

Секция «Социология»

Эффективные информационные потоки в муниципальном управлении

Тухватуллина Марина Александровна

Кандидат наук

Нижекамский химико-технологический институт КГТУ, Факультет экономики и управления, Нижнекамск, Россия

E-mail: antina.nk@mail.ru

Преобразования, происходящие в России, усилили внимание к осмыслению природы управления, в том числе и муниципального. Управленческая подсистема представляет собой разновидность информационной системы, перерабатывающей информацию, и от того насколько эффективно построена структура информационных потоков во многом зависит эффективность управления. Структура информационных потоков города строится с учетом структуры и процессов функционирования его органов управления, потребностей в информационном обеспечении населения и различных организаций.

Рассмотрим структуру информационных потоков в муниципальном управлении на примере конкретного муниципального образования – муниципального образования Нижнекамский муниципальный район Республики Татарстан.

Как показали результаты проведенного исследования, Совет Нижнекамского муниципального района в лице Аппарата Главы Нижнекамского муниципального района является центром, аккумулирующим практически все информационные потоки города. Процесс движения информации в Аппарате Главы достаточно жестко регламентирован, вследствие чего проблем в организации именно внутренних информационных потоков практически не возникает. Если они и возникают, то здесь основную роль играет человеческий фактор: несоблюдение регламента, затягивание сроков, формальное отношение и тому подобное.

Большее количество проблем возникает во внешних информационных потоках. Внешняя среда, окружающие условия – это необходимый фон, на котором и при опосредованном участии которого разворачивается функционирование системы. В связи с этим следует отметить, что в целях повышения эффективности муниципального управления представляется весьма важным изучения в структуре информационных потоков органов местного самоуправления не только внутренних, но и внешних информационных потоков, и, прежде всего, информационные потоки, циркулирующие между органами городского управления и населением города, поскольку именно повышению уровня и качества жизни жителей города служит муниципальное управление.

Перейдем непосредственно к исследованию информационных потребностей жителей города Нижнекамска. Опрос жителей города показал, что нижекамцы в основном интересуются информацией об экономическом развитии города, об экологическом состоянии, о социальном развитии, о деятельности органов местного самоуправления, и в меньшей степени о деятельности общественных организаций. При этом респонденты полагают, что интересующая их информация местными средствами массовой информации либо представлена частично, либо вообще не представлена. Вместе с тем, подчеркнем, что необходимым требованием к СМИ местного уровня является сочетание официальной информации местных органов власти, местных новостей, а также различных справок и рекомендаций, имеющих практическое значение для аудитории.

Эта особенность выводит местные СМИ на первый план по сравнению с федеральными и региональными, т.к. первые тесно связаны с повседневными интересами каждого конкретного человека.

Доказательством тому, что местные средства массовой информации не в полной мере способствуют удовлетворению информационных потребностей населения, является результат сравнения рейтинга проблем, волнующих горожан, с рейтингом проблем, освещаемых в местных СМИ.

Население г. Нижнекамска в большей степени заинтересовано в информации о состоянии экологической обстановки в городе, о ходе реализации жилищной политики, об уровне развития инфраструктуры, реализации социальной политики и работе жилищно-коммунальной службы.

Структура же информационных выпусков местных СМИ несколько другая. Здесь в первую очередь представлены новости спорта, обзор праздничных мероприятий, совершенных правонарушений. Волнующие в первую очередь населения экологические проблемы освещаются в рамках обзора деятельности предприятий города (10-е место в общей структуре), обзор жилищной политики занимает 28-е место, развитие инфраструктуры – пятое, социальная политика – седьмое.

Помимо местных СМИ (печатных и телевизионных) важным источником информации о деятельности города является Интернет. Автором был проведен контент-анализ официального сайта города и сайтов ряда организаций и учреждений города. Все сайты представленные для контент-анализа обслуживаются муниципальным учреждением «Информационный Центр города Нижнекамска». Данная организация занимается разработкой и технической поддержкой сайтов организаций и учреждений г. Нижнекамска.

Общим недостатком проанализированных Интернет-сайтов является низкая информационная открытость: ни на одном из анализируемых сайтов нет Интернет-приемной и отсутствуют форумы, и только на нескольких сайтах представлена возможность запроса информации с сайта. На анализируемых сайтах в основном представлена официальная «сухая» информация: указаны электронные адреса, указаны телефоны и представлена информация о деятельности организации (данный блок информации представлен на всех анализируемых сайтах).

Вместе с тем итоги экспертного опроса, в котором участвовали специалисты МУ «Информационный центр г. Нижнекамска», показывает, что помимо наличия официальной информации, указания электронных адресов и телефонов официальный сайт города должен обязательно содержать ссылки на нормативную базу, указание о контактах с пресс-службой, кроме того официальный сайт города должен иметь Интернет-приемную и предусматривать механизм запроса информации.

По результатам контент-анализа и сравнения их с результатами опроса экспертов, можно сделать вывод, что ни один из представленных сайтов не обладает всеми необходимыми характеристиками. На сайтах не представлена должным образом та информация, которую пользователи хотели бы получать с помощью этих сайтов. Отсутствует система обратной связи. Практически нигде не указаны контактные электронные адреса. На некоторых сайтах отсутствует механизм запроса информации. Некоторые из представленных сайтов не обновляются, что является большим недостатком, так как устаревшая информация не интересует пользователей сети. В итоге можно сказать, что

возможности, которые дает использование Интернета в муниципальном управлении, в Нижнекамске реализуются еще далеко не в полной мере.

Итак, можно сделать вывод о том, что население города Нижнекамска не довольно тем, как удовлетворяются их информационные потребности. Приведем еще один пример, рассмотрим, как оценивают свою информированность горожане о деятельности местных органов власти.

Как видно горожане достаточно низко оценивают степень удовлетворенности своих информационных потребностей в сообщениях о деятельности местных органов власти – степень информированности нижекамцев о деятельности органов местного самоуправления Нижнекамского муниципального района в 1,5-2 раза ниже потребности в данной информации.

В заключении отметим, неполное удовлетворение информационных потребностей населения в конечном итоге может сказаться на доверии населения к местным органам власти и эффективности муниципального управления. В тоже время, подчеркнем, что в Нижнекамске не разработана единая концепция или программа информатизации муниципального управления, следствием чего и являются выявленные недостатки и невысокая эффективность информационных потоков. В связи с этим для повышения эффективности муниципального управления за счет повышения эффективности циркулирующих информационных потоков в Нижнекамске необходима разработка концепция информатизации Нижнекамского муниципального района, которая поможет скоординировать действия по совершенствованию организации информационных потоков в городе и районе.