

# ИССЛЕДОВАНИЕ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА ПЛАТФОРМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С НАСЕЛЕНИЕМ

Сентябрь 2020

**D**



**ДИАЛОГ**

# Оглавление

<b>Введение</b>	<b>2</b>
<b>Европа</b>	<b>3</b>
Испания	5
Эстония	14
Великобритания	19
Финляндия	24
Исландия	28
Швеция	33
Дания	39
<b>Азия</b>	<b>44</b>
Китайская Народная Республика	44
Гонконг	50
Южная Корея	53
Сингапур	61
<b>Северная Америка</b>	<b>68</b>
США	68
Калифорния	78
<b>Южная Америка</b>	<b>83</b>
Аргентина	83
Бразилия	91
<b>Океания</b>	<b>94</b>
Новая Зеландия	94
<b>СНГ</b>	<b>100</b>
Украина	100
Казахстан	108
<b>Заключение</b>	<b>115</b>

# Введение

Повсеместное распространение цифровых технологий оказывает значительное влияние на все сферы жизни общества. Внедрение новых медиа, позволяющих обрабатывать большие объемы информации с высокой скоростью, приводит к количественным и качественным изменениям в самых разных аспектах человеческой коммуникации. В том числе, преобразуется коммуникация между гражданами и государством.

В первую очередь, видоизменяется сфера государственных услуг: она становится более прозрачной и удобной для конечного пользователя. Однако потенциал дигитализации значительно более широкий: распространено мнение, что за счет использования цифровых технологий станет возможен переход к прямой демократии. В этом контексте особый интерес представляют дигитальные практики, направленные на расширение участия граждан в государственном управлении.

В России комплексная цифровизация как приоритет государственной политики была заявлена еще в начале 2000-х годов: так, в 2002-2010 годах в Российской Федерации действовала федеральная целевая программа «Электронная Россия». Целью программы [являлось](#) «кардинальное ускорение процессов информационного обмена в экономике и обществе в целом, в том числе между гражданами и органами государственной власти, повышение эффективности государственного управления и местного самоуправления».

За последние десять лет в России был разработан и внедрен целый ряд цифровых проектов, направленных на обеспечение прямой коммуникации между гражданами и государством. Условно проекты в сфере дигитализации можно разделить на несколько направлений.

Во-первых, это платформы, позволяющие гражданам создавать электронные петиции. Петиции продолжают быть одной из наиболее распространенных форм гражданского участия в государственном управлении. В России с 2013 года функционирует государственный [портал](#) «Российская общественная инициатива» - интернет-ресурс, на котором граждане, авторизованные через поддерживаемую государством систему идентификации ЕСИА, могут размещать свои петиции или голосовать за петиции, созданные другими гражданами. Только за первые 4 года работы платформы было предложено свыше 9800 инициатив, из них были рассмотрены 25, приняты по итогу рассмотрения - 12. Электронные петиции, эффективный инструмент прямой коммуникации, позволяют различным инициативным группам доносить свои предложения до законодательной власти

Во-вторых, это сервисы, позволяющие проводить электронные опросы и публичные консультации по тем или иным актуальным проблемам (чаще всего, связанным с конкретной локацией). Наиболее известным российским проектом в этой сфере является [система](#) «Активный гражданин», запущенная по инициативе Правительства Москвы в 2014 году. Главной задачей проекта было заявлено получение мнения горожан по актуальным вопросам, касающимся развития Москвы. На голосование в системе выставляются вопросы, относящиеся к компетенции органов исполнительной власти Москвы. Таким образом, портал позволяет мэрии собирать мнение аудитории, озабоченной городскими проблемами, понимать потребности населения и задавать свою повестку.

В-третьих, это инструменты, позволяющие государству оперативно реагировать на жалобы граждан по конкретным проблемам. С 2018 года в России функционирует браузерная система «Инцидент-менеджмент», разработанная ООО «Медиалогия». В первую очередь, данная система - инструмент, позволяющий представителям власти разного уровня эффективно и быстро обрабатывать представленные в медиапространстве жалобы граждан. Платформа позволяет автоматически отслеживать негативные информационные поводы в основных социальных сетях и оперативно узнавать реакцию сообщества на те или иные действия властей, что способствует улучшению качества коммуникации между государством и обществом.

В приведенном ниже исследовании рассмотрен зарубежный опыт дигитальных практик по всем трем указанным направлениям. Так, из платформ, направленных на работу с инициативами граждан, описаны «Petitsioon.ee» (Эстония); «Petitions to Parliament» (Великобритания); «Kansalaisaloite.fi» (Финляндия); «Folketinget» (Дания); «Epeople.go.kr» (Южная Корея); «Better Reykjavik» (Исландия); раздел «Электронные петиции» на портале «Dialogguiden» (Швеция), интернет-представительство Президента Украины и др. Из платформ, обеспечивающих проведение опросов и публичных консультаций, рассмотрены порталы «Reach» (Сингапур); «Policy Address Public Consultation» (Гонконг); «mVoting» (Южная Корея); системы «Consultation – Have your say» (Новая Зеландия); «Платформа публичного обсуждения» (Аргентина); «Открытый Диалог» (Казахстан) и др. Из платформ, направленных на сбор жалоб от граждан, описаны порталы «Бюро писем и звонков» (КНР); «Eung-dap-so» (Южная Корея); «Fix my street» (Великобритания); «California Report Card» (США); «MyLA 311» (США); приложения «Smart City» (Казахстан) и др.

Помимо этого рассмотрены цифровые инструменты партисипаторного бюджетирования (например, «Decide Madrid» (Испания); «My Neighbourhood» (Исландия); «New York City Consul Participatory Budgeting» (США); «Spacehive» (Великобритания)) и порталы, направленные на вовлечение граждан в законотворческий процесс (например, «e-Democracia» (Бразилия); «Портал открытых законов» (Аргентина); «Osale.ee» (Эстония)).

Осмысление опыта других государств необходимо для определения специфики российской дигитализации; анализ зарубежного опыта внедрения дигитальных практик может помочь России избежать распространенных ошибок в сфере цифровизации и за более короткий срок построить эффективную комплексную систему «электронного государства».

# Европа

## Испания

---

**Еще в 1990-х годах цифровизация административных процессов в Испании стала национальным приоритетом.** С тех пор страна регулярно занимает высокие позиции в рейтинге развития электронного правительства ООН (16 место в 2002 году и 17 место в 2018 году) и в рейтинге электронного участия (E-participation) ООН (5 место в 2018 году, 36 место в 2020 году).

### Правовое регулирование политического участия граждан в Испании

---

**В Испании возможность прямого участия граждан в общественных делах, право на индивидуальные и коллективные петиции закреплены в [Конституции](#) (статьи 23 и 29).** Основным законом, регулирующим функционирование платформ, направленных на расширение участия граждан в госуправлении, является [Закон 57/2003](#) «О мерах по модернизации местного самоуправления». В нем закреплена необходимость введения процедур, связанных с *«информационно-коммуникационными технологиями для содействия эффективному участию граждан в вопросах общественной жизни и права»*. [Закон 40/2015](#) требует от органов местного самоуправления проводить онлайн-консультации с общественностью. **Минимальная поддержка, необходимая для гражданских инициатив в испанских муниципалитетах с населением более 20 000 человек, составляет 10% граждан** (статья 70bis закона 57/2003).

### Платформы обратной связи с населением в Испании

---

**В Испании на муниципальном уровне широко используются платформы обратной связи с населением.** В настоящий момент функционируют, как минимум, 15 подобных порталов.



*Карта испанских городов, разрабатывающих или уже использующих порталы обратной связи с населением на базе кода Consul*

Крупнейшие: [«Decide Madrid»](#) (Мадрид), [«Decidim.Barcelona»](#) (Барселона), [«A Porta Aberta»](#) (Ла-Корунья), [«Participa Tarragona»](#) (Таррагона).

**У данных платформ общий принцип работы, основанный на открытом исходном коде Consul, официальным владельцем которого является Городской совет Мадрида.** Код Consul для собственных проектов используют более 90 млн. пользователей в 35 странах и 135 учреждениях.

**Наиболее развитым и головным порталом является «Decide Madrid».** На мадридском сайте присутствует максимальное количество функциональных разделов. **Между «Decide Madrid» и остальными испанскими порталами осуществляется постоянный обмен информацией.** Местные органы власти получают от Мадрида всю необходимую помощь по внедрению собственных проектов как в техническом, так и в юридическом плане, в то же время предоставляя столице обратную связь, позволяющую развивать платформу и адаптировать ее под специфику конкретного региона. Так, если «Decide Madrid» официально поддерживает два языка, испанский и английский, другие порталы поддерживают также дополнительные региональные языки.

## Платформа «Decide Madrid»

---

**«Decide Madrid» (DM) - один из наиболее известных проектов, направленных на получение обратной связи от населения.** В 2018 году данная платформа [получила](#) премию ООН за заслуги в развитии государственной службы в категории «Создание инклюзивных учреждений и обеспечение участия в процессе принятия решений». Согласно [информации](#) с официального портала, основные цели платформы – «гражданское участие, прозрачность и открытость правительства». В настоящее время [насчитывается](#) более 500 тыс. пользователей «Decide Madrid» (20% из 2,5 млн. жителей города старше 16 лет). За управление платформой отвечает Главное управление по гражданскому участию Городского совета.

**Проект «Decide Madrid» появился** после победы коалиции левых политических партий «Анога» на муниципальных выборах в Мадриде 2015 года. Платформа была запущена командой лидера победившей коалиции М. Кармена - левые заявляли, что проект позволит вернуть общественное доверие к местным органам власти, [подорванное](#) рядом коррупционных скандалов. По этой причине DM объединяет как возможность обратной связи для жителей Мадрида, так и портал с открытыми данными о деятельности Городского совета.

«DM» имеет **четыре основных функции: сбор инициатив («предложений граждан») и голосование за новые местные законы; дебаты граждан; совместное бюджетирование; консультации представителей муниципальной власти с населением.**

Сбор инициатив граждан осуществляется в круглосуточном режиме, заявки практически не модерированы (администраторы сайта проводят скрининг предложений, чтобы убедиться в отсутствии призывов к насилию, оскорблений или дискриминации). Любой зарегистрированный пользователь сайта (даже не подтвердившей свою регистрацию в Мадриде) может создать предложение (при этом поддержать чужие предложения могут только пользователи с подтвержденной мадридской регистрацией). То, что большинство опций [сайта](#) доступно для пользователей, указавших лишь адрес своей электронной почты, приводит к **значительной потенциальной уязвимости портала для провокаций и кибератак** (при этом на данный момент такие прецеденты отсутствуют).



Модераторы рекомендуют пользователям подробно детализировать их предложения (интерфейс позволяет добавлять внешние ссылки, фото или видео, геометки), чтобы сделать их более полными и интересными для других пользователей. После создания инициатива появляется на веб-сайте, и другие пользователи - подтвердившие свою регистрацию в Мадриде - могут ее поддержать. Предусмотрена также система навигации по базе гражданских инициатив, так, их можно отсортировать по тематике или локации. Также публикуются общие тренды - наиболее популярные ключевые слова, встречающиеся в предложениях.

**Общее количество предложений значительно:** по [данным](#) ученых из международного исследовательского проекта «CrowdLaw for Congress», с момента создания сайта до февраля 2017 г. было подано более 21 тыс. предложений. Большое количество предложений затрудняет поиск конкретных инициатив.

The screenshot displays the Decide Madrid website interface. At the top, there is a 'FEATURED' section with three proposals, each with a 'Support' button. Below this is a 'More active' section with tabs for 'Most supported', 'New', and 'recommendations'. A detailed proposal view is shown, including a map, title, description, and a progress bar indicating 90 proposals (27,662 supports needed) with a 'Support' button. On the right, there are sections for 'SELECTED PROPOSALS', 'CATEGORIES' (with various tags like Associations, Culture, sports, etc.), 'TRENDS' (with tags like traffic, valdebebas, technology, etc.), and 'DISTRICTS'. A 'Create a proposal' button is visible at the top right.

*Новейшие инициативы и навигация по базе Decide Madrid*

**Поддерживать чужие инициативы могут только пользователи старше 16 лет, подтвердившие свою регистрацию в Мадриде через указание своих паспортных данных.** Помимо этого новые пользователи должны подтвердить свой номер телефона. По [информации](#) на сайте, процесс разработан таким образом, чтобы каждый гражданин имел возможность подавать предложения, но администраторам не приходилось тратить время на рассмотрение предложений, не получивших достаточной поддержки.

**Чтобы инициатива была рассмотрена Городским советом, сначала она должна получить необходимую поддержку: как минимум, от 1% граждан Мадрида старше 16 лет (в настоящее время - 27.622 человека).** Если предложение получает необходимую поддержку, начинается 45-дневный период публичного онлайн-обсуждения, в течение которого горожане могут ознакомиться с инициативой и поддержать ее. За этим периодом следует дополнительный 7-дневный период, за который верифицированные пользователи могут проголосовать за принятие или отклонение предложения на сайте «DM». Получение простого большинства голосов в этом процессе позволяет перейти к следующему этапу - рассмотрению предложения в Городском совете. Любое предложение, получившее поддержку большинства во втором туре публичного голосования, должно быть рассмотрено Городским советом в течение 30 дней. В течение этих 30 дней Городской совет Мадрида оценивает предложение на основании критериев его целесообразности, законности, осуществимости, возможных экономических затрат; результат рассмотрения приводится в отчете, публикуемом на сайте совета. Если решено принять предложение, сотрудники Городского совета разрабатывают план его реализации. Если решение по инициативе негативное, совет может либо предложить альтернативу, либо указать причины, препятствующие исполнению предложения.

**Число предложений, получивших необходимую поддержку, крайне мало: всего два предложения за всю историю существования платформы получили достаточное число голосов.** [Инициатива](#) «Madrid 100% Sostenible» была одобрена гражданами Мадрида в феврале 2017 года, получив 89% положительных голосов из общего числа 211.725 голосов. В результате внедрения этого предложения Городской совет Мадрида создал Комиссию по мониторингу, которая контролирует введение мер по обеспечению устойчивого развития города. [Инициатива](#) «Billete único para el transporte público» впоследствии не прошла последний этап утверждения;

**таким образом, за все время существования портала только одна инициатива была реализована.** Гражданское предложение о введении единого транспортного билета в черте города перешло первичный порог поддержки с 27.064 голосами «за»; проведенные затем консультации с горожанами продемонстрировали поддержку 93,94% мадридцев (198.905 голосов). Тем не менее, 3 октября 2017 года создание «единого билета» было отклонено Управлением автономного сообщества Мадрид (административным центром которого является город Мадрид) на том основании, что единая карта общественного транспорта уже существует на территории сообщества. При этом, оба предложения были представлены в день запуска платформы; **в последующие годы ни одно предложение не получило даже половины от необходимого числа голосов поддержки.**

**Процесс сбора голосов поддержки предложения также может осуществляться с помощью подписных листов, образец которых представлен на сайте.** Собранные через центры предоставления государственных и муниципальных услуг подписные листы оцифровываются и добавляются к «электронным» голосам.

В настоящий момент даже самые популярные инициативы не набирают более 2,2% от необходимого числа голосов. Таким образом, **эффективность «Decide Madrid» как механизма реализации гражданских инициатив является низкой.**

По мнению исследователей из университета Сарагосы, низкая эффективность «Decide Madrid» объясняется плохой структурой платформы: разделы дебатов и обсуждения гражданский инициатив плохо разграничены между собой. Оценивая высказывания в рамках раздела дебатов, пользователи не иницируют никакие законотворческие процессы. Таким образом, происходит **диффузия пользовательской активности на портале «DM».**

**Вторым основным разделом портала «Decide Madrid» является раздел партисипаторного бюджетирования, который, в теории, должен позволить гражданам влиять на бюджетную политику города.** На первом этапе лица, зарегистрированные в Мадриде, могут подавать на всеобщее рассмотрение проекты расходов, которые будут опубликованы на сайте. Одно из ключевых различий между этим процессом и процессом подачи обычных гражданских инициатив заключается в том, что с авторами проектов по распределению бюджета связываются представители Городского совета и им предоставляется возможность объединять проекты. Это сделано с целью ограничения объема предлагаемых проектов.

Следующий этап - 2-недельный период, в течение которого верифицированные пользователи получают десять голосов для распределения между общегородскими проектами и десять голосов для распределения между районными проектами. На заключительном этапе голосования публикуются общий доступный бюджет и проекты-«финалисты», а также их расчетная стоимость (произведенная Городским советом на этапе оценки). Верифицированные избиратели снова голосуют за любое количество проектов для всего города и за один проект из района по своему выбору. Единственное ограничение - проекты, которые они поддерживают, не могут по совокупной стоимости превышать общую сумму средств, имеющихся в бюджете.

Выбор итогового списка проектов, которые будут профинансированы, осуществляется в порядке убывания полученных голосов, причем и общегородские, и районные проекты рассматриваются вместе. Из списка последовательно выбирают по одному проекту так, чтобы каждое новое предложение по распределению средств смогло уместиться в рамках общего доступного бюджета. Если расчетная стоимость проекта приведет к превышению бюджета, этот проект пропускается и выбирается следующий, выполнимый вариант. Наконец, отобранные проекты включаются в проект общего бюджета города.

**В первые несколько лет существования платформы раздел партисипаторного бюджетирования пользовался большой популярностью:** так, с 2016 по 2017 год сумма, выделенная на эти проекты, [выросла](#) с 60 млн. евро до 100 млн. евро, при этом общее количество участников увеличилось почти на 50%, с 45.531 до 67.132 человек. Однако **в декабре 2019 года стало известно, что в новом фискальном году средства на партисипаторное бюджетирование не были выделены. Причиной для этого стало, в первую очередь, политическое противостояние левых и правых партий в Городском совете Мадрида.** Политики из правой правящей партии «Ciudadanos» [заявили](#), что вопрос о совместно распределяемом бюджете будет поднят снова после того, когда они решат «снежный ком» из около 1000 незавершенных проектов, якобы заброшенных командой предыдущего мэра города М. Кармена. [Реакция](#) аудитории на данное заявление **смешанная: нет общего консенсуса относительно того, поддерживать ли решение нового Горсовета об отмене партисипаторного бюджетирования. Распространена критика как в отношении правых, так и левых политиков:** «Надеюсь, что мы, Мадрид, усвоили урок и навсегда потеряем вас всех из виду в 2023 году». Таким образом, **смена партии власти в Городском совете Мадрида привела к непоследовательной политике руководства города как в отношении вопроса партисипаторного бюджетирования, так и в отношении гражданского участия в политике в целом. Эта непоследовательность вызывает у населения недовольство и усталость от постоянных изменений.**

**Помимо разделов гражданских инициатив и партисипарного бюджетирования на портале «Decide Madrid» есть разделы, предназначенные для того, чтобы пользователи обсуждали те или иные темы.** Данные разделы не инициируют действия со стороны муниципальных властей. Во-первых, это раздел [дебатов](#), позволяющий пользователям выражать свое мнение по поводу общественно значимых вопросов. Активность пользователей в данном разделе незначительная: максимальное количество голосов за/против по одной теме составляет 6386. Во-вторых, это раздел консультаций, в котором пользователи [высказывают](#) свое мнение о «процессах, происходящих в городе». Они отвечают на вопросы, которые задаются через портал представителями муниципальных властей, выражают мнения в отношении их действий. **При этом нет никакой информации о том, в какой мере учитывается мнение общественности:** степень влияния позиции пользователей портала на принимаемые муниципальной властью решения не закреплена законодательно.

## Продвижение платформы «Decide Madrid»

---

**Продвижение платформы «Decide Madrid» в испанских СМИ практически отсутствует.** За период с 1 января 2020 года по 12 августа 2020 года в испанских медиа появилось всего 29 публикаций с упоминанием «Decide Madrid», общий охват которых составил менее 1 тыс. человек. За пределами Испании упоминания платформы практически отсутствуют: из общего количества публикаций только 4 были опубликованы в зарубежных СМИ.

**Официальные аккаунты «Decide Madrid» присутствуют во всех основных социальных сетях:** платформа информирует о своей деятельности в «[Twitter](#)» (11,9 тыс подписчиков), «[Facebook](#)» (8 тыс. подписчиков), «[Youtube](#)» (995 подписчиков), «[Instagram](#)» (2 тыс. подписчиков). Суммарная аудитория данных страниц с 1 мая 2020 года составила 14 тыс. пользователей. С учетом того, что для реализации гражданским инициативам необходимо набрать, как минимум, 27.622 голосов (1% жителей Мадрида старше 16 лет), это значение можно охарактеризовать как низкое. Таким образом, суммарный охват аудитории официальных аккаунтов платформы составляет около половины от количества жителей Мадрида, необходимого для прохождения гражданской инициативы через «Decide Madrid». Кроме того, **крайне низкой остается вовлеченность пользователей в официальных аккаунтах платформы:** с 1 мая 2020 года ни один пост в соцсетях лайков не набрал более 38 лайков, комментарийная активность под постами практически отсутствует.

**Недостаточное информирование мадридцев об инициативах, размещенных на портале, является одной из причин неэффективности платформы «Decide Madrid» как механизма расширения участия граждан в госуправлении.**

## Критика платформы «Decide Madrid»

---

**Пик активности портала пришелся на 2015-2018 годы** – так, именно в этот период было [проведено голосование](#) по двум проектам, которые набрали необходимый минимум голосов. **Затем популярность платформы постепенно снижалась.**

В первую очередь, **причиной снижения популярности проекта является смена партии власти в Городском совете.** В 2015 году левая коалиция Ahora получила 20 мест из 57 в совете и стала второй партией по численности, М. Кармела, лидер коалиции, стала мэром города. Однако в 2019 году в результате коалиционного соглашения между тремя правыми партиями (Partido Popular, Ciudadanos, Vox) мэром был [назначен](#) Х. Мартинес-Алмейда, после чего **развитие платформы перестало быть приоритетным для городских властей.** Говоря о «Decide Madrid», **представители коалиции правых в 2016 году заявляли, что они боятся, что портал представляет опасность для представительной демократии,** навязывая городу «систему боливарианской демократии», типичную для «ностальгирующих коммунистов». Представители бывшей левой коалиции, потерявшей власть, также недовольны состоянием проекта: они [утверждают](#), что «с тех пор как Partido Popular и Ciudadanos управляют Городским советом, право граждан на непосредственное участие в политике исчезло». **Вероятнее всего, к прежнему уровню значимости «Decide Madrid» в среднесрочной перспективе не вернется:** во-первых, следующие выборы в Городской совет Мадрида пройдут только в 2023 году, во-вторых, правые политики как в самом муниципалитете, так и по всей Испании [имеют](#) крайне высокий уровень поддержки населения.

**В феврале 2017 года команду мэра Мадрида М. Кармена критиковали за растрату бюджета,** выделенного на проведение [опроса](#) граждан по теме инициативы «Welcome Mother Nature». Мадридцам было предложено высказать свои идеи по трансформации и озеленению главных туристических мест города: Площади Испании в центре Мадрида и пешеходной улицы Гран-Виа. **Стоимость консультаций с населением в процессе обсуждения проекта превысила 1 млн. евро, большая часть из этих средств была потрачена на отправку писем мадридцам (384 тыс. евро) и последующую рекламную кампанию (350 тыс. евро).**

В июне 2020 года платформу **Decide Madrid** раскритиковали за [утечку](#) персональных данных пользователей. Муниципальная коалиция политических партий «Más Madrid» подала иск в Агентство по защите данных **«за нарушение пределов законности путем незаконного использования данных, предоставленных гражданами, в целях, которые являются государственной пропагандой»**. Контактные данные более чем 450 тыс. подписчиков портала «Decide Madrid», указанные ими при регистрации, 23 июня были использованы для рассылки рекламы проекта [SURES](#) (план по развитию юго-восточных регионов страны). Так как он не предусматривает открытого участия граждан и является информационной кампанией о работе городского правительства, данные пользователей использовались незаконно.

## Критика платформы «Decide Madrid»

---

**Пик активности портала пришелся на 2015-2018 годы** – так, именно в этот период было [проведено голосование](#) по двум проектам, которые набрали необходимый минимум голосов. **Затем популярность платформы постепенно снижалась.**

В первую очередь, **причиной снижения популярности проекта является смена партии власти в Городском совете**. В 2015 году левая коалиция Ahora получила 20 мест из 57 в совете и стала второй партией по численности, М. Кармела, лидер коалиции, стала мэром города. Однако в 2019 году в результате коалиционного соглашения между тремя правыми партиями (Partido Popular, Ciudadanos, Vox) мэром был [назначен](#) Х. Мартинес-Алмейда, после чего **развитие платформы перестало быть приоритетным для городских властей**. Говоря о «Decide Madrid», **представители коалиции правых в 2016 году заявляли, что они боятся, что портал представляет опасность для представительной демократии**, навязывая городу *«систему боливарианской демократии»*, типичную для *«ностальгирующих коммунистов»*. Представители бывшей левой коалиции, потерявшей власть, также недовольны состоянием проекта: они [утверждают](#), что *«с тех пор как Partido Popular и Ciudadanos управляют Городским советом, право граждан на непосредственное участие в политике исчезло»*. **Вероятнее всего, к прежнему уровню значимости «Decide Madrid» в среднесрочной перспективе не вернется**: во-первых, следующие выборы в Городской совет Мадрида пройдут только в 2023 году, во-вторых, правые политики как в самом муниципалитете, так и по всей Испании [имеют](#) крайне высокий уровень поддержки населения.

В феврале 2017 года команду мэра Мадрида М. Кармена **критиковали** за растрату бюджета, выделенного на проведение **опроса** граждан по теме инициативы «Welcome Mother Nature». Мадридцам было предложено высказать свои идеи по трансформации и озеленению главных туристических мест города: Площади Испании в центре Мадрида и пешеходной улицы Гран-Виа. **Стоимость консультаций с населением в процессе обсуждения проекта превысила 1 млн. евро, большая часть из этих средств была потрачена на отправку писем мадридцам (384 тыс. евро) и последующую рекламную кампанию (350 тыс. евро).**

В июне 2020 года платформу Decide Madrid раскритиковали за **утечку персональных данных пользователей**. Муниципальная коалиция политических партий «Más Madrid» подала иск в Агентство по защите данных **«за нарушение пределов законности путем незаконного использования данных, предоставленных гражданами, в целях, которые являются государственной пропагандой»**. Контактные данные более чем 450 тыс. подписчиков портала «Decide Madrid», указанные ими при регистрации, 23 июня были использованы для рассылки рекламы проекта **SURES** (план по развитию юго-восточных регионов страны). Так как он не предусматривает открытого участия граждан и является информационной кампанией о работе городского правительства, данные пользователей использовались незаконно.

\*\*\*

- 
1. Испанская платформа «Decide Madrid» так и не показала высокую эффективность как механизм расширения участия граждан в госуправлении, по сути оставшись пиар-проектом левой коалиции, который потерял свою актуальность после смены власти в городском совете Мадрида. К недостаткам платформы можно отнести плохую структуру портала, приводящую к путанице между разными разделами, недостаточную защищенность персональных данных пользователей и недостаточное продвижение проекта в соцмедиа и СМИ, приводящее к тому, что инициативы, размещенные на портале, не могут набрать числа голосов, достаточного для рассмотрения в Городском совете.



# Европа

## Эстония

---

### Цифровизация в Эстонии

**Среди стран Центральной и Восточной Европы – Эстония лидер по вовлеченности населения в использование сети Интернет.** В 2012 году 78% населения были интернет-пользователями. В рейтинге развития информационных технологий Эстония занимает 24-е место среди 142 стран мира, а в рейтинге открытости Интернета уверенно лидирует. В стране создано более 1100 бесплатных Wi-Fi-зон, с 2006 года в Эстонии началось строительство беспроводных сетей WiMAX, которые к 2013 году [покрыли](#) почти всю территорию страны. В настоящий момент в Эстонии [находится](#) штаб-квартира IT-агентства Евросоюза.

**С конца 90-х в Эстонии активно осуществляется последовательная цифровизация в самых разных сферах жизни общества.** Данный курс начал осуществляться в рамках [проекта](#) «прыжок тигра» («Tiigrihüpe»), направленного на инвестирование средств в развитие и расширение компьютерной и сетевой инфраструктуры в Эстонии, с особым акцентом на образовании. Проект был впервые предложен в 1996 году Т. Ильвесом, тогдашним послом Эстонии в США и будущим президентом Эстонии, и Я. Аавиксоо, тогдашним министром просвещения. Проект был объявлен Л. Мери, президентом Эстонии, 21 февраля 1996 года. Средства для финансирования «Tiigrihüpe» впервые были выделены в национальный бюджет 1997 года.

Изменения начались с правительства: с 2000 года правительство Эстонии перешло к **безбумажным заседаниям кабинета министров**, пользуясь электронной сетью документации в Интернете. По [результатам](#) конкурса Европейской комиссии проект перевода госсектора на электронную документацию, в результате которого к электронному обмену документами присоединилось около 500 учреждений, в том числе все министерства, уездные управы и почти все департаменты и инспекции, был признан лучшим в Европе. Также уже с 2000 года в Эстонии **появилась возможность подавать налоговые декларации электронным путем** (в 2010 году более 92% налоговых деклараций [были](#) поданы таким образом).

**Цифровизации подверглись и электоральные процедуры.** Еще в 2005 году - впервые в мире - жители Эстонии смогли участвовать в выборах органов местных самоуправлений посредством Интернета. В 2007 году Эстония [стала](#) первой в мире страной, предоставившей своим избирателям возможность голосовать через Интернет на парламентских выборах. **Доля граждан Эстонии, голосующих через Интернет, постоянно растет:** на парламентских выборах 2011 года так [проголосовало](#) 140 846 человек (24,3 % от всех проголосовавших избирателей), на президентских выборах 2019 года через Интернет были [поданы](#) рекордные 247 232 голоса (43,8% от общего числа).

**В настоящий момент, согласно премьер-министру Эстонии Ю.Ратас, оцифровка госуслуг позволяет экономить до 2% ВВП.** Отмечается **всплеск технологических стартапов:** плотность «единорогов» (стартапов с рыночной стоимостью выше \$1 млрд) [составляет](#) четыре компании на миллион граждан.

**На базе эстонского опыта выстраивают свою национальную архитектуру цифровых услуг и другие страны** – например, с 2015 года, **Финляндия**.

## Система «X-Road» как основа эстонского цифрового государства

---

**В основе эстонского цифрового государства - не только сервисов госуслуг, но и платформ обратной связи с населением - лежит [система](#) хранения данных «X-Road».** Это децентрализованная государственная сеть с открытым исходным кодом, на которой базируется вся инфраструктура. Ее главная задача – обеспечивать быстрый и безопасный обмен данными между различными органами, компаниями, сервисами, людьми. Согласно [информации](#) с государственного сайта, «X-Road» – *«невидимая, но крайне важная среда, которая позволяет различным национальным базам данных электронных услуг, как в государственном, так и в частном секторе, соединяться и работать в гармонии».* Внутри сети работает более 2700 всевозможных сервисов. Система была запущена в 2001 году и с тех пор постоянно совершенствуется.

**Одним из основных приоритетов развития системы является безопасность персональных данных** (в 2007 году, после масштабной кибератаки, в военную доктрину Эстонии было [введено](#) понятие электронной безопасности). **В настоящий момент безопасность персональных данных системы** (проект E-Estonia изначально подразумевал, что данные о себе граждане вводят всего один раз, после чего они фиксируются на единой платформе в привязке к индивидуальной ID-карте) [обеспечивается](#) **блокчейн-технологией K.S.I.**, (Keyless Signature Infrastructure), разработанной компанией «Guardtime». Он позволяет защищать данные так, чтобы их

нельзя было стереть или переписать. Использование распределенного реестра частично [снимает](#) проблему утечки данных и быстроты ее обнаружения. Особенностью системы является то, что **конечный пользователь сам выбирает, кто может получить доступ к его информации и к какой именно** (например, учителя могут ставить оценки в табели, но не могут просматривать истории болезней учащихся). Получение доступа к чужим персональным данным без разрешения в Эстонии является уголовным преступлением. **Вмешательство в публичные базы данных не остается незамеченным (даже обычный просмотр), поскольку любая активность фиксируется с помощью системы временных меток, основанной на блокчейне.**

Принцип работы блокчейна KSI отличается от наиболее распространенных в крипто-индустрии. **Он не хранит саму информацию, а содержит лишь хэш-значения, привязанные к традиционным серверам.** Это цифровые отпечатки исходных данных. **Вся информация в сети «X-Road» тут же хэшируется, а ее подлинность легко верифицируется с помощью блокчейн-технологии, но именно в качестве хранилища блокчейн не используется** – он лишь отвечает за безопасность. По официальной [версии](#), государство таким образом защищает информацию от недостатков блокчейна, обеспечивая при этом высокую скорость и большие возможности масштабирования.

Также на случай новой массовой кибератаки правительство Эстонии в 2017 году [создало](#) в Люксембурге резервный узел, содержащий копии данных. При этом **фактически персональные данные эстонских граждан не покидают территорию страны.**

## Эстонские платформы для обратной связи

**Работа платформ, направленных на получение обратной связи от населения, реализована через использование ID-карты (ID-kaart).** Карта выдается с 2002 года и является первичным удостоверением личности в Эстонии; она хранит информацию о своем владельце, например, полное имя владельца, пол, национальный идентификационный номер, криптографические ключи и сертификаты. Карта признается всеми членами Евросоюза и государствами-членами Шенгенского соглашения, не входящими в Европейский Союз, в качестве официального удостоверения для путешествующего лица. Чип в карте содержит криптографическую пару (общедоступный и личный ключи), которая позволяет пользователям подписывать электронные документы с использованием публичных ключей (DigiDoc), таким образом, **с помощью карты осуществляется электронная подпись** (при этом, по эстонским [законам](#), с 15 декабря 2000 года электронная цифровая подпись юридически эквивалентна подписи от руки). Карта позволяет пересекать границы, подписывать документы, подавать заявки на медицинские, нотариальные, налоговые и другие государственные и коммерческие услуги/сервисы, платить налоги и штрафы, участвовать в онлайн-голосовании, получать информацию из госреестров, идентифицировать личность (например, в онлайн-банкинге), [обмениваться](#) зашифрованными сообщениями. При этом электронная идентификация и все совершенные с ее помощью действия защищены законом. **Сами граждане при этом несут уголовную ответственность за сохранность цифрового паспорта.**

**ID-карта используется для аутентификации и авторизации на государственном портале [eesti.ee](http://eesti.ee) и в общегосударственной базе данных «X-tee».**

**В 2007 году была создана платформа «Osale.ee», позволяющая гражданам высказывать свое мнение касательно различных законопроектов, рассматриваемых парламентом.** По [словам](#) советника стратегического бюро Государственной канцелярии Л. Касеметс, через эту платформу граждане могут направить правительству или министерству свои предложения. **Osale.ee объединено с центральной инфосистемой законопроектов EIS.** Если там инициируются общественные консультации по законопроекту, то osale.ee предлагает всем заинтересованным канал, по которому можно отправить свое мнение правительству. **В первые годы посредством веб-страницы участия правительству представлялось до 175 идей и предложений в год. Позже, по мере распространения соцмедиа, количество предложений снизилось.** По мнению руководителя Ассамблеи сотрудничества Т. Пехк, низкое число активных пользователей объясняется пассивностью администрирования платформы. Пехк [отмечает](#), что Госканцелярии следует более активно развивать платформу Osale.ee, делать ее более удобной для пользователей.

В 2010 году при поддержке Целевого капитала гражданского общества была запущена платформа «[Petitsioon.ee](http://Petitsioon.ee)». **Она является старейшей до сих пор работающей электронной возможностью представления петиций и сбора подписей в поддержку инициатив.** Наиболее важными петициями, собравшими достаточную поддержку на [petitsioon.ee](http://petitsioon.ee), например, были: «Восстановим возмещение учебного кредита!» – в июне 2010 года (8180 голосов); «Нет соглашению АСТА!» – январь 2012 года (7212 голосов); «ХАРТА 12» – ноябрь 2012 года (18 210 голосов); «Помогите запретить эксплуатацию животных в цирке!» (7761 голос). **Чаще всего петиции касаются локальных вопросов, как хозяйственных, так и политических** (например, [петиция](#), выражающая протест против вотума недоверия, вынесенного членами приходского совета Саарде губернатору округа).

По словам Т. Риймаа, за первые семь лет работы платформы было [опубликовано](#) свыше 600 петиций. 1500 петиций не прошли модерацию и не были размещены из-за нарушения пользовательского соглашения. При этом **размещение петиции на платформе платное**: единовременная плата составляет 30 евро.

**Для организации публичных обсуждений и составления коллективных обращений к эстонскому парламенту Рийгикогу используется платформа «[Rahvaalgatus.ee](http://Rahvaalgatus.ee)»,** которая администрируется Ассамблеей сотрудничества Эстонии. Доступ к portalу также получается через использование ID-карты. [По словам](#) руководителя ассамблеи Т. Пехк, «Коллективное обращение – это обращение с не менее чем 1000 подписей, направленное на улучшение организации общественной жизни или для инициирования какого-нибудь закона или изменения закона». Сайт [rahvaalgatus.ee](http://rahvaalgatus.ee) открылся в марте 2017 года, он финансируется из госбюджета. «Создавая постоянно обновляемую или бета-версию платформы, которой можно пользоваться на эстонском, английском и русском языках, мы сотрудничали с канцелярией Рийгикогу, которая отвечает за следование правилам и срокам рассмотрения коллективных обращений», – сказал Пехк. **«С этой осени команда [rahvaalgatus.ee](http://rahvaalgatus.ee) начала просветительскую деятельность в области гражданских прав и возможностей участия в направлении трех целевых групп: молодежь от 16 лет, пожилые люди, которые умеют пользоваться электронными технологиями, и русскоязычные жители».** **В отличие от уже существовавших к тому моменту порталов «[Osale.ee](http://Osale.ee)» и «[Petitsioon.ee](http://Petitsioon.ee)», платформа «[Rahvaalgatus.ee](http://Rahvaalgatus.ee)» [позволила](#) проводить аргументированные публичные дискуссии, «как того предполагает демократия обсуждения, совместно создавать общий текст обращения и собирать дигитальные подписи».**

**Уже к концу 2017 года через сайт «Rahvaalgatus.ee» в Рийгигогу ушло шесть инициатив:** по словам руководителя ассамблеи Т. Пехка, «... это были темы, касающиеся окружающей среды и природы, например, защита белок-летяг, планирование «Rail Baltic», спасение экосистемы пролива Вяйке-вяйн, запрет глифосата и легализация лечебной конопли». **Открытие платформы получило значительное внимание аудитории.** Шесть инициатив к концу года собрали в общей сложности свыше 10 000 подписей. Число пользователей платформы с марта до конца года выросло до 70 тыс. человек.

**Платформа «Rahvaalgatus.ee» позволяет гражданам с удобством подавать коллективные обращения.** «Важно подчеркнуть, что цифровая подпись (PIN2) и аутентификация (PIN1) имеют разный юридический вес», – объясняет Пехк особенность работы rahvaalgatus.ee. «Если Рийгигогу предоставляется список подписантов, личность которых была установлена через банк, электронную почту, «Facebook» или PIN1, то такое послание рассматривается в качестве меморандума. На rahvaalgatus.ee под инициативами можно поставить цифровую подпись (PIN2), и в этом случае Рийгигогу будет рассматривать их в качестве коллективных обращений, для чего необходимо не менее 1000 подписей».

Помимо этого **во многих газетах Эстонии (например, «Eesti Päevaleht») есть возможность оставлять комментарии к web-колонкам, используя ID-карту для аутентификации** (данное решение [вызвало](#) негативную реакцию у части аудитории, считающей право на анонимность в Интернете важной гражданской ценностью).

Также, **используя ID-карту (то есть, осуществляя дигитальную подпись), граждане могут обратиться в комиссию по потребительским спорам, оставить жалобу на предпринимателя, оказавшего некачественную услугу.** Комиссия является независимой инстанцией, решающей потребительские споры, в компетентность которой входит решение возбужденных потребителем споров, исходящих из заключенного между потребителем и продавцом договора; участвующими в споре сторонами являются живущий в Эстонии потребитель и зарегистрированный в Эстонии предприниматель. Комиссия позволяет бесплатно решить спор между потребителем и продавцом услуги в досудебном порядке.

\*\*\*

1. В Эстонии планомерная цифровизация всех сфер жизни общества является приоритетом государственной политики и одной из основ современной эстонской идентичности. Эффективность эстонского подхода обусловлена тем, что цифровизация в Эстонии осуществляется постепенно и комплексно на протяжении нескольких десятков лет.
2. Фундаментом эстонского цифрового государства (в том числе, и платформ обеспечения государства обратной связью от граждан) является децентрализованная система организации данных «X-Road», построенная по блокчейн-технологии K.S.I., за счет которой обеспечивается безопасность персональных данных пользователей.
3. В Эстонии имеется несколько платформ, направленных на обеспечение прямой коммуникации между государством и гражданами. Это портал для составления коллективных обращений к парламенту «Rahvaalgatus.ee»; платформа «Osale.ee», позволяющая гражданам высказывать свое мнение касательно различных законопроектов, рассматриваемых парламентом; портал для размещения петиций Petitsioon.ee. В настоящий момент наибольшей популярностью из них пользуется «Rahvaalgatus.ee», позволяющая не только создавать петиции или комментировать конкретные законопроекты, но и организовывать масштабные публичные дискуссии. Высокая активность пользователей и большое количество позитивных отзывов в СМИ и социальных сетях свидетельствуют об эффективности данной платформы.

# Европа

## Великобритания

### Платформа «Fix my street»

В Великобритании широкое распространение получила платформа «[Fix my street](#)», позволяющая жителям оперативно сообщать руководству города о конкретных проблемах. «Fix my street» является бесплатной программной средой с открытым исходным кодом, разработка которой началась с 2007 года. В 2008 году система охватила весь Лондон; в настоящее время «Fix my street» действует практически во всех крупных городах Великобритании (например, в Ливерпуле, Бирмингеме, Шеффилде, Лидсе).

Функционал платформы позволяет любому жителю города (при регистрации указывается адрес) оставить жалобу для того или иного городского ведомства; жалоба сопровождается фотографией, описанием и геометкой. Жалобы должны быть предельно конкретными: несанкционированная реклама, граффити, скопления мусора и т.д. Ответами на жалобы граждан занимаются местные советы; на уровне районных и городских советов происходит подключение к платформе.

Report a problem Sign in All reports Local alerts Help

**FixMyStreet**

## Report, view, or discuss local problems

(like graffiti, fly tipping, broken paving slabs, or street lighting)

Enter a nearby UK postcode, or street name and area:  
e.g. 'B2 4QA' or 'Tib St, Manchester'

 **Go**

or use my location

### How to report a problem

- 1 Enter a nearby UK postcode, or street name and area
- 2 Locate the problem on a map of the area
- 3 Enter details of the problem
- 4 We send it to the council on your behalf

### Recently reported problems

- A rather large hole in the pavement  
17:23 today
- Advert on gate  
17:22 today
- Fly tipping in alley way  
17:22 today, last updated 17:42 today
- Work on verge encroaching to make highway too narrow for farm vehicle  
17:21 today, last updated 17:32 today
- Advert on side wall  
17:21 today

**9,923** reports in past week

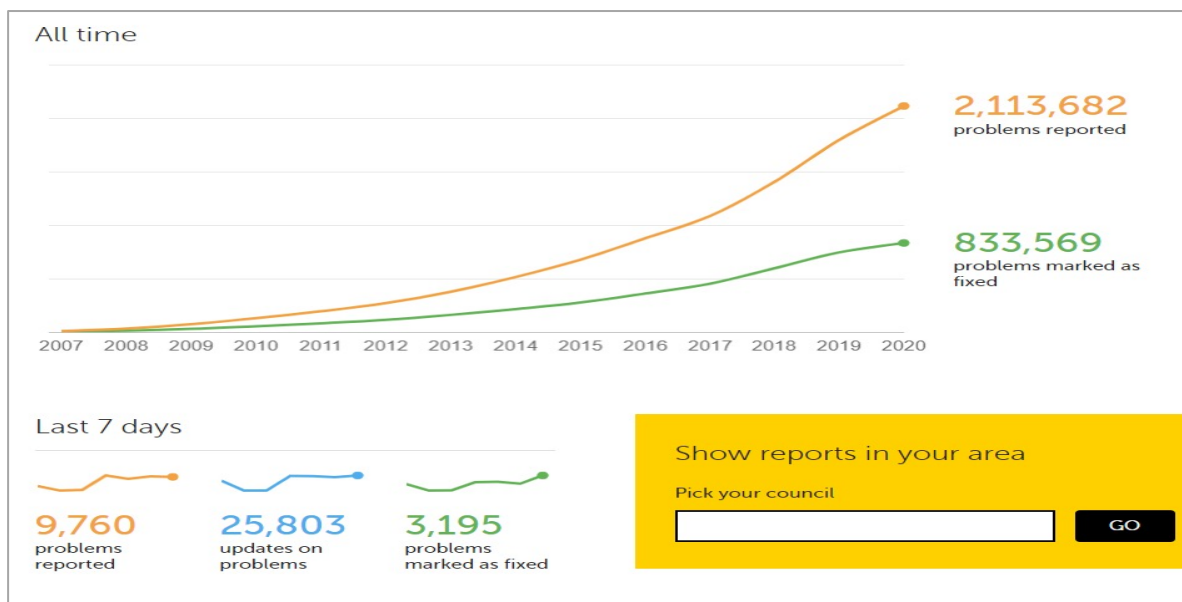
**12,798** fixed in past month

**3,273,494** updates on reports

Главная страница сайта «Fix my street»



На сайте представлена общая [статистика](#): сообщается, что **за 13 лет работы сервиса платформой было обработано свыше 2 млн. жалоб от граждан, свыше 800 тыс. из них были отмечены гражданами как удовлетворенные**. С каждым годом популярность платформы растет, количество городов, в которых она используется, увеличивается.



Статистика использования «Fix my street» по годам

**Росту популярности сервиса способствует то, что он доступен и в форме веб-страницы, и как мобильное приложение.** На платформе размещена статистика по наиболее популярным проблемам, система рейтинга и подборки советов, следование которым повышает шанс удовлетворения жалобы. На настоящий момент наиболее распространенной категорией жалоб являются проблемы с ТКО.


**В СМИ и соцсетях «Fix my street» упоминается преимущественно как эффективный инструмент улучшения городской среды.** Отмечается доступность сервиса, понятный дизайн, простота в использовании (как для жителей, так и для сотрудников городских ведомств). В медиапространстве некоторых регионов [встречаются мнения](#), что платформа представляет собой гораздо лучший способ узнать об эффективности того или иного местного совета, нежели их официальные сайты. В 2011 году издание «Guardian» [отметило](#) вклад сервиса в улучшение городской среды Эдинбурга (в особенности, в отношении проблемы скопления мусора).

## Платформа «Spacehive»

Другой **платформой**, используемой в Великобритании, является «Spacehive», запущенная в 2012 году. Сервис не связан с государственными структурами и представляет собой краудфандинговую платформу для финансирования общественно значимых инфраструктурных проектов по всей Великобритании. В сборе средств участвуют как рядовые граждане, так и городские советы. Распространены случаи, когда местные советы сами выставляют тот или иной проект на платформу, рассчитывая таким образом получить недостающее финансирование.

### Our projects


[Interesting](#) [Successful](#) [Popular](#)



**sPark It Liverpool**  
 ♀ Liverpool  
 When is a parking spot not a parking spot? When it is transformed: a gallery, a garden, a playground. In a world of social distancing, we need space for imagination. Reclaim the streets for people.

39%


£4,369 pledged    £10,934 goal    48 days left



**Merseyway Community Workshop**  
 ♀ Stockport  
 We need your help to transform an old shoe shop in the heart of Stockport's pedestrianised high-street, into a public space for creative hands-on workshops and community engaged activities!

144%

£4,312 pledged    £2,977 goal    3 days left



**Woodend Community Woodland Project**  
 ♀ Metropolitan Borough of Sefton  
 To reinvigorate an historic woodland entrance to Maghull, with a welcoming, accessible, iconic and engaging wildlife friendly space, focusing on enhancing the environment, history, community, legacy.

75%

£17,992 pledged    £23,851 goal    77 days left

[Browse all projects](#)

Главная страница «Spacehive»

Помимо краудфандинга, «Spacehive» предлагает **специализированное программное обеспечение для структур городского управления**. Платформа позитивно оценивается в [СМИ](#). Использование платформы поддерживают крупные политики самых разных политических взглядов: например, премьер-министр Великобритании, консерватор [Д. Кэмерон](#); мэр Лондона, лейборист [С. Хан](#). Позитивно высказался о «Spacehive» известный телеведущий и актер [С. Фрай](#). Платформа неоднократно получала [награды](#) на урбанистических форумах. Преимущественно позитивно «Spacehive» упоминается в социальных сетях: **преобладает мнение, что подобные сервисы в будущем станут основой для развития городов**. Основной недостаток платформы,

который отмечается пользователями, заключается в том, что системой не предусмотрена система наград для поддержавших проект (традиционно краудфандинговые платформы предлагают гибкую систему наград, различающихся в зависимости от суммы пожертвования).

**Распространение сервиса «Spacehive» в Великобритании привело к тому, что подобные краудфандинговые проекты стали появляться и в других европейских странах.** Так, например, с помощью краудфандинга жители голландского Роттердама собрали средства на строительство моста, который соединил два района города (изначально из-за отсутствия необходимых средств городской совет планировал построить мост не ранее, чем через 30 лет).

## Портал «Petitions to Parliament»

---

**Платформа** для написания и обсуждения петиций «Petitions to Parliament» начала разрабатываться еще в 2006 году по инициативе премьер-министра и лидера партии лейбористов Т. Блэра. В первое время работы платформы петиции, минуя парламент, в зависимости от содержания сразу [направлялись](#) в то или иное ведомство, где рассматривались по существу. **Платформа получила значительное внимание аудитории:** в течение первого полугодия работы нового сервиса на нём было создано 2860 петиций. Наиболее [заметной](#) петицией (1 млн. 800 тыс. подписантов) стало обращение об отмене введения автомобильного налога, который начислялся бы в зависимости от показателей счетчика пробега автомобиля. **Негативная реакция на проект реформы была успешно отработана за счет прямой электронной коммуникации:** Т. Блэр направил всем подписавшим петицию сообщение на электронную почту, в котором объяснил, что цель нового налога - не установление контроля за автомобилистами, а борьба с перегрузкой дорог.

В 2010 году деятельность «Petitions to Parliament» была временно [приостановлена](#) в связи с парламентскими выборами в Великобритании; было заявлено, что после рестарта сервиса набравшие достаточную поддержку (как минимум, 100 тыс. подписей) петиции будут сначала рассматривать в парламенте. Проект был перезапущен в 2011 году на правительственном сервере.

**Были заявлены следующие ограничения.** Петиции может создавать и подписывать только гражданин или резидент Соединенного Королевства. При попытке подписать петицию необходимо поставить соответствующую отметку в специальном окне - подтвердить свой статус, выбрать страну, ввести свои имя и фамилию, адрес электронной почты и индекс. В настройках приватности указывается, что сайт [фиксирует](#) IP-адрес пользователя. По этим данным проверяется, имеет ли право человек подписать петицию, и не делал ли он этого несколько раз. Данные пользователей, подписавших ту или иную петицию, хранятся год со старта петиции. Не допускается сбор подписей для петиций на сторонних сайтах.

**Петиции проходят жесткую модерацию.** Так, обращение отклоняется, если петиция слишком абстрактна и не призывает к конкретному действию со стороны правительства; тематически схожая петиция уже существует (в таком случае при попытке создать петицию автор может быть перенаправлен на страницу уже существующей петиции); петиция призывает к действию, которое находится вне зоны ответственности федерального правительства (например, это действие могут осуществить только правительства Уэльса или Шотландии); петиция содержит непроверенные факты или явно направлена на диффамацию в адрес лица или организации. В тексте петиции не должны быть элементов обвинения и травли. Нельзя создавать петиции с требованием наградить кого-либо почетным званием или отобрать его (для этого есть отдельный сервис). Петиции отклоняются, если их содержание явно шуточное, содержит сведения, которые нельзя разглашать, спам или рекламу, нецензурную брань или призывы к экстремистским действиям.

В разделе [помощи](#) сообщается о порядке функционирования сервиса. Петицию должны поддержать, минимум, 5 человек - необходимо указать их e-mail адреса для проверки. Петиции проходят премодерацию на предмет соответствия правилам платформы.

**Комитет петиций в Палате общин обращает внимание на все петиции, которые прошли модерацию и публикуются на сайте;** из них сотрудники Комитета выбирают наиболее интересные или популярные, которые затем выносятся на обсуждение. При достижении 10 тыс. подписей на петицию следует ответ от правительства страны. При достижении 100 тыс. подписей петиции почти всегда обсуждаются в парламенте. При этом авторы петиции могут быть приглашены в парламент для участия в дискуссии и презентации своей точки зрения по теме петиции.

За 2011-2012 год было открыто для сбора подписей 36 тыс. петиций, в общей сложности они набрали более 6 млн. подписей. Всего за первый год работы платформы преодолели барьер в 100 тыс. подписей только 10 петиций.

На 2014 год 40 петиций собрали необходимое количество подписантов. В связи с ростом популярности платформы и увеличением количества петиций **в Палате общин Великобритании была создана специальная комиссия из 11 человек, профильно занимающаяся рассмотрением петиций**, как поданных онлайн, так и отправленных в традиционном бумажном варианте. В настоящее время комитет продолжает работу. Из наиболее резонансных инициатив последнего времени, которые были им рассмотрены, выделяются петиция о введении налога на сладкие газированные напитки и петиция о запрете на въезд в Великобританию Д. Трампа.

За все время работы платформы «Petitions to Parliament» наиболее популярными стали петиции, связанные с Brexit: петиция о сохранении Великобритании в составе ЕС (свыше 6 млн. подписей) и петиция о проведении повторного референдума о выходе из ЕС (более 4 млн. подписей).

\*\*\*

1. В Великобритании широкое распространение получили сервисы, основанные на платформе «Fix my street». Они позволяют пользователям сообщать профильным ведомствам о тех или иных конкретных проблемах, возникших в городе, это способствует их оперативному решению. «Fix my street» отличается высокой эффективностью, которая достигается, главным образом, за счет узости функционала. Сервис ориентирован на конкретные жалобы и не позволяет пользователям предлагать свои инициативы и проекты.
2. Популярность платформы «Fix my street» в Великобритании привела к тому, что статистические данные, предлагаемые сервисом, активно используются общественностью для оценки эффективности городских советов.
3. Особенностью британского сервиса «Spacehive» является то, что он предполагает расширение участия граждан в региональной политике не через сбор предложений и инициатив, а через вовлечение их в со-финансирование различных инфраструктурных проектов. Эффективность платформы отметили ЛОМы самых разных политических взглядов.
4. В Великобритании уже долгое время существует платформа создания и рассмотрения петиций «Petitions to Parliament». Она является эффективным инструментом коммуникации между государством и обществом; петиции регулярно рассматриваются профильным парламентским комитетом.

# Европа

## Финляндия

---

**Повсеместная цифровизация уже долгое время является одним из основных приоритетов политики Финляндской Республики.** Согласно [докладу](#) ООН, на 2020 год Финляндия занимает четвертое место в мире по уровню развития системы электронного правительства, уступая лишь Дании, Южной Корее и Эстонии.

### Портал «Kansalaisaloite.fi»

---

Помимо различных инициатив, направленных на дигитализацию сферы госуслуг, в Финляндии существуют системы, назначением которых является получение государством обратной связи от населения. Основной платформой является портал [Kansalaisaloite.fi](#) («Гражданская инициатива»). Интерфейс сайта представлен на двух государственных языках - финском и шведском. По своему функционалу портал напоминает российскую платформу РОИ - в [докладе](#) ООН оба ресурса фигурируют как примеры национальных сайтов взаимодействия граждан и государства.

Портал был запущен 1 марта 2012 года: тогда в законодательстве страны появился соответствующий [акт](#), регулирующий инициативы, которые могут подать граждане Финляндии как граждане ЕС. В самом акте содержится ссылка на [постановление](#) ЕС о гражданской инициативе от 16 февраля 2011 года. В акте первым пунктом обозначается, **любой гражданин страны, имеющий право голоса, может предложить свою законодательную инициативу, так как это его неотъемлемое конституционное право. Ценз для ее рассмотрения в парламенте страны составляет 50 тыс. поддержавших человек, или 1,2% избирателей.**

**Гражданин, предлагающий инициативу, должен указать, как минимум, одного представителя инициативы и его заместителя.** Данные об инициативе и контактной информации двух лиц-представителей должны быть представлены в заявлении для передачи в Центр регистрации населения (подведомственный орган министерства финансов страны), министерство юстиции и парламент. **На сбор необходимого количества подписей даётся 6 месяцев с момента публикации инициативы (в случае, если заявление подается онлайн, необходимо собрать 50 подписей в первый месяц после публикации инициативы).** Подписи возможно собирать и онлайн, и традиционным способом: в специальном счетчике на сайте в разделе конкретной инициативы учитываются все сданные подписи, с предупреждением, что

информация о сданных подписях на бумаге может отображаться с опозданием. **Если автор инициативы набирает 50 тыс. подписей, министерство юстиции, в ведении которого находится сайт «Народная инициатива», передает их на проверку в Центр регистрации населения.**

**В случае, если гражданин или организация потратили на продвижение инициативы (например, в социальных сетях) свыше 1500 евро, информация об этом указывается на портале.** Если гражданин или организация поддержали инициативу на меньшую сумму, то публикация или сокрытие этих данных зависит уже от их личного выбора.

**Инициативы делятся на два типа: законопроекты и призывы к какому-либо действию со стороны властей.** В случае, если инициатива является законопроектом (или поправкой к нему), она рассматривается в том же порядке, что и законопроекты, которые предлагают депутаты парламента. Если инициатива представляет из себя призыв к действию, ее рассматривают в одном чтении. Кроме того, в случае, если предложение требует от правительства дополнительных ресурсов для реализации, последнее может выработать свой законопроект на основе этого предложения.

Näytä	Alkamassa 0	Käynnissä 51	Päättyneet 1 062	Toimitettu eduskuntaan 38	Kaikki 1 151
Järjestä	Uusin ensin	Vanhin ensin		Kannatusilmoituksia	Eniten Vähiten
Edellinen	Sivu 1 / 2	Seuraava		Näytä sivulla:	20 100 Kaikki
31.1.2020	Vesi on meidän - kansalaisaloite vesihuollon yksityistämisen estämiseksi Lähetetty eduskuntaan 23.3.2020				89 345 joista Kansalaisaloite.fi:ssä 89 179
3.7.2019	Verkkokalastus kiellettävä saimaannonnan levinneisyysalueella Lähetetty eduskuntaan 21.10.2019				76 200 joista Kansalaisaloite.fi:ssä 76 200
2.5.2019	Lentovero Lähetetty eduskuntaan 12.2.2020				55 184 joista Kansalaisaloite.fi:ssä 54 018
10.4.2019	Kesäaika pysyväksi ajaksi Lähetetty eduskuntaan 12.11.2019				53 971 joista Kansalaisaloite.fi:ssä 53 971
20.2.2019	Terapiatakuu mielenterveyspalveluihin pääsyn nopeuttamiseksi Lähetetty eduskuntaan 22.10.2019				53 060 joista Kansalaisaloite.fi:ssä 52 107
22.1.2019	Kaivoslaki Nyt – Lakialoite kaivoslain muuttamiseksi Lähetetty eduskuntaan 8.10.2019				58 992 joista Kansalaisaloite.fi:ssä 58 068

*Инициативы, рассматриваемые на «Kansalaisaloite.fi»*

**Авторы инициативы, набравшей достаточную поддержку, передают персональные данные подписантов лишь одной структуре - Центру регистрации** (в министерство юстиции и правительство данные поступают уже в обезличенном виде). Безопасность персональных данных пользователей портала «Гражданская инициатива» обеспечивается министерством юстиции.

**В случае, если гражданин собирает электронные подписи с помощью сторонних сайтов, они должны удовлетворять ряду требований, главное из которых - одобрение службы TRAFICOM** (подразделение структуры-регулятора, по функционалу схожее с Роскомнадзором). Для получения этого одобрения сайт должен поддерживать электронную идентификацию по соответствующему [закону](#) и предоставлять данные по запросу Центра регистрации; изменение внесенных пользователями данных на сайте должно быть невозможно. Информация об одобрении TRAFICOM указывается на главной странице портала.

**Большая часть данных** (сведения о подписантах и патронах) **удаляется с «Kansalaisaloite.fi» после истечения определенного срока.** В первую очередь, это касается инициатив, не получивших достаточной поддержки; информация об успешных инициативах ([например](#), о поправках к закону об авторском праве) сохраняется дольше. **Наказание за предоставление ложных сведений или кражу чужих персональных данных осуществляется в соответствии с УК страны.**

**Модерация инициатив, предлагаемых пользователями, не является жесткой.** Так, несмотря на то, что согласно закону предложение должно касаться конкретного вопроса, на «Kansalaisaloite.fi» встречаются инициативы, посвященные широкому кругу проблем. Например, в [инициативе](#) «За личную свободу и неприкосновенность» от 2013 года перечисляются изменения, которые должны были коснуться регулирования оборота наркотиков, проституции, призыва на военную службу и процедуры обрезания детей (предложение не получило достаточной поддержки, его подписало менее 500 человек).

Также **закон исключает возможность подачи общественных инициатив по вопросам признания международных договоров и вопросам бюджетной политики.** При этом часто встречаются инициативы, прямо или косвенно касающиеся внешней политики: например, [предложение](#) по организации референдума о выходе из ЕС (формально оно относится к компетенции парламента, а потому является допустимым).



Согласно одному из пунктов закона, **инициатива должна или предлагать закон, или изменять уже существующий (с возможностью почти полностью его переписать или отменить)**. В некоторое противоречие с этим пунктом вступают инициативы, в которых говорится только о будущем регулировании. Например, [инициатива](#) 2013 года, в которой заявитель предложил государству гарантировать, что системы GPS и другие технологии не будут использоваться в Финляндии для построения систем наблюдения за людьми: при том, что гражданин не предложил конкретных поправок в закон, а лишь обозначил концепцию, инициатива была принята к рассмотрению. В отличие от других упомянутых инициатив, данное предложение вызвало у аудитории интерес: оно набрало больше половины от необходимого числа подписей.

Наиболее популярные категории петиций на портале: «Здравоохранение» (26% от всех инициатив); «Экология» (18%) и «Правовое регулирование» (15%). Наиболее медийной петицией последнего времени, которая была принята, стала [инициатива](#) о вводе ограничений на ловлю рыбы сетями (из-за слишком ранней установки сетей массово [гибли](#) детеныши сайменской нерпы – одного из символов животного мира Финляндии).

За все время наиболее популярной инициативой на портале, собравшей в два раза больше подписей, чем было необходимо, [стала](#) петиция о легализации однополых браков. Принятие данной петиции активно освещалось как финскими, так и международными СМИ.

**Реальная эффективность «Kansalaisaloite.fi» как инструмента прямой демократии является спорной.** Всего с момента запуска портала на нем было размещено 1150 инициатив, из них только около 100 преодолели отметку в 10 тыс. подписей. Лишь 38 предложений набрали необходимые 50 тыс. подписей, прошли процедуру проверки и были переданы в парламент для рассмотрения.

\*\*\*

1. Финская платформа «Kansalaisaloite.fi» направлена на получение государством обратной связи от населения в форме законотворческих инициатив. Несмотря на ее открытость, доступность для пользователей и четкий правовой статус, реальную эффективность платформы как инструмента прямой демократии можно охарактеризовать как низкую: лишь 3% инициатив набрали необходимое число подписей для рассмотрения в парламенте.

# Европа

## Исландия

---

**В Исландии имеются значительные предпосылки для развития электронной «прямой демократии».** Страна лидирует по распространенности широкополосного доступа в Интернет: в 2018 году его имели 98% исландских домохозяйств. Кроме того, правительство Исландии поставило цель обеспечить 99% домов и предприятий доступом к скорости соединения не менее 100 Мбит/с к 2022 году. Небольшое население (около 320 тыс.) позволяет Исландии избежать управленческих проблем, которые имеют более крупные и демографически неоднородные страны. Традиция парламентаризма в Исландии - одна из самых древних в мире: исландский парламент Альтинг собирается с 930 года. Все эти факторы в целом упрощают внедрение процедур прямой демократии.

Свидетельством приверженности Исландии идее прямой демократии стала процедура разработки новой конституции в 2009 году, которую можно охарактеризовать как **«конституционный краудфандинг»**. Правительство [обратилось](#) к общественности и пригласило почти тысячу граждан, случайно отобранных из Национального реестра избирателей, принять участие в общенациональном форуме - «мозговом штурме» идей конституционной реформы. По процедуре, разработанной на форуме, 25 граждан были избраны общественностью для формирования Конституционного Совета. Им было поручено разработать новую конституцию страны, которая, в свою очередь, была вынесена на референдум, после которого она должна была быть утверждена парламентом. В своей работе члены Конституционного Совета учитывали мнения граждан, собирая их предложения в социальных сетях.

**Успешность внедрения проектов электронного участия в Исландии отмечена на международном уровне:** в 2020 году по индексу электронного участия ООН страна [заняла](#) 12 место в мире.

## Электронное участие в Рейкьявике

---

**В наибольшей степени платформы электронного участия распространены в Рейкьявике - столице Исландии, городе, в котором [проживает](#) более, чем  $\frac{2}{3}$  населения страны.**

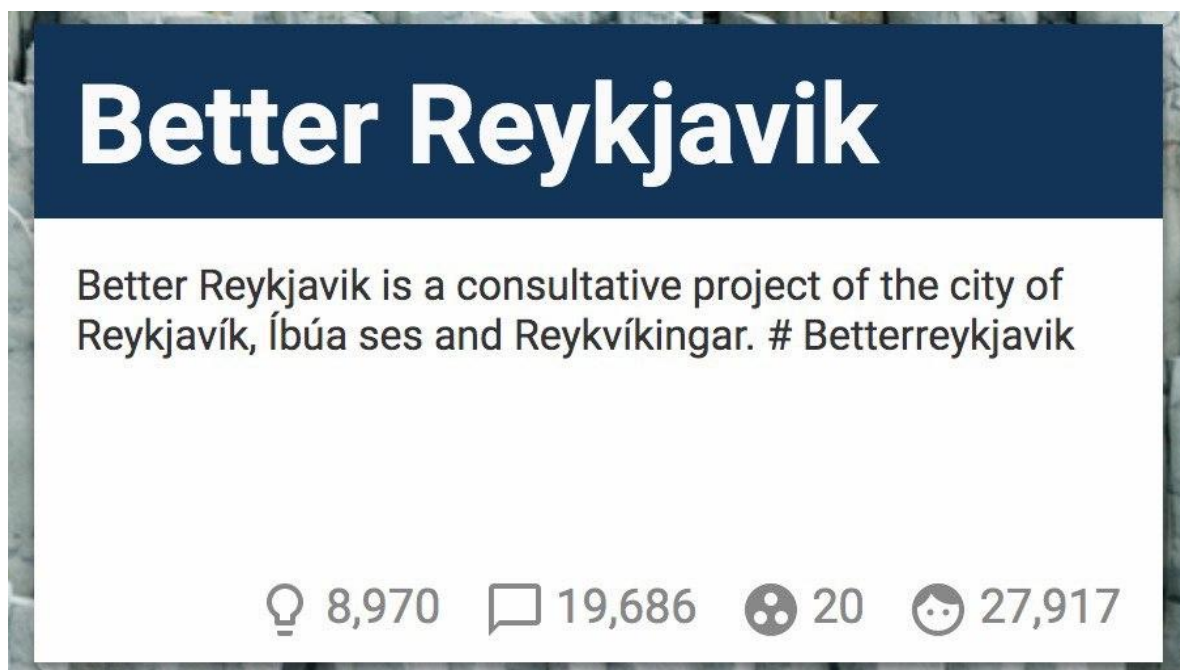
Первым примером электронного участия в Рейкьявике стал [референдум](#) в 2001 году, в котором граждане могли участвовать онлайн. Голосование проводилось по вопросу перемещения внутреннего аэропорта. Другой пример - [проект](#) новой экологической политики «Local Agenda 21» в Рейкьявике. Проект [проводился](#) в 2010 году по инициативе мэра города и включал обсуждение и поиск компромисса между двумя основными группами: гражданами и представителями крупных компаний. Для сбора мнений и предложений граждан мэрией был создан сайт. Позже эти материалы были отправлены в Департамент окружающей среды Рейкьявика и учтены при разработке программного документа, задающего цели муниципальной политики.

**В 2010 году в Рейкьявике была запущена платформа «[Better Reykjavik](#)» - консультационный онлайн-форум, на котором горожане могут представлять свои идеи по развитию города.** Проект функционирует в рамках открытого сотрудничества между городским советом Рейкьявика и Фондом Citizen - некоммерческой организацией, базирующейся в Рейкьявике, которая осуществляет техническую работу над сайтом. «Better Reykjavik» был [создан](#) двумя частными лицами, Р. Бьярнасоном и Г. Гримссоном. Затем проект получил статус некоммерческой организации, ежемесячное его финансирование колеблется от 1500 до 1600 евро.

**Форум может просматривать любой желающий, для участия в обсуждении необходима регистрация.** Производится модерация сообщений: удаляются комментарии, оскорбляющие других участников, призывающие к насилию. Согласно [порталу городского совета Рейкьявика](#), «платформа позволяет гражданам высказывать, обсуждать и приоритизировать идеи по улучшению своего города, создавая открытый дискурс между членами сообщества и городским советом, а также предоставляя избирателям право прямого влияния на принятие решений». [Отмечается](#), что после размещения идеи на «Better Reykjavik» она становится общественным достоянием; в ходе консультативного процесса идея может измениться. Муниципальные власти Рейкьявика имеют право использовать все идеи, представленные на форуме, вне зависимости от того, одобрены они другими пользователями или нет. Кроме того, на портале имеется дисклеймер, что «все представленные идеи не обязательно будут официально рассмотрены».

**Имеется прописанная процедура рассмотрения размещенных на форуме предложений городским советом.** В полдень последнего буднего дня месяца 5 предложений, получивших наибольшее количество голосов пользователей, переносятся в отдельный раздел на сайте «Better Reykjavík», голосование по ним прекращается. Затем эти идеи рассматриваются соответствующими Постоянными комитетами городского совета; при этом особый акцент делается на анализе дискуссии, возникшей по поводу этих предложений. Каждые 4 года городской совет избирает 9 Постоянных комитетов (комитеты по культуре, спорту и досугу, образованию и делам молодежи, логистике и транспорту, социальному обеспечению, правам человека и т.д.). Как правило, предложения рассматриваются в течение одного месяца. Постоянный комитет по мере необходимости также может направлять идеи в районные комитеты для обсуждения.

На «Better Reykjavík» имеется счетчик, сообщающий статистику по работе портала. Всего через платформу было подано 8,970 предложения и оставлено 19,686 комментариев от 27,917 пользователей.



*Данные по работе «Better Reykjavík»*

**Интерфейс портала не отличается глубокой проработкой: значение некоторых иконок неизвестно, не указана дата обновления статистики, отсутствует возможность поиска предложений по тексту.**

На платформе «Better Reykjavik» участники могут регистрироваться через интеграцию с подтвержденным профилем в соцсетях («Facebook» и «Twitter»). **Максимально широкое участие населения в обсуждении является одной из целей платформы**, поэтому «создание препятствий для доступа», в том числе ограничение по принципу наличия исландского гражданства, [противоречит](#) идее проекта. Один из широко известных примеров инклюзивности платформы - [предложение](#) увеличить количество школьных экскурсий, вынесенное 9-летней школьницей. Идея была поддержана другими пользователями, одобрена Городским советом и в итоге реализована.

**Проект «Better Reykjavik» является одним из наиболее исследованных инструментов электронной «прямой демократии» в научной среде.** В первую очередь, это связано с тем, что платформа появилась одной из первых и использовалась другими странами в качестве шаблона. Группа ученых из шведского университета Эребру [выделяет](#) следующие отличительные характеристики «Better Reykjavik»: **управление осуществляется преимущественно некоммерческой организацией, что подчеркивает роль низовой гражданской активности; не платформа адаптируется под политическую систему, а политическая система приспособливается под новый формат политического участия; нет установленного порогового количества подписей для рассмотрения петиций на муниципальном уровне** (это позволяет большему количеству предложений проходить рассмотрение и в конечном итоге быть внедренными вне зависимости от активности других пользователей на сайте в конкретный месяц); **платформа предлагает пользователям большое количество вариантов работы с предложениями друг друга** (так, есть возможность вносить аргументы «за» или «против», не только подписывать петиции, но и голосовать за них).

Согласно исследованию ученых из университета Эребру, в сравнении с аналогичными платформами за период 2008-2011, «Better Rejkjavik» собрал большее количество петиций, большее среднее значение подписей за петицию и большее количество комментариев.

**В последние годы «Better Rejkjavik» практически не обсуждается в медиапространстве.** С 1 августа 2019 года в европейских и исландских СМИ не обнаружено ни одной публикации, связанной с платформой.

## Проект «My Neighbourhood»

---

С 2011 года в Рейкьявике действует проект «My Neighbourhood» (ранее назывался «Better Districts»), являющийся платформой для партисипаторного бюджетирования. Проект [получил](#) первоначальные инвестиции в размере 5,7 млн. евро от Городского совета Рейкьявика. 450 млн. исландских крон (приблизительно 2.78 млн. евро) выделяются ежегодно на реализацию предложений горожан по улучшению городской инфраструктуры Рейкьявика. В 2015 году эта сумма [соответствовала](#) 0,35% от общего бюджета города.

По последним [данным](#) (на 2017 год) всего было одобрено 608 предложений по распределению бюджета; количество участвовавших в процессе исландцев неизвестно. Последние опубликованные [данные](#) свидетельствуют о том, что доля жителей Рейкьявика, участвовавших в распределении бюджета, постепенно снижается (с 8,1% в 2012 г. до 7,3% в 2015 году).

Предлагаемые идеи по распределению бюджета, согласно [цели](#) проекта, должны *«повышать качество инфраструктуры, увеличивать возможности для отдыха и общественных встреч, а также возможности для игр и досуга, поощрять езду на велосипеде или улучшение условий для пешеходов и пользователей общественного транспорта»*. **В отличие от «Better Reykjavik», на «My Neighbourhood» пользователи могут выкладывать свои идеи лишь раз в год, когда открыт конкурс.**

Работа проекта [распределена](#) следующим образом: некоммерческая организация «Citizens Foundation» пишет программное обеспечение и осуществляет техническую поддержку, городской совет Рейкьявика координирует выбор проектов, Национальный реестр избирателей удостоверяет личности участников голосования. Кто угодно, не только граждане Исландии или собственники жилья в Рейкьявике, может подать идею в течение одного заранее обозначенного месяца. На этом этапе процесса аутентификация осуществляется через «Facebook Connect» или с помощью электронной почты, что обеспечивает более широкое участие.

Городской совет города Рейкьявика оценивает стоимость собранных предложений. Обсуждение предложения советом доступно в виде видеозаписи, размещенной на сайте. Запись доступна и после завершения рассмотрения проекта. Затем предложения выносятся на электронное голосование. Служба внутреннего аудита Рейкьявика наблюдает за выборами, а внешние эксперты проводят аудит безопасности каждый год до, во время и после голосования.

После аутентификации избиратель указывает свой район, а затем проекты, за которые он хочет проголосовать. Голосование доступно гражданам с 16 лет (тогда как голосование на национальных и местных выборах возможно с 18 лет). При этом пользователи могут сколько угодно раз менять свой возраст, учитывается только последнее решение.

**До 2016 года включительно проект широко освещался различными международными СМИ как одно из лучших воплощений идеи прямой демократии.**

Так, в [статье](#) «Independent» от 2015 года проект описывается как достижение страны, успешнее всех пережившей кризис 2008 года и обогнавшей Великобританию в сфере прав и свобод человека. В [статье](#) «Forbes» от 2016 года содержатся призывы к властям США «брать пример» с Исландии и «прислушаться, наконец, к воле народа». Однако впоследствии интерес к платформе упал: с 1 августа 2019 года в СМИ не было найдено ни одного упоминания проекта «My Neighbourhood», обсуждения платформы в соцсетях также отсутствуют.

\*\*\*

---

1. В Исландии в силу экономических и демографических предпосылок, древней традиции парламентаризма имелся значительный потенциал к развитию электронной прямой демократии. При этом, несмотря на успех платформ, запущенных в конце 00-х годов, чья эффективность была признана на международном уровне, в настоящий момент интерес аудитории Исландии к инструментам прямой демократии можно охарактеризовать как низкий. Отчасти это объясняется тем, что платформы, используемые в Исландии, так и не смогли адаптироваться под рост популярности соцсетей.

# Европа

## Швеция

---

Швеция **считается** одним из лидеров в области электронного правительства. В настоящее время Шведское государство **входит** в число наиболее развитых государств Организации Экономического Сотрудничества и Развития (ОЭСР) по уровню цифровизации. Страна занимает **второе** место по европейскому индексу цифровой экономики и общества (DESI) и **шестое** место по индексу развития электронного правительства (EGDI) ООН.

Правительство Швеции, уже обладая значительным опытом в области электронного управления, **заявило** о намерении осуществить переход к цифровому правительству (from e-gov to digital government). Для реализации плана по дигитализации госуправления, шведские власти **провозгласили** принцип «Правительство как платформа». Его основная идея **заключается** в «применении технологий для использования творческого потенциала людей с целью совместного решения политических задач».

Согласно **программе** дигитализации, переход к цифровому государству включает в себя пять основных направлений: национальная цифровая инфраструктура, цифровая сознательность (повышение цифровой грамотности аудитории), потенциал для цифровых инноваций, единое агентство для цифрового правительства и правовая реформа для цифровых технологий.

Швеция **является** одним из мировых лидеров в разработке и реализации концепции «умного города». Эксперты-урбанисты высоко **оценивают** политику, проводимую шведскими властями: «То, что они делают, впечатляет, но то, как они это делают, вызывает еще большее восхищение». Шведские власти развивают политику «Smart City» с учетом двух направлений: дигитализация и инклюзивность. Таким образом, политическое развитие Швеции сводится к двум основным направлениям: перевод всех услуг, предоставляемых обществу, в онлайн-пространство и развитие инструментов прямой демократии для вовлечения граждан в процессы принятия политических решений.



## Проект «Dialogguiden»

---

В 2006 году «Шведская ассоциация местных органов власти и регионов» (SALAR) [приступила](#) к реализации проекта «Dialogguiden» – «Гражданский диалог».

Программа [направлена](#) на поддержку политики властей лен, городов и коммун по расширению диалога с гражданами с целью создания «устойчивого общества».

«Шведские муниципалитеты и регионы» (SKR) разработали специальный [веб-сайт](#), который содержит подробную информацию обо всех формах диалога, посредством которых государственные органы могут взаимодействовать с гражданами. Примеры, опубликованные в руководстве по «Dialogguiden», [представляют](#) из себя отчеты о публичных дискуссиях, организованных региональными и местными властями. На сайте перечислены 286 примеров взаимодействия граждан и государственных органов по различным направлениям, включая [благоустройство](#), [повышение](#) городской безопасности, [здоровье молодежи](#), [инфраструктуру](#), т.д.

Раздел «Методы» посвящен разным формам участия граждан в процессе принятия политических решений. На сайте подробно описаны 43 формы участия, состоящие из письменных и электронных способов коммуникации. **Пользователь, применяя фильтры, может выбрать оптимальный для себя способ вовлечения в социально-политическую жизнь города и страны. К инструментам онлайн-коммуникации относятся 20 методов, имеются уникальные решения.**

«[Дополненная Реальность](#)» – инструмент, позволяющий сделать городское планирование более наглядным. Так, система визуализирует возможные изменения в городской инфраструктуре. Любой желающий может использовать данный инструмент при обсуждении предложений по благоустройству территории города/коммуны. Использование программы требует от пользователя определенных технических навыков, однако местные власти заявляют, что готовы помочь с предоставлением необходимой технической поддержки.

«[Геймификация](#)» применяется в «Гражданском диалоге» с целью вовлечения большего количества граждан в госуправление. По мнению шведских властей, форма игры может способствовать вовлечению аполитичных слоев населения (например, молодежи). Так, несколько шведских муниципалитетов использовали компьютерную игру «Minecraft» в качестве площадки для диалога по вопросам городского планирования.

**Дополнительной платформой для получения обратной связи является «Краудсорсинг».** Пользователи могут использовать «Краудсорсинг» для голосования по тем или иным предложениям, для совместного создания городских проектов, размещения инициатив, а также для их финансирования путем привлечения сторонних ресурсов.

**«Онлайн-встречи» в Швеции выступают не только в качестве дополнения к офлайн-мероприятиям, но и как самостоятельный инструмент электронной коммуникации.** «Онлайн-встречи» представляют из себя публичные онлайн-консультации по актуальным проблемам регионального и местного развития. Проект по организации групповых встреч называется **«Квадратные встречи 2000» («Torgmöte år 2000»)**.

**Еще одним форматом участия является сервис «Электронная петиция».** Он позволяет организациям, инициативным группам и отдельным гражданам оказывать влияние на работу шведских муниципальных и региональных властей через направление петиций.

The screenshot shows the ALE website interface for a petition. At the top, there is a navigation bar with the ALE logo and a link to 'Questions and answers'. Below the navigation bar are three images: two elderly women sitting on a bench, a person performing a skateboard trick, and a child being carried on a parent's shoulders. The main content area is titled 'Ale proposal' and includes a 'Back' button on the left and a 'Leave an Ale proposal' button on the right. The proposal details are as follows:

- Submitted by: lise
- Published on: 2020-08-25
- Last day to vote: 2020-11-22
- Number of votes: 8

Below the details is a 'Share' button. The proposal title is '411 Älvängen' with a status of 'Voting in progress'. The 'Proposed text' section contains the following text:

Do you think you should be able to make the Älvängen bus 411 take a little extra turn to the stops Björktövsvägen and around Älvängens shopping center, before it drives to Gustava's place and on to the station. I can imagine that it would have been easier for many who live in Kronogården and want to get as close to shops and health centers as possible, the elderly who have a hard time or others who have difficulty moving. Right now you have to get off at Gustava's place and go or change to another bus, even the same when they go home again.

Below the text is a 'Vote' section with a 'Vote for' button. At the bottom, there is a 'Leave a comment' section with a disclaimer: 'To leave a comment on the proposal, you need to fill in your name and address. The personal data provided will only be processed by Ale Municipality, for administration and handling of your comment. Only your name will be visible on the web. The information provided will be a public document with the municipality and may be disclosed. The legal basis for Ale Municipality to process your personal data for this purpose is "perform tasks of general interest".' Below the disclaimer are input fields for 'Full name \*' and 'Comment \*'.

Пример петиции на сайте коммуны Але

Сервис позволяет пользователю разместить свое предложение на общедоступном сайте, после чего любой желающий может его поддержать и прокомментировать. В случае получения петицией достаточного одобрения от пользователей она будет рассмотрена профильным ведомством.

**При этом формы электронных петиций различаются.** Так, для жителей г. Эстерсунд достаточно зайти на сайт местной коммуны и [выбрать](#) опцию «добавить петицию». Граждане г. Мальмё [могут](#) заполнить специальную онлайн-форму или отправить свое предложение электронным письмом. **Степень необходимой для рассмотрения общественной поддержки зависит от уровня рассмотрения инициативы.**

**Еще одним инструментом онлайн-коммуникации в Швеции являются «[панели обсуждений](#)» или «гражданские советы» (SMS).** Они направлены на быстрое получение обратной связи от граждан по простым вопросам, как правило, с вариантом ответа да/нет. Количество участников обсуждений может [варьироваться](#) от 50 до 1700 человек. Местные власти используют различные платформы для вовлечения аудитории в гражданские советы: личные встречи, [информация](#) на официальных городских сайтах и официальных [страницах](#) в социальных сетях. По мнению Шведской ассоциации местных органов власти и регионов, данная практика взаимодействия с местными жителями является успешной и популярной платформой коммуникации.

**Платформа «[Дискуссионных форумов](#)» также направлена на обеспечение коммуникации между государством и гражданами.** Данная платформа применяется для открытых общественных прений, доступных всем желающим. В некоторых случаях форумы используются для коллективного обсуждения конкретной проблемы. Дискуссии проводятся с использованием текстовых сообщений с визуальным и/или звуковым сопровождением.

**«[Бюджет для граждан](#)» – платформа для обсуждения вопросов, связанных с городским бюджетом.** Местные жители имеют право инициировать городские проекты (например, проект [благоустройства](#) общественного места). **Обсуждение проекта происходит на разных платформах с использованием разнообразных онлайн-инструментов. В случае его одобрения местными властями, из бюджета выделяются средства на реализацию проекта.** Другим инструментом «Бюджета для граждан» являются ежегодные общественные собрания, в том числе и в онлайн-формате, посвященные определению приоритетов бюджетной политики.

**Demokratiportalen** Register | Sign in

Home eSuggestions **Vote on budget** Visual budget The dialogue Chat Survey SMS survey Construction plan

Vote on budget  
View budgets  
Old budgets  
My budget proposals  
More about Medborgarbudget

**Jordbro - you decide**

An example from Haninge municipality - a vote in Jordbro where residents can vote on proposals for measures to improve the outdoor environment to a total value of SEK 400,000.

Everyone has had the opportunity to submit proposals and below are the proposals that you can now vote on. You can vote for 3 of the 6 different proposals below.

One gets 3 points  
 The runner-up gets 2 points  
 The third gets 1 point

The proposal that receives the most points will be implemented. If there is money left, we will also implement one of the other proposals.

This budget is closed. Because of this, you can no longer submit a proposal.

	<b>Beautiful flower planting</b>	150,000 kr	26.7%
	<b>Playground for small children</b>	400000 kr	20.0%
	<b>Several sofas around Jordbro</b>	60,000 kr	16.7%
	<b>Hundrastgård</b>	150,000 kr	16.7%

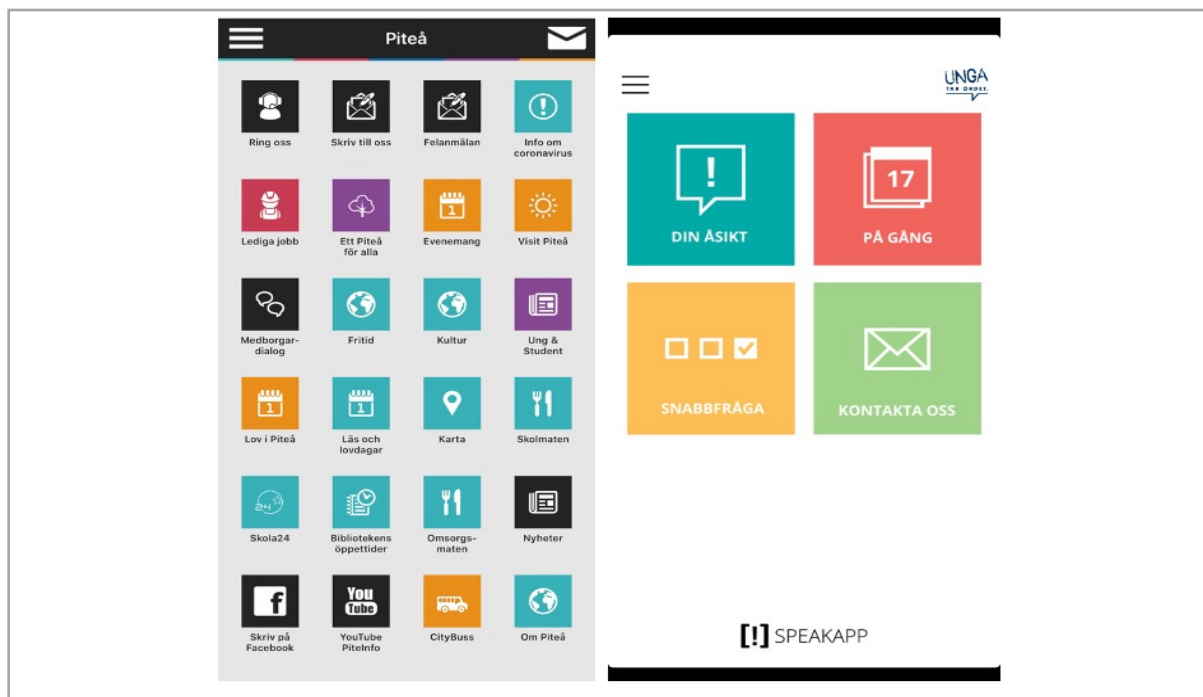
*Голосование по распределению бюджета в Йордбро*

Также имеется инициатива «[Деньги на молодежные идеи](#)», направленная на расширение участия молодежи в бюджетной политике.

Формат «[Чаты](#)» позволяет гражданам онлайн задать интересующие их вопросы представителям тех или иных ведомств. Как правило, чаты открыты в течение ограниченного периода времени. Система может использоваться для организации дискуссий между гражданами и чиновниками, запроса общественного мнения по конкретной проблеме, получении комментариев и предложений. Все сообщения [сохраняются](#) в специальном архиве, который в дальнейшем может быть использован при принятии решений.

Инициатива «[Сообщество исследователей](#)» предназначена для обучения местных активистов проведению онлайн-опросов в рамках сервисов «Гражданского Диалога». По мнению шведских властей, подобный узкоспециализированный метод диалога – часть более широкого процесса коммуникации. В последнее время в Швеции [наблюдается](#) апатия со стороны граждан к опросам, проводимым государственными служащими. Одной из «труднодоступных» групп для проведения опросов считается молодежь. Также существуют остросоциальные чувствительные темы, где ответы интервьюируемых могут быть искажены ввиду страха перед представителями органов власти. Местные чиновники, обеспокоенные данными тенденциями, выдвинули идею обучения волонтеров («граждан-исследователей») методикам проведения опросов. Предполагается, что это поможет снизить количество нерелевантных ответов: местные активисты, являясь частью определенных (в том числе и полузакрытых) социальных групп, с большей вероятностью смогут получить от их членов реальное мнение по актуальным вопросам. Данный подход позволяет учитывать мнения всех слоев общества, что особенно важно на начальных этапах разработки политических реформ.

Инструменты онлайн-коммуникации на местном уровне также включают в себя **мобильные приложения**. Мобильные приложения [используются](#) для быстрого получения информации о предлагаемых услугах и важных событиях, а также для отправки жалоб и предложений.



Интерфейсы мобильных приложений [Piteå](#) и [Speakapp](#)

Некоторые приложения позволяют пользователям сообщать о проблемах городской инфраструктуры: сломанной лампе, засорении, неправильной парковке и т.д. Другие приложения позволяют пользователям сообщать о проблемах в образовательных учреждениях (например, о качестве обедов в школах). Все обращения граждан, собранные через приложения, автоматически направляются в соответствующие ведомства, их представители обязаны ответить на них в установленный срок (зависит от тематики обращения). В приложении полученный ответ доступен как пользователю, оставившему обращение, так и другим пользователям. **Мобильные приложения могут объединять в себе сразу несколько коммун** (так, приложение Speakapp функционирует сразу для четырех шведских коммун). Все приложения доступны для загрузки на всех актуальных операционных системах.

Другими онлайн-инструментами, которые активно используются шведскими властями, являются «[Видео из Сети](#)» (для коммуникации с гражданами с использованием видеоматериалов); «[Geopanel](#)s» (для [обсуждения](#) вопросов, связанных с безопасностью и размещением объектов общественного пользования); «[Digital 3D](#)» (для анализа городских проектов).

\*\*\*

1. Шведское государство относится к числу общепризнанных мировых лидеров в области дигитализации госуправления. Сервисы «Гражданского диалога» признаются мировым сообществом как прецедент «положительного опыта проведения диалогов с населением». Подход шведских властей в отношении выстраивания платформ коммуникации между государством и гражданами отличается подробной проработкой и концептуальной целостностью. Дигитализация в Швеции осуществляется с акцентом на инклюзивности: расширение участия малопредставленных социальных групп в государственном управлении является одним из основных приоритетов шведской политики в области построения «электронного государства». Для реализации этой цели шведскими властями применяются уникальные решения: к организации опросов привлекаются волонтеры («граждане-исследователи»), в некоторых случаях используются геймифицированные методики (публичные консультации в «Minecraft»).

# Европа

## Дания

---

### Электронное государство в Королевстве Дания

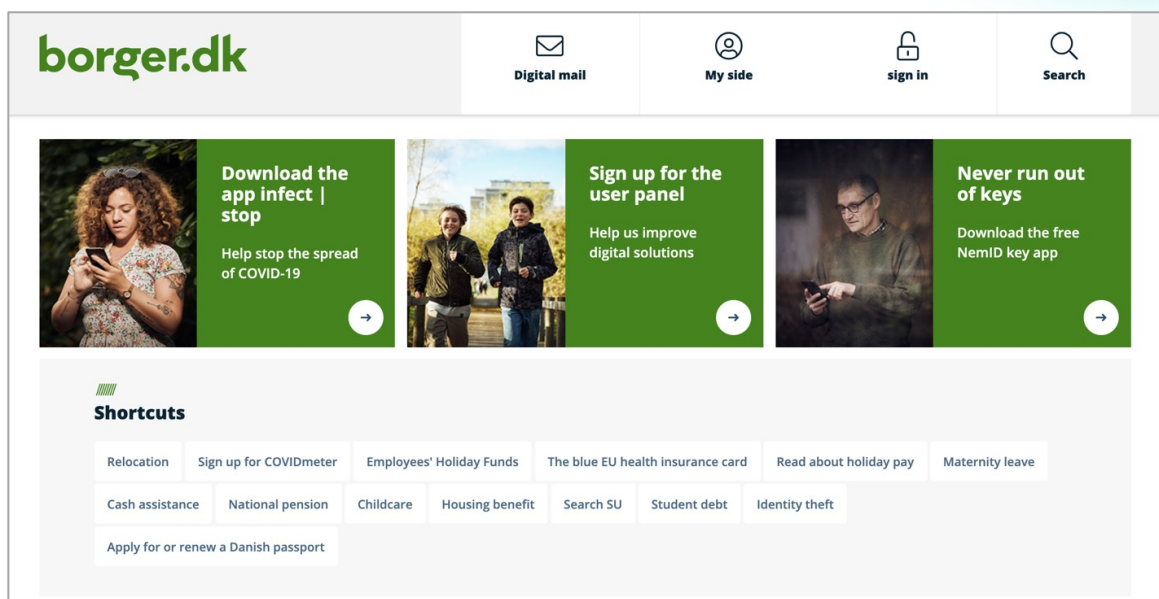
Дания **признана** самой «оцифрованной европейской нацией». Страна занимает первые места в мировых и европейских рейтингах по **индексу** развития электронного правительства (EGDI) ООН и **индексу** цифровой экономики и общества (DESI). 94% населения Дании активно **пользуются** государственными и частными услугами в цифровом виде.

Отмечается, что за последние 15 лет Дания **осуществила «уникальный переход» к цифровому государственному управлению**. В настоящее время Королевство Дания **придерживается** «Новой Цифровой Стратегии 2016-2020». Постоянное последовательное развитие цифровизации на самых разных уровнях позволило датскому государству внедрить инновационные технологии онлайн-коммуникации в государственном секторе. **Проекты электронного государства пользуются большой популярностью среди граждан**: примерно 90% населения **взаимодействуют** с цифровыми государственными органами.

**Электронное государство в Дании базируется на ряде взаимосвязанных систем. NemID – система безопасного логина в Интернете для всех граждан, государственных и частных институтов.** NemID состоит из идентификатора пользователя, пароля и кодовой карты, содержащей одноразовые пароли. NemID обеспечивает безопасную идентификацию пользователей в системах датского электронного государства. С использованием персонального ID датчане могут **сделать** запрос на получение обратной связи от органов государственной власти.

**«Borger.dk»** – многофункциональная платформа электронного управления, работающая с использованием идентификатора NemID. Портал **представляет** собой «вход в государственный сектор». «Borger.dk» позволяет местным жителям получить любую необходимую информацию, связанную с госуправлением. Заявляется, что с помощью данной платформы датчане могут *«обслуживать себя, где и когда им это удобно»*. **По мнению датских властей, «Borger.dk» является быстрой, дешевой и безопасной формой коммуникации граждан с государством.**

На платформе «Borger.dk» главными инструментами коммуникации между гражданами и государством являются система цифровая почта и NemSMS.



Главная страница портала Borger.dk

Цифровая почта **представляет** собой автоматизированный сервис обмена электронной почтой между гражданами и различными институтами (как государственными, так и частными). Госорганы отправляют гражданам сообщения различной тематики: повестка в суд, уведомление о приеме в школу, личное налоговое дело и т.д. Частные структуры, такие как страховые компании и банки, также отправляют письма своим клиентам (например, выписки по счету). **Отличие от традиционной бумажной почты и обычной электронной почты заключается в том, что цифровая почта надежно защищена:** все письма отправляются в зашифрованном виде, что гарантирует высокий уровень информационной безопасности. **Цифровая почта доступна на двух веб-сайтах: государственный сайт [borger.dk](http://borger.dk) и частная платформа [e-Boks.dk](http://e-Boks.dk).** Граждане Дании могут пользоваться данными платформами для отправки своих сообщений в государственные/частные организации. Для разъяснения принципов работы цифровой почты датские власти **подготовили** подробные информационные видео. Все материалы доступны на разных языках: датском, английском, турецком, арабском, фарси и сомали. Видео помогают пользователям понять, как правильно пользоваться всеми электронными сервисами border.dk. **Удобство сервиса цифровой корреспонденции заключается в устойчивой долгосрочной связи с гражданами.** Если человек поменял адрес электронной почты, то он/она продолжит пользоваться цифровой почтой, так как персональный аккаунт цифровой почты привязывается к регистрационному номеру, связанному с паспортом. **Другим преимуществом платформы является ее доступность на трех языках: датском, английском и немецком.** Для разъяснения принципов работы цифровой почты датские власти **подготовили** подробные информационные видео. Все материалы доступны на разных языках: датском, английском, турецком, арабском, фарси и сомали.



**e Boks.dk**    What is e-Boks?    [Who can you receive mail from?](#)    Do you need help?    **Log on**    **New user**

Everything important filed in just one place

e-Boks is your online digital mailbox.  
In e-Boks you can file all your important mail in one secure place

**Sign up**

Read your mail whenever and wherever you please

e-Boks can be used anywhere. You can access all your mail - wherever you are. Use e-Boks from your computer, tablet or mobile phone. It's that easy.

### Using e-Boks

e-Boks is for both private individuals and companies

e-Boks can be used by both private individuals and companies. More than 5 million people in Denmark and 600,000 companies already use e-Boks.

e-Boks is everyone

e-Boks is linked to your Danish personal registration number and stays with you all your life - even if you move or change your e-mail address.

e-Boks is free

There is no charge for using e-Boks and you can receive unlimited amounts of mail from senders in e-Boks.

*Главная страница сайта цифровой почты e-Boks.dk*

**NemSMS** является аналогом цифровой почты, выполненном формате сообщений на мобильный телефон. Для использования сервиса также требуется идентификация по регистрационному номеру NemID.

## Платформа «Foketinget»

«**Folketinget**» – платформа для создания и обсуждения гражданских петиций. Портал был создан по инициативе Фолькетинга – парламента Дании – с целью получения предложений граждан по социально-политическому развитию. Разработанная система предусматривает, что все датчане, имеющие право голоса на всеобщих выборах, могут предлагать парламенту свои инициативы любой тематики.

Предложение должно быть разработано, как минимум, 3 гражданами с соблюдением ряда формальных правил. Если инициатива получила поддержку свыше 50 тыс. пользователей, то она выносится на рассмотрение датского парламента (в качестве законопроекта, резолюции или поправки в уже существующий законопроект).

Startdato 25. august 2020	Slutdato 21. februar 2021	Antal støtter 101	Støt
------------------------------	------------------------------	----------------------	------

**Mænd i krise skal også kunne komme på krisecenter**  
ID: FT-05358

Sericelovens §109 sikrer at kvinder der har været udsat for vold, trusler eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold, skal tilbydes et midlertidigt ophold i en boform. Kvinderne kan være ledsaget af børn, og skal under opholdet modtage omsorg og støtte.

I denne lovgivning indgår mænd ikke, og der findes ingen anden lovgivning, der sikrer at mænd der har været udsat for lignende hændelser, kan få samme hjælp og støtte.

Jeg stiller dette forslag, da mænd også kan opleve krisesituationer, på lige fod med kvinder. Det er vigtigt, at man kan få den fornødne hjælp og støtte når man er et kritisk sted i livet, uanset om man er en mand eller en kvinde. Jeg mener, at det er vigtigt i forhold til ligestilling - som er ikke eksisterende i denne lov. Det er et vigtigt signal at sende, at mænd også kan opleve kriser i livet, at dette er helt almindeligt og på ingen måde skamfuldt, og at de også kan få hjælp.

---

<b>Forslag stillet af:</b> Sara Busch Jensen København	<b>Kontaktoplysninger:</b> E-mail: <a href="mailto:sarajensen95@gmail.com">sarajensen95@gmail.com</a>
<b>Medstillere:</b> Mikkel Mehiskov København Sarah Moustahy København Michael Nepper Moltrup København	<b>Kontaktoplysninger:</b> E-mail: <a href="mailto:mikkelmehiskov@hotmail.com">mikkelmehiskov@hotmail.com</a> E-mail: <a href="mailto:sarahm-25@hotmail.com">sarahm-25@hotmail.com</a> E-mail: <a href="mailto:michael_nepper@hotmail.com">michael_nepper@hotmail.com</a> Tlf.nr.: 61771872

♥ Følg forslag

Facebook  
Twitter  
LinkedIn  
Email  
Print

**Blanket til støttere**

Borgere uden NemID kan i stedet benytte en papirblanket til at støtte et borgerforslag. Hent blanketten ved at klikke på "Download blanket". Blanketten udfyldes og indsendes til Folketinget.

[Download blanket](#) 📄

Примеры рассматриваемых на «Foketinget» петиций

**Данный портал, как и все сервисы датского электронного государства, работает по принципу «электронного самообслуживания».** Жителю Дании достаточно зарегистрироваться в сервисе, используя персональный NemID или гражданский персональный номер [CPR](#). После прохождения процедуры регистрации пользователь получает электронный шаблон для заполнения. После отправки предложения на платформу оно не может быть отозвано или изменено.

Важным условием официального размещения петиции на платформе является подтверждение соавторами своего непосредственного участия в разработке петиции, а также их готовность принимать участие в публичных дискуссиях по ней. Если все авторы подтвердили свой официальный статус, то предложение автоматически направляется в Администрацию Фолькетинга, сотрудники которой проверяют петицию на соответствие требованиям (содержательность, соответствие предмета обращения полномочиям парламента и т.д.). **При соблюдении всех формальных условий петиция размещается в открытом доступе на сайте [borgerforslag.dk](http://borgerforslag.dk) на срок в 180 дней для рассмотрения гражданами.** Любой желающий может разместить ссылку на петицию на страницах в социальных сетях («Facebook», «Twitter», «LinkedIn») или отправить ее по электронной почте.

Filter	Current	Sort	Most recent
<p>Number of supports <b>23</b></p> <p>Cod roe</p> <p>August 25, 2020 FT-05349</p>	<p>Number of supports <b>37</b></p> <p>Allow the police to respond to building alarms outside the permitted time limits</p> <p>August 25, 2020 FT-05378</p>	<p>Number of supports <b>2,465</b></p> <p>Abolition of the requirement for a bandage</p> <p>August 25, 2020 FT-05377</p>	<p>Number of supports <b>93</b></p> <p>Men in crisis must also be able to come to shelters</p> <p>August 25, 2020 FT-05358</p>
<p>Number of supports <b>74</b></p> <p>Set up a state-owned bank for payroll and savings, get rid of negative interest rates, and help the green transition.</p> <p>August 25, 2020 FT-05289</p>	<p>Number of supports <b>247</b></p> <p>Establishment of expert group to prepare political action plan for phasing out conventional pig production by 2025</p> <p>August 25, 2020 FT-05311</p>	<p>Number of supports <b>312</b></p> <p>Ratify CERD34 - Fight Racism Now</p> <p>August 17, 2020 FT-05309</p>	<p>Number of supports <b>1,198</b></p> <p>Binding referendum on continued EU membership</p> <p>August 17, 2020 FT-05238</p>
<p>Number of supports <b>1,381</b></p> <p>Zero tolerance for violation of the Animal Welfare Act, as well as removal of the animals in case of gross first-time neglect.</p> <p>August 12, 2020 FT-05241</p>	<p>Number of supports <b>238</b></p> <p>Economics as a compulsory subject in primary and lower secondary school</p> <p>August 12, 2020 FT-05293</p>	<p>Number of supports <b>3,574</b></p> <p>Abolish the racism clause</p> <p>August 12, 2020 FT-05243</p>	<p>Number of supports <b>35</b></p> <p>Destruction of child pornographic material at lending institutions, and the Royal Library.</p> <p>August 12, 2020 FT-05222</p>

*Пример рассмотрения петиции на сайте [borgerforslag.dk](http://borgerforslag.dk)*

В случае, если петиция не набирает нужное количество голосов, то она автоматически отправляется в архив с уведомлением авторов об этом. При достаточной поддержке петиция направляется в Фолькетинг со [статусом](#) «ходатайство о принятии решений». Рассмотрение гражданского предложения профильными комитетами парламента Дании происходит с участием создателей петиции. Одобрение петиции датскими чиновниками делает ее парламентской резолюцией.

\*\*\*

---

1. Широкому вовлечению пользователей в функционирование платформ датского электронного государства способствует их целостность и высокая централизация: все сервисы (как платформы обратной связи, так и госуслуги) размещены на едином портале «Borger.dk» и построены с использованием идентификатора NemID.
2. Уникальным решением, используемым в Королевстве Дания, является цифровая почта – универсальная система онлайн-коммуникации между гражданами и различными институтами, как государственными, так и частными. Данная система позволяет максимально упростить взаимодействие гражданина с государственными и частными институциями.

# Азия

## Китайская Народная Республика

---

### Социальные сети как платформа коммуникации граждан и власти в Китае

В настоящее время китайское государство по инициативе Коммунистической Партии Китая (КПК) и Председателя КНР С. Цзиньпина активно развивает онлайн-инструменты, обеспечивающие государство обратной связью от населения. **Ключевыми каналами коммуникации между чиновниками и гражданами являются социальные сети и онлайн-платформы на базе популярных СМИ.** Принято считать, что **именно социальные сети изменили китайскую политическую культуру и манеру общения политиков с гражданами, сделав ее доступной для интернет пространства.**

В 2016 году Си Цзиньпин заявил, что КПК необходимо реформировать свой метод общения с гражданами от ориентированного на правительство (G2G) к ориентированному на граждан (G2C) через использование как традиционных, так и [онлайн-каналов взаимодействия](#). Как следствие, **под руководством Государственного Совета КНР электронные представительства властей всех уровней начали создаваться на платформах популярных социальных сетей «WeChat» и «Weibo».**

**В мессенджере «WeChat», который является самой популярной социальной сетью Китая, можно найти официальные страницы многих чиновников и государственных институтов.** На представленных страницах Министерства Здравоохранения, Всекитайского Собрания Народных Представителей (ВСНП) и Государственного Совета КНР граждане могут задать интересующие их вопросы, оставить свои отзывы и предложения. Дополнительно официальные аккаунты позволяют гражданам напрямую обращаться в необходимый орган власти для решения проблем.



Официальные аккаунты ведомств КНР в WeChat

**«WeChat» стал фактически отдельной платформой государственных услуг как на общереспубликанском, так и на региональном уровнях.** В первую очередь, данную социальную сеть для коммуникации с гражданами активно используют региональные власти: создаются сетки официальных сообществ (чаще всего, связанных с теми или иными ведомствами региона), с их помощью до аудитории доводится актуальная информация о государственных услугах. Так, с 2015 года более 500 государственных услуг в городах провинции Гаундун стали доступными через «WeChat».

**Социальные сети также используются высокопоставленными чиновниками для прямого общения с населением.** Так, бывший председатель КНР Х. Цзиньтао и бывший премьер-министр В. Цзябао общались с населением через собственные аккаунты в социальных сетях. Заявляется, что такой подход [способствует](#) получению реального общественного мнения. Более того, отмечается, что граждане, получив возможность общаться напрямую с высшим политическим руководством, стали [активнее высказываться](#) в Интернете и чаще публично [поддерживать государственную политику](#).

Нынешнее китайское руководство продолжило политику прямого общения с гражданами, сделав, однако, его более формальным. **Так, на [официальном сайте](#) Правительства Китая имеется форма, позволяющая напрямую отправить сообщение Премьеру Госсовета КНР Л. Кэцянью.**

中华人民共和国中央人民政府 EN  
www.gov.cn

国务院 总理 政策 互动 服务 数据 国

首页 > 国务院

国务院领导

总理

李克强

副总理

韩正 孙春兰 (女) 胡春华 刘鹤

国务委员

魏凤和 王勇 王毅 肖捷 赵克志

我向总理说句话

Форма на сайте Правительства Китая, позволяющая отправить сообщение премьеру и другим членам правительства

Альтернативной социальной сетью, используемой гражданами и политиками для коммуникации, является «Weibo» - китайский [аналог «Twitter»](#). **В настоящее время число государственных верифицированных микроблогов на этой платформе превышает 130 тысяч.** «Weibo» обладает рядом преимуществ как для населения, так и для чиновников.

Через «Weibo» граждане, как и в случае с «WeChat», напрямую участвуют в политической жизни страны. Показательным примером является случай увольнения главы Бюро безопасности труда провинции Шэньси Я. Дакая. В 2011 году во время крупного дорожно-транспортного происшествия Дакай был сфотографирован улыбающимся. У аудитории такое поведение чиновника вызвало возмущение. Пользователи «Weibo» начали проводить расследование деятельности чиновника. По фотографиям, размещенным в Интернете, были найдены предметы, не соответствующие заработной плате Я. Дакая. Китайские граждане, оставляя комментарии на официальных аккаунтах чиновников, добились проведения дисциплинарной проверки, результатом которой стало увольнение чиновника.

**Правила ведения аккаунтов членами китайской компартии регулируются внутренними документами и другими нормативно-правовыми актами государственных органов Китая.** Так, в 2014 году был [опубликован](#) внутренний документ организационного отдела ЦК партии, согласно которому члены КПК должны вести свои аккаунты исключительно от имени партии. [Документ](#) Государственного Комитета по делам национальностей от 2015 года регламентирует работу своего официального канала в «WeChat». В нем говорится, что *«чиновники должны активно поддерживать и участвовать в работе по развитию платформы «WeChat»; рассматривать платформу в качестве важного канала для популяризации своей политики ... превращая ее в самобытную, авторитетную и высокоуровневую платформу новых онлайн-медиа»*. Существуют также [другие](#) профильные документы, которые затрагивают регулирование деятельности чиновников в онлайн-пространстве.

Таким образом, **социальные сети в КНР имеют определяющее значение в развитии цифровой коммуникации между населением и государством.** Ряд исследований [демонстрируют](#) положительную [связь](#) между использованием соцсетей и расширением онлайн-участия граждан как в демократических, так и в недемократических обществах; граждане Китая, имея возможность пусть и ограниченной, но прямой коммуникации с чиновниками разных уровней, [чувствуют](#) себя вовлеченными в государственное управление.



При этом необходимо отметить то, что **цифровая коммуникация между государством и гражданами в КНР выстраивается в условиях жесткой политической цензуры**. Так, согласно экспериментальному [исследованию](#) политологов Г. Кинга, Д. Пэн и М. Робертс от 2014 года, **в КНР, с одной стороны, существует разрешение на публикацию критики государства, руководства страны и проводимой им политики (преимущественно в социально-экономическом аспекте), однако, с другой стороны, те негативные события, которые имеют под собой реальную основу и способны вызвать рост общественного недовольства, подвергаются цензуре** (во время исследования были зарегистрированы многочисленные учетные записи в различных китайских социальных сетях, где в произвольном порядке размещались тексты разного содержания, а затем проводилось наблюдение за тем, какие из них подверглись цензуре, а какие остались неизменными).

## Платформа «Бюро писем и звонков»

В КНР имеется [онлайн-платформа](#) 国家信访局 («Бюро писем и звонков»), чьим назначением является сбор жалоб и предложений от граждан. Также данный портал позволяет создавать онлайн-петиции на местном и общереспубликанском уровнях.

The screenshot shows the homepage of the National Public Complaints and Proposals Administration (国家信访局). The header includes the logo, the name in Chinese and English, and the date '2020年8月18日 星期二'. A search bar is located on the right. The navigation menu includes: 首页, 新闻中心, 信息公开, 网上信访, 互动交流, 信访广角. The main content area features a large banner for '习近平致信祝贺全国青联十三届全委会全国学联二十七次召开' with a video player. Below the banner is a list of news items under the heading '时政要闻 信访要闻 地方动态'. The list includes: 北京房山“前店后厂”访调无缝对接, 吉林: 村居“百姓说事点”化解矛盾在基层, 陕西: 赵刚接待信访群众, 深圳坪山区探索新形势下信访新生态, 内蒙古: 石泰峰来到自治区信访局现场接待来访群众, 四川: 尹力在省信访局接访和调研, 青海: 海东版信访工作的“枫桥经验”, 辽宁丹东信访事项办理周期平均缩短23天, 广东省一体化信访信息系统上线. On the right side, there are QR codes for mobile app downloads and a '关闭' button. At the bottom, there is a section for '网上信访大厅' with buttons for: 信访指南, 网上投诉请求, 网上建议征集, 网上查询评价.

Главная страница сайта «Бюро писем и звонков»

**В 2019 году в КНР онлайн-обращения [вытеснили](#) письма в качестве основного канала подачи жалоб.** При появлении петиции на портале чиновники в обязательном порядке предоставляют онлайн-ответ на запрос. Также госслужащие, в зависимости от адресата обращения, [должны](#) обеспечить офлайн-ответ по каждой жалобе или предложению.

Портал «Бюро писем и звонков» в настоящий момент функционирует и активно развивается. **Местные и региональные власти постоянно проводят инспекции работы Национальной администрации по рассмотрению жалоб и предложений общественности Китая.** Согласно последней инспекции, был разработан ряд мер, направленных на повышения эффективности реагирования государственных институтов на общественные онлайн-петиции. Такие [мероприятия](#) включают в себя: создание специальных рабочих групп по обработке обращений; назначение ответственных должностных лиц и департаментов; улучшение онлайн-связи между правительством и общественностью для обеспечения надлежащего решения этих вопросов. Дополнительно китайскими властями был обозначен план по созданию интегрированной сервисной платформы, позволяющей обеспечить взаимосвязь и обмен информацией между учреждениями.

**Повышение прозрачности и эффективности рассмотрения жалоб от граждан – одна из ключевых задач электронного управления.** В настоящее время не существует единого государственного подхода к раскрытию информации по обращениям/ответам на данной онлайн-платформе. Некоторые провинции публикуют как письма граждан, так и ответы чиновников, в то время как другие региональные институты выборочно публикуют вопросы и ответы. Улучшение осведомленности населения о полученных обращениях и принятых по ним мерам [повышает](#) доверие граждан к данному каналу коммуникации и государственным органам в целом.

**Другой проблемой функционирования онлайн-платформы для петиций [является](#) ее неопределенный юридический статус.** Фактически деятельность «Бюро» выходит за рамки судебной системы, не относясь ни к одной из ветвей власти. Это создает дополнительные бюрократические сложности, которые ограничивают работу платформы и, следовательно, мешают взаимодействию политических институтов с гражданами.

Тем не менее, **широкое распространение петиций является следствием растущего доверия к органам центральной власти и признаком недоверия к судам.** [Отмечается](#), что данная платформа в Китае служит своего рода «*предохранительным клапаном для социальной стабильности*», позволяя перенаправлять возмущение людей посредством петиций в управляемые каналы, предотвращая крупномасштабные социальные выступления.

## Инструмент «Политика онлайн-запросов»

---

**Альтернативным инструментом взаимодействия граждан и чиновников является т.н. «политика онлайн-запросов». Данный инструмент представляет собой онлайн-форумы для общения граждан и государственных чиновников на базе крупнейших СМИ.** Первая подобная инициатива была реализована в 2003 году. «Форум сильных стран» (强国论坛), созданный на базе официальной газеты ЦК КПК – «[People's Daily](#)», стал одной из самых популярных площадок для онлайн-дискуссий. Именно этот форум принято считать [отправной точкой](#) в развитии китайской «политики онлайн-запросов».

На начальном этапе развития данного форума предполагалось, что он станет платформой для обсуждения социально-политических вопросов между гражданами и государственными деятелями. Однако, онлайн-дискуссия на форуме в скором времени стала ограниченной ввиду недостаточной вовлеченности представителей государства.

Для исправления недостатков «Форума сильных стран» газета «People's Daily» на своих онлайн-страницах учредила другую платформу под названием «[Форум для лидеров](#)» (地方领导留言板). Этот форум является [эффективной национальной платформой](#) «политики онлайн-запросов». **Через него пользователи могут не только отправлять свои сообщения руководителям провинций, муниципалитетов или округов, но и получать ответы на свои запросы от госслужащих.**

Наряду с общереспубликанской платформой начали создаваться альтернативные платформы на базе региональных СМИ. Так, правительства провинций Ляонин, Гуандун и Чжэцзян создали местные платформы «онлайн-запросов», таким образом наладив коммуникацию с населением.

**«Онлайн-запросы» используются как эффективные персонализированные каналы коммуникации.** Ярким примером является взаимодействие вице-премьера Госсовета КНР В. Яна с жителями провинции Гуандун. В 2008 году на базе [онлайн-страницы местного СМИ](#) был создан специальный форум «Послания, отправленные секретарю Вану». Местные жители оставляли сообщения о существующих социально-экономических проблемах в провинции. Будучи главой комитета КПК провинции Гуандун, Ван Ян выбрал 10 вопросов с форума и обсудил их с пользователями. В последствии, Ван Ян пригласил авторов сообщений выбранных проблем и обсудил с ними их решение. Пример Вана Яна стал фактическим [идеологическим ориентиром](#) для Правительства Китая при построении системы взаимодействия с гражданами на онлайн-платформах.

\*\*\*

---

1. В КНР уже долгое время функционируют разнообразные платформы, направленные на прямую коммуникацию представителей государства с гражданами. При этом данная коммуникация сосредоточена преимущественно вокруг социально-экономических тем; политическая дискуссия в китайском обществе (как с помощью онлайн-платформ, так и с помощью традиционных медиа) продолжает быть жестко ограниченной.
2. В настоящее время для наибольшего охвата аудитории руководство Китая развивает платформы коммуникации с населением на базе популярнейших социальных сетей – «WeChat» и «Weibo».

# Азия

## Гонконг

---

Гонконг является особым административным районом в составе Китайской Народной Республики, пользуясь автономией, [определенной](#) Основным Законом. Сосуществование в рамках одного Китая регионов с разными политическими и судебными системами было концептуально [обозначено](#) в начале 80-х годов как принцип «Одна страна - две системы». **В первых десятилетиях XXI века, несмотря на тенденцию постепенного уменьшения области автономии Гонконга, бывшая британская колония продолжает быть уникальным регионом в составе КНР, в том числе эта уникальность выражается в сфере «электронного государства».**

**В своем развитии инструментов электронного управления Гонконг значительно опередил континентальный Китай. Электронное правительство в Гонконге начало формироваться еще с 2001 года, когда была провозглашена стратегия [Digital 21](#), по которой в Интернете публиковалась информация о деятельности правительства и «обеспечивалась возможность электронных транзакций». В 2014 году в рамках данной стратегии правительство Гонконга [обязалось](#) внедрить «мультиплатформенные государственные услуги». Помимо этого **государственные органы заявили о намерении предоставлять «интегрированные двухсторонние электронные услуги».** Было [отмечено](#), что применение аналитики больших данных позволит сделать оказание государственных услуг конкретному гражданину более оперативным.**

## Платформа «Policy Address Public Consultation»

---




**«Policy Address Public Consultation» - [онлайн-платформа](#) для проведения публичных консультаций с жителями Гонконга.** Портал возник по инициативе гонконгского правительства с целью получения обратной связи от населения. **В некоторых случаях после получения комментариев чиновники приглашают активистов на оффлайн-консультации.** В 2020 году из-за короновирусной ситуации гонконгские власти [стали](#) активнее приглашать граждан к совместному диалогу по вопросам восстановления экономики и помощи гражданам.

**2020 Policy Address  
Public Consultation**

What's New | Announcement in the Public Interest |  
Share your views | Related Links

### Share your views

Hotline: 2432 1899

Social media:   

Faxline: 2537 9083

Email: [policyaddress@pico.gov.hk](mailto:policyaddress@pico.gov.hk)

Postal Address: Policy Innovation and Co-ordination Office, 26/F, West Wing, Central Government Offices, 2 Tim Mei Avenue, Tamar, Hong Kong

Title  Mr  Mrs  Miss  Ms

Last Name

First Name

Phone Number

Email Address

\*Subject

\*Feedback (Max. 5000 characters)

Please enter feedback

*Страница регистрации «Policy Address Public Consultation»*

Пользователь может отправить свой комментарий через социальные сети («[Facebook](#)», «[Instagram](#)», «[Weibo](#)») через форму на официальном сайте, по телефону или отправив письмо на официальную почту. **Доступность платформы повышает ее популярность среди жителей Гонконга.**

## Портал «My GovHK»

В 2010 году с целью развития взаимодействия между гражданами и государством



Главная страница «MyGovHK»

Впоследствии на базе «MyGovHK» был разработан [ряд мобильных приложений](#).

Практически все приложения предлагают пользователям возможность оставлять свои обращения и комментарии.

\*\*\*

1. Основной акцент политики Гонконга по построению «электронного государства» сделан не на создании платформ для получения обратной связи, а на дигитализации госуслуг.

# Азия

## Южная Корея

В последнее десятилетие Южная Корея [известна](#) как «самая электронная страна» мира за счет масштабной цифровизации самых разных сфер жизни общества. Южная Корея занимает [первое место](#) по индексу электронного участия (EPI) и [второе место](#) по индексу развития электронного правительства (EGDI) ООН. Страна входит в [тройку](#) лучших стран по индексу конкурентоспособности IT, составленному Economist Intelligence Unit (EIU). Исключительная эффективность корейских практик дигитализации госуправления [признается](#) мировым сообществом.

Корейское государство начало осваивать электронное управление еще с конца 1970-х годов. В рамках проектов «[Пять Национальных Компьютерных Сетей](#)», «[Комплексный план создания информационной инфраструктуры Кореи](#)» и «[Национальной базовой информационной системы](#)» в 1980-х годах корейское правительство создало высокоскоростную коммуникационную сеть для цифровизации государственного управления. Благодаря подобным проектам развития электронного правительства, **южнокорейская государственная система [стала](#) более эффективной и прозрачной для граждан.**

## Национальные каналы коммуникации

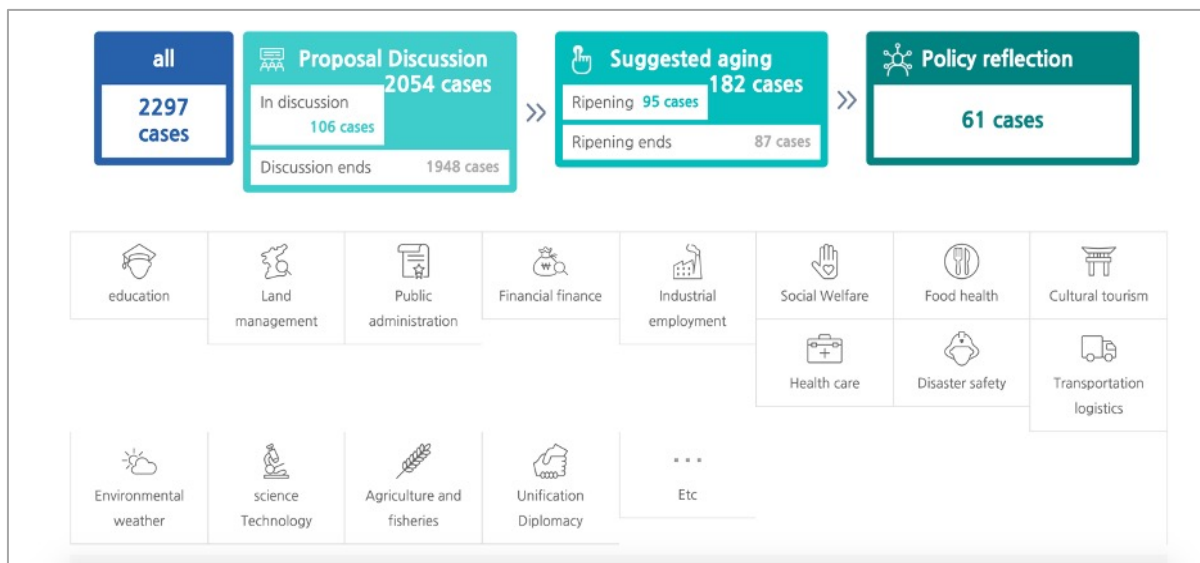
[Главный государственный портал](#) Республики Корея содержит ссылки на разные национальные каналы коммуникации (выполненные в виде веб-страниц), которыми могут пользоваться как граждане, так и туристы.

The screenshot displays the main government portal interface. On the left, there's a sidebar with '정책정보' (Policy Information) and '지자체 소식' (Local Government News). The main content area is divided into several sections: '정책뉴스' (Policy News) with two news items, '지자체 축제행사' (Local Government Festivals and Events) featuring a 'K-RIBBON SELECTION' event, and a '코로나19 정부지원 서비스 안내' (COVID-19 Government Support Service Notice) banner. At the bottom, there's a navigation bar with icons for '국민소통채널' (National Communication Channel), '국민신문' (National News), '문서24' (Document 24), '안전 Dream' (Safety Dream), and '정보공개' (Information Disclosure).

Страница Главного госпортала



**Сайт «[gwanghwamoon1st.go.kr](http://gwanghwamoon1st.go.kr)» направлен на расширение участия граждан в принятии решений по общественно значимым вопросам.** На данной платформе пользователь может предложить свои идеи по улучшению работы государственных учреждений в самых разных сферах (например, в сферах экологии, образования и др). Если предложение пользователя в течение 30 дней набирает поддержку более 30 человек, то в дальнейшем оно выносится на рассмотрение в профильные институты [Министерства Науки и ИКТ](#).



*Интерфейс «[gwanghwamoon1st.go.kr](http://gwanghwamoon1st.go.kr)»*

В настоящее время на сайте размещено 2297 предложений. **Для отправки своей инициативы пользователь должен зарегистрироваться на сайте, указав персональный ID (получается на основе паспорта) или аккаунт в социальной сети.** Другие данные для регистрации не требуются.

**Сайт «[ereople.go.kr](http://ereople.go.kr)» является сервисом онлайн-петиций.** Корейское название портала дословно переводится как «барабан для народа», отсылая к традиции времен династии Чосон, по которой граждане били в барабаны для выражения недовольства проводимой политикой. **На платформе пользователь может разместить свою петицию с жалобой или предложением.** «e-People» призывает граждан активно участвовать в процессе улучшения корейской политической системы.



Страница Главного госпортала

**Отличительной чертой портала является возможность оставлять петиции на различных языках. Размещать петиции могут не только граждане Кореи. Это позволяет активным людям по всему миру «взять на себя ведущую роль в создании новой Кореи, разрешая даже тривиальные жалобы».** Такой подход определен [концепцией](#) прямой демократии.

**Портал «Open.gdoc.go.kr» [посвящена](#) упрощенной онлайн-работе с документами: сервис позволяет удобно составлять документы и подавать их в нужные государственные органы.** Платформа Open.go.kr [направлена](#) на предоставление «административной информации» государственными ведомствами. Подобная система реализует право граждан на осведомленность о функционировании государственных институтов.

Еще один «национальный канал коммуникации», [портал](#) «Safety Dream», направлен на **дигитализацию работы полиции и органов опеки.** На платформе пользователь может подать заявление о поиске приемного ребенка за границей, поиске пропавших без вести лиц с использованием информации ДНК, а также сообщить о пропавших без вести без посещения полицейского участка. **На всех вышеперечисленных сайтах государственные служащие активно взаимодействуют с населением.**

**Важнейшим каналом коммуникации является [платформа](#) Safetyreport.go.kr, позволяющая гражданам сообщать городским ведомствам о тех или иных проблемах с городской инфраструктурой, оставлять предложения по улучшению безопасности и получать отчеты, подготовленные по запросам граждан.**

안전신문고 Safety report National Code of Conduct Safety information Safety Newspaper Introduction

Safety report Report confirmation Safety proposal Self safety check Service center

## Safety proposal

Safety report · Safety proposal

Writing a proposal Institution selection Proposal completed

### Proposal contents


Title and content cannot be modified after submission, so please check again and apply.  
 Requested reports are managed in public documents in accordance with the 「Public Records Management Act」.  
 From the end of August 2020, we will not send you a text message for notification of notification.  
 (In the meantime, the National Rights and Interest Committee sent a letter of reception, but it was stopped due to problems such as budget and civil complaints.) ※ The Safety Newspaper portal does not operate the 5 illegal parking report reception function, so install the Safety Reporter app on your smartphone. So please report it. ✔ Is required.

Corona 19 related proposal   
 Please check the suggestion related to Corona 19

Proposal related area ✔  
 (Select the region related to the proposal, the place of residence or the current location of the proposal)

After searching for an approximate address using [Location Finder], click the correct location on the map.  
 Branches that do not have a road name address are marked with a lot address.

Find a location Keyword search



title ✔  
 You can write up to 240 characters

Главная страница [Safetyreport.go.kr](http://Safetyreport.go.kr)



На портале жители Кореи могут сообщить о проблеме (имеется возможность указать геометку) и предложить свои варианты ее решения. Оформленная заявка заносится в список. После ее рассмотрения указывается отдел или лицо, ответственное за отработку жалобы. Оработка обращения сопровождается подробным фотоотчетом о проделанной работе.

Safety report contents f t v

title	Manhole breakage		
Report date and time	2020-06-27	Report place	Suncheon, Jeollanam-do
Report contents	There is a risk of walking accidents due to the broken manhole inside the pedestrian crossing, so take action.		

Processing result

Processing contents	Inquiries about the inquiries are due to damage to the communication manhole, and we will inform you that the processing has been completed in cooperation with the relevant company.		
Processing agency	Suncheon, Jeollanam-do		

>

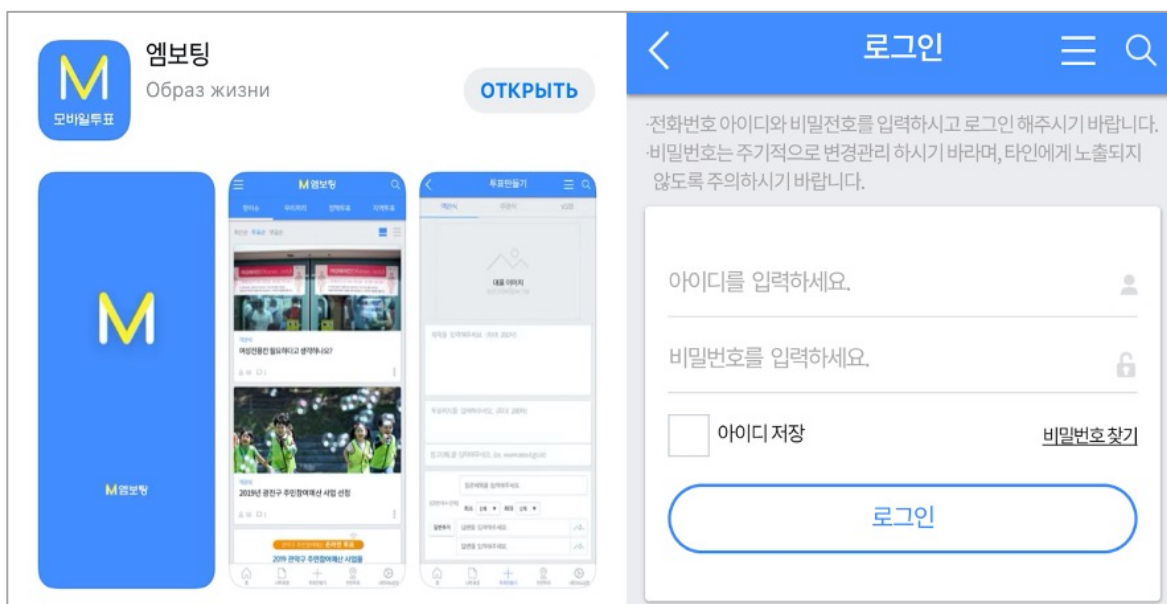
[List](#)

Интерфейс «[gwanghwamoon1st.go.kr](http://gwanghwamoon1st.go.kr)»

Пользователи могут не только посмотреть статус своей заявки, но и отследить другие заявки, оставленные на портале. Таким образом, результаты работы государственных служб Республики Корея доступны для всех желающих.

## Приложение «mVoting»

Приложение «mVoting», [запущенное](#) властями Сеула в 2013 году, направлено на быстрое получение обратной связи от граждан через онлайн-голосования в режиме реального времени. [Заявляются](#) следующие цели работы приложения: 1) вовлечение граждан в процесс принятия политических решений путем расширения и предоставления более удобных каналов коммуникации; 2) содействие участию граждан в определении эффективной политики; 3) повышение качества государственной политики посредством проведения онлайн-дискуссий и дебатов с гражданами.



Интерфейс приложения «mVoting»

Приложение [доступно](#) на любой операционной системе. Для прохождения регистрации требуется только [аутентификация](#) по корейскому номеру телефона или аккаунту в социальной сети. Номер телефона требуется для того, чтобы избежать возможности дублирования голосов. У приложения имеется [веб-версия](#), позволяющая гражданам принимать участие в голосовании с компьютера.

Таким образом, платформа «mVoting» функционирует как универсальный канал взаимодействия между гражданами и государством. Так, на портале между государственными чиновниками и активистами ведутся [постоянные обсуждения](#) возможности легализации однополых браков или проведения налоговой реформы. Как правило, по актуальной теме устраиваются онлайн-опросы, публикуются мнения сторон, в комментариях обсуждаются возможности сотрудничества по данному вопросу.

**Власти Сеула используют приложение для вовлечения горожан в городское планирование.** «mVoting» собирает отзывы граждан о происходящих в городе изменениях; мнения горожан учитываются при планировании городской политики. Так, если городские власти намерены построить новый перекресток, жители города [могут проголосовать](#) за наиболее подходящее место, где должен быть построен данный инфраструктурный объект. На платформе обсуждаются и другие локальные вопросы: создание мест для курящих в парках, переименование местного Центра защиты животных, модернизация автобусных маршрутов и т.д. Для удобства и лучшего понимания проблемы пользователи могут прикрепить изображения и GPS-метку к своим сообщениям. Вопросы, связанные с конкретной городской локацией, могут обсуждаться и решаться [голосованием на основе GPS](#) (например, гражданами, находящимися в радиусе 2 миль). Таким образом, «mVoting» позволяет государству оперативно и без значительных финансовых затрат получать по актуальным вопросам обратную связь от граждан.

## Платформа «Eung-dap-so»

«Eung-dap-so» является корейской [онлайн-платформой](#), которая характеризуется как «Интегрированная система жалоб и предложений граждан». Портал был запущен в 2014 году для более быстрой реакции на замечания, предложения и жалобы граждан со стороны государства. Платформа предназначена для интеграции различных каналов коммуникации с гражданами, [объединяя](#) более 30 сайтов Сеула.

The screenshot shows the homepage of the Eung-dap-so platform. At the top, there is a search bar and navigation links for 'login', 'Sign Up', and 'Site Map'. Below the navigation bar, there are five main menu items: 'Application', 'Complaint Results', 'Case Collection', 'Communication Plaza', and 'Information Square'. The main content area is divided into several sections. On the left, there are four colored boxes with icons and 'Go to>' buttons: 'Application' (red), 'Complaint Results' (blue), 'Request for Proposal' (orange), and 'Where is the answering station?' (teal). In the center, there is a large blue banner for '코로나바이러스 방역수칙 위반 신고센터' (COVID-19 prevention rule violation reporting center) with a '신고하기 >' button. Below this, there are several icons representing different types of reports: 'Report of public official irregularities', 'Public interest report', 'Report of Gapjail Damage', 'Report on receipt of illegal solicitations and', 'Report on preferential treatment for retired', 'Hope to the mayor', 'Report of subcontract irregularities', and 'Request for relief of human rights violations'. At the bottom, there are three sections: 'Complaint Case' with a list of recent reports (e.g., 'Corona related entertainment venues' dated 2020-07-19), 'Best Practices for Administrative Improvement', and 'Shortcuts' with links to 'Civil Application Handbook' and 'Online complaint issuance'.

Главная страница платформы «Eung-dap-so»

До создания данного портала каждый департамент и подразделение в Сеульском столичном правительстве обрабатывали поступившие жалобы и предложения самостоятельно. В некоторых случаях ответы на жалобы задерживались или вовсе не предоставлялись. Все это [приводило](#) к отсутствию общей обратной связи от ведомств после получения жалоб и предложений. В настоящий момент все жалобы и предложения можно подавать через «Eung-Dap-So». **Интегрированная система облегчила процедуру коммуникации, гражданам не нужно самостоятельно обращаться в профильные отделы ведомств, достаточно лишь оставить заявку на платформе.** В целях ускорения процесса обработки жалоб, часть запросов рассматривается «Интегрированной системой» сразу, без передачи в конкретные ведомства или их отделы. Для более сложных, комплексных жалоб ответственная институция определяется путем скоординированных совещаний.

**Благодаря гибкой системе средняя продолжительность рассмотрения жалоб в 2014 году была сокращена на [один день](#) по сравнению с 2013 годом** (с 3,8 дня в 2013 году до 2,8 дня в 2014 году). Кроме того, «Eung-Dap-So» предоставляет информацию обо всех жалобах и предложениях, поданных гражданами независимо от их типа. Любой желающий может узнать статус любой жалобы.

**Другим преимуществом онлайн-платформы является ее доступность и универсальность.** Граждане могут оставить заявку на самом сайте, через мобильное приложение, аккаунт в социальных сетях или позвонив по телефону. Если простые жалобы подаются [до 6 вечера](#), то ответ, как правило, предоставляется в этот же день.

Тематика представленных на платформе жалоб разнообразна: сообщения о коррупции должностных лиц; обращения за помощью в связи с нарушением прав человека; проблемы инфраструктуры; сообщения о нарушениях общественного благосостояния и т.д. Жалобы и предложения могут быть составлены с использованием текстовых, голосовых, фото – и видеофайлов.

Функционирование систем «Eung-Dap-So» регламентируется обширной законодательной базой. Так, правовой аспект работы платформы устанавливается следующими нормативно-правовыми актами: [Закон об электронном правительстве](#); [Закон об обращении с петициями граждан](#); [регулирование Сеульского городского электронного окна для гражданских петиций](#), правила обработки жалоб на сообщения в городе Сеул. Согласно Закону об обращении с петициями граждан, каждое административное учреждение должно учитывать при создании и развитии электронного правительства следующие аспекты: 1) дигитализация государственных услуг с целью повышения их удобства для граждан; 2) внедрение инноваций в административные дела и повышение их производительности и эффективности; 3) обеспечение безопасности и надежности информационных систем. Подобная система подразумевает, что все государственные органы Кореи [должны](#) содействовать развитию инструментов электронного управления с учетом современных информационных технологий.

Портал «Eung-Dap-So» доказал свою эффективность. **С момента введения «Интегрированной системы жалоб и предложений» количество обращений граждан значительно возросло.** При этом **около 50% заявок, согласно отчету о работе CCPIS SMG, отправляются через социальные сети.** Большая часть предложений и обсуждений выносится самими гражданами (88%; 11% предложений инициируются госслужащими).

\*\*\*

1. Республика Корея уже несколько десятков лет проводит последовательную политику дигитализации самых разных сфер общественной жизни. В отличие от большинства других стран, построение «электронного государства» в Корее не только затрагивает область госуслуг, но и предполагает создание разнообразных платформ для получения обратной связи от граждан. Расширение участия граждан в госуправлении через использование цифровых инструментов стало одним из приоритетов корейской государственной политики.
2. Развиваемые в Корее платформы (такие как «Eung-dap-so» и «mVoting») являются универсальными инструментами получения обратной связи от населения, позволяющими государству проводить более гибкую политику на самых разных уровнях, от муниципального и городского до общегосударственного. Эффективность используемых платформ обусловлена, в первую очередь, их доступностью. Активно интегрируя в свои платформы социальные сети, власти Республики Кореи добились беспрецедентного участия граждан в общественно-политической жизни страны.



# Азия

## Сингапур

---

### Возникновение механизмов обратной связи с государством

**В Сингапуре первые инициативы по введению дигитальной системы, которая позволила бы гражданам через единый сервис получить доступ к большому числу госуслуг, начали осуществляться еще в начале 2000-х годов.** Так, в 2003 году [была запущена](#) система «Singapore Personal Access» - SingPass. С её помощью граждане имеют доступ к более чем 60 государственным органам, а число услуг, которые можно получить с помощью платформы, достигает нескольких сотен. Программу используют несколько миллионов пользователей (в 2016 году [сообщалось](#) о 3 млн. активных пользователей «SingPass», в 2020 году - о первом миллионе зарегистрированных пользователей в мобильной версии приложения).

При этом первое ведомство, чьим профилем было обеспечение получения обратной связи от граждан, [появилось](#) в Сингапуре еще раньше, в «доцифровую» эпоху - в 1985 году. Тогда при министерстве общественного развития было создано **подразделение сбора общественного мнения, или обратной связи**. Первоначально работа данной службы была преимущественно социологической: в основном ее работники проводили опросы общественного мнения. Позднее задачи ведомства были [расширены](#): оно не только занималось сбором и анализом мнения населения по поводу государственной политики, но и предоставляло гражданам площадку, на которой они могли обсуждать актуальные общественно значимые вопросы и влиять на принятие тех или иных решений.

Со временем работа ведомства была цифровизирована: появились опросы с помощью SMS-сообщений и Интернета. 12 октября 2006 года с учетом всех наработок власти Сингапура приняли решение преобразовать ведомство в новую структуру - **платформу «Reach»**. **Целью реформы было окончательное превращение подразделения из социологической службы в платформу-медиатор, обеспечивающую коммуникацию между государством и гражданами.** До 2012 года ведомство было подразделением в составе министерства общественного развития, молодежи и спорта, однако позже оно перешло под юрисдикцию министерства коммуникаций и информации.

## Платформа «Reach»

На портале «[Reach](#)» содержатся новости ведомства, информация о текущих опросах и публичных слушаниях, архив уже рассмотренных вопросов. Выделяется стремление портала к инклюзивности: на каждой странице есть возможность воспроизвести текст в формате аудио, выбрать размер шрифта. На главной странице портала размещена [форма](#) обратной связи - с ее помощью любой гражданин может оставить свое мнение об определенном аспекте государственной политики, которое затем будет передано в профильное ведомство. Активнее всего пользователям предлагается подписываться на [email-рассылки](#): помимо отдельной страницы на самом сайте, соответствующие окна несколько раз встречаются на других страницах, эта же опция предлагается при регистрации.

**В настоящий момент** - с 1 марта 2019 года (для аналогичного чата на китайском языке - с 17 сентября) по 31 декабря 2020 года - платформа «Reach» [проводит эксперимент по созданию системы коммуникации с гражданами на базе мессенджера «Whatsapp»](#). Для того, чтобы попасть в чат, необходимо пройти процедуру регистрации. После перехода по ссылке на заполнение формы пользователю дается 15 минут. Основным документом, который требуется для регистрации, является [сингапурская ID-карта](#), являющаяся, наравне с паспортом, основным идентификатором в стране. **Для регистрации пользователю нужно указать своё имя, фамилию, префикс ID-карты, её последние 3 цифры и последнюю букву.** Также подлежат указанию раса, национальность, год рождения пользователя, его профессия и номер телефона, почтовый индекс - без указания всех этих данных регистрация невозможна.

What topics are you interested in?	<input type="checkbox"/> Budget <input type="checkbox"/> National Day Rally <input type="checkbox"/> Politics <input type="checkbox"/> Defence and Security (includes counter-terrorism) <input type="checkbox"/> Healthcare <input type="checkbox"/> Foreign Policy <input type="checkbox"/> Jobs and Economy <input type="checkbox"/> Community and Social <input type="checkbox"/> Transport <input type="checkbox"/> Environment
Institution *	<input type="text"/>
Postal Code *	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Please tick this box if you would like to unsubscribe to our mailing list.	
<input type="checkbox"/> * As part of the registration process, I give consent to REACH to contact me for subsequent engagement sessions.	

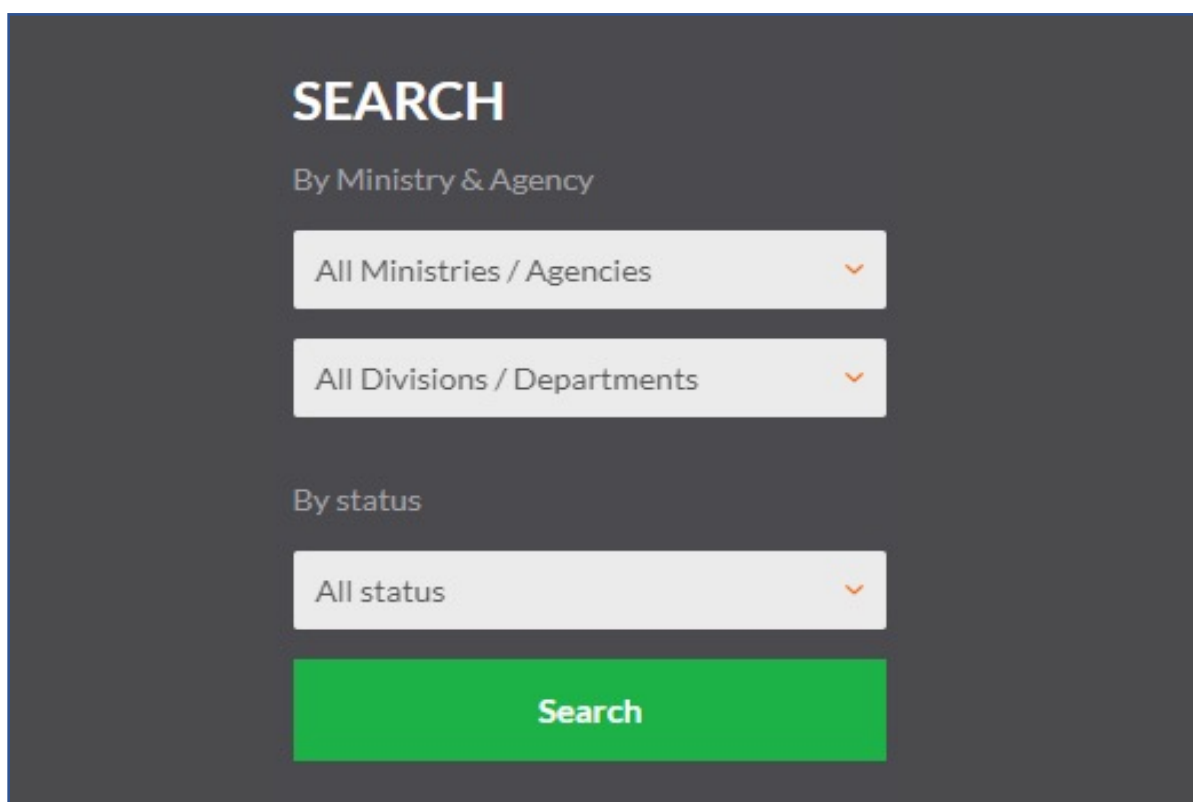
Фрагмент формы регистрации, необходимой для доступ в чаты «Reach» в «Whatsapp»

**После регистрации пользователю предлагается выбрать, какими темами он интересуется больше всего:** бюджет, ежегодное обращение премьер-министра Сингапура к стране (проводится в первое или второе воскресенье после Национального дня 9 августа), оборона и безопасность, (вопросы противодействия терроризму), здравоохранение, международная политика, экономика и вопросы труда, социальной защиты, вопросы развития общества, транспорт, окружающая среда.

**Общение в чате жестко регламентировано.** Запрещается указать о себе недостоверную информацию. Если обнаружится, что чатом пользуется кто-то, кто не является гражданином Сингапура или человеком, имеющим в стране вид на жительство, доступ к нему сразу же прекращается. При обнаружении, что в регистрации такому нарушителю помогал кто-то из Сингапура, на последнего накладывается ответственность как за подделку ID-карты. В случае, если пользователь потерял доступ к своему аккаунту, он обязан как можно скорее уведомить об этом. Также в пользовательском соглашении присутствует пункт, согласно которому администрация платформы имеет право исключить из чата любого пользователя, аккаунт которого она сочтет «неподходящим», без указания конкретных причин. Отдельно отмечается, что пользователь, вступая в чат, раскрывает администраторам «Reach» и другим пользователям свой номер телефона и иные данные, отображающиеся согласно его настройкам приватности в «Whatsapp». Помимо этого на контент, размещаемый пользователями в рамках платформы, накладываются стандартные ограничения (запрет на оскорбления, дискриминацию, возбуждение ненависти). Представляет интерес пункт пользовательского соглашения, предписывающий удалять любой неуютный контент в течение 15 минут после публикации в чате. Также отмечается, что платформа «Reach» не несет ответственности за данные пользователей, которые они размещают в чате. Наконец, «Reach» оставляет за собой право в любой момент прекратить эксперимент и удалить чаты.

Несмотря на то, что платформа «Reach» позиционируется как инструмент для электронных опросов, соответствующая [страница](#) портала содержит информацию всего о четырех мероприятиях. Два из них связаны с набором людей в whatsapp-чаты на английском и китайском языках. Два других касались вопросов налогообложения - в 2018 году проводился [опрос](#) о способах улучшения системы налоговых платежей, в 2019 - [опрос](#) о налоговых декларациях. **Кроме информации о теме опроса, его сроках и статусе «закрыт» на сайте нет никаких документов, связанных с ними.** На момент проведения исследования данный раздел портала можно охарактеризовать как наименее проработанный.

На портале «Reach» также размещена [информация](#) об уже проведенных публичных консультациях, имеется специальный фильтр, позволяющий отсортировать только те мероприятия, на которые доступна регистрация, или, наоборот, те мероприятия, на которые регистрация уже закрыта. Есть возможность осуществить поиск по дате - на его основании можно сделать вывод, что первые мероприятия на платформе начали проводиться в 2016 году (информация о более ранних мероприятиях отсутствует). При этом система публичных консультаций «Reach» в её текущем виде существует дольше: самые ранние консультации и их результаты, доступные к просмотру, [датируются](#) 2014 годом. Интерфейс поиска информации о публичных консультациях позволяет выбрать не только определенное ведомство, но и его конкретное подразделение, статус.



SEARCH

By Ministry & Agency

All Ministries / Agencies

All Divisions / Departments

By status

All status

Search

*Интерфейс поиска информации о публичных консультациях*

Открытые данные о проведенных публичных консультациях позволяют оценить частоту использования платформы различными ведомствами: так, **активнее всего публичные консультации проводят министерство финансов** (преимущественно по вопросам налогообложения), **национальное агентство по вопросам окружающей среды** (чаще всего по вопросам общественного экологического контроля, связанного с использованием тех или иных химикатов), **министерство здравоохранения и министерство труда**. Платформа используется ведомствами для того, чтобы выработать совместное с общественностью компромиссное решение по актуальным проблемам изменения законодательства.

Данные о публичных консультациях чаще всего содержат информацию о времени проведения консультации, ее содержании, ведомстве, при участии которого она проводилась, статусе (открыта / регистрация завершена / закрыта). Иногда в описании содержатся ссылка на пресс-релиз в формате PDF. В случае, если консультация касается широкого круга респондентов, к ней прилагается ссылка на опрос.

В качестве примера можно рассмотреть [отчет](#) о консультации по теме безотходного потребления при участии министерства окружающей среды и водных ресурсов. Финальная часть отчета - информация о процедуре консультации. Заинтересованным в участии лицам даются следующие инструкции: до 31 августа направить свои предложения на указанный электронный адрес, идентифицировать себя и организацию, которую представляет участник (если есть); оставить комментарий по поводу предложения и того, как оно может быть улучшено; заранее подготовить материалы, которые подкрепляют высказанное в комментарии мнение (иллюстрации, ссылки на данные и пр.).

**[Пресс-релизы](#), размещаемые на портале «Reach», содержат информацию о преимущественно позитивной реакции общественности на те или иные инициативы власти.** Они касаются широкого спектра вопросов: от оценки гражданами программы госбюджета на 2020 год и реакций на ежегодное обращение премьер-министра к нации до частных вопросов, таких как установка камер в автомобили или новая схема обращения с отходами. **Не зафиксировано ни одного пресс-релиза, сообщающего о активной публичной дискуссии по поводу того или иного проекта.** Так, в [пресс-релизе](#), посвященном обсуждению бюджета на 2020 год (более, чем 10 тыс. опрошенных), не приведено ни одного негативного мнения; акцент сделан на безоговорочном одобрении гражданами политики государства по поддержке уязвимых групп.

## Проблемы безопасности, связанные с использованием платформы «Reach»

---

В настоящее время нет информации об утечках или взломах аккаунтов пользователей непосредственно платформы «Reach». При этом **массовые утечки данных не редки для ресурсов, связанных с сингапурскими государственными телекоммуникационными проектами**. Так, в 2018 году [произошла](#) одна из самых массовых атак на данные пользователей, связанная с программой «SingHealth», объединяющей различные структуры здравоохранения. В результате атаки пострадали 1,5 млн. человек (в том числе и крупные чиновники сферы здравоохранения), чьи персональные данные оказались в открытом доступе.

Согласно [исследованию](#) «MCAfee», несмотря на высокий уровень дигитализации страны, большинство граждан Сингапура безответственно относятся к вопросам кибербезопасности: **только один из трех сингапурцев принимает достаточные меры безопасности, затрудняющие похищение их персональных данных**. Чаще всего с помощью похищенных данных (в том числе, из системы «SingPass») преступники [изготавливают](#) поддельные разрешения на работу в стране.

**У портала «Reach» имеются официальные аккаунты в основных социальных сетях.** [Канал](#) на Youtube существует более 5 лет, однако за это время на него подписались всего 220 человек, средняя видеозапись набирает не более 200 просмотров; **отмечается низкая вовлеченность пользователей**: комментарии под видео практически отсутствуют. [Аккаунт](#) «Reach» в «Twitter» насчитывает около 25 тыс. подписчиков, однако новый контент в нем не выходит с 2019 года: последние записи посвящены цитатам из ежегодной речи премьер-министра страны. В большинстве случаев посты представляют собой выдержку из пресс-релиза одного из государственных ведомств, сопровождаемую ссылкой на сайт ведомства. Аналогично ведется [аккаунт](#) «Reach» в «Instagram» - на него подписаны менее 2 тыс. человек. **И в «Instagram», и в «Twitter» вовлеченность аудитории крайне низкая.**

**Наибольшая активность аудитории зафиксирована в аккаунте платформы в «Facebook»** (более 90 тыс. подписчиков). **При этом реакция аудитории не всегда позитивная.** Так, под [постом](#) с информацией о розыгрыше 20 призов за участие в опросе (призы - ваучеры на 20 долларов в компании «Grabfood») наблюдается большое количество негативных комментариев от оппозиционно настроенных пользователей, выражающих мнение, что **в «Reach» никогда не будут рассмотрены предложения, противоречащие политике правящей партии. Пользователи называют платформу фиктивной, лишь имитирующей заинтересованность государства в получении обратной связи от граждан.** Такие комментарии находят значительную поддержку у пользователей. Также у аудитории популярна претензия, связанная с размерами зарплат руководителей министерств и других государственных структур. Помимо этого **ряд пользователей критически относится к самой идее публичных консультаций:** *«Если по каждому незначительному вопросу министры и другие чиновники спрашивают нашего совета, зачем они тогда вообще нужны?»*

В сингапурских СМИ платформе уделяется мало внимания: за последние 2 года фиксируется менее 10 публикаций в СМИ, они не получили значительной реакции пользователей. В более ранней [публикации](#) 2016 года платформа упоминается только в качестве социологической службы: в контексте новости о том, что, по результатам телефонного опроса, проведенного REACH, 8 из 10 сингапурцам нравится транспортная система города. **Даже в большой аналитической статье 2019 года на «Channel News Asia»,** в которой описывается специфика использования гражданами Сингапура сайтов с онлайн-петициями, **большая часть материала построена на примерах с сайта Change.org, а «Reach» уделён всего один абзац:** платформу упоминают сами представители государства как ещё один канал коммуникации с обществом.

**Платформа «Reach» практически не обсуждается вне Сингапура.** [Попытки](#) англоязычных пользователей адекватно оценить значение платформы и ее эффективность пока не имеют большого успеха: так, при попытке написать о системе статью **пользователи англоязычной Wikipedia столкнулись с проблемой нехватки независимых источников, на основании которых можно было бы дать оценку работе платформы.**

\*\*\*

1. Система «Reach» подаётся правительством Сингапура как универсальный инструмент обратной связи, который позволяет обратиться к любому органу власти с пожеланиями, замечаниями и предложениями. При этом эффективность сингапурской платформы как инструмента прямой демократии является спорной. С одной стороны, на портале содержится информация о многочисленных проектах, получивших поддержку со стороны граждан, с другой стороны, в социальных сетях (главным образом, в «Facebook») пользователи отмечают имитационный характер платформы (сообщается, что до рассмотрения на платформе доходят только те инициативы, которые выгодны правящей партии).
2. Особенностью платформы «Reach» является интеграция с наиболее популярными мессенджерами: так, с 2019 года проходит эксперимент по переносу коммуникации с пользователями в чаты в «Whatsapp».
3. Отмечается общая недоделанность платформы «Reach». Несмотря на то, что на момент исследования ее сайт выглядит как массивная структура с множеством опций, при детальном рассмотрении оказывается, что большая часть разделов еще не готова, наполнена минимальным количеством информации.





# Северная Америка

## США

**США известны консервативностью своей политической системы, в том числе, в аспекте систем обратной связи с населением.** Время от времени те или иные американские политики заявляют о проектах масштабной модернизации политической системы США. Так, в 1990-ые годы кандидат в президенты США Р. Перо в ходе своей избирательной кампании [продвигал](#) идею «перестройки» государства на муниципальном уровне за счет создания т.н. «электронных таунхоллов», на базе которых проходило бы обсуждение актуальных вопросов, затрагивающих жизнь американских городов. В 2000-е годы интерес к теме «онлайн-государства» стала проявлять администрация президента Б. Обамы. Так, в 2010 году был запущен портал [challenge.gov](#), представляющий из себя платформу, на которой граждане США могут высказывать предложения по тем или иным инициативам американского правительства.



**Challenge.gov**  
Here, members of the public compete to help the U.S. government solve problems big and small. Browse through challenges and submit your ideas for a chance to win.

 <p>National Aeronautics and Space Administration <b>NASA CHALLENGE: A COMMON RESTRAINT AND MOBILITY AID SYSTEM FOR MULTIPLE GRAVITY ENVIRONMENT</b> NASA is seeking to challenge the GrabCAD Community to design a common restraint and mobility aid system that works in... <b>Open Until:</b> 08/17/2020 11:59 PM ET <a href="#">View External Challenge Details</a></p>	 <p>National Aeronautics and Space Administration <b>NASA'S LUNAR LOO CHALLENGE</b> Help NASA's Human Landing System Program design a next generation space toilet capable of working in both microgravity and lunar... <b>Open Until:</b> 08/17/2020 05:00 PM ET <a href="#">View External Challenge Details</a></p>	 <p>Department of Veterans Affairs <b>COVID-19 MAKER CHALLENGE III: IN-HOME CAREGIVERS</b> Develop innovative solutions to the challenges that frontline essential workers encounter in the fight against COVID-19. <b>Open Until:</b> 08/18/2020 05:00 PM ET <a href="#">View Details</a></p>
--	--	--

Главная страница портала [Challenge.gov](#)

Портал позволяет любому американскому ведомству оставить обращение к гражданам с просьбой присылать свои проекты по той или иной теме. Получив проекты, ведомство выбирает лучшие из них, выплачивая их авторам деньги или приглашая их на работу. Среди прочих ведомств на портале размещают предложения НАСА, Министерство обороны или Государственный департамент. За первых 4 года работы платформы пользователи [закрыли](#) более 300 обращений, оставленных федеральными ведомствами, в качестве наград за их выполнение было выплачено более 35 млн. долларов. В 2020 году портал продолжает функционировать, однако не пользуется особым интересом у аудитории (упоминания портала в соцмедиа и СМИ практически отсутствуют).

**В целом в настоящее время интерес американской аудитории и политических элит к теме цифровой прямой демократии можно охарактеризовать как низкий.**

Связанные с темой инфоповоды отсутствуют в федеральном медиапространстве; в медиапространстве регионов они представлены крайне слабо. При этом в ряде штатов имеются различные платформы, направленные на обеспечение государственных структур обратной связью от граждан.

## Платформа «California Report Card»

---

**«California Report Card» (CRC) - [онлайн-платформа](#), предназначенная для расширения участия граждан в общественно-политической жизни Калифорнии.**

Портал был разработан CITRIS Data and Democracy Initiative при Калифорнийском университете совместно с Управлением вице-губернатора Г. Ньюсома. Согласно [информации](#) с официального сайта, цель создания платформы - позволить гражданам консультировать правительство штата по значимым вопросам, обеспечить руководство штата обратной связью от населения. С момента запуска портала в начале февраля 2014 года более 20 тыс. пользователей из всех 58 округов приняли участие в работе платформы. По мнению вице-губернатора Г. Ньюсома, «CRC» максимально упрощает для калифорнийцев участие в общественно-политической жизни штата, позволяет руководству штата оперативно получать обратную связь о преимуществах и недостатках тех или иных инициатив. Согласно профессору К. Голдбергу из Калифорнийского университета, модель участия, предлагаемая «CRC», мотивирует калифорнийцев и их лидеров учиться друг у друга.

**Платформа «CRC» во многих своих аспектах наследует [приложению](#) «Opinion Space»,** которое разрабатывалось в Калифорнийском университете в Беркли в 2009–2011 годах. Целью создания приложения было упрощение коммуникации между гражданами и правительством по поводу актуальных проблем политики. В работе портала использовалась визуализация данных и статистический анализ. Заявлялось, что приложение представляет собой самоорганизующуюся систему, использующую интуитивно понятную графическую карту, отображающую закономерности, тенденции и идеи. Первой, тестовой темой стал вопрос «*Как вы думаете, легализация марихуаны – хорошая идея?*» Федеральное правительство увидело в «Opinion Space» потенциал: госсекретарь Х. Клинтон [предложила](#) использовать его для выяснения общественного мнения по вопросам внешней политики.

**Существенное влияние на концепцию, разработку и внедрение «California Report Card» оказал вице-губернатор Г. Ньюсом:** еще в 2013 году им была [опубликована](#) книга «Citizenville», в которой отмечалась важность электронных платформ для развития прямой демократии. В своей книге вице-губернатор подчеркнул, что современные технологии должны быть использованы для расширения политического участия граждан.

**«California Report Card» представляет собой мобильное приложение (доступное на IOS и Android), позволяющее любому гражданину, живущему в Калифорнии (имеющему почтовый индекс штата), оценить те или иные инициативы, связанные с сферами здравоохранения, образования, гражданских прав, иммиграционной политики и т.п.** Также участники могут предложить свои темы. Помимо этого разработчиками CRC [проводятся](#) оффлайн мероприятия, направленные на обучение пользованию платформой социальных групп, не имеющих достаточного представительства (малообеспеченных, жителей сельской местности, инвалидов и пр.). Изначально приложение работало на английском языке, впоследствии появился перевод на испанский.

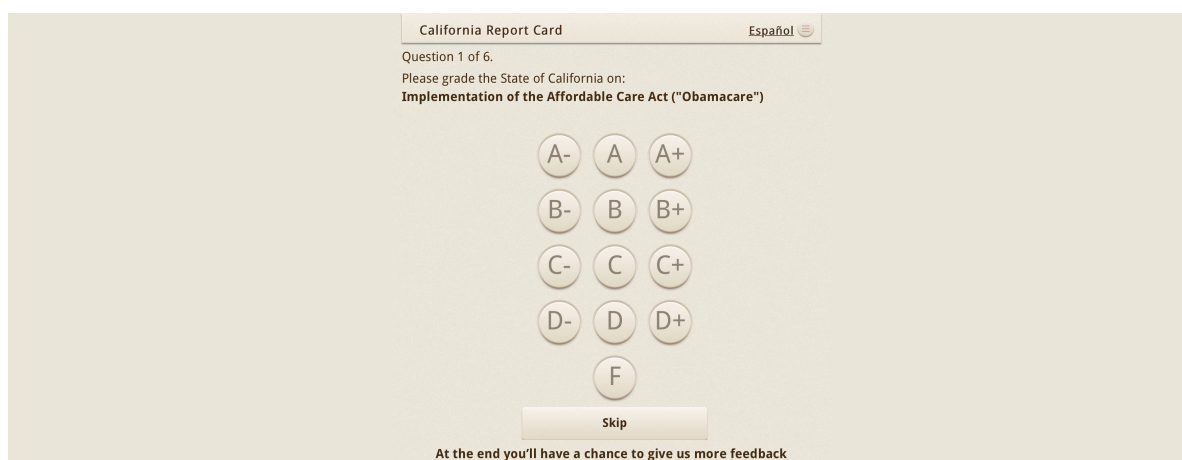
**Приложение отвечает требованию безопасности персональных данных:**

комментарии и предложения пользователей сканируются, чтобы исключить использование информации, которая могла бы быть использована для идентификации пользователя.

**Приложение «California Report Card» позволяет руководству штата получить более полную обратную связь, чем стандартные телефонные опросы.** Традиционные рандомизированные опросы общественного мнения предполагают пассивность пользователя, в связи с чем такая выборка не отличается достаточной репрезентативностью (на качество репрезентации также оказывает влияние тот факт, что около 25% американских домохозяйств не имеют стационарных телефонов). В отличие от опросов, **приложение CRC пользователи используют добровольно, в зависимости от специфической совокупности своих интересов.** Гибкая интерактивная структура приложения позволяет достичь более качественной выборки: нажав «Пропустить», пользователь может отказаться от оценки предложений по вопросам, в которых он не чувствует себя достаточно компетентным или мотивированным. После ввода своей оценки пользователь видит среднюю оценку, рассчитанную на основе оценок других пользователей приложения. При этом пользователь может изменить оставленную им оценку: данные о количестве таких корректировок также предоставляются системой (это позволяет оценить влияние эффекта «регресса к среднему»).



*Интерфейс приложения «CRC»*



*web-страница «CRC», предлагающая оценить введение Обамасаре в Калифорнии*

Из идей, предложенных пользователями по конкретной теме, случайным образом **выбираются 8 «кружек» («cups»)**. Дизайн страницы основывается на **метафоре кафе**, в котором пользователи обсуждают свои предложения («кружки») по тому или иному вопросу. После того, как пользователь оценил предложения других участников, система предлагает ему оставить свое предложение-«кружку». Оценка **производится** по буквенной шкале, привычной для американцев со школы.

**Чтобы обеспечить достаточное внимание к новым предложениям, алгоритм выбора «кружек» смещается в сторону кружек с меньшими оценками, действуя по методу главных компонент.** Для каждого предложения-«кружки» на основе полученных данных система вычисляет стандартную ошибку оценки. Это делает систему более защищенной от вмешательств извне и снижает влияние эффекта предпочтительного присоединения («богатые богатеют быстрее»), характерного для рейтинговых онлайн-систем.

**При этом в последнее время приложение «California Report Card» не пользуется значительным вниманием аудитории в медиапространстве.** За период с 1 января 2020 года по 14 августа не зафиксировано ни одной посвященной приложению публикации в СМИ. За период с 1 мая 2020 года по 14 августа сообщений в американских социальных сетях, посвященных «California Report Card», не обнаружено. На «Youtube» официальный **ролик**, сообщающий о платформе, с сентября 2014 года был просмотрен всего 428 раз. **Таким образом, несмотря на уникальные преимущества, CRC остается преимущественно нишевым решением.**

## Портал «MyLA 311»

---

Помимо «California Report Card» в Калифорнии имеется **портал «MyLA 311»**, предоставляющий жителям Лос-Анджелеса возможность оставлять жалобы. Принцип работы портала схож с британской платформой «Fix my street» и международной «[SeeClickFix](#)». Платформа позволяет пользователям оформить обращение в местные органы власти, сообщив о той или иной конкретной проблеме, с которой они встретились на улицах города. От пользователя требуется лишь описать проблему, приложить фотографию и указать геометку. **Интеграция портала с официальными аккаунтами ведомств Лос-Анджелеса в соцсетях позволяет в режиме реального времени информировать пользователей о происходящих в городе событиях.** Кроме сайта имеется приложение для мобильных операционных систем.

**Use Quick Ticket** View All Service Requests >

Bulky Items →	Containers →
Graffiti Removal →	Service Not Complete →
Metal/Household Appliances →	Illegal Dumping Pickup →
Electronic Waste →	Homeless Encampment →
Dead Animal Removal →	Other →

**Search All Service Requests**

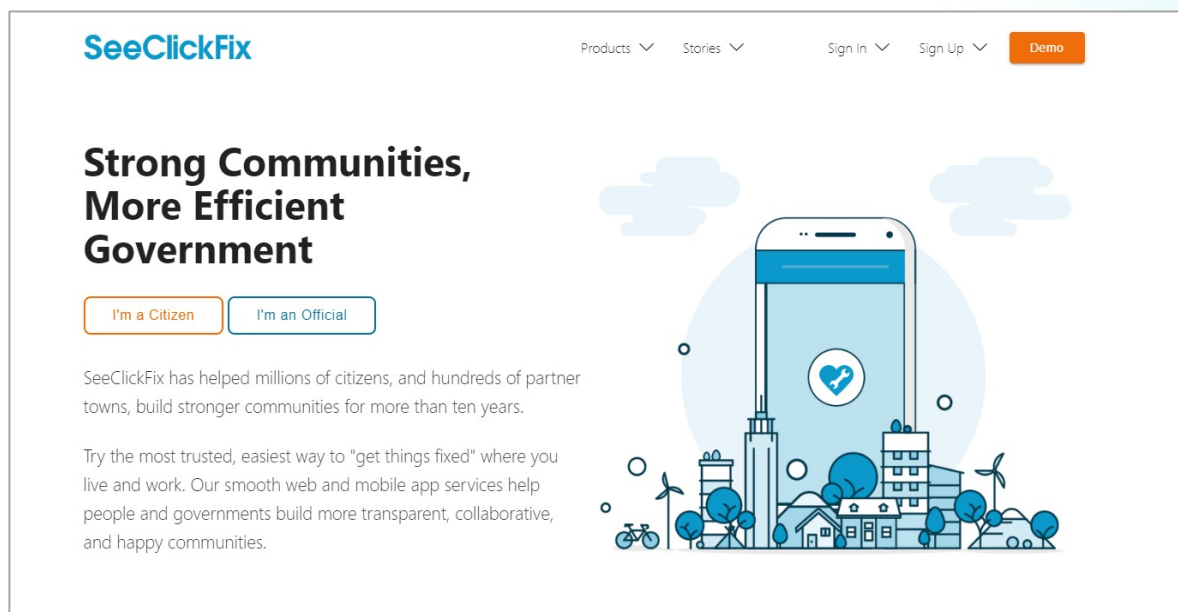
Address / Location  Service Request #

[Advanced Search](#)

Интерфейс «MyLA 311»

**Ряд СМИ в Лос-Анджелесе высоко оценили работу платформы в период массовых беспорядков 2020 года.** [Отмечается](#), что, несмотря на многочисленные акции и столкновения протестующих с полицейскими, сотрудники городских служб оперативно и эффективно реагировали на жалобы граждан, подаваемые через платформу.

Аналогичные сервисы используются в [Бостоне](#), [Нью-Йорке](#), [Окленде](#) и [Детройте](#). За пределами США подобное решение присутствует, например, в мексиканском штате [Сонора](#). **Чаще всего эти сервисы построены на базе платформы «[SeeClickFix](#)» которая разрабатывается с 2008 года.**



Главная страница сайта «SeeClickFix»

Согласно данным, которые приводятся на сайте «SeeClickFix», **за 12 лет работы платформы суммарно было зафиксировано более 6 млн. обращений граждан; руководство 25 тыс. городов по всему миру выбрало ее для улучшения городской среды.** Как и в случае «Fix my street», данный сервис также занимается выпуском специализированного программного обеспечения для городских властей и предоставлением консалтинговых услуг. В целом, платформа имеет преимущественно позитивные отзывы, пользователи отмечают ее эффективность и простоту в использовании. Однако комментаторы не из США обращают в своих отзывах внимание на то, что сервис в значительной степени заточен именно под США, а потому использование платформы в других странах затруднительно.

## Портал «New York City Participatory Budgeting»

---

К числу платформ, направленных на расширение участия граждан в региональной политике, относится [портал](#) «New York City Participatory Budgeting», позволяющий жителям города оказывать влияние на финансирование тех или иных инфраструктурных проектов. Как и испанский портал «Decide Madrid», «New York City Participatory Budgeting» основывается на [системе](#) «Consul». Разработка проекта была начата в 2011 году, когда 4 члена городского совета от демократической партии начали разработку портала. За 9 лет существования платформы жители крупнейшего города США оказали влияние на распределение, как минимум, 35 млн. долларов. Пик популярности портала [пришелся](#) на 2014-2015 года, когда его активно продвигал мэр города Б. де Блазио, принадлежащий к Демократической партии. **Особенностью «New York City Participatory Budgeting» стала ориентация на недостаточно представленные социальные группы: на подростков** (регистрация и полноценное продвижение проектов на портале возможно с 11 лет) **и на цветное население** (имеется версия на испанском языке). Для регистрации пользователь должен указать свой адрес проживания. У каждого гражданина после регистрации на сайте в течение месяца есть 3 голоса, которые он может потратить на различные проекты по улучшению городской среды.

С момента публикации проекта на протяжении 9 дней по нему проходит голосование. Набравший наибольшее количество голосов проект получает одобрение городского совета и расходы на него закладываются в бюджет. От пользователей требуется максимально подробный план проекта и указание примерной суммы, в которую обойдется его реализация: каждый округ имеет свой определенный месячный бюджет на реализацию инициатив и не может выйти за его рамки (например, округ № 33 выделил на финансирование проектов с сайта 20 тыс. долларов, а округ № 39 - 50 тыс.).



<p><b>Gowanus Grind &amp; EXPO Gowanus</b></p> <p>2019-04-01 • Budget Delegate Generic • English - District 33 (Council Member Levin)</p> <p>Bring our communities together for the park's future. Students, skateboarders and families join to celebrate our park.</p> <p>Parks &amp; Recreation</p>	<p><b>\$5,000</b></p> <p>Vote</p>
<p><b>Print Pictures for Seniors</b></p> <p>2019-04-01 • Budget Delegate Generic • English - District 33 (Council Member Levin)</p> <p>Provide a pro-photo printer for seniors to take home mementos from special occasions.</p> <p>Seniors</p>	<p><b>\$5,000</b></p> <p>Vote</p>
<p><b>Teaching Creativity with Digital Tools</b></p> <p>2019-04-01 • Budget Delegate Generic • English - District 33 (Council Member Levin)</p> <p>Training for teachers to use 21st Century tools, design thinking, &amp; project-based learning in our Public Schools</p> <p>Schools and Education</p>	<p><b>\$10,000</b></p> <p>Vote</p>

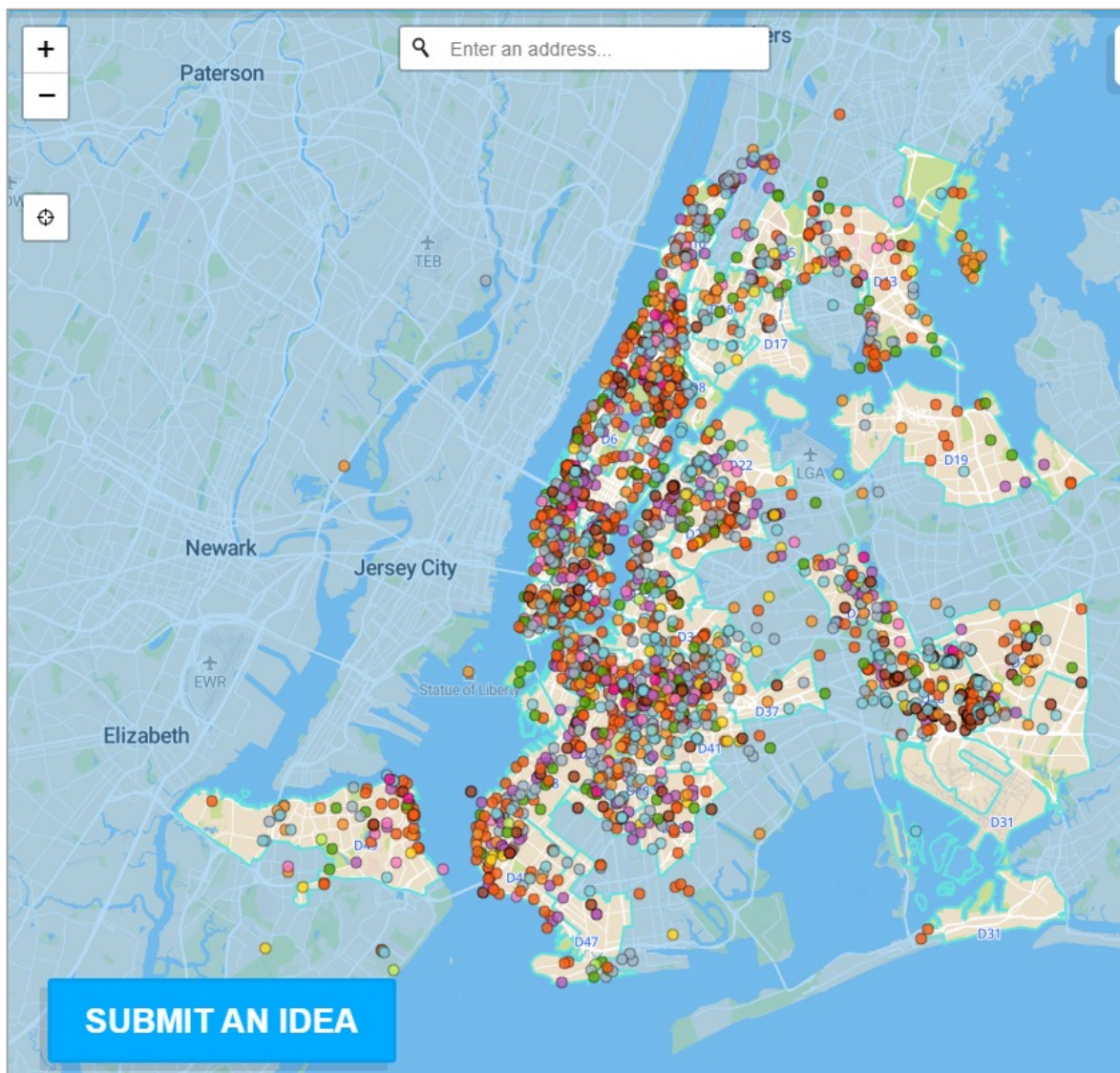
*Различные инфраструктурные проекты, за которые предлагается проголосовать на «New York City Participatory Budgeting»*

**В виду не слишком крупных бюджетных средств, которые городские округа выделяют на реализацию проектов, большинство предлагаемых инициатив локальны и имеют социальную направленность.** Так, распространены проекты, связанные с закупкой дополнительных книг и учебников для библиотек, созданием специальных зон культурного досуга для молодежи, предложениями отремонтировать ту или иную школу и т.д.

В настоящий момент портал фактически не функционирует. Информация на нем не обновляется с 2019 года. На главной странице сайта предлагается проголосовать за инициативы лишь в 2 округах (33 и 39), предложенные весной 2019 года.

## Платформа «New York City Consul Participatory Budgeting»

Более актуальной является платформа «New York City Consul Participatory Budgeting», также направленная на расширение участия граждан в региональной политике. При этом структура платформы отличается. Портал представляет собой интерактивную карту Нью-Йорка, на которой пользователи могут оставлять свои предложения по городской политике.





*«Карта идей» по модернизации инфраструктуры, размещенная на сайте «New York City Participatory Budgeting»*


**Особенность платформы является полное отсутствие какой-либо модерации предложений. Это приводит к засорению интерактивной карты саркастическими предложениями и спамом.** Ситуация осложняется тем, что получить доступ к размещению предложений на сайте могут не только жители Нью-Йорка.

После размещения предложения на карте другие пользователи получают возможность его прокомментировать или выдвинуть альтернативное предложение. В отличие от рассмотренного выше «New York City Participatory Budgeting», где после того, как предложение получило достаточную поддержку, оно автоматически направлялось для утверждения с горсовет, **структура «New York City Consul Participatory Budgeting» предполагает наличие посредников, т.н. «делегатов бюджета».** Они занимаются детальной разработкой инициативы, устанавливают необходимый бюджет проекта, после чего передают его в профильное городское ведомство. Эта система делает платформу более доступной: от пользователей требуется лишь обозначить проект. При этом голосование за проекты проходит в течение большего периода: **проекты выбираются в соответствии с определенными установленными циклами длиной в несколько месяцев** и только после этого берутся в работу «делегатами бюджета». **Особенностью портала является то, что проекты, претендующие на получение финансирования, обязательно должны быть связаны с созданием новой городской инфраструктуры;** в режиме реального времени показывается статус обсуждения по инициативе.

# Upgraded WiFi and Internet Infrastructure

3 SUPPORT THIS!


 

 **Heather Turk** suggested this Schools & Education idea .  
Near 201 East 33rd Street, New York, New York 10016, United States


My project idea is: Upgraded WiFi and Internet Infrastructure  
So that people could: Seeking increased WiFi and Internet Infrastructure in our local public school.

## 2 comments

---

 **Heather Turk**  
AROUND 10 MESEYCEB HAZAD

Agreed, the teachers and admin are tasked with doing more online and should have better access to it.

 **tammy cabot creaven**  
AROUND 10 MESEYCEB HAZAD

COMMENT

YOUR NAME

*Интерфейс обсуждения инициативы*

**Портал «New York City Consul Participatory Budgeting» функционирует и в настоящий момент активно развивается.** Так, на портале появилась возможность зарегистрироваться с использованием учетной записи «Facebook» или «Twitter»; в реальном времени отображается количество пользователей, поддержавших инициативу и оставивших к ней комментарии.

\*\*\*

---

1. В целом в настоящее время интерес американской аудитории и политических элит к теме цифровой прямой демократии можно охарактеризовать как низкий. Решения по поводу внедрения тех или иных платформ принимаются на уровне штатов и отдельных городов - централизованная система отсутствует.
2. В ряде городов (Нью-Йорке, Лос-Анджелесе, Бостоне, Детройте, Окленде и др.) используются системы, построенные на базе платформы «SeeClickFix» или ее аналогов. В первую очередь, такие решения направлены на улучшение качества госуслуг, однако помимо этого они позволяют пользователям сообщать городским службам о тех или иных конкретных проблемах. Эти системы интуитивно понятны и доступны как в формате веб-страницы, так и в виде мобильного приложения. Отмечается, что городские службы оперативно реагируют на жалобы пользователей.
3. В некоторых штатах (например, Калифорнии) развиваются системы, целью которых является расширение участия граждан в региональной политике. Отличительной особенностью платформы «California Report Card» является то, что она разрабатывается в тесном сотрудничестве с учеными из Калифорнийского университета в Беркли (потому в ней максимально полно учитываются законы мат. статистики). Несмотря на то, что платформа доступна как в виде веб-страницы, так и в виде мобильного приложения, CRC остается нишевым продуктом, не оказывающим значительного влияния на общественную жизнь в штате.
4. В настоящее время в крупнейшем городе США, Нью-Йорке, на базе системы «Consul» развивается платформа «New York City Consul Participatory Budgeting», позволяющая жителям города оказывать влияние на развитие городской инфраструктуры. Портал интуитивно понятен (построен с использованием интерактивной карты) и доступен максимально широкому кругу пользователей, однако уязвим для спама.

# Северная Америка

## Канада

---

**В последние годы Канада утратила свою позицию лидера в области развития «электронного государства».** Рейтинг Канады по индексу развития электронного правительства (EGDI) ООН значительно [снизился](#): если в 2010 году Канада занимала 3 место, то в 2020 году - только 28. Однако, по мнению канадского правительства, снижение рейтинга [произошло](#) из-за резкого развития электронного управления в других государствах, в то время как Канада [нацелена](#) на последовательную безопасную дигитализацию.

**Канадская государственная политика в сфере электронного управления [регулируется](#) «Стратегическим планом цифровых операций 2018-2022».** Данный документ определяет цели развития цифровых технологий в Канаде. «Стратегический план» задает направление государственной политики по вопросам цифровой трансформации, предоставлению онлайн-услуг, кибербезопасности и развитию ИТ-сектора в целом.

Для улучшения качества «электронного государства» в Канаде было создано профильное [Министерство](#) цифрового правительства и цифровая служба поддержки федеральных организаций, была разработана государственная онлайн-платформа для общественных услуг. То, что цифровизация является одним из приоритетов государственной политики, подтверждается также тем, что **Канада состоит в Digital 9 – [организации](#) стран, в которых технологии «электронного государства» развиты в наибольшей степени.**

**Канадскими властями был [провозглашен](#) принцип «государство как услуга» («Government as a Service» - GaaS).** Согласно этому принципу, государственные функции определяются как сервис для граждан. Весь спектр госуслуг предоставляется через открытые платформы, приложения и порталы.

Принцип GaaS напрямую коррелирует с функционированием Канадских Платформ Цифрового Обмена (CDXP). Подобные инструменты [обеспечивают](#) безопасный обмен информацией в режиме реального времени, позволяя системам внутри и вне правительства подключаться и функционировать для оптимизации предоставления цифровых услуг канадским гражданам и компаниям.

## Портал «Consulting with Canadians»

В Канаде развита **система** консультаций с гражданами по общественно значимым вопросам. Каждое профильное министерство, агентство или департамент вправе инициировать общественную дискуссию по разрабатываемой инициативе. Срок проведения консультаций для каждого кейса варьируется в зависимости от его сложности. Платформы, используемые для получения мнения граждан, различны. Так, для обсуждения инициативы Агентства Канады по контролю качества пищевых продуктов (CFIA) «Классификация продуктов, содержащих кислоты», выделяется 3 месяца, а для дискуссий по пересмотру Североамериканской системы отраслевой классификации (NAICS) - 14 месяцев.

Сроки консультации по некоторым вопросам могут **достигать** 5 лет.

The screenshot shows the website for Fisheries and Oceans Canada. The header includes the Canadian flag, the text 'Government of Canada / Gouvernement du Canada', and navigation links for 'Canada.ca', 'Services', 'Departments', and 'Français'. The main navigation bar features categories like 'On the water', 'Fisheries', 'Science and research', 'Ecosystems', 'Species', 'Aquaculture', and 'Regions'. The current page is titled 'Share your views and ideas: Amending the Marine Mammal Regulations and the Pacific Aquaculture Regulations'. A green banner indicates the 'Current status: Open' and that the consultation opened on July 6, 2020, and will close on October 2nd, 2020. The main text explains that the Department is seeking feedback on proposed amendments to the Marine Mammal Regulations (MMR) and the Pacific Aquaculture Regulations (PAR) under the Fisheries Act. It details the purpose of the amendments: to remove the Minister's authority to issue licenses for nuisance seals and to authorize the lethal removal of nuisance seals in aquaculture licenses. A definition of a nuisance seal is provided. Below the text, there is a section titled 'Join in: How to participate' with three options: 'Share your ideas online' (with a link to the online form), 'Send us an email' (with an email address: DFO.MMR.PARAmendments-modificationsRMM.RPA.MPO@dfc-mpo.gc.ca), and 'Participate by mail' (with a link to contact information).

Пример темы консультации

В настоящее время на официальном сайте Правительства Канады доступно 872 консультации. Указываются ответственные государственные органы, краткое описание темы консультации и сроки ее проведения. После предварительного изучения сути дискуссии, желающие граждане могут перейти на сайт профильного органа и детально ознакомиться с его предложением.

**Опросы проводятся на разных платформах с использованием всевозможных средств онлайн-коммуникации.** Граждане, желающие высказать свое мнение по определенному вопросу, могут [отправить](#) электронное письмо или запрос, [заполнить](#) онлайн-форму, [принять](#) участие в дискуссии онлайн или [воспользоваться](#) факсом. Результаты дискуссий публикуются после завершения проведения консультации.

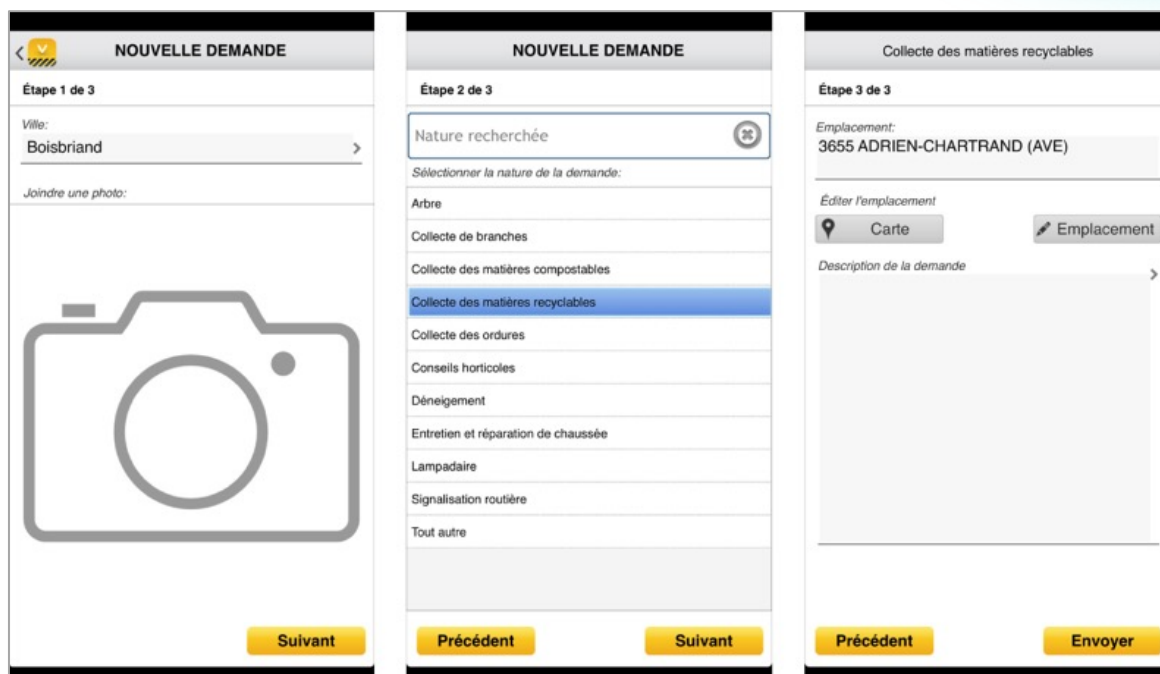
## Платформа «Voilà»

---

**«Voilà» - [онлайн-платформа](#) для прямого участия канадских граждан в процессе принятия государственных решений на муниципальном уровне.** Портал представляет собой персонализированный веб-аккаунт гражданина для общения с городскими властями. Платформа была разработана в партнерстве с городом Л'Ансьен-Лоретт (провинция Квебек) для интеграции всех муниципальных услуг в аккаунте гражданина. **На сегодняшний день платформа [объединяет 153 канадских города с более чем 10 тыс. пользователей.](#)**

«Voilà» предоставляет пользователю широкий спектр возможностей: отправление заявления или сообщения о городской проблеме; онлайн-запись на посещение культурно-развлекательных мест; заявление на получение официальных документов и лицензий; участие в социальных опросах. Для отправки жалобы/запроса в муниципальную службу гражданину необходимо выбрать характер описываемой проблемы из predeterminedенного списка, приложить фотографию, отметить локацию на карте или написать фактический адрес.





Интерфейс «Voilà»

Приложение «Voilà» доступно для скачивания только с территории Канады. Процедура регистрации отличается простотой, интерфейс приложения нагляден. Муниципалитеты [наблюдают](#) за заявками, поступившими от пользователей, в реальном времени.

## Платформа «EngageON»

«EngageON» – [онлайн-платформа](#) для консультаций с гражданами на уровне провинции **Онтарио**. На сайте платформы в обращении к аудитории заявлены следующие цели: «Помогите правительству работать лучше» и «Сокращение бюрократической волокиты для бизнеса». На платформе любой желающий может высказать свое мнение, принять участие в правительственных консультациях и внести свои предложения по вопросам региональной политики. Также «EngageON» [дает](#) информацию о проведенных ранее консультациях. Пользователи могут просмотреть архив всех данных, отправленных гражданами по конкретным вопросам. Дополнительно [предоставляются](#) сведения об этапах проведения консультаций: 1. сбор данных по теме; 2. проведение общегосударственных круглых столов (онлайн и оффлайн) и последующих консультаций; 3. доработка предлагаемой политики с представителями бизнеса, общественности и экспертами в онлайн и оффлайн форматах.

The image shows a web form titled "Share an idea". It contains three main sections:

- What sector does your idea fall under? \***: A list of radio button options: Business, Education, Environment and parks, Health, Housing, Infrastructure, Labour, Legal, Public safety, Services, Tourism, Training and post-secondary education, Transportation, and Other (please specify).
- What problem are you facing? How does it affect you? \***: A large, empty text input field.
- How can we fix it? How might this save time or reduce costs? \***: Another large, empty text input field.

Интерфейс «EngageON»

Выбрав раздел «Помогите правительству работать лучше», пользователь попадает на страницу с онлайн-опросом. Затем должен указать, к какой сфере относится его обращение, затем описать проблему и ее влияние на жизнь Онтарио. После заполнения всех полей, по желанию, пользователь может указать свое место проживания. После отправки формы, профильные министерства и департаменты занимаются рассмотрением поступивших заявок. **Обратная сторона открытости и доступности «EngageON» - уязвимость для спама.**

Назначение инициативы «Сокращение бюрократической волокиты для бизнеса» - минимизация бюрократических препятствий для бизнеса через отмену или обновлении устаревших законов-регуляторов. Цель местных властей - «экономия предприятиями провинции Онтарио \$400 миллионов долларов в рамках реализуемой программы для того, чтобы помочь им стать более конкурентоспособными и создать хорошие рабочие места» Данный раздел также представляет собой форму опроса с большим количеством полей, которые требуется заполнить. Перед опросом указываются бюрократические аспекты, связанные с возможной отработкой обращения. Первая страница онлайн-формы включает в себя описание проблемы и предлагаемые способы ее разрешения. Вторая страница посвящена информации о бизнесе обращающегося гражданина, а третья – его контактными данными.

**Таким образом, онлайн-платформа «EngageON» дает гражданам возможность вносить предложения по оптимизации работы государственных институтов.** Во время рассмотрения запроса, местные власти могут обращаться к пользователям с уточняющими вопросами. По итогу рассмотрения государственные органы Онтарио предоставляют отчет о проделанной работе. При этом недостатком «EngageON» является ее неуниверсальность: платформа представлена только в виде сайта, мобильное приложение отсутствует.

\*\*\*

---

1. Канадское правительство одним из первых обозначило в качестве приоритета своей политики дигитализацию самых разных сфер жизни общества. Отличительной особенностью канадского подхода является выраженный акцент на том, что основная задача государства - предоставлять гражданам сервис, услуги. Дигитализация рассматривается властями Канады, в первую очередь, как способ повышения качества госуслуг.
2. Значительное внимание руководство Канады уделяет развитию платформ для получения обратной связи от граждан. Действующие в Канаде платформы разнообразны. Их общей особенностью является практически полное отсутствие интеграции с социальными сетями. Отчасти этим объясняется спад интереса жителей Канады к платформам «электронной демократии».

# Южная Америка

## Аргентина

---

Впервые в Аргентине цель создания «электронного правительства с формированием пространства для диалога граждан и государства» была заявлена [Указом Президента 378/2005](#) от 2005 года. **Однако фактически инструменты электронного участия начали появляться только при президентстве М. Макри (2015–2019 гг.). В этот период цифровая трансформация административных процессов стала приоритетным направлением национальной политики.** Создание «цифрового правительства» стало [базовым направлением](#) реформ правоцентристов по формированию открытого и целостного государственного сектора.

В 2015 году было создано Министерство модернизации, впоследствии реорганизованное и переименованное в Государственный секретариат модернизации. Разработкой и внедрением стратегии цифровой трансформации в этой структуре занимается экспертная команда цифровых услуг и лаборатория инноваций (LABgobar). Также был создан Федеральный совет по модернизации и инновациям государственного управления. Через этот консультативный орган осуществляется координация действий по цифровизации административных процессов между федеральным правительством, провинциями и автономным городом Буэнос-Айрес.

**За период президентства М. Макри и реализации трех цифровых стратегий Аргентина значительно улучшила свои позиции рейтинга развития электронного правительства ООН (41 место в 2016 году, 32 место в 2020 году) и рейтинге электронного участия (60 место в 2016 году, 29 место в 2020 году).**

## Аргентинские платформы обратной связи с населением

---

**В рамках программы по созданию «цифрового правительства» началось внедрение платформ обратной связи.** На федеральном уровне были внедрены «[Платформа публичного обсуждения](#)» и «[Портал открытых законов](#)». На муниципальном уровне в настоящее время функционируют 8 платформ, ещё 3 находятся в разработке. Большинство муниципальных платформ основаны на испанском открытом коде «[Consul](#)», в то время как национальные и 2 муниципальные (партисипаторное бюджетирование городов [Сан-Лоренсо](#) и [Висенте-Лопес](#)) – на открытом исходном коде [DemocraciaOS](#) от аргентинской негосударственной некоммерческой организации «[Democracia en Red](#)». Среди муниципальных платформ наиболее многофункциональной является «[BA Elige](#)» главный инструмент электронного участия городской платформы Буэнос-Айреса «[BA Participación](#)». Другие упомянутые выше платформы дублируют структуру сайта BA Elige, в остальном имеют отчасти урезанные функции.

**Также у граждан имеется возможность оставлять свои мнения и предложения на официальных сайтах муниципалитетов. Они не являются полноценными инструментами обратной связи, так как не предполагают открытого публичного рассмотрения комментариев пользователей.** Так, местная администрация города Тигр [размещает](#) на своем официальном сайте электронные формы для предложений пользователей, которые затем рассматриваются в индивидуальном порядке; отчет о рассмотрении не публикуется.

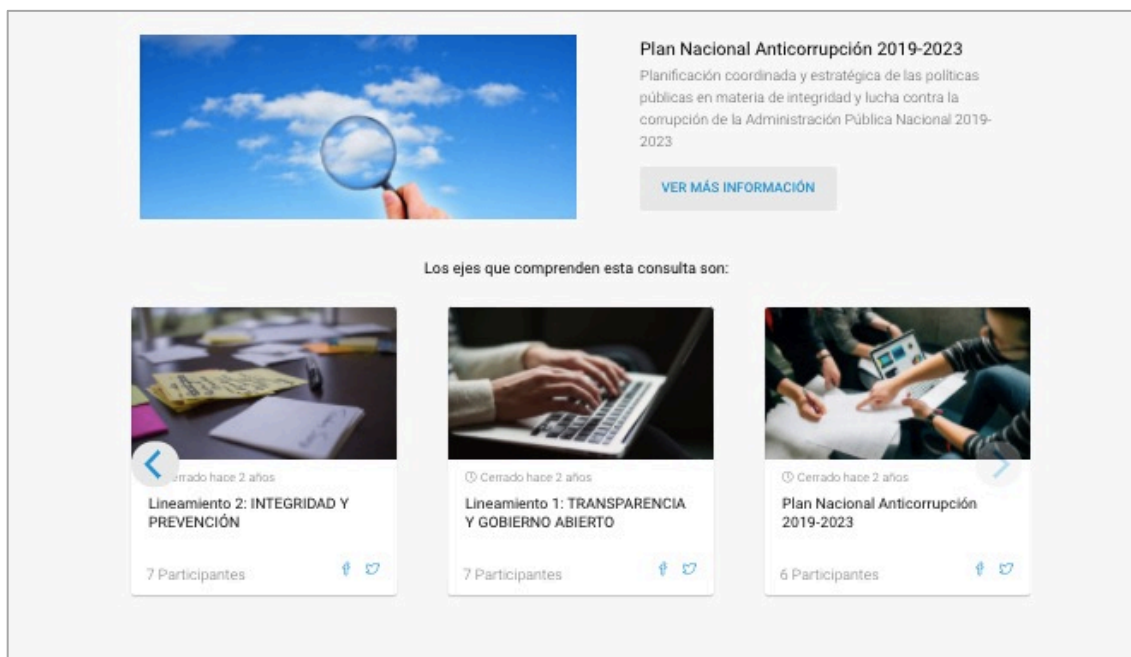
### «Платформа публичного обсуждения»

---

**«[Платформа публичного обсуждения](#)» – канал для консультаций с гражданами и институтами гражданского общества по проектам, инициативам и нормативным актам различных ведомств национальной исполнительной власти.** Платформа была создана Государственным секретариатом модернизации в мае 2016 года. Управляется Директоратом открытого правительства.

К 2019 году было [проведено](#) 38 успешных общественных консультаций с привлечением 1291 участников. Платформа [способствует](#) расширению участия граждан и институций гражданского общества не только в столице, но и в других регионах страны: 60% зарегистрированных пользователей проживают за пределами Буэнос-Айреса.

Для регистрации и участия в обсуждении инициатив пользователю необходимо пройти простой процесс регистрации через электронную почту, не требующий подтверждения гражданства.



**Plan Nacional Anticorrupción 2019-2023**  
Planificación coordinada y estratégica de las políticas públicas en materia de integridad y lucha contra la corrupción de la Administración Pública Nacional 2019-2023

[VER MÁS INFORMACIÓN](#)

Los ejes que comprenden esta consulta son:

- Lineamiento 2: INTEGRIDAD Y PREVENCIÓN**  
Cerrado hace 2 años  
7 Participantes
- Lineamiento 1: TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO**  
Cerrado hace 2 años  
7 Participantes
- Plan Nacional Anticorrupción 2019-2023**  
Cerrado hace 2 años  
6 Participantes

### *Обсуждение инициативы по созданию национального антикоррупционного плана 2019-2023*

**Инициативы для рассмотрения предлагают органы исполнительной власти.** Это могут быть как целые программы развития того или иного ведомства, так и план решения конкретных проблем. **На форуме пользователи могут оставить свое мнение по конкретной инициативе и получить ответ от ведомства, ответственного за нее.** Есть возможность сортировать проекты по количеству комментариев. Также пользователи могут участвовать в закрытых опросах, которые проводятся ведомствами.

**На форуме пользователи часто критикуют платформу за недостаточную вовлеченность в диалог представителей ведомств, ответственных за инициативы.** Во многих случаях на развернутые комментарии пользователей поступают стандартные короткие ответы: «Спасибо за ваше предложение. Мы будем иметь его в виду при разработке проекта». Это приводит к разочарованию пользователей в платформе.

**Продвижение «Платформы публичного обсуждения» в аргентинских СМИ практически отсутствует:** с момента создания портала по 25 августа 2020 года он упоминался всего 10 раз. Общий охват публикаций составил менее 1 тыс. человек. Упоминаний в зарубежных СМИ нет. Официальных аккаунтов в соцсетях не существует.

## «Портал открытых законов»

«[Портал открытых законов](#)» - это платформа Палаты депутатов, созданная с целью расширения участия граждан в законотворческом процессе. Портал начал свою работу в марте 2019 года. Для регистрации пользователю достаточно ввести данные электронной почты, подтверждение гражданства не требуется.

Депутаты загружают на портал предложения и законопроекты до их официального представления в Палате депутатов. Граждане могут комментировать законопроекты и вносить в них свои правки.

The screenshot displays a grid of legislative proposals on the 'Portal de Leyes Abiertas' website. Each proposal card includes a title, a representative's name and party, and the number of comments (APORTES).

- Programa Nacional de Capacitación Digital para adultos mayores** by María Dolores Martínez (UCR) with 7 APORTES.
- Ley de Democratización del Sistema Sindical** by José Luis Patiño (PRO) with 20 APORTES.
- Ingreso Juvenil de Emergencia** by Alejandro Daniel Berjeo (FRENTE TODOS) with 11 APORTES.
- Cupo preferente a personas Trans para los planes de adjudicación de viviendas** by Alejandro Daniel Berjeo (FRENTE TODOS) with 5 APORTES.
- Rótulos frontales de alerta en productos con jarabe de maíz de alta fructuosa.** by Alejandro Daniel Berjeo (FRENTE TODOS) with 6 APORTES. A red banner below indicates 'FINALIZÓ EL PERIODO PARA APORTES'.
- Ley de regulación de las Asociaciones de Defensa del Consumidor** by José Luis Ramón (INTERBLOQUE UNIDAD FEDERAL PARA EL DESARROLLO) with 27 APORTES.

Новейшие инициативы, предлагающиеся для обсуждения на портале

The screenshot shows the interface for the 'Ley de Acceso a la Información' (Law of Access to Information). It features a navigation bar with 'VISTA LECTURA' and 'VISTA CON COMENTARIOS'. Below the title, there is a section for 'Artículos de la propuesta' (Articles of the proposal). The first article, 'Artículo 1 – Objeto genial', states that the law's purpose is to guarantee the effective exercise of the right of access to public information, promote citizen participation, and ensure transparency in public management. It lists principles such as 'Presunción de publicidad' and 'Transparencia y máxima divulgación'. A 'Agregar comentario' (Add comment) button is visible at the bottom of the text area.

Интерфейс, позволяющий комментировать конкретные статьи законопроекта



**У пользователей есть возможность как оставлять свое мнение о законопроекте в целом, так и комментировать конкретные статьи и положения.** Также для комментирования доступны мнения других пользователей. **Депутаты оценивают вклад граждан в работу над законопроектами, одобряют понравившиеся им предложения;** пользователь получает уведомление, если депутат просмотрел его предложение или воспользовался им. Изменения в законопроекте отображаются в онлайн режиме. В конце периода, отведенного на обсуждение законопроекта, публикуется его финальная версия со статистикой по внесенным комментариям. Дату окончания обсуждения определяет автор законопроекта.

**Продвижение «Портала открытых законов» в медиапространстве практически не ведется:** с момента создания портала по 25 августа 2020 года он упоминался в аргентинских СМИ всего 11 раз, общий охват публикаций не превышает 1 тыс. человек. В зарубежных публикациях за аналогичный период зафиксировано 10 публикаций, связанных с порталом. **«Портал открытых законов» в основном оценивается аудиторией положительно, при этом за год работы он не продемонстрировал значительных результатов. Основная критика платформы связана с отсутствием её продвижения в медиапространстве и недостаточной вовлеченности депутатов.** За время работы платформы лишь 31 депутат внес предложения, в то время как общее число членов нижней палаты Национального конгресса Аргентины – 257. Также, по мнению сотрудников [Фонда законодательного директората](#), необходимо вовлекать граждан в законотворческий процесс и на поздних стадиях, после представления законопроекта в Палате депутатов.

## Электронное участие в Буэнос-Айресе: «BA Elige»

«[BA Elige](#)» – основной инструмент электронного участия общегородской платформы BA Participación. Это портал для создания и обсуждения инициатив жителей города Буэнос-Айреса, который основывается на испанском открытом коде Consul. Платформа существует с апреля 2017 года; она была предложена Департаментом коммуникации и разработана в результате сотрудничества между Главным управлением гражданского участия города Буэнос-Айрес и Городским советом Мадрида. **Платформа доступна на 4 языках – испанском, английском, португальском и французском.**

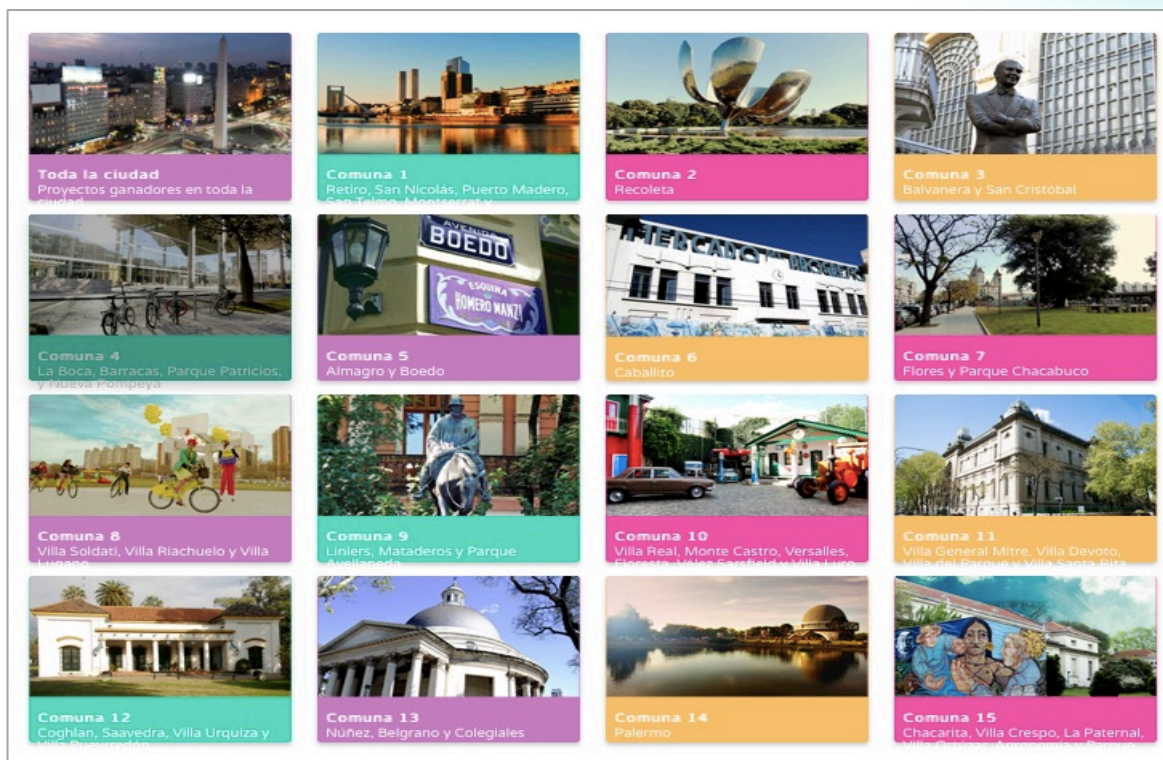
Ежегодный конкурс гражданских инициатив на платформе проходит в 4 этапа.

**Первый этап** – внесение предложений (март-апрель). Все жители города могут загружать предложения по 11 направлениям (инновации, образование, культура, площади и парки, мобильность и транспорт, домашние животные, переработка отходов, спорт и качество жизни, ярмарки и рынки, городское искусство и безопасность). В случае обнаружения схожей инициативы, система автоматически предлагает расширить уже существующее предложение.

**Второй этап** – поддержка предложений (май). Пользователи выражают свою поддержку представленным инициативам. Объем поддержки определяет приоритетность рассмотрения предложения на следующем этапе.

**Третий этап** – оценка предложений (июнь-июль). На этом этапе определяется, насколько инициативы законны и осуществимы. На этапе оценки органы Правительства города Буэнос-Айреса, в область ответственности которых входит 11 соответствующих направлений, проверяют инициативы на соответствие критериям. Утвержденные предложения становятся проектами и переходят на этап голосования. Отвергаются предложения, которые: не относятся к 11 направлениям, предложенными платформой; превышают бюджет, выделенный для каждой коммуны или города (в случае городских проектов); не попадают в сферу действия Правительства города Буэнос-Айрес; противоречат действующему национальному и городскому законодательству; противоречат «морали и нравственности»; технически невыполнимы.

**Четвертый этап** – голосование за проект (август-сентябрь). К голосованию допускаются все жители старше 16 лет, чьи паспортные данные содержат адрес прописки, соответствующий автономному городу Буэнос-Айрес. Только горожане, которые подтвердили свои паспортные данные в личном кабинете, могут принимать участие в работе «BA Elige». Голосование по проектам проводится на общегородском уровне или на уровне конкретной коммуны.



Навигация BA Elige по городским проектам

После завершения этапа голосования проекты сортируются по убыванию количества голосов. Приоритет по реализации проектов отдается проектам, набравшим максимум голосов на уровне коммуны или города. На уровне коммуны требуется, как минимум, 100 голосов; также сумма, необходимая для реализации проекта, не должна превышать установленный бюджет. На уровне города необходимо, чтобы проект получил, как минимум, 200 голосов и чтобы сумма на его реализацию не превышала установленный бюджет.

На выполнение победивших в голосовании гражданских проектов на «BA Elige» выделяется часть городского бюджета. **Так, в 2020 году на проекты было выделено 600 млн. аргентинских песо** (0,12% от [годового бюджета](#) города). Из них 500 млн. – 15 коммуна Буэнос-Айреса, пропорционально численности населения и обратно пропорционально доходам на душу населения. До 100 млн. предназначается общегородским проектам. Расчет среднего дохода на душу населения производится по данным [Ежегодного обследования домашних хозяйств](#) за 2014 год, проведенного Главным управлением статистики и переписей правительства города Буэнос-Айреса. Расчет жителей на одну коммуну основан на [национальной переписи населения](#) 2010 года.

С каждым годом платформа продолжает вовлекать в свою работу все больше жителей города: к концу 2019 года было [зарегистрировано](#) 190 931 пользователей (около 6,5% от населения города). **В 2018 и 2019 годах практически все инициативы прошли этап оценки** (99% по сравнению с первым годом работы платформы (80%). **При этом количество предложений также постепенно растет.** В 2017 году было [реализовано](#) 93% проектов, победивших в голосовании. В [2018](#) – 47% проектов, при этом только 0,7% проектов находятся в процессе внедрения (информация о реализации остальных проектов за 2018 год на сайте отсутствует).

В аргентинских СМИ наибольшее количество упоминаний «BA Elige» (84) было в год запуска платформы (2017). В целом, продвижение портала в национальных медиа практически отсутствует: в 2020 году вышло всего 6 публикаций, связанных с «BA Elige». В зарубежных СМИ «BA Elige» упоминался лишь 9 раз с момента создания платформы. Охват публикаций незначителен. О работе платформы «BA Elige» в социальных сетях информируют аккаунты основной городской платформы «BA Participación» в «[Facebook](#)» (415, 8 тыс подписчиков), «[Twitter](#)» (248,2 тыс подписчиков) и «[Instagram](#)» (17,1 тыс подписчиков). Суммарная аудитория страниц с 1 мая 2020 года составила 685 тыс. пользователей. В аккаунтах «Facebook» и особенно в «Instagram» наблюдается высокая вовлеченность подписчиков, в Twitter – крайне низкая. Так, с 5 мая 2020 посты в среднем набирали по 974 лайка, при этом самый популярный пост набрал 7297 лайка и 43 комментария.

Но так как продвижение идет через платформу «BA Participación», большая часть постов посвящена не конкретно «BA Elige», а общегородской повестке (например, правила поведения в городе при пандемии). Под постами, связанными с работой «BA Elige», активности пользователей незначительна, однако встречаются выражения поддержки тем или иным инициативам.

**Во время президентства М. Макри и преобладании партии «Республиканское предложение» в Законодательном собрании Буэнос-Айреса платформа регулярно подвергалась критике со стороны оппозиционной коалиции «Гражданское единство».** Левоцентристы [заявляли](#), что портал не соблюдает механизмы участия, предусмотренные [Конституцией Буэнос-Айреса](#) и [Законом](#) о коммунах 1.777. Согласно статьям 10 и 11 данного закона, бюджетные приоритеты должны быть одобрены каждой коммуной в рамках диалога между Консультативным советом и Советами коммун. При запуске платформы 6 Советов коммун из 15 [подали](#) в суд апелляции с требованием признать работу «BA Elige» незаконной, но они были отклонены. Члены Советов коммун [отмечали](#), что «BA Elige» уменьшает роль членов общины и их представителей, избранных демократическим голосованием, размывая функцию Советов. Проблема противоречия между принципами функционирования «BA Elige» и Законом о коммунах неоднократно

проявлялась при внедрении инициатив, приводила к приостановке их реализации. Так, по этой причине в августе 2020 года было [отменено](#) строительство тренажеров в парке Сааведра в 12-й коммуне.

По [утверждению](#) представителей оппозиционной коалиции «Гражданское единство», «участие граждан не должно и не может сводиться к онлайн-голосованию без какого-либо контроля или механизма». Кроме того, критики платформы [указывают](#), что уже существует инструмент [партисипаторного бюджетирования](#), соответствующий действующему муниципальному законодательству. Это процедура совместного обсуждения, подготовки, контроля и мониторинга годового бюджета была введена в 2002 году. В процессе могут участвовать жители старше 18 лет с подтвержденной пропиской; граждане, осуществляющие свою основную коммерческую деятельность или проводящие общественные мероприятия; неправительственные организации и любые другие формы организации, действующие в Буэнос-Айресе. Но данный инструмент партисипаторного бюджетирования предполагает только очное обсуждение.

Критике подвергается также система голосования за проекты. **Эксперты аналитического Центра реализации государственной политики справедливости и роста [отметили](#), что граждане недостаточно информированы о работе «BA Elige».** По их мнению, то, что за победившие в 2017 году проекты в среднем голосовали 300–400 человек, не соответствует городу с трехмиллионным населением. Также эксперты акцентировали внимание на непрозрачности критериев выбора проектов и отсутствии взаимодействия на платформе представителей муниципальных властей и горожан.

В целом, получило распространение мнение, что платформа такого типа должна находиться в руках каждой коммуны и представлять собой площадку для обсуждения проектов между местными властями и жителями Буэнос-Айреса.

\*\*\*

---

1. В Аргентине онлайн-платформы, направленные на расширение участия граждан в государственном управлении, начали активно развиваться в последние пять лет. Большинство платформ сосредоточено в столице государства Буэнос-Айресе. Препятствием для их развития является отсутствие проработанной законодательной базы, которая регулировала бы их работу.
2. Особенностью, выделяющей аргентинские порталы электронного участия, является возможность вынесения на публичное обсуждение не только инициатив обычных пользователей, но и законопроектов от депутатов разных уровней. Существующие в Аргентине системы упрощают коммуникацию между гражданами и их законными представителями, вовлекают широкую аудиторию в законотворческий процесс.

# Южная Америка

## Бразилия

---

### Откат бразильской цифровизации

С 1990-х годов Бразилия считалась одним из мировых лидеров в сфере электронной демократии. **Однако после импичмента президента Д. Русеф в 2016 году большинство проектов электронной демократии, в первую очередь тех, что появились за время правления Русеф и ее предшественника на посту президента Л. да Сильвы, были свернуты.** Так, перестал функционировать портал [governoeletronico.gov.br](http://governoeletronico.gov.br), на котором граждане и представители государственных и частных учреждений образовывали тематические дискуссионные группы («сети знаний») для обсуждения политических решений правительства. Была [закрыта](#) Национальная система социального участия, которая до 2016 года управлялась секретарем правительства при Президенте Республики (за 3 года работы системы были осуществлены свыше 200 процессов гражданского участия в политике и более 30 публичных консультаций с общественностью).

**В последнее десятилетие в Бразилии активно развивались онлайн-сервисы, связанные с партисипаторным бюджетированием:** в 2016 году учеными бразильского университета Паранья было [найденно](#) 37 различных кейсов электронного совместного бюджетирования. Однако большая часть проектов партисипаторного бюджетирования также была свернута после импичмента 2016 года.

**Закрытие проектов электронной демократии отразилось на положении Бразилии в международных рейтингах:** за два года (с 2016 по 2018) страна [опустилась](#) с 12 на 18 место в мире по индексу электронной демократии ООН.

## Портал «e-Democracia»

Одним из немногих порталов электронного государства, продолживших функционировать после 2016 года, стала платформа «e-Democracia». Портал был создан в 2009 году по инициативе нижней палаты бразильского парламента с [целью](#) «сделать законодательство более прозрачным, улучшить понимание гражданами законодательного процесса и сделать палату более доступной и интерактивной». Многие тестовые проекты для портала «e-Democracia» разрабатываются в [лаборатории](#) «LabHacker» с помощью хактонов и привлечения представителей гражданского общества и парламентариев; лаборатория ассоциирована с нижней палатой парламента.

Платформа «e-Democracia» включает в себя раздел «Виртуальные сообщества» (публичные чаты, посвященные дебатам по конкретным темам) и интерфейс «Wikilegis» - инструмент, позволяющий комментировать законопроекты или вносить в них правки. В качестве медиаторов между гражданами и депутатами [выступают](#) консультанты по законодательным вопросам, обобщающие предложения пользователей и представляющие их депутатам. Окончательное решение в отношении использования предложений граждан остается за депутатами нижней палаты. Консультанты сообщают пользователям о том, были ли использованы их предложения.

The screenshot displays the Wikilegis interface with the following content:

- WIKILEGIS BETA** logo and navigation links: "Access the beta version of Wikilegis now" or "access the previous version file".
- BRAZILIAN FREEDOM ACT, RESPONSIBILITY...**
  - Text: "It is with great satisfaction that Federal Deputy Felipe Rigoni, Federal Deputy Tabata Amaral and Senator Alessandro Vieira open a public consultation process,..."
  - THEMES: COMMUNICATIONS
  - PROPOSALS: 618 | CLOSED ON: 6/18/2020
- 2ND INSTANCE PRISON**
  - Text: "This is the Proposed Amendment to the Constitution (PEC) to transform extraordinary and special resources into revisionary actions under the jurisdiction of the South..."
  - THEMES: SAFETY
  - PROPOSALS: 14 | CLOSED ON: 02/21/2020
- ENABLING DRUGS THAT CONTAIN...**
  - Text: "It is a bill to enable the commercialization of medicines that contain extracts, substrates or parts of the Cannabis sativa plant in its form..."
  - THEMES: SCIENCE AND TECHNOLOGY, CONSUMER, HUMAN RIGHTS, CHEERS
  - PROPOSALS: 14 | CLOSED ON: 01/31/2020

Страница раздела «Wikilegis»



Открытие раздела «Wikilegis» было приурочено к началу крупнейшего законодательного краудсорсинга за историю Бразилии - разработке [законопроекта «Marco Civil»](#), посвященного регулированию Интернета. Во время публичного запуска «Wikilegis» один из разработчиков раздела П. Абрамовай [заявил](#) об амбициозных планах создателей проекта: *«Этот опыт может изменить то, как мы обсуждаем не только законодательство об Интернете, но и то, как мы обсуждаем другие законопроекты в Бразилии, и, тем самым полностью поменять то, как работает наша демократия»*. В процессе разработки «Marco Civil» на портале «Wikilegis» приняли участие сотни граждан, включая известных политических ЛОМов. В итоге закон был принят в ноябре 2013 года и [получил](#) международное признание как «Конституция всего Интернета». Платформа «Wikilegis» продолжила функционировать для публичной разработки других законопроектов. По состоянию на январь 2016 года на платформе [было](#) зарегистрировано 37000 пользователей, законопроекты были просмотрены свыше 50 млн. раз.

**В «Виртуальных сообществах» пользователи портала могут участвовать в дискуссиях, инициированных депутатами, отвечать на их вопросы и комментировать их предложения;** комментарии пользователей проходят несколько этапов модерации (при этом конкретные критерии модерации на портале не уточняются). Гражданин может создать лишь одну учетную запись на портале, в случае регистрации нескольких учетных записей его голоса аннулируются. **Предварительная регистрация и проверка данных службой безопасности портала являются обязательными для выполнения любого действия на портале.** Использование функции Captcha при каждом голосовании призвано предотвратить использование ботов для накрутки голосов. В случае фиксации большого числа новых голосов запускается протокол действий для определения источника доступа и предотвращения стороннего вмешательства в голосование. **После того, как пользователь отдал свой голос, он не может отменить или изменить свое решение; это принципиальная позиция авторов портала – «никто не может поменять голос, даже сам кандидат».**

Деятельность портала «[e-Democracia](#)» продолжает освещаться в СМИ, хоть и с меньшей активностью, чем в первые годы его работы. С 1 августа 2018 года в СМИ зафиксировано 239 сообщений с упоминанием проекта. Все они посвящены отдельным предложениям граждан или проблемам, вынесенным на обсуждение на платформе.

\*\*\*

---

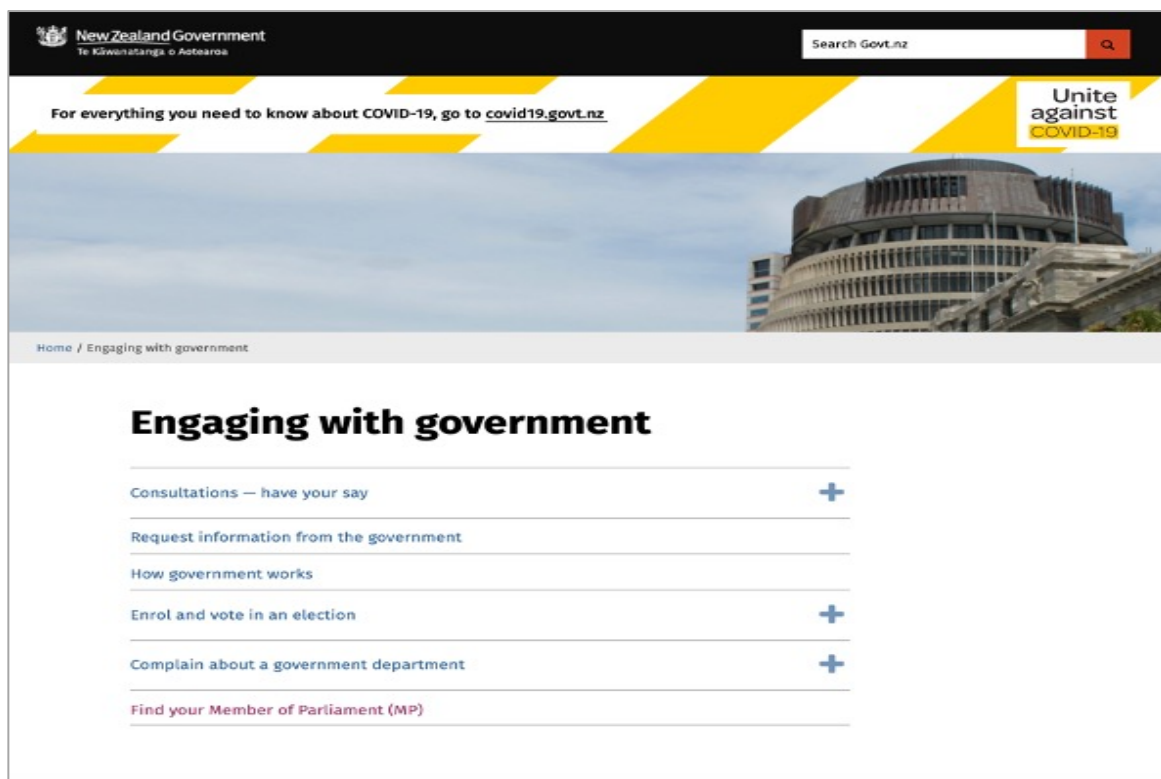
1. Опыт Бразилии в построении цифрового государства демонстрирует важность устойчивого политического консенсуса для развития платформ электронной демократии. Резкая смена правящей партии может фактически обнулить прогресс их развития. Так, на сегодняшний день практически невозможно оценить работу существовавших до 2016 года проектов. Например, данные крупнейшего портала «Participa.br», не функционировавшего с октября 2016 года, были окончательно удалены 5 сентября 2020 года: вся информация о гражданских инициативах, которые были на нем размещены, утеряна. Потеря таких данных приводит к формированию у аудитории недоверия к будущим проектам в сфере цифровой коммуникации между гражданами и государством.

# Океания

## Новая Зеландия

В настоящее время Новая Зеландия считается одной из наиболее передовых стран в сфере электронного управления. Государство [занимает 8 место](#) по **индексу развития электронного правительства (EGDI) ООН**. Эффективность деятельности электронного правительства подтверждается реакцией местного населения. По [мнению](#) новозеландцев, электронное правительство является важным инструментом демократии, предоставляющим преимущество по сравнению с традиционными политическими каналами.

В Новой Зеландии государственные служащие самых разных уровней взаимодействуют с гражданами в онлайн-пространстве с помощью разнообразных платформ. На официальном [сайте](#) Правительства Новой Зеландии все желающие могут [отправить](#) жалобу в общегосударственное или региональное ведомство, [связаться](#) с депутатами парламента, [отправить](#) запрос на получение государственной информации и [принять](#) участие в публичных консультациях.



Главная страница сайта Правительства Новой Зеландии

## Формат «Consultation – Have your say»

В Новой Зеландии активно используются **системы**, позволяющие представителям государства проводить с гражданами консультации по общественно значимым вопросам. На официальном сайте правительства размещаются законодательные инициативы. До официального принятия закона каждый гражданин может высказать по нему свое мнение. Также пользователи могут принять участие в тематических дискуссиях с представителями различных ведомств на этапе, предшествующем передаче законопроекта на рассмотрение в парламент. Консультации проводятся на разных платформах. Так, отправить свое мнение по вопросу присоединения Новой Зеландии к Будапештской Конвенции по киберпреступности можно через специальную **онлайн-форму** или через электронную почту. Аналогичный подход общения с гражданами используется ведомствами. После завершения консультации сотрудники ведомств **учитывают** полученную реакцию аудитории при принятии решения.

Преимуществом новозеландской системы является возможность инициации консультации самими гражданами. На официальном сайте пользователи **имеют** возможность указать информацию о консультации, указав тему, сроки исполнения и профильное ведомство. Затем правительство проверяет данные сведения и в случае соблюдения всех необходимых требований выносит инициативу на общественное рассмотрение.

Одним из наиболее активно используемых в Новой Зеландии форматов получения обратной связи является «Have Your Say». Так, Городской совет города Крайстчерч предлагает жителям поучаствовать в обсуждениях инициатив местного уровня: **план** управления отходами и их минимизации 2020; **управление** шумом на спортивной арене; **вопросы** благоустройства города.

The screenshot displays the 'Have your say' section of the Christchurch City Council website. At the top, there are navigation links like 'Pay', 'Report', 'Apply', 'Have your say', and 'Book'. Below this is a search bar and a 'Log in' link. The main content area is titled 'Have your say' and includes a filter section for 'Select or search for a consultation' with dropdown menus for 'Upcoming / Open' and 'All consultations'. A 'Search' button is also present. Below the filter, there is a 'Sorted by' dropdown set to 'Closing date' and a 'Showing 1 - 6' indicator. Three consultation cards are shown, each with a thumbnail image and a title: 'Te Pou Toetoe Linwood Pool Questionnaire', 'Draft Waste Management and Minimisation Plan 2020', and 'The Canterbury Multi-Use Arena'. Each card provides a short description and a closing date. On the right side, there are several utility buttons: 'How to be involved', 'Archives', 'Alcohol licensing', and 'Resume your submission' with fields for 'Email' and 'Passcode'.

Официальный сайт Городского совета г. Крайстчерч

Как и на государственном уровне, муниципальные власти инициируют публичные консультации, анализируют их результаты, при необходимости проводят общественные слушания.

**Городской совет Веллингтона расширил формат «Have your say», добавив онлайн-петиции и «публичные послания».** Как и в Крайстчерче, жители могут высказываться по разнообразным вопросам: [модернизация](#) Центральной Библиотеки; [план](#) работы с ТКО; [проект](#) территориального планирования. Сроки проведения консультаций варьируются в зависимости от сложности рассматриваемой темы. Как правило, свой отзыв пользователь может [оставить](#) через специальную онлайн-форму, она позволяет сопровождать текст изображениями и видеофайлами.

Wellington City Council

Services A-Z  
Do it online  
Contact us / Fix it  
Maps

Services Events Recreation Have your say Your Council About Wellington Search

**COVID-19 – Wellington is at Alert Level 2**  
At this stage, all our facilities are open. This includes pools, gyms, libraries and the landfill site.

Last updated:  
12:24p.m., 25 August 2020

- Get the latest news: [Services and facilities in the capital at Alert Level 2](#)
- Find out what's open and how to get support: [wellington.govt.nz/covid-19](#)
- Find Government information: [covid19.govt.nz](#)

Home > Have your say

## Have your say

**Consultations and engagements** >

Give us your feedback on Council proposals and help us make fair and effective decisions.

Closed consultations

**Public notices** >

You can make a submission or object to road stopping notices, changes to reserve classifications or ...

Closed public notices

**How to participate** >

To make the best possible decisions, the Council relies on participation and feedback from Wellington...

About public participation

Contacting councillors

Submissions & petitions

**ePetitions** >

ePetitions allow people to petition the Wellington City Council, via the internet, on matters relevant...

ePetitions explained

Create an ePetition

Open ePetitions

Closed ePetitions

Главная страница Городского совета Веллингтона с инициативами «Have your say»

**«Публичные послания» представляют собой голосование по инициативе, выдвигаемой гражданами или местными властями.** Жители Веллингтона подают высказываются по местным вопросам, например, [уведомлению](#) об остановках на дорогах. Граждане могут поддержать инициативу или высказаться против.

**Другой канал коммуникации на сайте Городского совета Веллингтона – [онлайн-петиции](#).** Местные власти призывают пользоваться ePetition, так как *«они удобнее и шире, чем традиционные, и доступнее для более широкой аудитории»*. Другое преимущество онлайн-петиций заключается в том, что создатели петиций могут предоставлять ссылки на справочную информацию в поддержку своей инициативы. Для создания электронной петиции необходимо предоставить подробную контактную информацию. При одобрении заявки на портале публикуются только имя, город и адрес электронной почты. Полная информация о пользователе указывается в тех петициях, которые получили достаточную поддержку и были отправлены на рассмотрение Городского совета. **После [заполнения формы подачи заявки петиция проверяется сотрудниками совета.](#)** Если петиция одобрена, то гражданину отправляется электронное письмо и ссылка на сайт для сбора подписей. Если запрос на инициирование онлайн-петиции отклонен, то пользователю высылается письмо с причиной отказа, которая также дублируется на официальном сайте. На заявителя петиции возлагается полная ответственность за ее продвижение: совет не участвует в продвижении петиций.

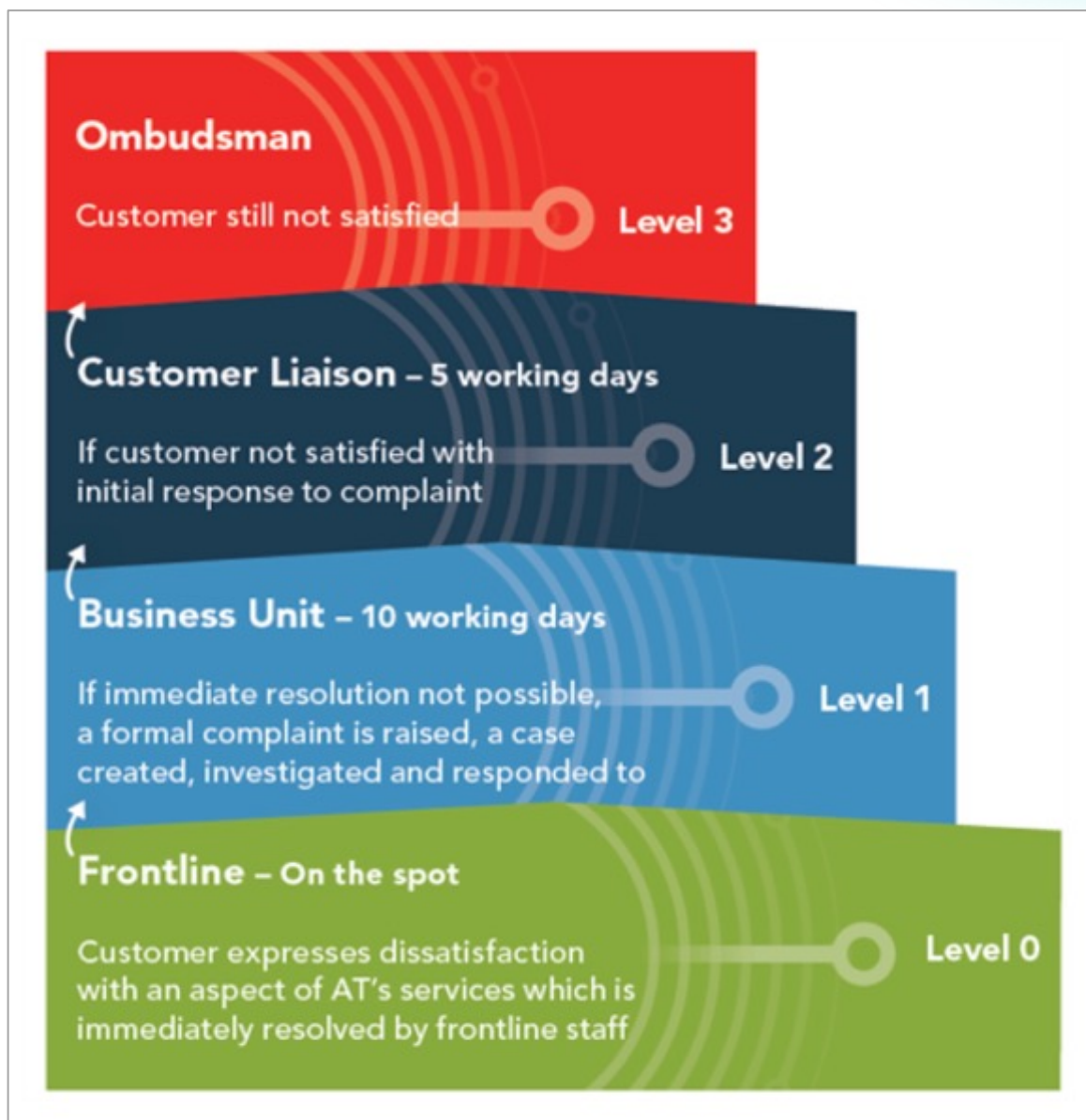
## Сервисы «Auckland Transport»

---

**«Auckland Transport» - новозеландская государственная [организация](#), отвечающая за все транспортные услуги города Окленд: дороги, пешеходные дорожки, велосипедные маршруты, парковки, общественный транспорт.** Организация [находится](#) в ведении Оклендского Городского Совета и объединяет функции Оклендского регионального Транспортного управления и 8 региональных советов.

**Уникальность организации «Auckland Transport» заключается в том, что она позволяет гражданам участвовать в принятии инфраструктурных и логистических решений на городском уровне.** Сама организация [позиционирует](#) себя как *«сервис для граждан»*. **«Auckland Transport» предполагает разные формы участия.** Так, недовольные граждане могут оставить жалобу; «Auckland Transport» [обязуется](#) ответить на жалобу в установленные сроки.

**«Auckland Transport» использует градацию обращений граждан.**



Градации обращений на сайте at.govt.nz

**Обращения нулевого уровня** - выражение недовольства конкретным аспектом той или иной услуги организации. На такие жалобы незамедлительно реагирует персонал по работе с клиентами. Если проблема не может быть решена в короткий срок или если пользователь не удовлетворен предложенным решением, жалоба передается на рассмотрение в профильные комитеты. Ответ на такой запрос предоставляется в течение 10 рабочих дней. В случае, если этот срок не может быть соблюден, пользователю подробно объясняется причина задержки - такие жалобы

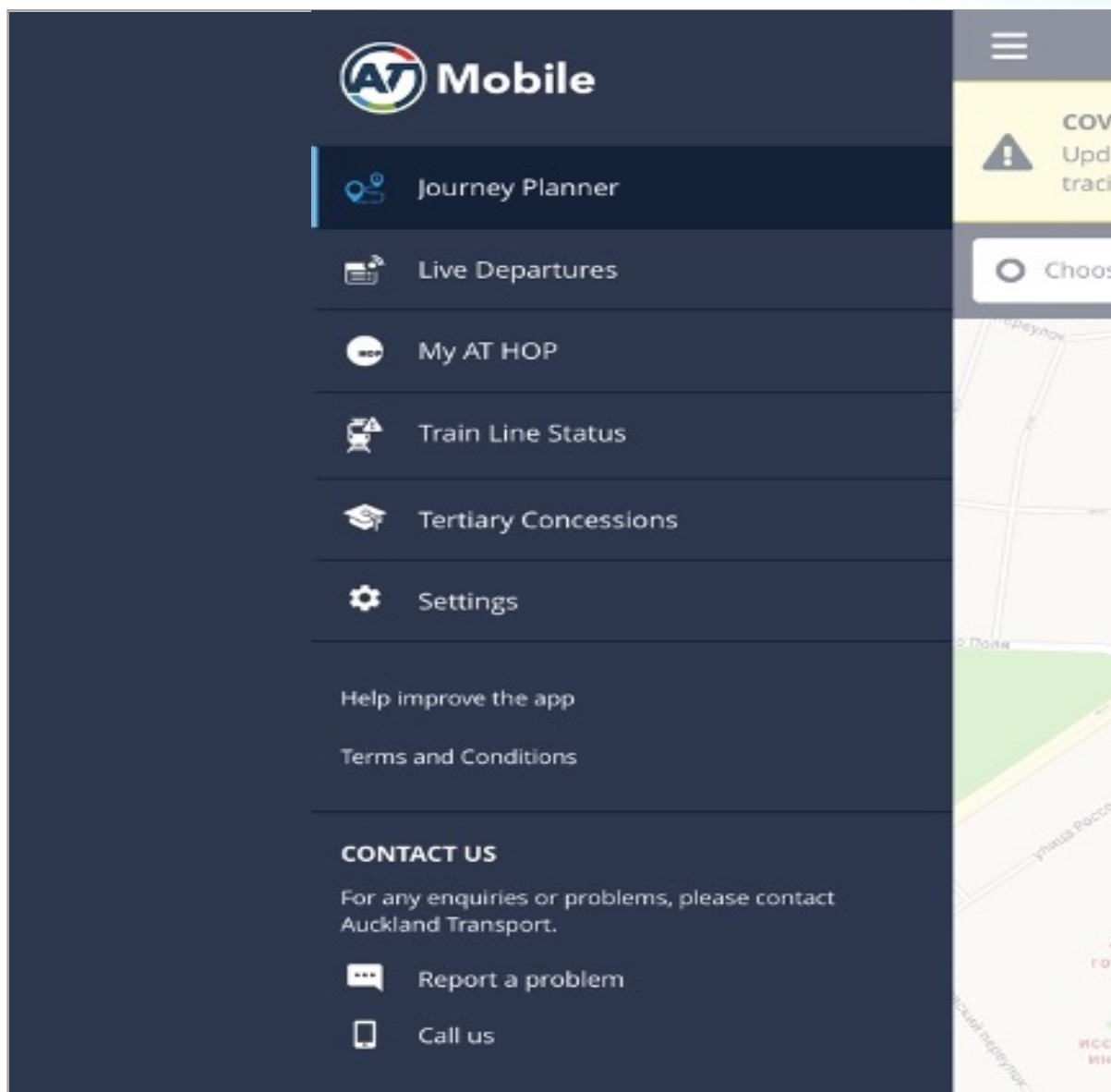
классифицируются как **обращения первого уровня**. **Обращения второго уровня** подразумевают повторное несогласие заявителя с обработкой жалобы. В таком случае в «Auckland Transport» формируется специальная рабочая группа, занимающаяся дальнейшим изучением жалобы, на это отводится 5 рабочих дней. Если после второго этапа пользователь останется неудовлетворенным, то он сможет обратиться омбудсмену для внешней проверки. Это классифицируется как **обращение третьего уровня**.

Также граждане Окленда могут отправить свои отзывы, используя альтернативные каналы коммуникации: [заполнить](#) онлайн-форму обратной связи; [отправить](#) отчет через электронную форму; [позвонить](#) в Центр обслуживания клиентов или колл-центр; [отправить](#) письмо; связаться с организацией через официальные аккаунты в социальных сетях («[Facebook](#)», «[Twitter](#)», «[Instagram](#)»).

**Другой формой коммуникации являются консультации.** Все консультации разделены по тематическому и территориальному принципам. Темы консультаций различны (например, они могут быть посвящены [повышению](#) безопасности пешеходов на конкретных участках дорог Окленда; [размещению](#) новых дорожных знаков; [изменению](#) правил уличной парковки; [развитию](#) дорожной инфраструктуры и т.д.). **Консультации организуются на основе полученных обращений граждан.** Сотрудники «Auckland Transport» собирают полученные отзывы и затем публикуют на сайте результаты их анализа.

Для оптимизации предоставляемых услуг организация «Auckland Transport» [запустила](#) мобильное приложение «AT Mobile», доступное на любой операционной системе. Помимо функций, связанных с планированием поездок на общественном транспорте, приложение позволяет пользователям отправлять свои отзывы.





Интерфейс «AT Mobile»

Помимо рассмотренных платформ в Новой Зеландии существует большое количество околосударственных и частных инициатив по получению обратной связи. **FYI.org.nz** – [платформа](https://fyi.org.nz), поддерживаемая государственной газетой «The New Zealand Herald» и предназначенная для того, чтобы граждане могли быстро и легко запрашивать официальную информацию у любого правительственного департамента. Все запросы и последующие ответы автоматически публикуются на веб-сайте. Главный принцип работы FYI - «чем больше граждане узнают о том, как работает правительство, тем лучше можно вносить предложения по улучшению того, что делается плохо, и продвигать то, что делается хорошо».

**Государственный Университет Мэсси при поддержке Избирательной Комиссии Новой Зеландии разработали ряд онлайн-сервисов для расширения участия избирателей и привлечением молодежи к дискуссии по социально-экономическим вопросам.** Например, «Cannabis Convo» – это **онлайн-инструмент**, который направлен на разработку реформы законодательства о каннабисе и подготовку возможного референдума по теме его легализации. **Портал «Ask Away» позволяет новозеландской молодежи напрямую получать информацию от политических кандидатов или партий.** Пользователи задают вопросы и через голосование выбирают наиболее интересные темы. Каждый день кандидаты отвечают на вопросы, набравшие наибольшее количество голосов пользователей.

\*\*\*

---

1. В Новой Зеландии значительное распространение получили платформы, направленные на обеспечение государства обратной связью от граждан. Одновременно активно функционирует множество таких платформ. Государство проводит последовательную политику по расширению участия граждан в разработке решений по проблемам самых разных уровня, от муниципального до общегосударственного.

# СНГ

## Украина

---

### Украинское «электронное государство»

После радикальной смены власти в 2014 году на Украине произошел скачок инноваций в сфере гражданского участия в политике. По данным [опроса](#) Киевского международного института социологии, проведенного в первом квартале 2015 года, 79% украинцев никогда не слышали термин «электронная демократия» и лишь 14% понимали его значение. При этом только 21% пользователей Интернета интересовались информацией о государственных услугах и мероприятиях. В настоящий момент ситуация изменилась: если в рейтинге электронного участия (E-participation) ООН в 2014 году Украина [заняла](#) 77 место, то в 2018 году она поднялась на 75 место, а в 2020 году - уже на 46 место. Большой вклад в развитие новых проектов в данной сфере [вносит](#) Европейский Союз, который активно участвует во внедрении «электронной демократии» в стране.

**Отличительной чертой украинского «электронного государства» является его децентрализованный характер.** Реализация инициатив осуществляется местными органами власти без указаний из центра; не существует единых шаблонов, по которым реализуются те или иные проекты. Так, например, в Харькове действует [проект](#) «электронного самоуправления»: каждый муниципальный депутат имеет собственный электронный кабинет, через который к нему могут обратиться граждане, что является уникальной чертой этого проекта. Всего на территории Украины, не считая общереспубликанских проектов, [действуют](#), как минимум, 200 муниципальных проектов электронного участия.

## Правовое регулирование политического участия граждан на Украине

---

Понятие «электронной демократии» как направление государственной политики и одно из основных элементов политического участия в стране было определено в [распоряжении](#) Кабинета министров от 15 мая 2013 № 386-р («Об одобрении Стратегии развития информационного общества»). В указанном распоряжении электронная демократия определялась как *«форма общественных отношений, при которой граждане и организации привлекаются к созданию государства и государственного управления, а также к местному самоуправлению путем широкого применения информационно-коммуникационных технологий»*. Таким образом, **понятие электронной демократии в украинском законодательстве является зонтичным и включает в себя такие явления, как подача электронных петиций, проведение онлайн-консультаций с населением и партисипаторное бюджетирование.**

**Одним из первых законодательно закрепленных процессов в сфере электронного участия на Украине стала подача электронных петиций.** В июле 2015 года Верховная Рада Украины [приняла](#) закон «О внесении изменений в закон Украины «Об обращении граждан» касательно электронного обращения и электронной петиции». В нем было впервые прописано, что **«особой формой коллективного обращения граждан к Президенту Украины, Верховной Раде Украины, Кабинету Министров Украины, органу местного самоуправления является электронная петиция»**. Граждане могут подавать их через официальный сайт органа, которому они адресованы, или сайт общественного объединения, которое осуществляет сбор подписей. Согласно закону, в электронной петиции должна быть изложена суть обращения, указаны фамилия, имя и отчество инициатора, адрес его электронной почты. На сайте соответствующего органа или общественного объединения, осуществляющего сбор подписей, обязательно указываются дата начала сбора подписей и информация об общем количестве и перечне лиц, подписавших петицию.

**По украинскому законодательству, электронная петиция не может содержать призывы к свержению конституционного строя, нарушению территориальной целостности Украины, пропаганду войны, насилия, жестокости, разжигание межэтнической, расовой, религиозной вражды, призывы к совершению террористических актов, посягательство на права и свободы человека.**

Ответственность за содержание электронной петиции несет ее автор (инициатор).

Петиция должна быть опубликована на официальном сайте учреждения или лица, которому она адресована, в течение 2 рабочих дней со дня направления ее инициатором. В случае несоответствия электронной петиции установленным требованиям обнародование не осуществляется, о чем сообщается автору также в течение 2 рабочих дней. Дата публикации петиции на официальном сайте соответствующего органа является датой начала сбора подписей в ее поддержку.

Электронная петиция, адресованная Президенту Украины, Верховной Раде **Украины или Кабинету Министров Украины, рассматривается ими при условии сбора не менее 25 тыс. подписей граждан в течение не более 3 месяцев со дня публикации петиции.**

Требования к количеству подписей граждан и сроки сбора подписей в поддержку электронных петиций, которые адресованы органам местного самоуправления, определяются уставами конкретных общин. Цифры [варьируются](#) от 50 подписей в общинах, где проживает менее 1000 жителей, до 1000 подписей для городов с более 1 млн. жителей.

**Информация о начале рассмотрения электронной петиции, которая в установленный срок набрала необходимое количество голосов, публикуется на официальном сайте перечисленных государственных органов не позднее чем через 3 рабочих дня после набора необходимого количества подписей в поддержку петиции.** В случае, если сбором подписей занималось общественное объединение – не позднее, чем через 2 рабочих дня.

**Рассмотрение электронной петиции осуществляется незамедлительно, не позднее 10 рабочих дней со дня опубликования информации о начале ее рассмотрения.** Если электронная петиция содержит ходатайство о ее рассмотрении на парламентских слушаниях в Верховной Раде Украины или общественных слушаниях соответствующей территориальной общины, **инициатор петиции вправе самостоятельно представить электронную петицию на таких слушаниях.** В таком случае срок рассмотрения электронной петиции продлевается на необходимый срок. **Ответ на электронную петицию публикуется не позднее следующего рабочего дня после окончания ее рассмотрения публикуется на официальном сайте органа,** которому она была

адресована. В тот же день ответ направляется в письменном виде инициатору электронной петиции или общественному объединению, которое осуществляло сбор подписей. **Информация о количестве подписей, полученных в поддержку электронной петиции, и сроки их сбора сохраняется не менее 3 лет со дня обнародования петиции.**

**На законодательном уровне закреплён порядок рассмотрения петиций в каждом общереспубликанском государственном органе.** Так, [указом](#) Президента Украины от 28 августа 2015 года был утверждён порядок рассмотрения электронной петиции, адресованной Президенту Украины. Указ обязывает чиновников президентской администрации в течение 10 дней с момента набора петицией необходимого количества голосов подготовить и предоставить президенту аргументы по поддержке или неподдержке электронной петиции, а также проект ответа на нее.

## **Электронные петиции: интернет-представительство Президента Украины**

---

**В качестве примера успешного функционирования «электронного правительства» Украины часто приводится официальное [интернет-представительство](#) Президента Украины «Электронные петиции». Этот сервис пользуется наибольшей популярностью: всего за последние 5 лет граждане [подали](#) президенту почти **53 тыс. петиций** (Кабинету министров Украины и Верховной Раде было подано 2208 и 2093 обращения соответственно). С сентября 2015 года на сайте интернет-представительства граждане могут как подать свою петицию на рассмотрение президенту, так и подписать одну из уже предложенных. Для того, чтобы петиция была принята на рассмотрение, она должна набрать 25 тыс. подписей. Порядок рассмотрения электронных петиций определен [Указом](#) Президента Украины от 28 августа 2015 года.**

**Сразу после запуска интернет-представительства президента был [отмечен](#) большой всплеск активности:** за первые 10 дней было зарегистрировано почти 900 предложений (это рекорд за весь период функционирования платформы). Всего за сентябрь и октябрь 2015 года в целом было подано 26% от всех петиций (суммарно более 13,5 тыс. или в среднем 265 в день). Однако уже в ноябре активность на портале значительно упала - до 54 петиций в среднем в день. Небольшое и практически постоянное количество петиций в день с тех пор [наблюдалось](#) вплоть до начала президентства В. Зеленского.

На начало президентского срока В. Зеленского приходится следующий большой всплеск количества петиций - в течение месяца после инаугурации в мае 2019 года ежедневно в среднем регистрировали 120 петиций, а рекордное количество было подано в начале июня - почти 600 петиций за день. **Можно предположить, что после смены президента выросло доверие населения к системе.** Как [отмечают](#) авторы из украинской редакции Vox, среди петиций этого периода нельзя выделить какую-то главную тему - они затрагивают широкий спектр социальных проблем.

В период с июля 2019 года по начало карантина весной 2020 года активность пользователей приемной снова упала до в среднем 48 петиций в день. Очередной всплеск активности пользователей наблюдался во второй половине марта после введения карантинных мер: людей в основном интересовали темы снижения платежей по кредитам, коммунальные услуги, контроль за ценами в условиях кризиса, также предлагались меры борьбы с распространением коронавируса.

**В течение года с момента инаугурации В. Зеленского по май 2020 года [была зарегистрирована](#) 16.731 петиция, большинство из которых (80%) не получило достаточного количества голосов для рассмотрения.** В настоящий момент 2 петиции находятся на рассмотрении, на 19 уже получен официальный ответ. **За все время работы приемной только 86 из них набрали необходимое для рассмотрения количество голосов.**

При этом **петиции в электронной приемной не модерировуются.** Это приводит к появлению на портале предложений, реализация которых находится за пределами полномочий президента. **Встречаются провокативные петиции:** так, больше всего голосов (60 тыс.) набрала [петиция](#) с требованием отставки В. Зеленского. На втором месте по количеству голосов - [обращение](#) к президенту с просьбой отменить массовый переход на дистанционное образование (более 40 тыс.), на третьем - [петиция](#) об отмене акциза на автомобили (более 38 тыс.).

**Деятельность интернет-представительства широко освещается в СМИ:** с 1 мая по 17 августа 2020 года в украинских изданиях было опубликовано 480 новостей, связанных с порталом. Большая часть публикаций посвящена не функционированию портала, а тем или иным размещенным на нем инициативам; **в публикациях преобладает негативная тональность.** Так, авторы «Украинской Правды» [пишут](#) о «*параде*» петиций, которые в большинстве своем либо шуточные, либо вообще невыполнимы». **Наибольшее количество публикаций СМИ приходится на [инфоповод](#), что петиция о запрете сетей 5G на территории страны набрала необходимый порог подписей.**

Таким образом, пример интернет-представительства президента демонстрирует, что на Украине **существуют значительные положительные предпосылки для эффективного функционирования института электронных петиций**. Во-первых, **активное участие украинцев в процессе подачи петиций и голосования по ним**, во-вторых, **обширная законодательная база, четко регламентирующая процесс рассмотрения петиций**. Тем не менее, **влияние этих факторов нивелируется критическим недостатком платформы - отсутствием модерации**. Массовое прохождение порога голосов петициями, имеющими характер провокации, шуток или не относящимися к полномочиям президента, подрывает имидж портала. Это подтверждается тональностью освещения деятельности платформы в СМИ.

## **Законодательная база для партисипаторного бюджетирования на Украине**

---

**Особенности законодательной базы партисипаторного бюджетирования связаны с общей децентрализованностью украинского бюджета**. Украина начала децентрализацию в 2014 году с принятием [Концепции](#) реформы местного самоуправления и территориальной организации власти (01.04.2014), Законов «[О сотрудничестве территориальных сообществ](#)», (17.06.2014), «[О добровольном объединении территориальных сообществ](#)» (05.02.2015), [поправках](#) о финансовой децентрализации в Бюджетный и Налоговый кодексы.

Изменения в законодательстве привели к тому, что с конца 2014 года одновременно началась бюджетная децентрализация и объединение старых, часто небольших местных общин в более крупные образования, т.н. «объединенные территориальные громады» (ОТГ). Эти новые субъекты местного самоуправления Украины получили как значительные полномочия по сбору налогов, так и прямые трансферты из центрального государственного бюджета. Так, **ОТГ получают 60% собранного подоходного налога с физических лиц**. ОТГ обладают экономической автономией, в первую очередь, в отношении распределения бюджета. За 4 года реформирования было [создано](#) 882 ОТГ путем объединения 4043 населенных пунктов, что составляет 38% территории Украины и около 69% ее населения.



## Особенности украинского партисипаторного бюджетирования

По последним [данным](#), на Украине с августа 2015 года по май 2019 года **партисипаторное бюджетирование было введено в, как минимум, 200 общинах.** Учеными из Калифорнийского университета особо [отмечается высокая скорость внедрения нововведений](#): первые такие проекты были запущены в Черкассах и Чернигове в августе 2015 года, а к концу 2016 года с ними работали уже как минимум в 47 органах местного самоуправления.

В абсолютных показателях [наблюдается положительная динамика увеличения расходов из местных бюджетов на реализацию общественных проектов.](#) В среднем объем расходов на реализацию проектов партисипаторного бюджетирования увеличился на 174% за период с 2016 по 2018 год. В процентных показателях происходит постепенное выравнивание объемов расходов на реализацию общественного бюджетирования, которые в 2019 году колебались в диапазоне 0,28-0,4% от суммы местного бюджета. За три цикла принятия бюджета, которые были [исследованы](#) организацией «Democracy Reporting International,» количество тех, кто принял участие в голосовании по общественным проектам, увеличилось в 2,78 раза. В средних процентных значениях доля жителей общины, которые в 2018 году голосовали за проекты, составляет около 4,42% (для сравнения, в 2015 - 2,55%). **Всего в 2019 году в рамках партисипаторного бюджетирования было [выполнено 617 проектов на общую сумму 84,6 млн. грн.](#)** Согласно исследованию группы ученых «U-LEAD з Європою», большая часть проектов приходится на сферу публичных услуг и образования.

**Требования к потенциальным участникам голосования по распределению бюджета различны в каждой территориальной единице.** Авторами проектов [могут](#) быть, как правило, граждане Украины, которые зарегистрированы и постоянно проживают в соответствующих населенных пунктах, в возрасте от 14/16/18 лет (чаще всего [встречается](#) возраст 16 лет). Существуют также населенные пункты, где такое право предоставлено всем лицам, которые в них родились, работают, учатся или владеют недвижимым имуществом, в том числе, иностранцы и лица без гражданства (к примеру, Днепр, Киев, Львов, Тернополь, Черкассы).

При этом **на общегосударственном уровне на Украине партисипаторное голосование развито слабо, реформы находятся фактически в замороженном состоянии.** 11 ноября 2018 года Верховная Рада Украины впервые [утвердила](#) порядок финансирования Общенационального Партисипаторного Бюджетирования. Однако проект имел переходный характер: государственные средства в размере 500 млн. грн использовались для реализации проектов в областном и межрегиональном масштабе, а также в рамках поддержки со стороны Европейского союза.

Среди негативных особенностей партисипаторного бюджетирования на Украине ученые Калифорнийского университета [выделяют](#) **отсутствие регулярных общественных собраний для обсуждения приоритетов развития на локальном уровне**. В результате этого не было зафиксировано повышения социальной сплоченности и укрепления позитивного чувства принадлежности - эффектов, которые были достигнуты в других странах с аналогичными проектами.

## Электронный центр сбора жалоб в Одессе

---

Одесский городской совет в 2014 году [создал](#) Центр жалоб граждан «1535». На сайте Центра представлены **индивидуальные жалобы граждан на те или иные проблемы городской инфраструктуры и обратная связь от ответственных за их решение государственных органов**. Имеется интерактивная карта, позволяющая определить, в каком районе города локализован предмет жалобы. На портале жалобы маркируются цветом (новые жалобы - красные, находящиеся в процессе обработки - желтые, обработанные - зеленые). Также жалобы делятся по 38 рубрикам. Среди них - «Дороги», «Парки», «Общественный транспорт», «Парковки», «Люки», «Освещение», «Поликлиники. Здоровье», «Материальная помощь», «Земельные вопросы», «Юридические вопросы» и т.д. В разделе «До и после» на сайте представлены фотографии, демонстрирующие изменения в городской инфраструктуре после отработки обращений граждан. Как сообщается на самом [портале](#), *«визуализация позволяет гражданам осознавать эффективность и действенность своего местного правительства, повышает доверие и поощряет участие граждан»*. Интерфейс сайта является интуитивно понятным для пользователей, он представлен на русском и украинском языках. При этом часть разделов портала остаются недоделанными: так, ссылка на [часто задаваемые вопросы](#) приводит на пустую веб-страницу.

За время функционирования портала 1535 было обработано 345.723 сообщения граждан (только за 14 августа поступило 255 новых обращения). **При этом в Одессе имеется альтернативный портал, направленный на улучшение городской инфраструктуры**. В апреле 2020 года студент Одесского политехнического университета Д. Новиков [создал](#) онлайн-платформу, *«чтобы объединить усилия одесситов для совместного решения городских проблем»*. [Проект](#) получил название «Лопата». Веб-сайт практически копирует функционал муниципального проекта 1535: *«желающие уже могут на нем зарегистрироваться и, отметив локацию на карте Одессы, добавить ту или иную городскую проблему»*. Несмотря на то, что по словам создателя сайта *«помимо донатов, мы [команда сайта] хотим привлекать на платформу инвесторов и городскую власть»*, стадия реализации предложений граждан к настоящему моменту так и не была запущена.

**Несмотря на несостоятельность «Лопаты», сам факт появления альтернативной платформы говорит о том, что не все жители Одессы осведомлены о существовании муниципального портала 1535 или довольны его работой.** Негативное влияние на информированность населения могло сыграть то, что этот проект не представлен в соцсетях, его обсуждение в украинских сегментах «Twitter» и «Facebook» отсутствует. В СМИ деятельность проекта 1535 также практически не освещается: с 1 мая 2020 года было опубликовано всего 40 сообщений, связанных с порталом. Большинство из них носят информативный характер и сообщают исключительно о новых поданных жалобах.

\*\*\*

---

1. Отличительной особенностью украинского подхода к развитию электронного участия граждан является разработанная законодательная база, опережающая законодательства большинства европейских стран по нескольким параметрам. Во-первых, на уровне законов на госорганы наложены серьезные обязательства по выполнению процедур «электронной демократии». Во-вторых, данные процедуры подробно детализированы на уровне общереспубликанских законов.
2. Главными инициаторами развития систем «электронной демократии» на Украине были не граждане или руководство страны, а зарубежные, европейские и американские акторы. При этом интерес украинской аудитории к таким системам постепенно увеличивается.
3. На Украине имеются развитые платформы для электронных петиций; однако основным препятствием для их эффективности является отсутствие модерации предложений, вносимых пользователями. Несмотря на то, что отсутствие модерации позиционируется как атрибут демократии, фактически оно подрывает авторитет таких порталов. Так, часто необходимый для рассмотрения порог голосов преодолевают шуточные или провокативные петиции (например, петиция с требованием отставки президента Зеленского).
4. На региональном уровне на Украине широко распространено партисипаторное бюджетирование (в настоящий момент его используют более 200 населенных пунктов по всей стране). Гибкость в управлении муниципальных и местных бюджетов была достигнута через децентрализацию власти, в том числе, в финансовой сфере (территориальные громады получают 60% собранного подоходного налога с физических лиц и распоряжаются этими средствами по своему усмотрению).

## СНГ

### Казахстан

---

После обретения независимости в 1991 году Правительство Республики Казахстан [избрало](#) приоритетом своей внутренней политики создание прозрачной и автоматизированной системы управления. В этих целях еще в условиях переходного периода 1990-х годов казахстанские власти [заявили](#) о внедрении электронного правительства.

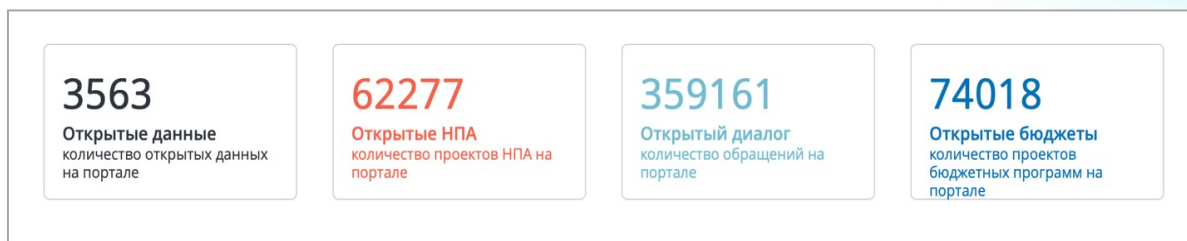
**Первый Президент Республики Казахстан Н. Назарбаев в 2014 году в своем послании [заявил](#) о намерении страны к 2030 году войти в топ-50 наиболее конкурентоспособных стран мира.** Одним из важнейших аспектов повышения конкурентоспособности Казахстана было [обозначено](#) развитие информационных технологий. В рамках этого курса Правительством РК был [разработан](#) ряд государственных программ по формированию информационного общества за счет внедрения электронных технологий (например, действующие госпрограммы «[Информационный Казахстан-2020](#)» и «[Цифровой Казахстан](#)»).

### Портал «Открытое Правительство»

---

В качестве основной цели развития электронного правительства в Казахстане [заявлялась](#) оптимизация работы органов власти, которая должна стать «более эффективной, открытой и доступной для граждан». Для повышения прозрачности функционирования государственных институтов была создана инициатива «Открытое Правительство». На официальном сайте инициативы [сообщается](#), что программа «позволит достичь прозрачности деятельности государственных органов, высказывать свое мнение пользователям портала электронного правительства и получать оперативные ответы и разъяснения от государственных органов».

**«Открытое Правительство» включает в себя 5 разделов: «[Открытые Данные](#)», «[Открытые Бюджеты](#)», «[Открытый Диалог](#)», «[Открытые Нормативно-Правовые Акты \(НПА\)](#)» и «[Оценка Эффективности](#)».** Порталы действуют на республиканском и местном уровнях с вовлечением государственных и полугосударственных акторов (государственные предприятия и ТОО, которыми [владеет](#) государство).



Статистика по разделам «Открытого Правительства»

**«Открытый Диалог» - портал, предназначенный для обеспечения диалога между гражданами и государством.** Платформа исключает такие барьеры, как *«расстояние, живая очередь, неосведомленность о соответствии обязательным условиям»*. Основной целью портала является вовлечение граждан Казахстана в деятельность государственных органов: пользователи могут напрямую подавать обращения и отправлять предложения в конкретные республиканские и местные органы власти (акиматы); участвовать в интернет-обсуждениях и социальных опросах; оценить акима (глава местного исполнительного органа государственной власти), и подать обращение к оператору сотовой связи. Портал состоит из трех основных разделов: [платформа для блогов](#) руководителей государственных органов, [опросы](#) и [интернет-конференции](#).

ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ e.gov

Поиск... Расширенный поиск

О портале Блоги руководителей ГО Интернет-конференции Опросы Записи трансляций

**НАШИ СЕРВИСЫ**

- Блог-платформа: ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ
- Интернет-конференции: УЧАСТВОВАТЬ В ОБСУЖДЕНИЯХ
- Опросы: ПРОЙТИ ОПРОС
- Операторы сотовой связи: ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

**ОЦЕНИ СВОЕГО АКИМА**

**ПОМОЩЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ**

**ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ**

**КОМПОНЕНТЫ ОП**

- ОТКРЫТЫЕ НПА «gov»
- ОТКРЫТЫЕ ДАННЫЕ gov
- ОТКРЫТЫЕ БЮДЖЕТЫ «gov»
- ОЦЕНКА «gov» ЭФФЕКТИВНОСТИ

**СТАТИСТИКА**

- 359,239** Всего обращений
- 7,331** Переадресованных обращений
- 262,476** Опубликованных обращений
- 339,187** Отвеченных обращений

**БЛОГ-ПЛАТФОРМА РУКОВОДИТЕЛЕЙ ГО И ОРГАНИЗАЦИЙ КВАЗИГОСУДАРСТВЕННОГО СЕКТОРА**

Центральные государственные органы	Местные исполнительные органы	Организации квазигосударственного сектора
Генеральный Прокурор РК (Нурдаулетов Г.Д.)	Министр сельского хозяйства РК (Омаров С. К.)	Министр иностранных дел РК (Тлеуберди М.Б.)
Министр внутренних дел РК (Тургумбаев Е.З.)	Министр образования и науки РК (Аймагамбетов А.К.)	Министр труда и социальной защиты населения Р... (Нурымбетов Б.Б.)
и.о. Министра - Первый Вице-министр цифрового... (Мусин Б.Б.)	Министр здравоохранения РК (Цой А.В.)	Министр юстиции РК (Бекетаев М.Б.)
Министр финансов РК (Жамаубаев Е.К.)	Министр культуры и спорта РК (Раимкулова А.Р.)	Министр индустрии и инфраструктурного развития... (Атамкулов Б.Б.)
Министр информации и общественного развития ... (Балаева А. Г.)	Министр национальной экономики РК (Даленов Р.Е.)	Министр обороны РК (Ермекебаев Н.Б.)
Министр энергетики РК (Ногаев Н.А.)	Министр экологии, геологии и природных ресурсов... (Мирзагалиев М.М.)	Министр торговли и интеграции РК (Султанов Б.Т.)

Главная страница портала «Открытый Диалог»

**Блог-платформы представляют собой личные страницы чиновников как общереспубликанского, так и регионального уровней.** Перейдя на личную страницу чиновника, пользователи могут подать ему свое обращение и ознакомиться с обращениями других пользователей. При одобрении заявки пользователя, чиновник отвечает на нее, используя данную платформу. Ответы на вопросы пишутся на языке обращения, как правило, на казахском или русском.

**Опросы разделены по категориям и государственным органам, с деятельностью которых связана тема опроса.** Опросы по категориям посвящены различным сферам общественно-политической жизни: здравоохранению туризму, недвижимости, образованию, промышленности, гражданскому обществу, энергетике и т.д. Опросы по работе государственных органов связаны с оценкой деятельности органов исполнительной власти. Основной целью проведения опросов является получение обратной связи: предложений, жалоб и мнений пользователей.

**Интернет-конференции предназначены для того, чтобы пользователи могли задать интересующий их вопрос представителям разных уровней власти и в онлайн-режиме получить на него исчерпывающий ответ.** Многие чиновники, используя свои аккаунты в социальных сетях, призывают граждан принимать участие в подобных онлайн-обсуждениях.



*Twitter-аккаунт Министра Экологии РК с приглашением к участию в онлайн-дискуссиях на портале «Открытый Диалог»*

Также на портале иногда имеется возможность [оценить](#) конкретного акима. Кроме того, на сайте «Открытого Диалога» доступен сервис «Народный контроль качества сотовой сети», позволяющий гражданам отправлять в профильное ведомство отзывы о различных сбоях в работе сотовой связи и проблемах, связанных с мобильным интернетом.

На портале размещена подробная статистика и инфографика по всем поступившим и обработанным заявкам, а также по удовлетворенности пользователей ответами казахстанских чиновников. Все графики сгруппированы по территориально-категориальному принципу.

**Портал «Открытые Бюджеты» был [создан](#) с целью «облегчить представление граждан о понятии «бюджета» в государстве и способствовать развитию активной гражданской позиции через общественный контроль за расходованием бюджетных средств».** На портале ведется публикация проектов бюджетных программ до их утверждения: тем самым гражданам предоставляется возможность вносить изменения в процесс расходования бюджетных средств. Как и в других структурах «Открытого Правительства», «Открытые Бюджеты» разделены по территориальному и категориальному принципам. Граждане, заходя в интересующий их раздел, могут комментировать, голосовать за/против проекта бюджета, подписываться в его поддержку.

Портал «Открытые Нормативно-Правовые Акты» [предназначены](#) для «размещения проектов концепций законопроектов и проектов нормативно-правовых актов, не содержащих информацию с ограниченным доступом для осуществления публичного обсуждения пользователями». Цель НПА заключается в обеспечении представителей государства, занимающихся законотворчеством, обратной связью от граждан. Подробный процесс общественных обсуждений по проектам НПА [представлен](#) на официальном сайте.



*Процесс обсуждения проектов нормативно-правовых актов на портале «Открытые Нормативно-Правовые Акты»*

**Структура платформы также построена на тематическом разделении НПА по тематическим, институциональным и региональным категориям.** Пользователь может подписаться на конкретный НПА, чтобы отслеживать его изменения, или на другого пользователя, чтобы получать уведомления о его новых комментариях.

**Раздел «Оценка эффективности деятельности государственных органов» [включает](#) комплекс мероприятий, направленных на постоянный сбор и анализ данных об эффективности работы госорганов и факторах, влияющих на нее.** По результатам оценки государственные органы принимают меры по совершенствованию своей деятельности. Деятельность данного раздела электронного правительства регулируется [Законом](#) РК «О доступе к информации» от 2015 года.

Оценку эффективности работы ежегодно проходят центральные госорганы и областные акиматы по трем ключевым критериям: достижение целей и показателей бюджетных программ; взаимодействие с гражданами; организационное развитие. На сайте [доступны](#) подробные отчеты по всем вышеперечисленным направлениям за прошедшие годы.

**Преимуществом «Открытого Правительства» является его доступность сразу на трех языках: казахском, русском и английском.** Для участия во всех инициативах «Открытого Правительства», гражданам необходимо зарегистрироваться на сайте egov.kz, используя логин в виде ИИН/БИН; электронную цифровую подпись (ЭЦП); биометрические данные или QR-код электронного правительства. **Недостатком платформы является ее недоступность в формате мобильного приложения.** Также платформа не пользуется большой популярностью у населения. Несмотря на относительно высокие показатели общественного признания многих разделов, некоторые отдельные блоки, например [опросы](#) с ответами двух-трех респондентов, остаются непопулярными.



## Приложения «Smart City»

---

Государственная [программа](#) «Цифровой Казахстан» определяет одним из **важнейших элементов цифровизации создание т.н. «умных городов»**. К 2022 году власти Казахстана намерены перевести 5 крупнейших городов республики на концепцию «Smart City»: Нур-Султан (Астана), Алматы, Актобе и Шымкент. В ряде других городов также [внедряются](#) системы «умного города». **В настоящее время в Казахстане функционируют три онлайн-платформы «Smart City».**

«**Smart Almaty**» – проект «Умного города» в Алматы целью которого [является](#) «повышение качества и безопасности жизни, развитие инфраструктуры и инвестиционной привлекательности, решение транспортных и экологических проблем, эффективность использования энергии и воды, эффективность коммунальных служб и качество оказания услуг за счет внедрения информационно-коммуникационных технологий».

К реализованным в рамках «Smart Almaty» проектам [относится](#) инициатива «Open Almaty». На портале общественной приемной акимата любой желающий [может](#) сообщить об обнаруженной проблеме, связанной с городской инфраструктурой, через специальную форму. Жителю или гостю Алматы необходимо предоставить подробную информацию о себе, включая ИИН, тип заявителя и место жительства. Форма обращения включает в себя следующие пункты: краткое и подробное описание заявки; вид обращения (заявление, запрос, предложение, отклик, жалоба); район и адрес проблемы с возможностью указания геолокации. Также пользователь может сопроводить свою заявку фото- или видеоматериалом.

После подачи обращения зарегистрированный пользователь получает возможность отслеживать статус заявки. **В разделе «до и после» размещаются подробные отчеты об обработке обращения.** Сообщения о проделанной работе публикуются в официальных аккаунтах «Open Almaty» в социальных сетях: «[Facebook](#)», «[Instagram](#)», «[Twitter](#)».



*Рубрика «до и после» на официальной странице проекта в Instagram*

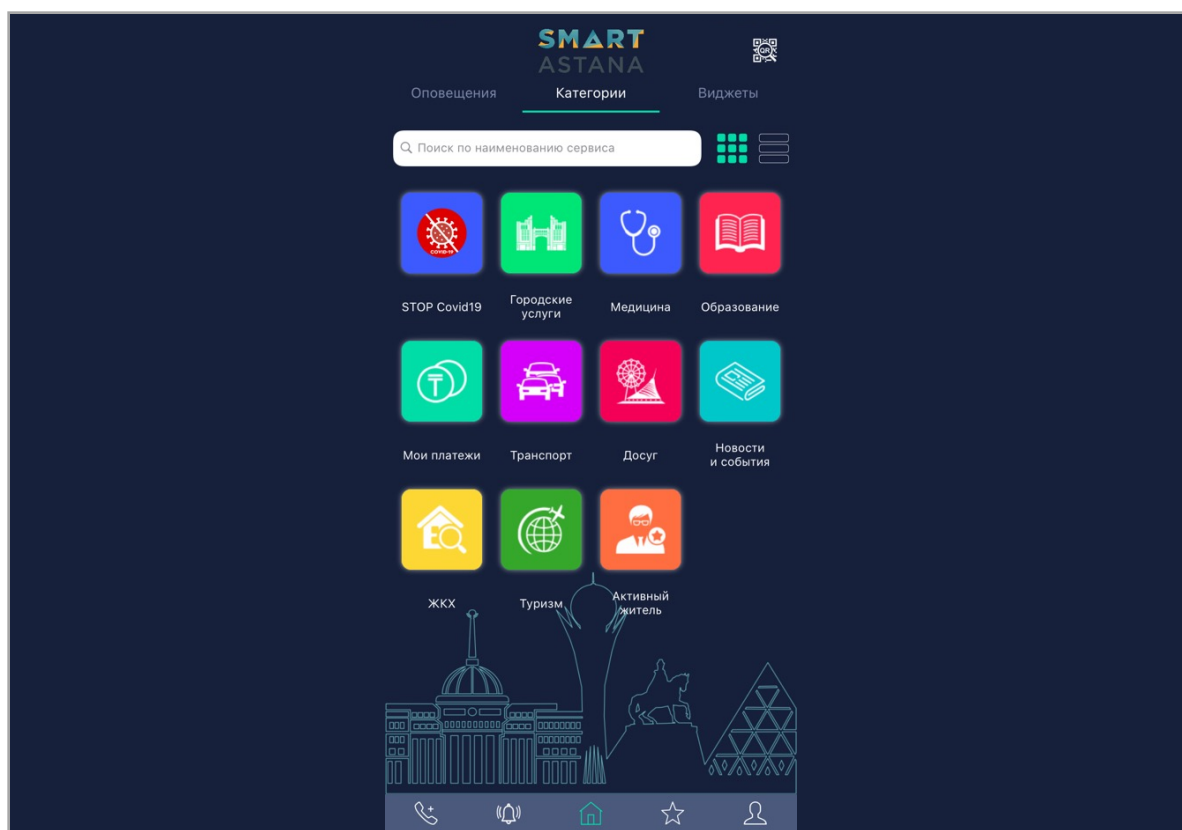
Еще одним проектом в рамках «Smart Almaty» является **проект «Доступный сервис для жильцов»**. Проект нацелен на «создание комплексной информационной платформы, обеспечивающей автоматизацию взаимодействия участников жилищных отношений, прозрачности расходной и доходной части КСК (кооперативов собственников квартир), проведения жилищной инспекции». Ключевые задачи «Доступного сервиса для жильцов» заключаются в предоставлении жителям и КСК удобной и эффективной площадки для обмена мнениями и решения жилищных вопросов; внесение необходимых изменений в законодательство; создание удобных инструментов по оценке качества работы КСК. Таким образом, данная инициатива направлена на создание платформы для непосредственного общения населения с местными властями.

**По аналогии с государственной программой «Открытые Бюджеты», в 2019 году алматинские власти запустили проект «Бюджет участия».** Согласно описанию проекта, «сами алматинцы путем открытого обсуждения и голосования определяют, на какие инициативы направить бюджет города». **В 2020 году деятельность «Бюджета участия» расширилась: теперь любой желающий может подать идею по теме развитию городской среды.** Если инициатива будет поддержана другими жителями в процессе голосования, то ее реализуют за счет городского бюджета. Такие практики вовлекают граждан в непосредственный процесс принятия решений.

Другой локальной инициативой в рамках «Умного города» является **проект «Актобе Smart City»**. Основная цель разработки и запуска **заключается** в «обеспечении взаимодействия между местными исполнительными органами и горожанам». Помимо официального сайта, есть мобильное приложение «Smart Aktobe». Оно включает в себя 25 различных категорий, среди которых «Народный контроль». **Данный раздел представляет собой платформу для оперативного решения наиболее острых социально-значимых проблем и создания механизма оценки гражданами эффективности деятельности государственных органов области.**

Зарегистрировавшись на портале по ИИН и электронной почте, пользователи могут сообщать о городских проблемах, предлагать способы ее решения, добавлять комментарии к общественным заявкам. Все сообщения рассматриваются в обязательном порядке с указанием сроков решения проблемы.

«**Smart Astana**» – аналогичный проект «Умного города», реализуемый в городе **Нур-Султан**. Программа направлена на «повышение качества жизни и благосостояния населения; улучшение и модернизацию инфраструктуры Астаны и уровня общественной безопасности». «Smart Astana» облегчает взаимодействие граждан с администрацией, предоставляя им платформу для коммуникации.



Интерфейс приложения «Smart Astana»

**Отличительной чертой столичного проекта «Умного города» является наличие отдельного мобильного приложения.** Регистрация в «Smart Astana» возможна только с использованием казахстанского номера телефона. Другим ограничением приложения «Smart Astana» является доступность функций «виртуальная приемная» и «народный контроль» только на официальном сайте проекта.

\*\*\*

---

1. В настоящее время Казахстан занимает первое место по развитию электронных услуг в СНГ. Комплексная дигитализация является одним из главных приоритетов казахстанской внутренней политики. Казахские власти активно развивают разнообразные сервисы, направленные на увеличение прозрачности госуправления. Расширяется участие граждан в принятии решений на региональном и местном уровне. Особенностью казахского подхода к построению «электронного государства» является интеграция сервисов разной направленности на одном портале – «Открытое Правительство». Так, эта платформа объединяет ряд проектов, направленных на обеспечение прямой коммуникации между гражданами и представителями государства (публичные консультации, блог-платформы, системы оценки эффективности госслужащих) и сервисы, расширяющие участие граждан в законотворческом процессе и бюджетной политике. Интеграция разных проектов в рамках одной платформы делает казахские сервисы «электронного государства» более доступными и удобными для конечного пользователя.

## Заключение

В последнее десятилетие в России осуществляется планомерное комплексное развитие разнообразных систем, обеспечивающих ускорение и упрощение коммуникации между гражданами и государством. Рассмотрение зарубежного опыта дигитальных практик, направленных на обеспечение государства обратной связью от граждан, показало, что **российская политика в области построения «электронного государства» в целом соответствует общемировым трендам. При этом у российских проектов имеются свои специфические особенности и преимущества.**

Так, **организация портала «Российская общественная инициатива» отличается гибкостью, которая коррелирует с федеративным устройством России:** фиксированное пороговое значение количества подписей в 100 тыс., необходимое для того, чтобы петиция была рассмотрена экспертной группой, определено лишь для инициатив общенационального уровня и уровня крупнейших субъектов (с населением свыше 2 млн. человек). Пороговое значение для инициатив муниципального уровня и уровня субъектов с населением меньше 2 млн. человек привязано к численности зарегистрированного населения (не менее 5% от ее значения).

**Система «Активный гражданин» на фоне зарубежных аналогов отличается простотой и доступностью.** Так, для регистрации на портале необходима лишь российская сим-карта (необязательно московского региона), указание персональных данных необязательно. Это является осознанным решением, на которое пошли разработчики: подразумевается, что круг вопросов, рассматриваемых на портале интересен лишь жителям Москвы, а из-за значительного числа пользователей для манипуляций с голосованием требуется слишком большое количество сим-карт, поэтому введение обязательной верификации, которая усложнила бы доступ к portalу, нецелесообразно. **Также преимуществом системы «Активный гражданин» является активное использование элементов геймификации:** заполнение профиля, подключение учётной записи портала городских услуг, участие в голосованиях и другая активность поощряется баллами, которые пользователь может обменять на материальные и нематериальные призы (например, на билеты в театры или музеи). **Еще одной особенностью «Активного гражданина» является интеграция с различными волонтерскими организациями:** так, с 2014 года портал сотрудничает с добровольным поисково-спасательным отрядом «Лиза-Алерт». В рамках этого сотрудничества в ленту пользователей приложения транслировались фотографии и приметы пропавших в Москве. Информация о пропавших взрослых транслировалась только тем пользователям, которые указали район пропажи человека как интересующий их, сведения о пропавших детях отображались для всех пользователей. Обратная связь предусматривала

возможность указать, видел ли пользователь пропавшего человека, связаться с заинтересованными лицами и принять участие в поисково-спасательной операции.

**Портал «Активный гражданин» постоянно развивается; в некоторых случаях инициативы, изначально являвшиеся его частью, впоследствии становились самостоятельными проектами.** Так, в 2014 года на основе портала была запущена программа «Моя улица», в рамках которой горожане высказывали мнения о городских проблемах и будущих изменениях, впоследствии она была выделена в самостоятельный проект, посвящённый городскому благоустройству.

**Наиболее инновационным российским инструментом, направленным на обеспечение государства обратной связью от граждан, является платформа «Инцидент-менеджмент».** Специфика работы данного инструмента мониторинга заключается в том, что жалобы граждан агрегируются из социальных сетей. В автоматическом режиме система осуществляет построенный на синтаксическом анализе мониторинг и отбор значимых сообщений в соцмедиа, производит их классификацию и распределяет между ответственными за отработку сотрудниками. На каждом этапе функционирования системы производится оценка скорости реагирования. Таким образом, гражданину, чтобы донести свое мнение о той или иной проблеме до представителя государства, не нужно регистрироваться на специализированных порталах - достаточно использовать привычные каналы коммуникации. **За счет этого обратная связь между гражданами и представителями власти разного уровня (в первую очередь, местного и регионального) становится более качественной и быстрой.** Это способствует формированию образа России как открытого и современного государства, находящегося в постоянной тесной коммуникации с своими гражданами. **Акцент на социальных медиа,** выражающийся как в форме создания сеток официальных аккаунтов чиновников разного уровня в социальных сетях, так и в форме развития специфических инструментов, направленных на автоматическую агрегацию данных из социальных сетей, **сближает российский подход к построению «электронного государства» с корейским и китайским опытом.**

**При этом некоторые направления дигитализации в настоящее время в России практически не представлены.** Так, несмотря на то, что в России на локальном уровне уже долгое время существуют практики партисипаторного бюджетирования (по состоянию на конец 2017 года в развитии инициативного бюджетирования участвовали 43 российских региона), они фактически не затронуты дигитализацией. Это существенно ограничивает их потенциал развития. Рассмотрение зарубежного опыта партисипаторного бюджетирования демонстрирует множество цифровых инициатив, направленных на вовлечение граждан в бюджетную политику (преимущественно регионального уровня). Так, **для Москвы как мегаполиса может быть полезен опыт нью-йоркской инициативы «New York City Consul Participatory Budgeting», позволяющей жителям города путем**

голосования определять, какие проекты, связанные с созданием новой городской инфраструктуры, получают финансирование. Одним из наиболее интересных решений в сфере партисипаторного бюджетирования является британский частный портал «Spacelive», представляющий из себя краудфандинговую платформу для инициативного финансирования общественно значимых инфраструктурных проектов. Привлечение граждан к финансированию ускоряет реализацию сложных инфраструктурных проектов: так, с помощью краудфандинга жители голландского Роттердама собрали средства на строительство моста, который соединил два района города (изначально из-за отсутствия необходимых средств городской совет планировал построить мост не ранее, чем через 30 лет). **Также интерес представляет шведский опыт интеграции в рамках одной платформы самых разных форм коммуникации между гражданами и государством:** портал «Гражданский диалог» («Dialogguiden») включает себя свыше 43 форм гражданского участия. Помимо традиционных форматов, таких как петиции или публичные консультации, на платформе имеются и уникальные сервисы: например, инструмент «Дополненная Реальность», делающий городское планирование более наглядным за счет визуализации возможных изменений в городской инфраструктуре; проект «Деньги на молодежные идеи», направленный на расширение участия молодежи в бюджетной политике; инициатива по обучению волонтеров методикам проведения опросов «Сообщество исследователей». **Еще одной зарубежной практикой, опыт которой потенциально мог бы быть использован в России, является вовлечение граждан в законотворческий процесс с помощью специализированных порталов.** В этом отношении наиболее интересна бразильская платформа «e-Democracia», позволяющая гражданам комментировать законопроекты на разных этапах их разработки и вносить в них свои правки. Привлечение общественности (в том числе, ЛОМов) к разработке резонансных законопроектов, увеличение прозрачности законотворческого процесса может способствовать формированию у аудитории доверия к органам законодательной власти.