

Мобильные технологии как инструмент совершенствования механизмов электронного участия

С.А. Кудинов, Д.Ю. Белун

Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет
информационных технологий, механики и оптики
ffnevil@gmail.com

Аннотация

В докладе освещаются принципы и механизмы электронного участия, акцентируя внимание на средствах электронного взаимодействия между гражданами и органами государственной власти. Отмечаются преимущества использования мобильных технологий в механизмах электронного участия на примере мобильных приложений автоматизированной информационной системы формирования и отправки официальных электронных обращений по проблемам городской среды в органы исполнительной власти, разработанной общественным движением «Красивый Петербург».

1. Принцип электронного участия

Электронное участие является важным элементом концепции электронного правительства и представляет собой форму организации учёта мнения граждан с использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) при принятии общественно-значимых решений, как политических, так и в сфере обеспечения жизнедеятельности и создания оптимальной инфраструктуры [1]. Электронное участие подразумевает двусторонний обмен информацией между гражданами (бизнес-сообществом, экспертным сообществом или гражданским обществом в целом) и представителями государственной власти всех уровней компетенции.

Страны с развитой партисипаторной ориентацией публичного управления достигают заметных успехов в области клиенто-ориентированности деятельности власти, значительного улучшения качества предоставления государственных услуг для граждан, повышения эффективности и результативности управленческих решений, принятых властью совместно с активным гражданским обществом и существенной экономии

государственных ресурсов. Результатами этой целенаправленной деятельности являются улучшение качества государственного управления, условий и уровня жизни населения, жизнедеятельности бизнеса [2].

2. Механизмы электронного участия

2.1. Иницируемые государством механизмы

Для совершенствования процессов взаимодействия, правительства многих стран применяют ИКТ в целях создания различных механизмов электронного участия.

Согласно модели «e-participation areas» DEMO-net [DEMO-net, 2007], разработанной консорциумом DEMO-net, объединяющим множество европейских университетов, выделяются следующие механизмы электронного участия [3]. Данный перечень отражает механизмы, применяемые только со стороны государства:

- предоставление информации;
- создание групп электронного участия (community);
- онлайн консультации: мнения причастной стороны (стейкхолдеров);
- проведение кампаний/публичных акций;
- предвыборные кампании;
- слабоструктурированное обсуждение (deliberation);
- дискурс;
- разрешение конфликтных ситуаций онлайн;
- городское планирование и вопросы защиты окружающей среды;
- проведение опросов среди граждан;
- онлайн голосование.

2.2. Международный опыт «низовых» инициатив

С развитием гражданского общества появляются инициативы «снизу», и некоторые из них получают широкое распространение и становятся неотъемлемыми инструментами граждан для выстраивания диалога с органами государственной власти.

Различные средства электронного взаимодействия граждан с органами государ-

ственной власти, созданные общественными объединениями, инициативными группами граждан или энтузиастами становятся ещё одним механизмом электронного участия.

В мире существует множество примеров создания инструментов электронного участия. Одним из первых успешных проектов является «FixMyStreet» – проект фонда «UK Citizens Online Democracy», с помощью которого пользователи могут сообщить о повреждениях дорожного покрытия, разбитых фонарях и других проблемах на улицах Великобритании в местные государственные службы и ознакомиться с отчётами об уже решённых проблемах. Аналогичные инструменты созданы в других странах: в Канаде – FixMyStreet (<http://www.fixmystreet.ca/>), в Германии – Mark-a-Spot (<http://www.markaspot.de/>), в США – «SeeClickFix» (<http://seeclickfix.com/>) и др.

2.3. Российские примеры городских инициатив с применением электронного участия

В последнее время в России появился ряд общественных объединений и гражданских инициатив, использующих в качестве инструмента взаимодействия с органами государственной власти элементы электронного участия [4]. Среди таких инструментов известными и популярными являются следующие проекты:

- «КрасивыйПетербург.рф» и аналогичные инструменты в 25 других городах России, обеспечивающие автоматизированное формирование и отправку обращений по нарушениям благоустройства, дорожного и коммунального хозяйств;
- «Сердитый гражданин», обеспечивающий приём жалоб граждан на широкий спектр нарушений в сферах городского хозяйства, работы заведений социального обеспечения, органов власти и полиции, с последующей консультацией юристов и отправкой заявлений в ответственные организации;
- «РосЖКХ», основным направлением деятельности которого является помощь гражданам в составлении и отправке заявлений о совершении административных правонарушений в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- «РосЯма», предоставляющий возможность правильно составить жалобу на дефекты дорожного покрытия и отправить её в ГИБДД путём электронного обращения через сайт или же распечатать и отправить по почте;
- и другие.

Появление электронных средств взаимодействия граждан и органов власти не только позволило упростить и ускорить процесс донесения информации, но и повысило прозрачность работы чиновников. При активном развитии такие

общественные объединения и гражданские инициативы сталкиваются с проблемой повышения доступности и удобства использования применяемых средств взаимодействия.

3. АИС «Красивый Петербург»

Внедрение мобильных технологий в механизмы электронного участия граждан в вопросах улучшения качества городской среды можно рассмотреть на примере инструмента движения «Красивый Петербург» – движения инициативных граждан за улучшение качества городской среды, существующего с 2012 года. Одним из основных направлений деятельности движения является развитие автоматизированной информационной системы (АИС) формирования и отправки обращений граждан по нарушениям благоустройства, дорожного и коммунального хозяйств.

3.1. Сервис КрасивыйПетербург.рф

Сайт КрасивыйПетербург.рф имеет простой и понятный механизм действия. Пользователю предлагается выбрать категорию проблемы (например, зелёные насаждения, дороги, фасады, мусор и т.д.), указать её тип, отметить проблемное место на интерактивной карте и приложить сделанный заранее фотоснимок. В результате сайт автоматически генерирует готовое официальное обращение, которое затем направляется в электронном виде в уполномоченную в решении проблемы организацию, в большинстве случаев это управление по обращениям и жалобам граждан администрации губернатора Санкт-Петербурга. В итоге при помощи сайта всего за 20 секунд можно отправить обращение по любой из множества городских проблем, тем самым дав старт её решению.

Собранная за полтора года работы сайта статистика позволила оценить эффективность такого инструмента электронных обращений граждан [5]. На октябрь 2014 года через АИС «Красивый Петербург» были высланы более 36 000 обращений от более 10 тысяч граждан. В других регионах, работающих на этой же платформе, отправлено в общей сложности почти 10 000 обращений. На основе статистики решения проблем наиболее активных пользователей выявлено, что до 40% нарушений в среднесрочной перспективе устраняются. За счёт медийной поддержки инициатив движения «Красивый Петербург» со стороны средств массовой информации о деятельности движения узнают не только обычные горожане, но и чиновники, в компетенцию которых входит устранение городских проблем. Таким образом, понимая важность устранения фиксируемых участниками движения нарушений, уполномоченные ведомства способствуют более скорому принятию мер, необходимых для решения городских проблем.

3.2. Внедрение мобильных технологий в АИС

Анализ работы АИС в 2013 году выявил необходимость дальнейшего повышения доступности и удобства использования системы. Решение этой задачи основано, в том числе, на использовании современных технологий в сфере телекоммуникаций для массового использования – мобильных приложений для наиболее популярных в России мобильных устройств.

Проблема доступности механизмов электронного участия в целом и проекта «Красивый Петербург» в частности связана с высокой мобильностью и занятостью жителей города. В современном ритме жизни классический канал использования механизмов электронного участия – домашний или рабочий компьютер с выходом в Интернет – не обеспечивает необходимой оперативности. В силу отсутствия инструмента для простого и быстрого создания и отправки обращений общая эффективность такого инструмента оказывается значительно ниже существующего потенциала.

Широкое распространение многофункциональных мобильных устройств и высокоскоростных беспроводных сетей передачи данных позволяют создавать автоматизированные информационные системы для использования на личных мобильных устройствах, которые находятся в постоянной непосредственной доступности граждан.

3.3. Мобильное приложение «Красивый Мир»

Универсальные мобильные приложения на Android и iOS для всех регионов, подключенных к АИС движения «Красивый Петербург», названные «Красивый Мир», позволяют при обнаружении проблемы городской среды произвести фотосъемку нарушения с помощью встроенной камеры мобильного устройства, зафиксировать местонахождение нарушения с помощью сервиса геолокации, определить адрес нарушения (необходимый для корректного составления электронного обращения) с помощью службы обратного геокодирования, выбрать категорию нарушения с помощью подгружаемого с сервера актуального каталога, добавить комментарий и отправить автоматически сформированное обращение в органы исполнительной власти или сохранить данные в черновик для дальнейшего редактирования (рис. 1).

Возможность отправки обращения в режиме «здесь и сейчас» существенно повышает вероятность фиксации нарушения и подачи обращения. Используемые возможности автоматизации с помощью функций мобильных устройств повышают достоверность информации, передаваемой в обращениях граждан, и снижают вероятность человеческой ошибки при создании обращения.



Рис. 1. Схема работы механизма мобильного приложения АИС «Красивый Петербург»

3.4. Результаты внедрения мобильных технологий в АИС «Красивый Петербург»

За три месяца после опубликования первой версии приложения для одной из мобильных платформ – операционной системы Android – было установлено более 1300 копий приложения, при этом 70% пользователей приложения используют его регулярно. Запуск мобильных приложений также стимулировал и рост числа новых пользователей АИС (рис. 2). В течение июля и августа 2014 года более 30% среди общей доли обращений граждан в АИС «Красивый Петербург.рф» было подано с помощью мобильных устройств с операционной системой Android. Всего с помощью мобильных устройств за указанный период было подано более половины всех автоматизированных обращений через сервис. Прогноз динамики перераспределения долей использования различных каналов использования АИС показывает, что в дальнейшем будет продолжаться уменьшение доли отправленных обращений через веб-сайт в пользу использования мобильных устройств.

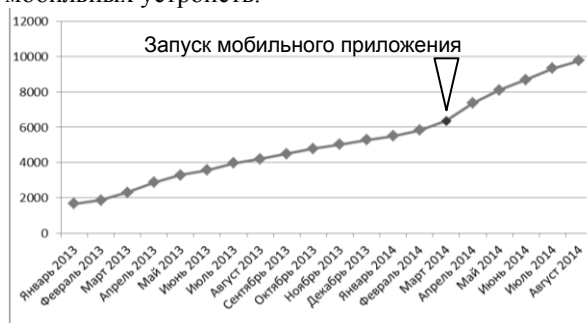


Рис. 2. Динамика прироста пользователей АИС

4. Перспективы развития механизмов электронного участия

Положительная динамика использования мобильных приложений в рамках АИС «КрасивыйПетербург.рф» в течение полугода подтверждает высокий потенциал применения мобильных технологий для повышения доступности и эффективности механизмов электронного участия. Дальнейшее совершенствование приложений и распространение их на новые платформы позволит не только увеличивать долю пользователей, но и повышать доступность электронного участия для граждан, ранее не пользовавшихся такими механизмами. Учитывая всё большее распространение смартфонов среди населения в городах России, благодаря доступности механизмов обращения граждан по проблемам городской среды по средствам мобильных технологий повысится в целом качество и объём обмена информацией между гражданами и представителями государственной власти всех уровней компетенции. А это, в свою очередь, обеспечит городским властям возможность самым оперативным образом реагировать на городские проблемы и принимать во внимание пожелания жителей по улучшению городской среды.

Литература

- [1] Чугунов А.В. «Электронное участие» в России: результаты мониторинга 2013-2014» [Электронный ресурс] // URL: <http://www.slideshare.net/fuuuup/2013-2014-34831991> (дата обращения: 03.08.2014).
- [2] Кайль Я. Я. Зарубежный опыт партисипативной ориентации публичного управления // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2013. № 2 (191). – С. 42–48.
- [3] Якимец В.Н., Леонова М.В. Оценка инструментов электронного участия и механизмов обратных связей электронного правительства России [Электронный ресурс] // URL: <http://publications.hse.ru/chapters/90653869> (дата обращения: 03.08.2014).
- [4] Кудинов С.А. Использование механизмов электронной демократии для осуществления гражданских инициатив по улучшению городской среды // Интернет и современное общество: сборник тезисов докладов. Труды XVI Всероссийской объединенной конференции «Интернет и современное общество» (IMS-2013), Санкт-Петербург, 9 – 11 октября 2013 г. – СПб.: НИУ ИТМО, 2013. С. 23-24.
- [5] Кудинов С.А. Повышение эффективности взаимодействия граждан и власти через механизмы электронных обращений // Сборник тезисов докладов конгресса молодых ученых, Санкт-Петербург, 2014 г. – СПб.: НИУ ИТМО, 2014.

Mobile Technologies as an Instrument to Develop Mechanisms of E-Participation

S.A. Kudinov, D.U. Belun

The article describes principles and mechanisms of e-participation, which emphasize the electronic interaction between the society and the government. The article gives a detailed analysis of existing mechanisms of e-participation and popular in Russia independent systems of making the electronic communication between citizens and the government about urban problems. Much attention is given to advantages of using mobile technologies in mechanisms of e-participation, according to mobile applications of the computer-aided system “Beautiful Petersburg” which generates and sends e-mails with appeals to officials to fix problems of the urban environment. In conclusion a big potential of the developing mobile technologies in e-participation is pointed out.