местного бюджета. С целью ориентации всего территориального управления в первую очередь на интересы местного населения, мы предлагаем добавление к традиционному набору комплекса маркетинга пятого элемента – клиенты территориального продукта. С нашей точки зрения, данный элемент является наиболее важным в территориальном комплексе маркетинга. В основе оценки данного элемента лежит сегментация потребителей, которая направлена на выделение групп клиентов со схожими потребностями, интересами и ожиданиями. Сегментацию потребителей территории целесообразно проводить по следующим признакам: макросегментация – какая потребность удовлетворяется, кто имеет потребность, как удовлетворяется потребность; микросегментация – индивидуальные различия, жизненный цикл семьи, выгоды и т.д. [1].

Литература

Сачук Т.В. Основы территориального маркетинга – Петрозаводск: изд. Карельского Научного центра РАН, 2004

Филиппов Ю.В., Авдеева Т.Т. Основы развития местного хозяйства. М., 2000.

Bryson J.M. Strategic Planning for Public and Nonprofit Organisations. Ed. By Jossey Bass, 1995.

Ишутина Елена Владимировна

ИНФОРМАТИЗАЦИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

Процесс внедрения информационных технологий в деятельность государственных органов в Российской Федерации получил новый импульс с принятием Постановления Правительства РФ № 65 от 28 января 2002 года «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)». Таким образом, благодаря виртуальному пространству, появилась дополнительная возможность реального обеспечения прав граждан на свободный поиск, получение, производство и распространение информации. Такое право является одним из важнейших условий существования и нормального функционирования правового государства.

Важную роль в обеспечении права граждан на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления играет федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010 годы)», утвержденная Постановлением Правительства РФ от 28 января 2002 года № 65 (далее – ФЦП «Электронная Россия»). Изменения в программу вносились Распоряжением Правительства Российской Федерации от 21 октября 2004 года № 1355-р, Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июля 2004 года № 380 и Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2006 года № 502. В числе приоритетов программы – доступность гражданам информации о деятельности государственных органов. Основной целью ФЦП «Электронная Россия» является создание условий для развития демократии, повышение эффективности функционирования экономики, государственного управления и местного самоуправления за счет внедрения и массового распространения информационных и коммуникационных технологий, обеспечения прав на свободный поиск, получение, передачу, производство и распространение информации, расширения подготовки специалистов по информационным и коммуникационным технологиям и квалифицированных пользователей.

Одна из задач, поставленная перед ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)» – обеспечение открытости в деятельности органов государственной власти и общедоступности государственных информационных ресурсов, создание условий для эффективного взаимодействия между органами государственной власти и гражданами на основе использования информационных и коммуникационных технологий. В рамках ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)» была сформулирована концепция «Электронного государства», предполагающая кардинальное изменение принципа взаимоотношений государства с населением для обеспечения более эффективного взаимодействия. Это взаимодействие, прежде всего, основано на повышении открытости государственных информационных ресурсов, расширении объема информации, которую государственные органы обязаны размещать в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе и, прежде всего – в сети Интернет.

Реализация концепции «Электронного государства» должна обеспечить гражданам качественно новый уровень взаимодействия с органами власти, когда информация о деятельности государства и набор определенных государственных функций станут доступны каждому в любое время и в любом месте, где есть выход в Интернет. Растущие технические возможности сети Интернет могут сделать официальные сайты самым эффективным средством для реализации взаимодействия государственных органов с населением, наиболее оптимальным, быстрым и самым экономичным способом распространения информации о деятельности чиновников и доведения официальной точки зрения государства по социально значимым вопросам до сведения общественности. Создание единого информационного пространства в ходе реализации ФЦП «Электронная Россия» призвано обеспечить гражданам и организациям – независимо от мест проживания и расположения – равные права на доступ к государственным информационным ресурсам.

Сегодня информирование населения о деятельности органов государственной власти по-прежнему носит ограниченный и нерегулярный характер. Основным источником информации для подавляющего большинства граждан являются средства массовой информации. Возможность получить информацию из первоисточника для многих категорий граждан практически отсутствует. Но ситуация меняется. Проникновение информационных технологий в повседневную жизнь людей открывает новые источники получения информации и дополнительные (ранее недоступные) возможности взаимодействия с властью. Интернет сегодня доступен не только со стационарных ПК, но и с огромного количества мобильных устройств, которые в значительной степени увеличили интернет аудиторию за последние годы. Роль интернет сообщества в формировании общественного мнения стремительно растет. На фоне роста интереса граждан к интернет источникам информации, наличие у органов власти полноценных официальных сайтов дисциплинирует властные структуры и стимулирует их социальную ориентацию. Зная официальную точку зрения государства, ее можно анализировать, сравнивать со сведениями, полученными из альтернативных источников информации, подвергать сомнению и критике. Органы власти, которые обязаны рассказывать о своей

деятельности в режиме он-лайн, вынуждены относиться более ответственно к исполнению возложенных на них обязанностей. Обеспечение доступа к государственным информационным ресурсам посредством сети Интернет позволяет повысить уровень социальной защищенности граждан, а также придать бизнесу большую степень стабильности и эффективности и снизить уровень коррупции во властных структурах.

1 января 2010 года вступил в силу Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – «8-ФЗ»). Как следует из названия закона, он регулирует порядок обеспечения доступа граждан – как в качестве частных лиц, так и представителей общественных объединений и организаций – к информации, созданной государственными органами, органами местного самоуправления и подведомственными им организациями, а также находящейся в распоряжении указанных органов власти и подведомственных им организаций.

Вкратце, суть закона можно сформулировать следующим образом: вся вышеперечисленная информация должна быть доступна гражданам, если только она не содержит сведений, составляющих государственную или служебную тайну. Одним из способов обеспечения доступа граждан к этой информации закон называет ее размещение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а основным средством публикации информации в ней – официальные сайты государственных органов и органов местного самоуправления.

Официальный сайт государственного органа перестает быть просто атрибутом современной политики. Сегодня это самое эффективное средство распространения официальной информации о деятельности государства среди неограниченного круга лиц. Специфика этой категории информации заключается в том, что, органы власти являются владельцем самого большого объема социально значимой информации, которая зачастую включает в себя все другие категории информации, вызывающей повышенный общественный интерес (правовая, экологическая, информация о чрезвычайных ситуациях и т.п.) Иные средства распространения информации (в первую очередь СМИ), являются независимыми от орга-

нов государственной власти и часто представляют собственную интерпретацию официальной государственной точки зрения, не всегда совпадающую с первоисточником. В огромном потоке информации обычному гражданину крайне сложно вычленить фактическую составляющую, разделить официальную точку зрения органов власти по поводу того или иного конкретного события, волнующего общественность, и журналистскую интерпретацию этой официальной точки зрения. Развитие официальных государственных информационных ресурсов позволит решить эту проблему.

В настоящее время в Республике Карелия набирает темпы работа по информатизации органов власти и, в частности, по проектированию и разработке такого проекта, как «Электронное Правительство». Одним из неотъемлемых слагаемых концепции данного проекта является информатизация деятельности местных властей и в том числе городских округов и муниципальных районов. Таким образом, разработка официальных сайтов городских администраций РК должна идти в рамках данного проекта.

Другой ориентир развития официальных городских сайтов РК связан с реформой местного самоуправления (МСУ), которая усиливает роль местных институтов самоуправления в оказании самых важных и ежедневно необходимых услуг населению. Очевидно, что и население и новые управленцы в ходе практического взаимодействия будут сталкиваться с многочисленными проблемами, что делает актуальными вопросы совершенствования механизмов управления на местах.

Основная проблема в данном контексте, состоит в том, что официальный сайт муниципальных образований в условиях реформы МСУ и информатизации государственной власти понимается и используется неадекватно. Его функции часто ограничены «информированием». Притом, что трудовые и финансовые ресурсы на поддержку официальных сайтов, так или иначе, расходуются, в некоторых случаях сайты остаются не инструментом развития муниципальных образований, а некоторой опцией-символом стремления к современности.

Официальные сайты администраций муниципальных образований являются своеобразными представительствами органов МСУ в сети Интернет, поэтому целесообразно выделить критерии для

исследования данных ресурсов. Критерии, по которым оценивались web-сайты, можно организовать в ряд групп:

- Содержание сайта, полнота информации по структуре органов власти, по полномочиям лиц, представляющих городские власти. Под полнотой информации понимается, прежде всего, достаточность размещенных сведений для формирования целостного представления по тому или иному параметру.

- Корректность ссылок и правильность их работы.

- Актуальность информации, размещенной на сайте. Под актуальностью информации понимается степень сохранения ценности данной информации в момент ее получения и зависит от динамики изменения ее характеристик, а также от интервала времени, прошедшего с момента возникновения события.

- Наличие информации по экономическим показателям развития муниципальных образований и статистической информации.

- Простота доступа пользователя к интересующей его информации на главной странице (наличие полноценной контактной информации; наличие возможности обратной связи с органами власти; оформление сайта: наличие символики, выверенного корпоративного стиля; наличие простого и удобного интерфейса – поиск по сайту, помощь, часто задаваемые вопросы). Простое и логичное построение контента подразумевает простоту и наличие единого стиля текста, отсутствие большого количества пунктуации, придаточных предложений, усложняющих фразы.

В Республике Карелия свои представительства в сети Интернет имеют все городские округа и муниципальные районы:

Городские округа

г. Петрозаводск <http://www.petrozavodsk-mo.ru/>

г. Костомукша <http://www.kostomuksha-city.ru/>

Муниципальные районы

Беломорский район <http://belomorsk.karelia.info/>

Калевальский район <http://www.visitkalevala.ru/>

Кемский район <http://kemrk.ru/>

Кондопожский район <http://amsu.kondopoga.ru/>

Лахденпохский район <http://www.lahden-mr.ru/>

Лоухский район <http://louhi-adm.onego.ru/>

Медвежьегорский район <http://amsu.medgora-rayon.ru/>

Муезерский район <http://www.muezersky.ru/>
Олонецкий район <http://olon-rayon.ru/>
Питкярантский район <http://admin.pit.su/>
Прионежский район <http://prionega.karelia.ru/>
Пряжинский район <http://pryazha.karelia.info/>
Пудожский район <http://www.pudogadm.ru/>
Сегежский район <http://home.onego.ru/~segadmin/>
Сортавальский район <http://sortavala-mr.telesort.ru/>
Суоярвский район <http://suojarvi.ru/>

Согласно пункту 5 статьи 1 8-ФЗ, «официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления (далее – официальный сайт) – сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления».

Не смотря на это, в отношении выбора и администрирования доменных имен официальных сайтов муниципальных районов и городских округов РК нет единого подхода. Больше половины сайтов не имеют собственного доменного имени первого уровня и арендуют доменное имя второго уровня у провайдеров связи. Кроме того, некоторые администрации муниципальных районов не являются администраторами своего доменного имени. Вследствие нарушения требований пункта 5 статьи 1 8-ФЗ такие сайты не являются официальными, несмотря на то, что называют себя таковыми. Кроме того, некоторые сайты не позиционируют себя как официальные. Так сайт Калевальского района, несмотря на то, что является источником информации администрации района в сети Интернет, в названии не имеет слова «официальный» и по вступительному слову на главной странице оставляет впечатление сайта туристической фирмы.

В том, что касается дизайна сайтов, тут чувствуется общий подход и стремление к соответствию общему стилю оформления. Все сайты на главной странице имеют название и герб муниципального образования, изображение природных достопримечательностей района. Все сайты имеют общую структура размещения материа-

лов в три колонки, похожий подход к навигации по сайту. Такой подход позволяет пользователю, посетив один сайт, так же легко сориентироваться на всех остальных сайтах, что, безусловно, облегчает поиск необходимой информации, а значит, делает эту информацию более доступной. При этом поиск по сайту доступен не на всех ресурсах.

Однако следует обратить внимание на то, что часто на главной странице сайтов встречаются не нужные гаджеты – время, календарь, курсы валют или погода. Эти «украшения» совершенно излишни и лишь захламляют главную страницу, отвлекают внимание пользователя. Понятен мотив веб администраторов сгладить впечатление от «пустоты» главной страницы из-за слабой информативной насыщенности, однако, хотелось бы порекомендовать им направить свои силы на подготовку полезного контента. Еще более неуместными на официальном сайте выглядят баннеры с коммерческой рекламой.

С точки зрения простоты восприятия текста пользователем, текст должен состоять из коротких фраз, параграфы должны начинаться с предложения, излагающего главную идею с пояснением в последующих предложениях. Кроме того, в случае, если сайт содержит большие по объему документы, необходимо включение резюме по каждому документу, что облегчает работу пользователя. Все официальные сайты в целом отличает выверенный стиль подачи информации.

Корректность ссылок на сайте, наличие ясной информации о том, куда они ведут, является условием простой и эффективной работы сайта и взаимодействия его с пользователем. По данным критериям официальные республиканские сайты в целом демонстрируют вполне удовлетворительные показатели.

Наличие эффективно работающего web-ресурса муниципального образования подразумевает своевременность и динамичность обновления информации на сайте и ее актуальность. Своевременность обновления информации обуславливается самой структурой контента. Если сайт понимается только как витрина муниципального образования и администрации в Интернете, то говорить об эффективно работающем сайте трудно. Поэтому сайт должен являться площадкой, на которой постоянно публикуются текущая

информация по социально-экономическим показателям развития муниципального образования, новые нормативно-правовые акты, распоряжения и постановления городских властей. По данному критерию можно, прежде всего, выделить сайты Петрозаводского и Костомукшского городских округов, Прионежского, Беломорского, Питкярантского, Пряжинского, Сегежского муниципальных районов. Важным требованием к сайту администрации муниципального образования является возможность доступа пользователя к законодательным актам, на основе которых действуют власти, а также к уставу муниципального образования. Большинство упомянутых сайтов РК содержат такие документы или ссылки на текст.

Недостатком, который присущ некоторым официальным сайтам муниципальных образований республики, является отсутствие рубрики, информирующей пользователей о последних обновлениях на ресурсе. Подобное положение затрудняет и усложняет алгоритм взаимодействия пользователя и ресурса и является свидетельством отсутствия продуманной логики работы пользователя с сайтом. Данный недостаток закладывается обычно на этапе проектирования программного обеспечения.

Высокой оценки заслуживает общее информационное наполнение сайтов администраций муниципальных районов. Сайты дают ясное представление пользователю сайта о структуре муниципальных органов власти с указанием имен, должностей чиновников, сферы их ответственности, а также контактной информации. Также присутствует информация о планах работы, официальные документы, информация о социальном и экономическом положении в районах, информация для бизнеса, информация об общественной жизни в районе и многое другое.

Сайт правительства Республики Карелия неоднократно признавался одним из наиболее информативных и открытых интернет ресурсов среди всех интернет представительств регионов РФ. Традиции главного официального портала Республики положительно влияют на развитие сайтов муниципальных районов РК.

Одной из идей, положенных в основу проектов «Электронного правительства», является идея создания «электронной приемной», где граждане могли бы задавать интересующие их вопросы город-

ским властям и службам, и оперативно получать на них ответ. Однако пока говорить о достаточной степени реализации подобной схемы в отношении сайтов муниципальных образований РК еще рано. Сайт «Электронная приемная» Администрации Петрозаводского городского округа является дополнительным средством для обеспечения возможности граждан обратиться к Главе Петрозаводского городского округа и в Администрацию Петрозаводского городского округа. Это еще один шаг к тому, чтобы сделать официальный сайт не просто визитной карточкой или информационным бюллетенем, а площадкой для реального взаимодействия с гражданами, для решения насущных проблем района.

Сайты администраций Костомукшского городского округа, Олонецкого, Беломорского муниципальных районов так же предусматривают возможность обращения в администрацию и получения официального ответа. На остальных сайтах есть стандартные формы «Обратная связь» либо ссылка на электронную почту главы района, что конечно нельзя назвать удовлетворительной реализацией идеи «электронной приемной».

В заключении следует отметить идею открытой публикации ответов на часто задаваемые вопросы граждан. Такие ответы опубликованы на сайтах Костомукшского городского округа и Кондопожского района. Однако в целом по прежнему официальные сайты муниципальных образований – не место для дискуссий и не предоставляют возможности пользователям публиковать свои комментарии, замечания и предложения в открытом доступе. Ни один сайт не оборудован форумом, гостевой книгой или иным средством, позволяющим гражданам участвовать в обсуждении насущных проблем, открыто выражать свое мнение по тем или иным проблемам жизни муниципального образования. Это может свидетельствовать о неуверенности властей в своих действиях и нежелании допускать граждан к непосредственному участию в выработке решений. Хотелось бы пожелать в этой связи администрациям муниципальных образований брать пример с официального сайта Президента России, на котором есть ссылка на дискуссионную площадку, на официальный видео канал и твиттер Президента.