



## ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ

Методическое пособие

Технологии эффективного взаимодействия  
граждан и органов государственной власти



Муниципальный уровень власти максимально близок к людям, к их реальным заботам, а значит, диалог, стремление получить обратную связь должны быть приоритетом в работе местной власти. Только при постоянном, неформальном, заинтересованном общении с жителями можно узнать, почувствовать, что их действительно волнует, и вместе с гражданами добиваться решения насущных задач, строить планы развития.

Востребованность таких подходов возрастает с каждым годом. В нашем обществе появляется всё больше граждан, которые проявляют свою инициативу, мы видим больше добровольческих инициатив, в том числе и на местном уровне.

Президент РФ  
Владимир Путин

Источник и фото: [www.kremlin.ru](http://www.kremlin.ru)



Развитие России характеризуется повсеместным переходом от индустриального общества к информационному, а также активным формированием гражданского общества.

Эти процессы оказывают влияние на запросы граждан в отношении способов и направленности взаимодействия государственных органов и населения и требуют пересмотра и адаптации текущих схем взаимодействия к новым реалиям и задачам развития страны.

Сегодня в риторике российских политиков и управленцев, в федеральных программах развития термину «информационное общество» уделяется все больше внимания. Перед государством стоят задачи информатизации всех уровней и сфер деятельности. Одну из ведущих ролей занимает внедрение информационных технологий в процессы коммуникации органов государственной власти и населения.

Другим направлением развития России является активное формирование гражданского общества как одного из принципов построения государственности, влияния и контроля за принимаемыми властью решениями. Именно общественная самоорганизация определяет уровень поддержки обществом деятельности институтов государственной власти и реализуемых властью программ и решений.

Синергия процессов перехода к информационному обществу, активного использования людьми виртуального пространства и формирования развитого гражданского общества определяют необходимость формирования качественной инфраструктуры и новых коммуникационных каналов для построения конструктивного и открытого диалога между органами государственного и муниципального управления и гражданами. Важным направлением являются сбор и всесторонний анализ информации, передающейся по таким коммуникационным каналам, для принятия обоснованных и взвешенных решений органами государственной власти.



## Информационная открытость власти и законодательство

Федеральной властью в России создаются необходимые условия для развития информационного общества и внедрения практики активного использования информационно-коммуникационных технологий в процессе взаимодействия населения и органов государственной власти. Приняты законодательные акты, регулирующие сферу такого взаимодействия, создана необходимая начальная техническая инфраструктура. Определена задача общества по масштабному изменению самой практики взаимодействия чиновников с гражданами, перевода ее в более эффективный электронный формат.

### Нормативно-правовые акты, регламентирующие сферу взаимодействия органов государственной власти и граждан



Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ

Определяет для граждан возможность обращаться в государственный орган посредством направления электронных документов.



Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ

Устанавливает обязанность государственных органов и органов местного самоуправления публиковать информацию об их деятельности в интернете.

### Программы, направленные на внедрение информационных технологий в сферу взаимодействия граждан и власти

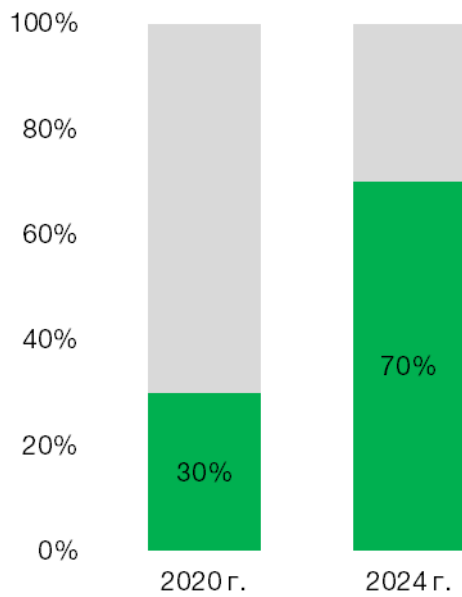
- Федеральная программа «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003-2005 годы)» заложила основу процесса.
- Федеральная целевая программа «Электронная Россия» реализовывалась в 2002-2010 гг. и была призвана повысить качество взаимодействия государства и общества. К сожалению, к началу 2011 года организовать полноценный электронный документооборот между государственными органами и электронные коммуникации между органами власти и гражданами не удалось.
- В новой «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы» основной упор сделан на формирование системы, способной обеспечить высокую эффективность и оперативность передачи информации между гражданами, организациями и государственными структурами.
- Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», федеральный проект «Цифровое государственное управление». Основная цель – внедрение цифровых технологий в государственное управление и процесс оказания государственных услуг.



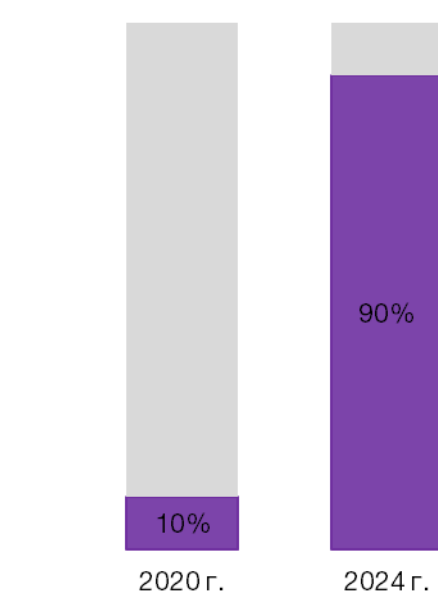
# Федеральный проект «Цифровое государственное управление»

Внедрение цифровых технологий и платформенных решений в сферах государственного управления и оказания государственных услуг.

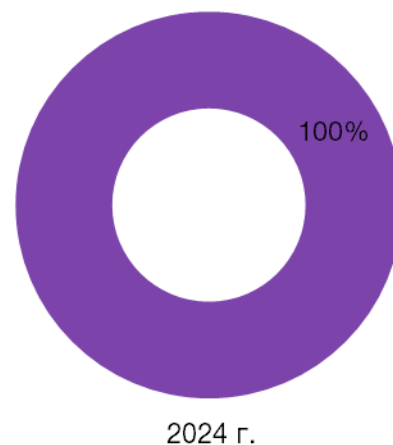
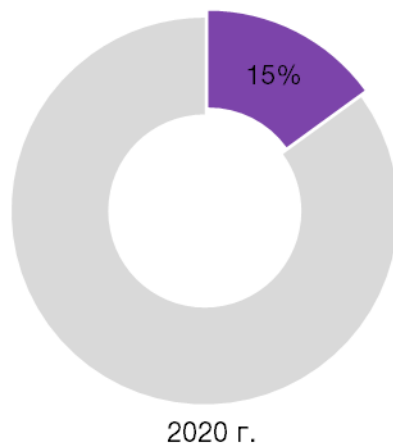
## Основные показатели эффективности, план к 2024 году



Доля взаимодействий граждан и коммерческих организаций с государственными (муниципальными) органами и бюджетными учреждениями, осуществляемых в цифровом виде



Доля внутриведомственного и межведомственного юридически значимого электронного документооборота государственных и муниципальных органов и бюджетных учреждений



Доля приоритетных государственных услуг и сервисов, предоставляемых без необходимости личного посещения государственных органов



## Преимущества использования информационных технологий во взаимодействии граждан и власти

### Для граждан



Удобство и простота коммуникаций с властью.



Возможность деятельного и активного участия в решениях, принимаемых властями.



Повышение уровня общественного контроля над деятельностью органов государственной власти.

### Для органов государственной власти



Более эффективное использование ресурсов.



Использование актуальных и достоверных сведений, исходящих напрямую от населения.



Аналитическая информация в режиме реального времени для принятия взвешенных и обоснованных решений и планирования работы.



Рост доверия граждан к органам государственной власти и местного самоуправления.



## Некоммерческие организации – поставщики канала коммуникации



Включение некоммерческих организаций в процесс взаимодействия органов государственной власти и граждан в качестве источников, предоставляющих обеим сторонам коммуникации IT-инструменты для такого взаимодействия, позволит повысить прозрачность самого процесса коммуникации и уровень доверия граждан к нему.

### Иные преимущества от участия НКО в процессе

- Более активное формирование гражданского общества в России, в частности, развитие практик общественного контроля.
- Экономия бюджетных средств на разработку и внедрение аналогичных систем со стороны государственных органов.

В качестве независимого канала коммуникации органов государственной власти и граждан предлагаем использовать Всероссийскую платформу взаимодействия граждан и власти iGrajdantin.ru.

Это состоявшийся некоммерческий проект, имеющий потенциал для дальнейшего развития и расширения его IT-инструментов, используемых для вовлечения граждан в процесс совместного с властями развития территорий и решения городских проблем.



**iGrajdantin.ru**

ИЗМЕНИ ГОРОД. ТЫ МОЖЕШЬ.



## Всероссийская платформа взаимодействия граждан и власти iGrajdantin.ru



**iGrajdantin.ru**

Всероссийская платформа взаимодействия граждан и власти iGrajdantin.ru - один из сервисов Всероссийской мультисервисной платформы гражданской активности iGrajdantin.ru.

Всероссийская платформа взаимодействия граждан и власти iGrajdantin.ru – независимый и бесплатный инструмент для улучшения городской среды и сельских территорий. С помощью платформы жители всех населенных пунктов России могут в удобной для себя форме контактировать с городскими службами, департаментами муниципалитетов и надзорными органами, сообщая властям волнующие их проблемы и требуя их решения.

Власть, в свою очередь, получает возможность анализа ситуации на вверенной ей территории. Подключившись к системе, чиновники могут не только максимально эффективно реагировать на запросы, но и получать в режиме реального времени аналитику: что происходит на территории, что волнует граждан, какие проблемы преобладают, как решаются.

Цель проекта – повысить качество диалога между властью и активными гражданами, направленного на совместное создание комфортной для жизни городской среды.

Платформа iGrajdantin.ru была создана в мае 2012 года группой активных жителей подмосковного города Коломны. Хорошо масштабируемая модель проекта и наличие запроса от активных граждан по всей стране определили быстрое развитие Платформы iGrajdantin.ru – за короткий срок проект вырос из локального до федерального уровня.

В 2017 году благодаря гранту Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества начато активное продвижение платформы iGrajdantin.ru в малых городах России. В 2018-2019 гг. при поддержке Фонда президентских грантов созданы мобильные приложения и ряд новых онлайн-сервисов iGrajdantin.ru, что позволило преобразовать проект в мультисервисную платформу.

Сегодня iGrajdantin.ru – это децентрализованная платформа организации и управления процессами эффективного общения граждан и власти. Единственная в своем роде и масштабированная на территории всей России.



iGrajdanin.ru обеспечивает коммуникацию между гражданами и органами власти в электронном формате, осуществляет сбор и анализ данных на основе электронных обращений граждан.



Граждане размещают обращения на сайте iGrajdanin.ru или через мобильное приложение, отслеживают ход решения проблем в личных кабинетах.

Органы власти получают обращения граждан через iGrajdanin.ru, их ответы размещаются в открытом доступе на сайте Платформы iGrajdanin.ru.



АНО Центр «Конвентум», оператор Всероссийской платформы взаимодействия граждан и власти iGrajdanin.ru, включен уполномоченным органом по защите персональных данных в реестр операторов, осуществляющих обработку персональных данных, в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ и Приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 343 от 08.11.2017.

Конфиденциальность, целостность и доступность персональных данных пользователей iGrajdanin.ru обеспечены средствами технической защиты.

## Варианты интеграции iGrajdanin.ru в работу органа государственной власти



Система электронного документооборота по работе с обращениями граждан

Принцип работы:

- Команда iGrajdanin.ru подключает орган государственной власти и подведомственные ему службы к системе личных кабинетов на iGrajdanin.ru.
- Государственный орган информирует жителей о появлении новой возможности для взаимодействия с властью через доступные коммуникационные каналы (публикации и интервью в местных СМИ, сообщения на официальных интернет-ресурсах).
- Жители субъекта РФ / муниципального образования размещают проблемы на Платформе iGrajdanin.ru.
- iGrajdanin.ru автоматически направляет официальные обращения в систему личных кабинетов государственного органа и подведомственных ему служб.
- Государственный орган и подведомственные службы ведут работу с обращениями граждан в своих личных кабинетах.
- Граждане получают ответы напрямую от государственного органа и служб, видят ход рассмотрения и решения своих проблем в личных кабинетах.
- ✓ Государственный орган получает аналитику по территории, собираемую системой.

Преимущества варианта:



- Максимальная открытость власти и вовлечение в прямой диалог с жителями.
- Оперативное получение сообщений о проблемах городскими службами.
- Сокращение времени отклика на обращения гражданина.
- Сокращение бумажного документооборота.



## Отправка обращений граждан на адрес электронной почты органа власти

Принцип работы:

- Жители размещают проблемы на iGrajdantin.ru.
  - Платформа направляет официальные обращения на адрес электронной почты органа государственной власти.
  - Орган государственной власти рассматривает обращения и направляет ответы на адрес электронной почты платформы iGrajdantin.ru и/или на почтовый адрес заявителя.
- Граждане получают ответы о результатах рассмотрения обращений государственным органом от имени платформы, видят ход рассмотрения и решения своих проблем в личных кабинетах.



## Встраиваемый виджет iGrajdantin.ru для официального сайта органа власти

Принцип работы:

- На iGrajdantin.ru регистрируется официальный сайт органа государственной власти, представителю государственного органа предоставляется доступ в созданный на iGrajdantin.ru личный кабинет.
  - На сайте органа государственной власти размещается виджет iGrajdantin.ru.
  - Посетители сайта органа власти размещают свои проблемы, используя виджет iGrajdantin.ru.
  - Представитель органа власти может просмотреть все проблемы, размещенные через виджет, в своем кабинете на iGrajdantin.ru. Расширенный тип виджета позволяет увидеть все городские проблемы и отследить ход рассмотрения/решения каждой из них на сайте, на котором размещен виджет.
- Граждане получают информацию о результатах рассмотрения их обращений на электронную почту, видят ход рассмотрения проблем в личных кабинетах на iGrajdantin.ru.

Виджет может использоваться как при подключении ведомства к системе электронного документооборота, так и при работе через электронную почту.

## Что получают стороны диалога от использования Платформы iGrahdanin.ru в качестве канала коммуникаций?

### Органы государственной власти



Демонстрация открытости и нацеленности на результат.



Оперативная информация о настроениях граждан и волнующих их проблемах.



Сокращение времени отклика на проблему.



Аналитика по территории.

### Граждане



Возможность сообщить о проблеме из любой точки России любому государственному органу.



Контроль сроков и содержания получаемых ответов.



Участие в открытом обсуждении и решении проблем.



# Всероссийская мультисервисная платформа гражданской активности iGrajdantin.ru



Платформа iGrajdantin.ru – современный технологический инструмент для проявления гражданской активности жителей России и вовлечения их в социально значимые проекты с целью реализации таких проектов и задач совместными усилиями и на условиях партнерства общества, органов государственной власти, бизнес-сообщества, НКО.

Концепция Платформы предполагает равную возможность для каждого жителя из любого населенного пункта по всей территории России вне зависимости от его местоположения и размера принять участие в различных гражданских инициативах и проектах.

## Цифры

- 40 000+ зарегистрированных пользователей (социально активные граждане).
- 850+ населенных пунктов по всей России, в которых работает платформа.
- 25 000+ количество проблем, размещенных пользователями сервиса Всероссийская платформа взаимодействия граждан и власти iGrajdantin.ru.
- 70% конверсия размещенных проблем в решенные.

## Платформа iGrajdantin.ru объединяет несколько сервисов

1. Всероссийская платформа взаимодействия граждан и власти iGrajdantin.ru – картографический сервис с блоком аналитики, на котором пользователи могут отмечать проблемы городской среды и добиваться их решения со стороны органов власти через отправку обращений ответственным за решение проблем чиновникам. В сервисе предусмотрены различные варианты его интеграции с работой органов власти (работа через отправку обращений граждан и получение ответов служб посредством электронной почты, через систему личных кабинетов чиновников и электронный документооборот, через виджет, который можно разместить на сайте муниципалитета).
2. Карта проблем добровольчества – результат интеграции платформы iGrajdantin.ru и ЕИС «Добровольцы России», сервис, через который волонтеры и добровольцы,

зарегистрированные в ЕИС «Добровольцы России», могут сообщать органам власти о проблемах, с которыми они сталкиваются в процессе своей деятельности. Проект находится под совместным управлением АНО Центр «Конвентум», Ассоциации волонтерских центров и Росмолодежи.

3. Информационная система «Общественные инспекторы России» - всероссийский банк данных, содержащий сведения об активных гражданах, принимающих участие в мероприятиях общественного контроля или готовых стать общественными инспекторами. Сервис позволяет гражданам открыто заявить о своем желании участвовать в мероприятиях, организуемых субъектами общественного контроля. В свою очередь, общественные палаты и советы могут приглашать заинтересованных граждан к участию в мероприятиях общественного контроля, формируя таким образом команды инспекторов для своих проектов.
4. Карта ресурсных центров СО НКО – общественный проект, созданный экспертами Форума Общественной палаты Российской Федерации «Сообщество» по итогам обсуждения вопросов развития НКО на региональных площадках Форума. Сервис аккумулирует картографированную информацию о ресурсных центрах, предоставляет возможность анализа наличия/отсутствия ресурсных центров в субъектах РФ, возможность поиска ресурсных центров, в которых пользователь (НКО /гражданский активист) может получить поддержку по нужному направлению и/или виду поддержки.
5. На базе карты ресурсных центров функционирует карта образовательных программ для НКО от ведущих ВУЗов страны.
6. Веб-ресурс «Инициативное бюджетирование» - ресурс для активных граждан, направленный на развитие и популяризацию практик инициативного бюджетирования в России. На сайте пользователи могут познакомиться с понятием и принципами инициативного бюджетирования, а также размещать проекты, с которыми они планируют участвовать в инициативном бюджетировании в своем городе или районе, собирать голоса поддержки пользователей и использовать эти голоса для обоснования социальной значимости своих проектов.
7. Экспертное бюро «Сообщество» - неформальное объединение спикеров с высоким компетентностным статусом в различных секторах. Участники объединения имеют обширный опыт подготовки и модерирования общероссийских форумов, фасилитации дискуссий, экспертных круглых столов, рабочих групп и проектных команд, проведения мастер-классов, подготовки и модерирования стратегических сессий.
8. Сервис по объединению граждан вокруг конкретных гражданских инициатив с целью их совместной реализации (в стадии разработки, планируемый срок запуска – октябрь 2019 г.) Через новый сервис граждане смогут размещать свои инициативы, устанавливать сроки их реализации и находить единомышленников для совместной реализации этих инициатив.

# КОНТАКТЫ

Всероссийская мультисервисная платформа  
гражданской активности iGrajdantin.ru



**iGrajdantin.ru**  
ИЗМЕНИ ГОРОД. ТЫ МОЖЕШЬ.

Оператор проекта iGrajdantin.ru: АНО Центр «Конвентум»



тел.: +7 (496) 613-15-22

e-mail: [support@igrajdantin.ru](mailto:support@igrajdantin.ru)

[www.iGrajdantin.ru](http://www.iGrajdantin.ru), [www.budget.iGrajdantin.ru](http://www.budget.iGrajdantin.ru)