DOI: 10.17117/na.2016.02.04.116

<http://ucom.ru/doc/na.2016.02.04.116.pdf>

Поступила (Received): 26.02.2016

Тухватуллина М.А. Опыт социологического анализа информационно-коммуникационного пространства взаимодействия органов местного самоуправления с населением

Tukhvatullina M.A.
Experience of sociological analysis information and communication space of interaction of local governments with a population

В статье приводится опыт социологического анализа информационного взаимодействия органов местного самоуправления с населением на примере конкретного муниципального образования

The article presents the experience of the sociological analysis of information interaction of local governments with populations on the example of a specific municipal entity

Ключевые слова: муниципальное управление, коммуникации, информационные потоки

Key words: municipal management, communications, information flow

Тухватуллина Марина Александровна
Кандидат социологических наук, ведущий специалист
Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23

Tukhvatullina Marina Aleksandrovna
Candidate of Sociological Sciences, Leading specialist
Nizhni Novgorod state university
Nizhny Novgorod, Gagarina ave., 23

Нижекамский муниципальный район – один из наиболее развитых регионов Республики Татарстан. В 2012 году вошел в двадцатку крупнейших промышленных центров России. Обладает крупным индустриально-аграрным производством, строительной и транспортной инфраструктурой, мощным научным и образовательным потенциалом, развитым здравоохранением и сферой социальных услуг. В настоящее время Нижекамск активно растет и развивается. В данных условиях становится наиболее актуальным вопрос информационного взаимодействия и сотрудничества органов местной власти с населением жителями города.

Определяющая роль в насыщении информационной среды муниципального района принадлежит массовым источникам информации, которые способны охватить большое количество людей. От того, насколько многообразны эти источники, насколько эффективно они способны донести информацию до людей зависит уровень их информированности о работе органов власти (рисунок 1).

Рис. 1. Структура городских новостей в местных СМИ

Жители муниципального района в полном объеме могут ознакомиться с новостями, событиями района через различные интернет-сайты. На рисунке 2 представлены сайты, которые ежедневно оповещают о событиях муниципального района жителей. Наиболее распространённый сайт в интернете – ntrtv.ru. Он представляет информацию в формате статьи и видеоматериала. Также ежедневно предоставляет новости сайт Нижнекамского муниципального района. На сайте www.e-nkama.ru любой пользователь сети интернет может оперативно получить точную и достоверную информацию как о наиболее важных событиях политической, экономической и социальной жизни города, так и подробную информацию о структуре, услугах и основной деятельности органов местного самоуправления.

Из диаграммы мы можем сделать вывод, что информационные потребности населения в наибольшей степени удовлетворяются по таким направлениям, как: Официальная хроника – 25%, УВД – 16%, Спорт – 16%, Общество – 14%, ГИБДД – 6%, Культура – 4% и ЖКХ – 3% и др.

Рис. 2. Интернет-сайты, предоставляющие ежедневно новости о г. Нижнекамске

Еще одним из направлений деятельности в органах местного самоуправления Нижнекамского муниципального района является работа с населением, как в устной, так и в письменной форме (таблица 1). Именно обращения граждан позволяют оценить ситуацию в городе и районе, своевременно оказывать необходимую помощь и устранять имеющиеся недостатки.

Работа с письменными обращениями граждан в органах местного самоуправления осуществляется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [1] и Законом Республики Татарстан № 16-ЗРТ от 12.05.2003 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан» [2], и координирует ее согласно Соглашению между Советом района и Исполнительным комитетом района отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан с использованием системы электронного документооборота «Дело» [3] и межведомственной системы электронного документооборота «Электронное правительство» Республики Татарстан, что позволяет вести единую базу документов. Выработан четкий механизм работы от регистрации до ответа автору и снятия с контроля. Внедрение системы «Дело» позволяет автоматизировать процесс работы с входящими и исходящими документами на всех стадиях их обработки, появилась возможность осуществлять мониторинг движения документов, повысились оперативность и качество работы с документами, усилен контроль исполнения документов.

Таблица 1 Количество письменных обращений поступившие в органы местного самоуправления за 2011-2013 годы

	2011 год	2012 год	2013 год
Письменные обращения	1142 обращений	1651 обращений	1537 обращений
Адрес Главы района	1011 обращений	869 обращений	802 обращений
Руководитель Исполнительного комитета	594 обращений	522 обращений	436 обращений
Всего	3100 обращений	2329 обращений	2775 обращений

Анализ обращений граждан, поступивший в органы местного самоуправления, показал, что наиболее актуальными являются следующие вопросы жилищно-коммунального хозяйства (таблица 2). Отметим, что актуальность этой проблемы растет с каждым годом, что может свидетельствовать о недостаточном внимании городских властей к данной сфере. В то же время высокие темпы строительства в Нижнекамском муниципальном районе постепенно снижают степень актуальности данной проблемы для населения, о чем свидетельствуют уменьшение количества обращений по данной тематике.

Специалистами отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан анализируются причины, характер и содержание устных обращений. Работу с обращениями граждан в органах местного самоуправления Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан осуществляет Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан.

Таблица 2. Структура обращений граждан в органы местного самоуправления

	2011 год	2012 год	2013 год
Коммунального хозяйства	34%	38%	41%
Жилищные (ордерование, приватизация)	13%	13,4%	13%
Строительства и выделения земельных участков	14%	13,2	12%
Социальной защиты, пенсионного обеспечения	6%	8%	6%
Труда и заработной платы, трудоустройства	3%	2%	1%
Вопросы образования	1%	3,4%	5,2%
Судебные вопросы, обеспечение законности и правопорядка	1%	2%	4%
Другие вопросы	28%	20%	17,8

С октября 2013 года успешно функционирует Общественная приемная Главы Нижнекамского муниципального района. Прием граждан осуществляет помощник Главы Нижнекамского муниципального района по работе с населением Султанова Ильгиза Рифовна. Режим работы: с 8 ч. до 17 ч. Обед: с 12 ч. до 13ч. Дни записи на прием: вторник, четверг [4]. За время работы в общественную приемную поступило 291 обращение. Все вопросы рассматриваются, по результатам принимаются решения и заявителям направляется письменный ответ. Раз в месяц проводится прием, на котором совместно с заявителем рассматриваются самые острые, наиболее волнующие вопросы. За время работы Общественной приемной Главы Нижнекамского муниципального района на личный прием были приглашены 50 жителей города.

Эффективной формой работы с населением является и прямой телефон «ГЛАВный телефон» (автоответчик), созданный с целью создания прямой и быстрой обратной связи населения с Главой района. По данному телефону любой гражданин может оставить свое обращение независимо от времени суток. Преимущество обращения граждан по данному номеру в том, что данная форма работы позволяет оперативно выявить острые, срочные проблемы и принять по ним решения.

Не остаются без внимания и жители сельских поселений, в свою очередь сельчане принимают активное участие в жизнедеятельности поселения. Ежедневно Главами сельских поселений ведется прием граждан по личным вопросам, и как свидетельствует проведенный анализ сельчане, доверяя власти, обращаются со своими проблемами, как личного, так и общественного характера. Также ежегодно проводятся сходы граждан по заслушиванию отчетов депутатов Государственного Совета Республики Татарстан, органов местного самоуправления, где помимо отчетов о проделанной работе, обсуждались вопросы благоустройства населенных пунктов, обеспечения санитарного благополучия населения, содержания жилищно-коммунального хозяйства.

Подводя итоги, можно отметить, что в Нижнекамском муниципальном районе не смотря на отмеченные недостатки [5], создана и успешно функционирует эффективная система информационно-коммуникационного взаимодействия местных органов власти с населением.

Список используемых источников:

1. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006г., №59-ФЗ.
2. Об обращениях граждан в Республике Татарстан: Закон Республики Татарстан от 12.05.2003г., №16-ЗР.
3. Независимый портал о СЭД. Система «ДЕЛО». URL: <http://www.doc-online.ru/software/delo/>
4. Общественная приемная Главы Нижнекамского муниципального района. Официальный сайт Нижнекамского муниципального района. URL: <http://www.e-nkama.ru/feedback/ObPtiemn/>
5. Тухватуллина М.А. Модель социологического анализа информационных потоков в целевом управлении на муниципальном уровне // Вестник Казанского технологического университета. 2013. Т. 16. № 12. С. 338-341.

© 2016, Тухватуллина М.А.
Опыт социологического анализа информационно-коммуникационного пространства взаимодействия органов местного самоуправления с населением

© 2016, Tukhvatullina M.A.
Experience of sociological analysis information and communication space of interaction of local governments with a population