

И.Н. Катунин,
директор Казенного учреждения
города Омска «Управление информационно
- коммуникационных технологий»

Д.Ю. Рудаков,
начальник информационно-аналитического
сектора Казенного учреждения
города Омска «Управление информационно
- коммуникационных технологий»

Портал Администрации города Омска: как войти в десятку всероссийского рейтинга «Муниципальная открытость»

Официальный портал (admomsk.ru) администрации создавался под требования 8-го федерального закона. Заложенный в законе принцип прозрачности деятельности органов власти получил более практичную интерпретацию — портал предусматривает не только информирование, но и непосредственное использование горожанами, а также обратную связь с администрацией.

Коротко об официальном портале Администрации города Омска



Современная версия портала
запущена в 2010 году.

Сегодня портал — это порядка 20 тысяч
страниц и документов.

Посещаемость в будни —
4–5 тысяч уникальных пользователей
ежедневно даже летом.

На портале оказываются муниципальные
услуги в электронном виде.

Портал изначально создавался под
требования 8-го федерального закона.

Это один из главных городских
источников объективной информации
для жителей и СМИ.

Рис. 1. Официальный портал администрации Омска

В приоритете — развитие электронных услуг и сервисов для омичей, а также сведения, актуальные в краткий период времени, например, интерактивные карты

праздничных мероприятий. Регистрация на портале не требуется. Навигация продумана таким образом, что главная страница служит универсальной точкой входа к самым важным подразделам и сервисам. Портал администрации служит одним из главных источников объективной информации для омичей и СМИ. От подачи материала во многом зависит его дальнейшая трактовка и перепечатка на городских и областных ресурсах. Редакция портала — распределенная: сотрудники разных подразделений отвечают за разные подразделы. Практика показала, что разделение портала на зоны ответственности — удобный формат ведения контента.

В прошлом году наш портал занял первое место в номинации «Народность» на конкурсе сайтов муниципалитетов, который проводился Союзом российских городов. Отмечу, что всего на конкурс было подано порядка 60 заявок. Эта награда досталась нам во многом благодаря наличию на портале муниципальных информационных систем «Мой дом» и «Мой маршрут», которые пользуются успехом у омичей. Рассмотрим их обзорно.

Система «Мой дом» аккумулирует полезную информацию о многоквартирных домах Омска — от почтового индекса до текущих ремонтных работ. Эти данные круглосуточно актуализируются сотрудниками муниципальной единой дежурно-диспетчерской службы. В каждом случае можно узнать причину отключения и предполагаемые сроки устранения неполадок.

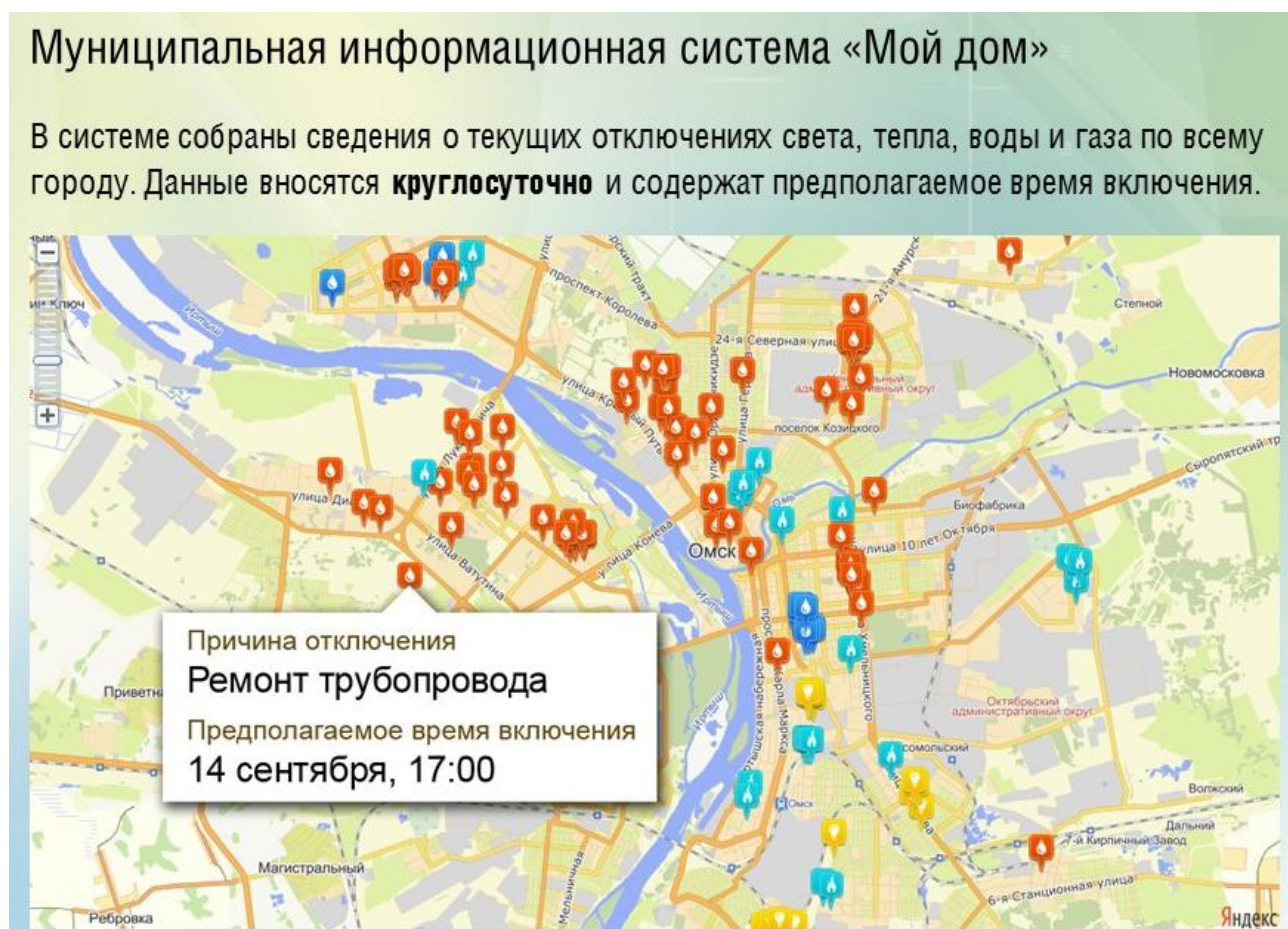


Рис. 2. Система «Мой дом», один из востребованных информационных ресурсов омичей

На базе системы «Мой дом» создана платформа для раскрытия информации о деятельности управляющих компаний, ТСЖ, ЖСК. В соответствии с требованиями федерального законодательства здесь размещаются протоколы общих собраний собственников, сметы доходов и расходов, бухгалтерская отчетность и другие документы. Для подключения к системе управляющая организация присылает письмо-запрос, на основании которого получает учетную запись для публикации документов. Сейчас систему использует порядка 270 юридических лиц, для них это абсолютно бесплатно.

Система «Мой маршрут» оперирует данными о текущем местоположении муниципальных автобусов, троллейбусов и трамваев (всего более тысячей единиц подвижного состава). Сервис особенно востребован на платформах мобильных устройств. У системы есть версии под iOS, Android и Windows Phone. В режиме реального времени здесь можно отследить движение и прогноз прибытия муниципального транспорта на любую выбранную остановку. Прогноз строится по авторскому алгоритму и никак не связан с расписанием.

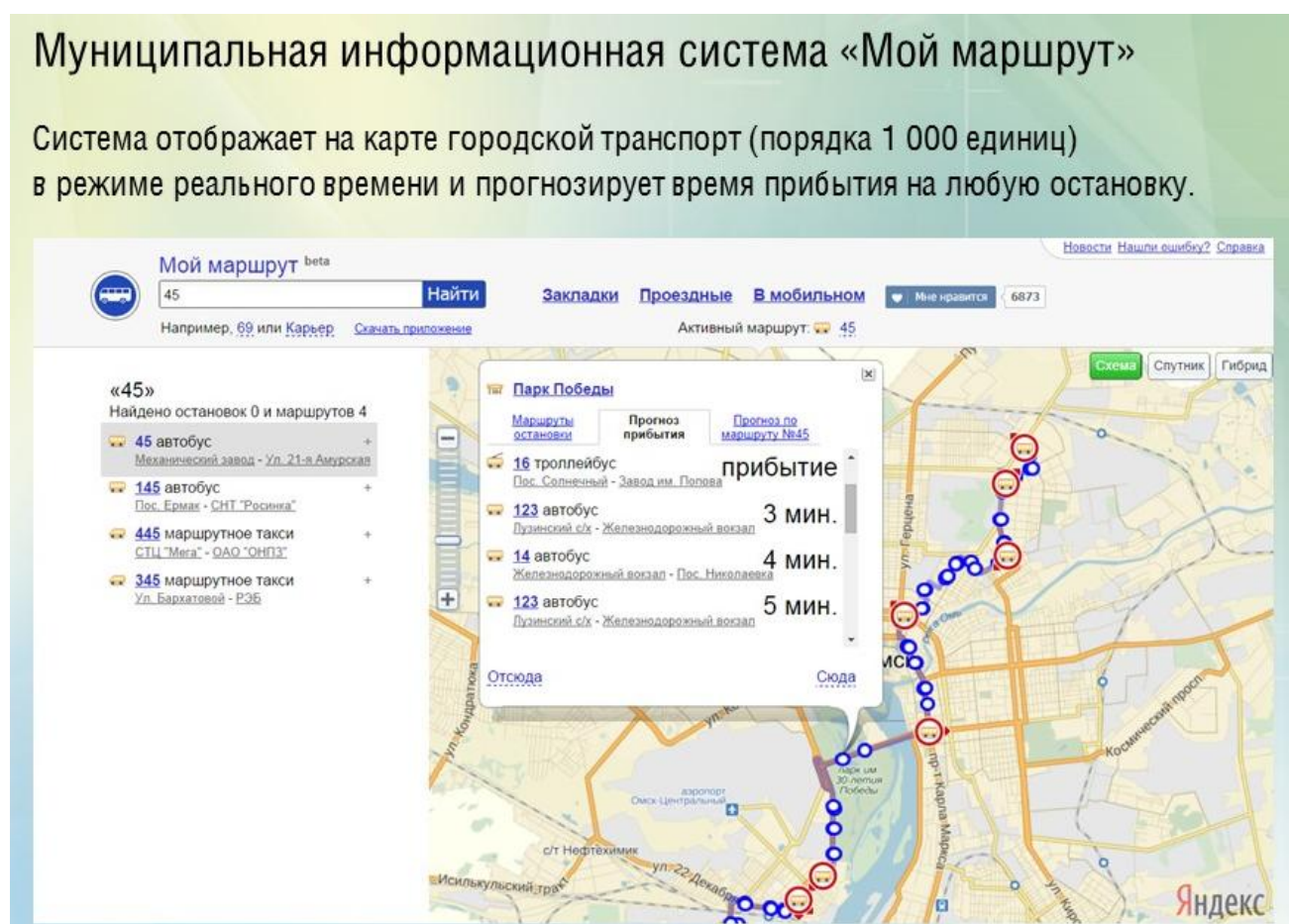


Рис. 2. Система «Мой маршрут»

Появление этих систем — результат следования духу 8-го федерального закона, который провозглашает открытость органов власти. Вместе с тем портал отвечает и конкретным требованиям 13-й статьи этого закона. На портале создана так называемая «законодательная карта»: 13-я статья 8-ФЗ процитирована и снабжена

ссылками на страницы портала и комментариями редакции (admomsk.ru/web/guest/government/divisions/47/technologies/portal/disclosure).

Законодательная карта сайта

13 статья 8–го федерального закона снабжена ссылками на нужные страницы портала и комментариями редакции портала.

Статья 13. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемая в сети «Интернет»

1. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемая указанными органами в сети «Интернет», в зависимости от сферы деятельности государственного органа, органа местного самоуправления содержит:

1) общую информацию о государственном органе, об органе местного самоуправления, в том числе:

а) [наименование](#) и [структуру](#) государственного органа, органа местного самоуправления, почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб государственного органа, органа местного самоуправления;

Номера телефонов и адреса электронной почты публикуются на типовых страницах «Структура и контакты» [структурных подразделений](#) Администрации города Омска (см. [пример](#)).

б) [сведения о полномочиях](#) государственного органа, органа местного самоуправления, задачах и функциях структурных подразделений указанных органов, а также перечень законов и иных нормативных правовых актов, определяющих эти полномочия, задачи и функции;

Задачи и функции [структурных подразделений](#) Администрации города Омска формулируются на типовых страницах «Направления деятельности» (см. [пример](#)).

в) перечень территориальных органов и представительств государственного органа за рубежом (при наличии), сведения об их задачах и функциях, а также почтовые адреса, адреса электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб указанных органов и представительств;

Рис. 3. Законодательная карта сайта

В обязательном порядке на портале размещаются биографии руководителей подразделений, нормативные правовые акты и их проекты.

Раз в полгода обновляется информация о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, ежедневно публикуются данные о состоянии атмосферного воздуха.

Также на портале размещены сведения обо всех муниципальных образовательных учреждениях — их порядка 350. Учреждения сгруппированы по типам, для каждого типа приводятся направления деятельности.

Сведения о доходах муниципальных служащих публикуются по итогам отчетных налоговых периодов и неизменно пользуются большой популярностью: за год отдельные файлы насчитывают более полутора тысяч скачиваний. Конкуренцию по потоку читателей могут составить официальные тексты пресс-конференций первых лиц города.

Наряду с ежегодной статистикой по обращениям граждан публикуются и официальные ответы на самые интересные вопросы омичей: о запрете шума в ночное время, о местах утилизации энергосберегающих ламп, о том, как получить участок для торговли новогодними елками. Всего в ленте порядка 250 обращений с ответами, и они хорошо привлекают трафик с поисковых машин.

Нужно отметить, что публикация этих и других сведений не носит формальный характер — исполнение требований закона осуществляется максимально полно, ярко и интересно.

Например, информация о муниципальном образовании представлена в том числе в формате виртуальной экскурсии по Омску с фотографиями значимых городских объектов. Наличие туристического ресурса на региональном уровне рекомендовано концепцией Открытого правительства, у нас же — трехчасовая фотопрогулка по исторической части города, доступная, в том числе, и как версия для смартфонов на базе iOS и Android.



Рис. 4. Обзорные экскурсии на портале

Обязательные сведения о бюджете представлены в нескольких форматах, в том числе — в «**Бюджете для граждан**», где информация отражена в инфографике. В соответствии с 8-м федеральным законом параметры бюджета являются открытыми, и мы всегда публиковали соответствующие электронные таблицы, однако блогеры и журналисты редко обращались к ним напрямую из-за сложности подачи. Стоило же разместить фактически те же самые сведения наглядно, как это не только увеличило посещаемость, но и послужило предметом отдельных публикаций, например, о муниципальном дорожном фонде, где раскрыты планы ремонта городских магистралей на ближайшие три года.

Сведения о текущей деятельности также оформляются в максимально привлекательном для пользователей и максимально выгодном для администрации

формате. Например, в этом году **планы по озеленению** города вызвали большой резонанс среди неравнодушных омичей. В итоге наше учреждение выступило с инициативой создания отдельной интерактивной карты зеленых насаждений с историей вопроса и комментариями дендрологов, и новый подраздел портала (<http://admomsk.ru/web/guest/news/greenery>) был создан за две недели. Новости о «зеленой карте» сутки находились в региональном топе новостей «Яндекса», и по сей день все журналистские материалы на эту тему сопровождаются прямой ссылкой на портал. Так мы смогли пресечь слухи и дать гражданам достоверную информацию о местах и количествах посадок и сносов аварийных деревьев.

Все муниципальные услуги доступны посетителям портала в режиме информирования. Единый центр по оформлению документов — служба одного окна (admomsk.ru/web/guest/services/center), которая предоставляет гражданам более 70 услуг. Их реестр на портале структурирован по социальным сферам. Пользователям доступны для скачивания электронные бланки и образцы документов, необходимых для обращения за услугой, можно взять талон в электронной регистратуре.

Несколько услуг — запись в детский сад, запрос справок и архивных документов на нашем портале доступны в электронной форме. Семь муниципальных услуг оказываются в электронном виде на портале государственных и муниципальных услуг: для удобства омичей у нас есть всех необходимые ссылки. Самая популярная услуга, запись в детский сад, оказывается и у нас, и на федеральном портале. Как показывает практика, через сервис на портале администрации поступает в 20 раз больше заявлений. По всей видимости, это связано с тем, что у нас сервис доступен без регистрации в отличие от федерального портала.

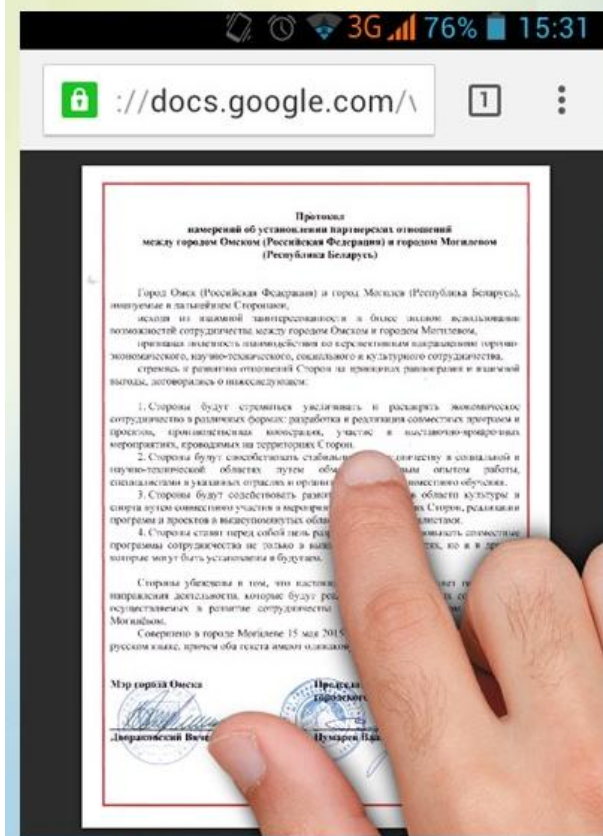
Таким образом, официальный портал администрации города становится основным источником разнообразной, полной и удобно представленной информации. Именно к нам приходят журналисты и обычные омичи в поисках инфоповодов и разъяснений. Требования федерального законодательства сегодня существенно дополняются **запросами независимых экспертов**, для которых открытость официального ресурса означает максимальное удобство пользователя.

Весной 2015-го года портал принял участие в **рейтинге «Муниципальная открытость»** (организатор — проект «Инфометр»). Оценивались официальные сайты городов с населением свыше 100 000 человек. **Портал Омска занял 10 место из 171** и стал единственным ресурсом города-миллионника в десятке рейтинга. Согласно методике, каждый сайт получает первичную оценку, после чего участникам рейтинга дается время на доработку сайтов. Во время такой доработки эксперты высказывают рекомендации по каждому параметру оценивания.

В основе критериев лежат требования не только 8-го федерального закона, но и других законов, которыми установлены разнообразные рекомендации к сайтам органов власти разных уровней (они есть на слайде), а также наработки Открытого правительства.

Благодаря сотрудничеству с «Инфометром» за несколько дней на портале было внедрено несколько значимых для пользователей нововведений.

Нововведения, внедренные по итогам работы с экспертами



1. Создана обзорная страница о формах отчетности мэра перед населением.
2. Установлен публичный счетчик посещаемости.
3. Просмотр документов портала реализован через Google Docs.

Все эти нововведения не являются обязательными, но значительно улучшают удобство работы с порталом для пользователей — особенно в случае ознакомления с 10 000 документов портала на мобильном устройстве.



Рис. 4. Нововведения, внедренные по итогам работы с экспертами

В числе нововведений:

1. Была создана обзорная страница о формах отчетности мэра перед населением. Она стала точкой входа для тех, кому нужна прямая речь главы города: здесь публикуется ежегодный доклад и даются ссылки на стенограммы пресс-конференций мэра.

2. Был установлен публичный счетчик посещаемости. По будням даже летом у нас стабильно от 4 до 5 тысяч уникальных пользователей, что сопоставимо с показателями сайтов других городов-миллионников, и теперь эти данные доступны всем посетителям.

3. Был реализован просмотр документов портала через **Google Docs**. Нужно пояснить, что у нас опубликовано более 10 000 файлов Word, Excel, PDF и других, ведь часто раскрывать информацию от специалистов муниципалитета проще именно в таком формате, ничего не меняя в ней. Раньше пользователю приходилось скачивать эти файлы, чтобы просмотреть, а сейчас все они открываются непосредственно в браузере. Это, безусловно, упростило работу с документами, особенно для пользователей мобильных устройств, а также добавило portalу 8% рейтинга.

Также эксперты советуют **активнее работать с социальными сетями** — этому совету мы последуем в ближайшее время. Уже сегодня в социальной сети «ВКонтакте» у нас есть группы системы «Мой маршрут», «Омская культура», «Про

чение в Омске» и другие. Ведется поиск формата для единой официальной группы Администрации города Омска.

В то же время некоторым рекомендациям экспертов мы решили не следовать. Например, для получения услуг рекомендуется наличие личного кабинета. Да, это позволит хранить историю операций пользователя, но наши пользователи часто приходят всего за одной услугой, ведь запись в детский сад или запрос архивной справки для оформления пенсии каждому человеку нужны буквально несколько раз в жизни. Поэтому в нашей концепции все услуги доступны без регистрации, что обеспечивает максимальную легкость их получения. Мы **не хотим усложнять работу с порталом** и провоцировать лишние очереди в службе одного окна.

В любом случае, участие в рейтинге «Инфометра» было полезным, потому что позволило познакомиться с самым широким спектром требований, которые сегодня предъявляются к сайтам органов власти. Критерии, которые сегодня носят рекомендательный характер, через год-два могут стать обязательными, и всегда выгоднее работать на опережение, чем догонять.

В дальнейшем планируется развивать портал сразу по нескольким направлениям. В приоритете:

- увеличение трафика посетителей портала через подачу информации в социальных сетях;
- добавление новых услуг и сервисов;
- масштабирование системы «Мой маршрут»: планируется подключение коммерческих перевозчиков (маршрутные такси);
- развитие системы «Мой дом»: будут внедряться реестры участковых, комитетов территориального общественного самоуправления и т.д.