже не только для информирования населения, а также в определенной степени для формирования или корректировки общественных настроений, что важно и для органов местного самоуправления. Механизмы обратной связи органов власти и населения становятся все более эффективными. Средства массовой информации используются не только органами власти для транслирования своих целей, возможен и противоположный процесс, когда люди используют СМИ для донесения собственных мнений и взглядов обществу (например, интернет и социальные сети). Поэтому характер взаимодействия масс-медиа и органов власти играет все более важную роль при реализации муниципальных, региональных и федеральных программ и проектов на территории муниципалитетов, способствует эффективному взаимодействию органов власти и населения, СМИ способствуют продвижению положительных практик на территории муниципалитетов, вовлечению общества в процесс принятия решений и реализацию проектов. А также позволяют органам власти оперативно реагировать на обращения граждан, выстраивать систему обратной связи, проводить опросы и на их основе, с учетом пожеланий населения, реализовывать программные мероприятия в муниципалитете.

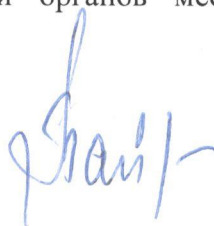
Создание благоприятного имиджа территории также способствует привлечению инвестиций в экономику и социальную сферу округа, использованию экономического, культурного и духовного потенциала городского округа город Кулебаки.

Таким образом, информационная работа и эффективная «обратная связь» становятся одними из приоритетных направлений деятельности местных органов власти.

В отличие от экономических программ, эффективность реализации информационной политики не увидишь в статистических показателях роста предпринимательской активности либо в количестве новых предприятий. Однако можно отметить общие позиции по ожидаемым результатам:

- обеспечение высокой степени прозрачности и открытости деятельности органов местного самоуправления, создание системы эффективной «обратной» связи с населением;
- повышение активности участия населения в процессах, направленных на развитие городского округа;
- формирование благоприятного образа городского округа;
- снижение уровня социальной напряженности;
- повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления в управлении информационными процессами.

И.о. главы местного самоуправления
городского округа город Кулебаки



А.А. Пятелев