

Елена Земчихина,
директор информационно-издательского
центра «Вологда-портал».

Открытый город

Современные управленцы все чаще осознают, что городская власть — это не хозяйственная служба, которая обслуживает жителей города. Город — это не коммуналка, дворы, здания и дороги. Это в первую очередь люди. Поэтому в Вологде парадигма городского управления с приходом главы города Евгения Шулепова получила новый вектор. Инвестиции в Человека, Гражданина, создание открытой и творческой среды стали центром городской жизни. На собственном опыте вологжане убедились — там, где преобладает открытость, терпимость и творческая атмосфера, происходит рост, в том числе и экономический.

Система открытости

Система открытости — сложнейшая структура, которая далеко не ограничивается взаимодействием со СМИ. Это сложнейшая система общественных институтов и механизмов, по которым они работают и взаимодействуют между собой. Эти вопросы будут обсуждать участники секции «Открытый город» в студии Вологодской телерадиокомпании в необычном формате ток-шоу, которое будет в онлайн режиме транслироваться в сети Интернет. В дискуссии примут участие известные российские журналисты, политологи, общественные деятели, эксперты.

Подробнее о системе открытости рассказала вестнику куратор секции «Открытый город» Елена Земчихина, директор информационно-издательского центра «Вологда-портал».

Вологда — открытый город. При чем построенная в нашем городе система открытости представляет собой сложнейший многоуровневый механизм.

Открытый город начинается не сверху из кабинета главы, а с простого жителя города. Чтобы обеспечить взаимодействие между властью и обществом, необходима четко выстроенная система общественного самоуправления, с помощью которой и возможно выстраивать это взаимодействие.

В Вологде система общественного самоуправления представляет собой вертикальную структуру, в которую входят советы домов, ТОСы, Общественный совет города.

Низовая форма первичного объединения граждан — Совет многоквартирного дома (СМД). Он объединяет людей в одном доме, подъезде и лестничной площадке. Следующей ступенью объединения является территориальное общественное самоуправление (ТОС), в границы которого попадает от нескольких десятков до сотен домов. В комитеты ТОСов входят не только СМД, но и отдельные лидеры

общественного мнения на территории, представители бизнеса, депутаты и так далее. Высшей ступенью самоуправления является Общественный совет города. По сути, это экспертная площадка, связующее звено между властью и населением.

Для каждого из названных объединений работают свои механизмы доступности власти. Их работа обеспечивается с помощью трех центров. Каждый центр отвечает потребностям определенной группы, поддерживая инициативы ее представителей.

Первым в 2011 году в Вологде был открыт культурно-досуговый центр «Забота». Его часто сравнивают с институтом третьего возраста. Но на самом деле, это лишь одна составляющая часть центра «Забота». На его базе работают общественные приемные главы города Вологды. Кроме того, в связи с популярностью приемных, помимо «Заботы» они открыты в филиалах библиотек.

На личной встрече с представителями власти инициативные вологжане могут обсудить любые вопросы, прийти с жалобами или предложениями. По статистике с начала этого года в общественные приемные главы обратилось около 1000 человек, которые получили ответы на свои вопросы на месте, не обивая пороги административных зданий.

Обращаю внимание, что общественные приемные города находятся в каждом районе, то есть ехать специально для этого никуда не нужно, в шаговой доступности от дома у всех есть приемная. Каждый прием анонсируется во всех СМИ, а также через советы домов и ТОСы.

Системная работа с ТОСами и СМД привела к необходимости создания новой площадки для них. В 2012 году был открыт «Центр по работе с населением». По сути, открыв Центр, городские власти провели административную реформу. По своему функционалу Центр выполняет роль представительства администрации города в каждом микрорайоне.

Это многофункциональное учреждение, решающее несколько задач. Главная его функция — просветительская. На базе Центра по работе с населением граждане могут проконсультироваться со специалистами по любым вопросам в рамках проекта «Школа правовой и коммунальной грамотности», получить прямой доступ без предварительной записи к руководителям администрации, оставить свое обращение различным службам по вопросам местного значения.

Кроме того, Центр занимается организацией культурно-массовых и спортивных мероприятий, обеспечивая досуг вологжан по месту жительства. Это и площадка для встреч активных жителей, на которой рождаются новые инициативы, разрабатываются социально значимые проекты. То есть площадка, на которой формируется гражданское общество, работающее на принципах городского партнерства.

В итоге с момента открытия Центра в Вологде были реализованы сотни общественных инициатив совместными усилиями за счет



средств городского бюджета, спонсоров и при помощи жителей. Построены новые детские и спортивные площадки, проведено благоустройство и озеленение дворов, городских парков и скверов, а также реализованы социально значимые проекты, которых на сегодняшний день в Вологде насчитывается более 70.

Система городских социально значимых проектов объединена брендом «Вологда — город добрых дел» — это прозрачный и понятный механизм работы с инициативными группами граждан. И по сути, тоже относится к механизмам, которые обеспечивают открытость власти. Любой желающий может принять участие в проектах, которые охватывают людей всех возрастов и все сферы экономики. Это способ решить любые социальные проблемы на принципах городского партнерства.

Многие социально значимые проекты придумывает и запускает молодежь. Совершенно необходимо было дать этой группе граждан свой центр. По решению главы Вологды Евгения Шулепова в 2012 году городе был открыт «ГОРСОМ 35». Сейчас он является лабораторией городского проектирования. На базе центра формируются и работают различные общественные молодежные объединения, клуб молодого политика, молодого журналиста, проходят собрания городского молодежного парламента и так далее. Глава города и его

заместители регулярно встречаются с молодежью на базе центра, обсуждая с активистами городские проблемы.

Руководители всех центров входят в состав Общественного совета города. Совет состоит из координационных советов, каждый из которых существует при определенном органе городской администрации. Таким образом, члены совета посвящены во все сферы городской жизни, могут выносить на общественное осуждение принятие тех или иных городских решений. А председатель совета имеет право присутствовать на планерках главы города.

Под эгидой общественного совета осуществляется общественный контроль практически всех сфер жизни города. У нас в городе это самая популярная форма общественной деятельности. Этим занимаются советы домов, ТОСы, молодежный парламент, общественный совет, общественные организации. Под контролем все — от графика работы общественного транспорта до питания в детских садах. Общественники выезжают на места, смотрят на ситуацию, задают вопросы, делают фото, рассказывают о своей деятельности в социальных сетях, плотно работают со средствами массовой информации. Так, в этом году в Вологде особенно популярен коммунальный контроль. В Вологде реализуется проект «Жилкомнадзор». Общественники вместе юристом

по коммунальным вопросам, представителями городских властей выходят по обращению жителей с проверкой в конкретный дом. Проверяются отчеты компании, выявляются недочеты, дается срок на устранение. В рамках проекта проверено уже около 100 домов, где есть муниципальная собственность.

Обо всем этом ежедневно, и я бы даже сказала, ежеминутно, рассказывает наше информационное агентство «Вологда-Портал». В 2009 году «Вологда-Портал» выпустил газету «Вологодские новости», где публикуется вся официальная информация городских властей. А также занимался технической поддержкой и информационным наполнением официального сайта администрации города Вологды. По этим направлениям центр работает и сегодня, но кроме того он ежедневно делает выпуски для пяти радиостанций, двух телеканалов и производит любые медиа-продукты для местных и федеральных СМИ, готовит информационные буклеты и реализует социально

значимые проекты. Это крупный медиацентр, обеспечивающий информацией тысячи читателей, зрителей, слушателей.

За эти годы значительно изменился и сайт администрации города, который сейчас представляет собой площадку с множеством сервисов и огромным количеством полезной информации. Пользователи интернета найдут на сайте все, что угодно — как свежие новости, так и оценку деятельности власти, списки детей, зачисленных в детский сад, график отключения горячей воды, срок капитального ремонта конкретного дома.

На сайте люди могут обратиться в онлайн-приемную главы, самое важное, все обращения действительно приходят на личный ящик главы города. Для тех, кто не хочет заходить на сайт и писать письма, есть возможность позвонить главе лично. Он принимает звонки по вторникам по телефону прямой линии с 9 до 10 утра. За час пообщаться с ним успевают от 10 до 20 человек (в зависимости от

сложности вопросов и продолжительности уточнения информации). Поручения даются сразу. Вопросы, с которыми звонят градоначальнику, самые разные. Глава города помогает пожилому человеку записаться к врачу, решить вопрос с подачей горячей воды в отдельно взятом подъезде, с подсыпкой дороги. Сам Евгений Шулепов признается, что такая форма общения с вологжанами позволяет ему знать из первых уст о самых актуальных проблемах города.

Исполнены ли поручения после «Звонка главе», легко проверить с помощью Центра по работе с населением. Его представители есть в каждом микрорайоне города, которые знают проблемы конкретной территории и контролируют выполнение работ. Кроме того, ход каждого поручения отслеживает наше агентство «Вологда-портал», мы делаем информационные материалы об этом в выпусках новостей.

Кстати, делать свои новости мы учим всех. Мы активно работаем с клубом молодого журналиста, которые с августа ведут свою рубрику на местном канале «Русский Север». Мы помогаем делать свои новости ТОСам. Так, в ТОСе «Водники» уже выходит свой собственный выпуск новостей о жизни микрорайона, который можно увидеть в социальных сетях.

Социальные сети — это еще один механизм открытости, который мы активно используем. Социальные сети в Вологде, как и во всех российских городах, являются сегодня отражением жизни, площадкой для обсуждения и способом связи, в том числе связи с представителями власти. Свои активные страницы в социальных сетях имеют глава города, его заместители, руководители департаментов. Нередко сообщения в социальных сетях становятся поводом для работы над той или иной проблемой.

Таким образом, система открытости — сложнейшая структура, которая далеко не ограничивается взаимодействием со СМИ и на примере нашего города можно понять, насколько это сложный и многогранный процесс.



Механизмы в системе открытости

ТОСы и советы домов

Совет многоквартирного дома (СМД) — самая первая ступень в системе территориального общественного самоуправления, можно сказать, это ядро системы, потому что ближе всего находится к простому жителю города. СМД объединяет людей в одном доме, подъезде и лестничной площадке. Для объединения нужно какое-то общее действие, иначе у людей не будет причины собираться вместе. Это действие может разворачиваться вокруг любого повода — проблемы ЖКХ, организации дворового праздника, общего дежурства родителей на детской площадке для безопасности детей. К каждому дому нужен свой индивидуальный подход. Когда выявлен вопрос, волнующий людей, можно начать сбор инициативной группы. Как правило, впоследствии она и становится во главе управления СМД. Конечно, состав ТОСов формируется не только из советов многоквартирных домов. В комитеты входят лидеры общественного мнения, депутаты, руководители общественных организаций, наиболее активные граждане. Они представляют в ТОСе интересы жителей домов несколько улиц и даже микрорайонов.

Сейчас на территории Вологды создано 31 территориальное общественное самоуправление. Они полностью охватывают границы города. ТОСы стали двигателями общественного прогресса. Они побудили к конструктивной деятельности тысячи человек. Люди стали принимать участие в акциях по благоустройству города, в социально значимых проектах, выросло число общественных инициатив, активно подключился бизнес. Кроме того, ТОСы стали выполнять функцию общественного контроля. В итоге все важные общественно значимые решения городские власти теперь принимают только с учетом интересов населения и мнения жителей. Это позволило добиться двойного положительного эффекта — власти стали более открытыми, научились идти на контакт. А жители стали более ответственными, научились заботиться о своих домах, улицах и городе в целом. Если первоначально ТОСы в Вологде создавались в виде общественных объединений, действующих на основании конференции граждан, то теперь постепенно они будут переводиться в ряд юридических лиц. Для ТОСов юридический статус — это новый уровень развития, а значит новые возможности и задачи. Например,

появляются перспективы для участия в конкурсах различных уровней на получение грантов. Это позволит людям придумывать свои проекты, воплощать идеи в жизнь независимо от возможностей городского бюджета или спонсорской поддержки.

Общественный совет города Вологды

В 2010 году начал работать Общественный совет города Вологды, деятельность которого направлена на выстраивание эффективной системы взаимодействия между властью и общественностью города с соблюдением интересов различных групп населения.

Основной задачей Совета является построение гражданского общества, т.е. общества, в котором люди готовы принимать на себя ответственность за свой дом, улицу, город, свои решения, начинания и ошибки. В Совет входят представители общественных организаций и просто неравнодушные люди, которым небезразлична судьба своего города. Совет обеспечивает постоянное и активное партнерство общественности города Вологды с администрацией по вопросам социальной политики, экономики, предпринимательства, туризма, городского хозяйства, транспорта, архитектуры,





градостроительства, экологии, образования, культуры, физической культуры и спорта.

Совет является консультативным органом. Решения, принятые в пределах его компетенции, носят рекомендательный характер. На рабочих группах Совета выслушиваются разные мнения, идеи, предложения, и в итоге всегда находится вариант, который устраивает все стороны. Именно он и принимается к реализации.

Центр по работе с населением (ЦРН)

Разноуровневая система самоуправления не может существовать без единого центра. Таким ядром и ресурсной площадкой для развития СМД и ТОС в Вологде стал Центр по работе с населением.

По функционалу Центр выполняет роль мини-территориальной администрации. Это многофункциональное учреждение в каждом микрорайоне города, решающее несколько задач. На базе ЦРН граждане могут получить юридические, образовательные, государственные услуги, а также решить вопросы местного значения по любым сферам, получить прямой доступ без предварительной записи к руководителям администрации, оставить свое обращение различным службам. Кроме того, ЦРН занимается

организацией культурно-массовых и спортивных мероприятий, обеспечивая досуг вологжан. Это и площадка для встреч активных жителей, на которой рождаются новые инициативы, разрабатываются социально значимые проекты. Площадка, на которой формируется гражданское общество.

Упростить жизнь

Многие жители города сталкиваются с ситуацией, когда для получения обычной справки или решения самого незначительного вопроса приходится звонить по нескольким телефонам или обивать пороги десяти кабинетов. Иногда письмо отправлено, а срок ответа на него — месяц. Пока гражданин ждет, вопрос уже сам собой решается, или наоборот, усугубляется до такой степени, что решать его в разы труднее.

Чтобы избежать этих «семи кругов ада», в 2010 году в Вологде были открыты общественные приемные главы в разных микрорайонах. Это оказалось очень удобно и эффективно. Стало гораздо проще попасть на прием к руководителям администрации. Для этого даже не требовалась предварительная запись, принимали всех в порядке живой очереди. Такое удобство вологжане оценили и не раз обращались к главе города Евгению

Шулепову открыть дополнительные приемные. Власти откликнулись на эти просьбы и создали Центры по работе с населением в микрорайонах. В каждом Центре есть руководитель. Его задача помочь людям решать свои проблемы по принципу «одного окна», с минимальными затратами времени и средств, не выезжая за пределы своего района.

Как это должно выглядеть на конкретном примере, поясняет директор «Центра по работе с населением» Елена Громова: «Давайте рассмотрим такую ситуацию. Активная бабушка хочет создать совет дома, но не знает, как. Ее основная проблема даже не в том, чтобы найти активистов в доме, а в том, чтобы оформить правильно все документы. Мы предлагаем ей помощь на выбор: консультация по созданию совета дома, методическая литература, личный прием у специалистов Администрации города Вологды, встреча с управляющей компанией, помощь юриста. Когда процесс работы запущен, мы отслеживаем его ход — все ли получается у этой бабушки, не нужна ли ей помощь в проведении собрания в доме, например. Вопрос остается на контроле, пока полностью не будет решен. Ранее бабушке пришлось бы позвонить по нескольким номерам и сходить в несколько инстанций, чтобы получить помощь. Сейчас — только прийти в Центр по работе с населением».

Прием

В первую очередь руководители центров ведут личный прием граждан по любым вопросам. Прием идет по графику каждый день утром и вечером, чтобы люди могли выбрать удобное для себя время посещения. Порядок приема — живая очередь, без предварительной записи. Но это не значит, что пообщаться с руководителем центра можно только в часы приема. Центры работают с 11 до 19 часов, двери открыты для свободного посещения. По статистике, в день в один филиал центра по работе с населением обращается около 100 человек.

Не поздно учиться

Второе направление работы центров — школа правовой и коммунальной грамотности. Во всех филиалах организованы занятия, которые проводят эксперты по самым разным вопросам. «Как создать ТСЖ, как получить пенсию, что делать, если дому необходим капитальный ремонт, как устроить ребенка в детский сад, — все это темы занятий в рамках школы правовой и коммунальной грамотности, — поясняет руководитель филиала «Центр по работе с населением» в микрорайоне Бывалово Сергей Трифанов. — Занятия бесплатные. Записаться на них может любой желающий. Таких знаний в нашем городе больше нигде не получить. Подобная школа — первая в городе». Всего за два первых месяца 2015 года в школе отучились 1,5 тысячи вологжан. Таким образом, власти реализуют одну из своих важнейших функций — просветительскую.

И стар, и млад

Третье направление — культурно-массовая работа. В Центре смогут найти занятие по душе и молодежь, и ветераны, и люди старшего возраста. Для творческих людей — песни, танцы, различные мастерские и мастер классы. Для тех, кто хочет учиться — компьютерные курсы и даже курсы иностранного языка. Любителей здорового образа жизни ждут на спортивных занятиях. Для тех, кто просто не хочет сидеть дома в Центре всегда найдутся общественно полезные дела — субботники, волонтерские кружки, добровольческие клубы. Все занятия и клубы — бесплатные и открыты для посещения для всех желающих.

Вместе с ТОС

Председатели ТОСов в ежедневном режиме работают с руководителями Центра по работе с населением. Им прекрасно известны проблемы территории. Каждый день руководители центров начинают с обхода микрорайона. Своими глазами они посмотрят дом, который требует ремонта, или двор, где нужно установить детскую площадку. В таких



случаях дело начинает двигаться быстрее, все-таки из рабочего кабинета трудно оценить реальное положение дел. Руководители центров в микрорайонах в обязательном порядке посещают комитеты ТОС, чтобы на месте решать возникающие вопросы, знать из первых уст, что волнует жителей и сразу же обозначать, как можно помочь в той или иной ситуации.

Право

Еще одно важное направление работы центра — оказание бесплатной юридической помощи. Это широкий спектр вопросов, который людям помогают решать лучшие эксперты, профессиональные юристы с большой практикой. За первое полугодие 2015 года около 500 человек получили такую консультацию. Кроме того, юристы Центра выезжают на территории, чтобы непосредственно на месте разбираться в проблемных вопросах вместе с заинтересованными сторонами. Особенно популярны обращения к юристам Центра по вопросам ЖКХ. Юристы помогают выстраивать грамотные взаимоотношения между жителями и управляющими компаниями, ТСЖ и ЖСК в законном поле.

Контрольный уровень

Самое важное — руководители Центров по работе с населением

в еженедельном режиме отчитываются о проделанной работе главе города Вологды Евгению Шулепову. В случае, если какие-то вопросы им не удалось решить самостоятельно, то поручения даются уже на высшем уровне. Выходит, гражданин, придя в Центр по работе с населением, может быть уверен, что глава города в курсе о его заботах и проблемах. В этом и заключается суть задачи — «дойти до каждого». Власть должна быть доступна для всех, без преодоления бюрократических преград и обивания порогов кабинетов.

Общественные приемные главы города

В целях повышения эффективности деятельности местных органов власти и ответственности за ее результаты, большей открытости для общества сферы муниципального управления, а также для своевременного и адекватного реагирования на возникающие проблемы социально-экономического, гражданско-правового и иного характера, с апреля 2010 года в Вологде организована работа общественных приемных.

Их работа направлена на оперативное решение возникающих на местах проблем, учет мнений и пожеланий жителей микрорайонов города.



Такая форма взаимодействия между участниками процесса управления развитием областного центра дает возможность гражданам, которые пытаются решить свои проблемы, обращаться напрямую к высшему руководству города, а чиновникам, в свою очередь, — получать информацию о реальном положении дел и способствовать оперативному принятию соответствующих решений.

Деятельность Общественных приемных организована на базе учреждений культуры и дополнительного образования, Центров по работе с населением, центра «Забота».

За годы работы количество Общественных приемных

увеличилось с 12 до 14, а число обращений — с 685 до 2500 (в 3,6 раза). При этом подавляющее большинство проблем удается оперативно решить. Это свидетельствует о том, что данный институт гражданского общества чрезвычайно актуален.

Информационно-издательский центр «Вологда-портал»

Vologda-portal.ru — это официальный сайт городской администрации, который помимо официальных документов и информации, полезной для вологжан и гостей города, содержит ежедневные новости о событиях в Вологде.

На сайте новости можно прочитать, посмотреть в видеOVERсии и послушать в виде радионОВОСТИ. Сайт постоянно обновляется, помимо этого многие события можно отслеживать в режиме он-лайн. Это пресс-конференции, городские праздники, крупные городские конференции и форумы. Доступ к сайту осуществляется и через русскоязычный домен Вологда-портал.рф

На информационной ленте «Вологда-портал» выкладывается от 40 и больше новостей в день. Сайт обновляется не только в будни, но и в выходные. Информация отличается достоверностью и оперативностью. Новости с сайта регулярно попадают на городские, областные и федеральные новостные ленты.

Выпуски новостей от «Вологда-портал» выходят на городских телеканалах и радиостанциях.

«Вологда-портал» осуществляет издательскую деятельность — выпускает городскую еженедельную газету «Вологодские новости», а также по мере необходимости выпускает буклет «Я люблю Вологду», распространяемый на городских предприятиях Вологды.

Сайт Vologda-portal.ru признан лучшим муниципальным сайтом в стране

Таковы итоги всероссийского конкурса «Лучший муниципальный сайт — 2012» в номинации «Лучший сайт центра субъекта Федерации». В тройке лидеров в этой номинации также официальные сайты администраций Ростова-на-Дону и Владимира.

Жюри оценивало конкурсантов по 15 критериям. Сайт Vologda-portal.ru практически по всем из них получил высокие оценки. Так, по 10-бальной шкале наивысшим баллом отмечены легкость нахождения и восприятия информации, удобство навигации по сайту, наличие основной информации по муниципальному образованию, обновляемость нормативно-правовой информации, периодичность обновления и качество новостей. Также наивысшая оценка поставлена за обратную связь с населением,

наличие информации о низовых ячейках муниципального самоуправления (ТОС, ТСЖ), самостоятельность адреса сайта, мульти-медиа (фото- и видеoinформация) и другие параметры.

Кроме сайтов центров субъектов Федерации, в интернет-состоянии участвовали также сайты муниципальных районов, городских округов и поселений, представительных органов муниципальных образований.

Напомним, Всероссийский конкурс «Лучший муниципальный сайт» проводится с 2002 года. Организаторами интернет-«состояний» являются Муниципальная академия, комитеты по вопросам МСУ Совета Федерации и Госдумы ФС РФ, журнал «Управа», журнал «Вопросы местного самоуправления» и АНО МСУ-Информ. Цель конкурса — выявление и поддержка сайтов муниципальных образований и других организаций, специализирующихся на вопросах МСУ, наиболее квалифицированно и оперативно информирующих население и предприятия о деятельности местных органов власти, освещающих проблематику МСУ, муниципальной экономики и социальной политики. Проведение конкурса призвано способствовать внедрению и развитию новых информационных технологий в работе местных органов власти, развитию муниципальной науки, широкой пропаганде передового опыта, накопленного работниками муниципальных и городских администраций в сфере развития самоуправления.

«Вологда-Портал» стал вторым в рейтинге информационной открытости среди сайтов администраций городов России

Мониторинг официальных сайтов администраций крупных городов России провели эксперты Фонда Свободы Информации. В течение месяца специалисты исследовали 162 сайта и оценили, насколько открыты эти интернет-площадки для граждан, коммерческих и некоммерческих организаций, а также представителей государственных органов.



Оценка интернет-ресурсов производилась по 54 параметрам, в том числе учитывались степень полноты, актуальности, навигационной и html-доступности размещенной на сайте информации. По результатам мониторинга был рассчитан коэффициент информационной открытости по каждому сайту администрации в диапазоне от 0 (отсутствие сайта) до 100% (полное соответствие предъявленным

требованиям законодательства и экспертного сообщества). Вологодский сайт, согласно данным экспертов, получил 94,07%.

Добавим, что первое место в рейтинге занял сайт администрации города Нижнего Тагила (www.ntagil.org) с коэффициентом информационной открытости 95,74%, тройку лидеров завершил официальный сайт города Березники (www.admbrk.ru). ■