**Введение**

*Актуальность темы* дипломной работы обуславливается тем, что в нашей стране идет становление муниципального управления как института народовластия и все вопросы, связанные с увеличением эффективности его работы, приобретают особую важность.

Сегодня во всём мире признано, что информация является важнейшим средством организации и регулирования частной и общественной жизнедеятельности, одной из форм закрепления и распределения имеющихся и приобретаемых знаний.

Информация как совокупность каких-либо сведений, данных, факторов, характеристик о соответствующих предметах, процессах, явлениях, отношениях, событиях и т.д., собранных и систематизированных в пригодную для использования форму, составляют основу муниципального управления. Управленческие процессы – это не что иное, как поиск, фиксация, анализ, оценка, распространение социальной информации, то есть той информации, которая связана с отражением и преобразованием различных форм жизнедеятельности людей [1, c. 2].

Информационное обеспечение органов местного самоуправления в настоящее время является одной из самых насущных в то же время одной из самых сложных задач. Связано это с несколькими причинами. Во-первых, за последнее время резко увеличился поток информации, как внешней, так и внутриотраслевой. Во-вторых, в связи с постоянной потребностью улучшения эффективности управления, растет необходимость более качественной обработки информации.

Динамично меняющаяся социально-политическая и финансово-экономическая ситуация требует от органов власти осуществления повседневной деятельности по анализу и оценке складывающейся ситуации во всех сферах и отраслях жизнедеятельности общества, принятию соответствующих нормативных и распорядительных актов и решений на федеральном уровне, доведению этих решений до исполнителей регионального и местного уровней управления, контролю полноты, точности и своевременности их исполнения [2, c. 4].

Одной из важнейших составляющих повышения эффективности функционирования органов муниципального управления является обеспечение эффективной работы с информацией. Без эффективной организации информационного обеспечения невозможно обеспечить качественную работу органов управления.

*Цель работы* – исследовать состояние информационного обеспечения в муниципальном управлении и разработать предложения по улучшению уровня информатизации в Управлении социальной защиты Министерства социальной защиты РТ в Нижнекамском муниципальном районе.

Для реализации поставленной цели мы необходима реализация следующих задач**:**

– определить сущность и значение информации;

– дать понятие информационного обеспечения муниципального управления;

– описать систему прав, обязанностей и ответственности в сфере информационного обеспечения муниципального управления;

– проанализировать информационное обеспечение органов местного самоуправления в регионах России;

– изучить информационные системы в сфере социальной защиты населения;

– исследовать информационное обеспечение Управление социальной защиты г. Нижнекамска и Нижнекамского района.

– изучить опыт совершенствования информатизации органов муниципального самоуправления в городах Республики Татарстан;

– выявить проблемы информатизации органов муниципального самоуправления в России;

– разработать предложения по совершенствованию информатизации органов местного самоуправления;

– показать социальную значимость внедрения разработанных мероприятий;

– описать нормативно-правовое обеспечение ВКР;

– описать социологическое обеспечение ВКР;

– описать компьютерное обеспечение ВКР.

*Объект работы –* деятельность органов местного самоуправления.

*Предмет работы.*Информационное обеспечение деятельности органов местного самоуправления.

*Степень разработанности проблемы.*

В настоящее время проблема информатизации муниципального управления стала объектом изучения многих ученых. Информатизацию современного общества изучали такие учение как Урсул А.Д., Иванов А.Д., Каныгин Ю.М., Маркашов В.Е. Теория государственного управления нашла свое отражение в трудах Атаманчука Г.В., Глазуновой Н.И., Фатхутдинова Р.А. Интерес к данной теме не пропадает, многие ученые работают в этом направлении, отыскивая новые пути информатизации органов муниципального управления.

*Научная новизна работы.*

Данная выпускная квалификационная работа является одной из немногих работ, в которой рассматривается проблема информатизации местного самоуправления. Сделан вывод, что уровень информатизации органов местного самоуправления во многом определяет характер и результаты деятельности органов местного самоуправления.

Эмпирическая базаисследования:

– законодательные и нормативные акты органов местного самоуправления Российской Федерации и Республики Татарстан;

– материалы общероссийских и республиканских социологических исследований и социологических опросов;

– материалы анкетного опроса, проведенного автором данной работы.

Для достижения выдвинутой цели был привлечен обширный круг специальной литературы по теме исследования.

Практическая значимость работы состоит в возможности использования полученных результатов:

– в принятии управленческих решений с учетом результатов исследования в работе данных об информатизации органов местного самоуправления;

– в разработке стратегии и тактики взаимодействия систем управления;

– при подготовке специалистов по информационным технологиям.

Теоретико-методологическая основа работы.

Цель, задачи, предмет исследования определили методологическую базу как сочетание общетеоретических, специально-научных и эмпирических методов, позволяющих получить достоверное знание об объекте исследования.

В процессе работы над темой были использованы следующие методы и подходы.

Эмпирико-теоретический общенаучный метод – описание.

Логико-теоретические общенаучные методы – сравнение и историко-логический, позволяющий проследить процесс развития информатизации органов местного самоуправления

Комплексный подход, позволяющий рассмотреть местное самоуправление и развитие информатизации в качестве самоорганизующейся управленческой целостности. В данном подходе использовался субъектно-объектный анализ, выявляющий природу, сущность системы местного самоуправления с точки зрения информатизации.

В работе был использован также социологический подход, в рамках которого автором было выделено объектное, субъектное и субъективное видение информатизации местного самоуправления. Информатизация местного самоуправления была рассмотрена в качестве социального механизма, посредством которого реализуются сущностные интересы личности, общества и государства на местном уровне. Данный подход также позволил автору выделить информатизацию органов местного самоуправления как одну из основных форм организации, связанную с реализацией личностного потенциала жителей городских и сельских поселений в организации и деятельности местной власти в принятии управленческих решений.

Получить достоверную информацию об объекте исследования и определить практические рекомендации позволил эмпирический метод – опрос респондентов с помощью анкетирования.

Структура работы*.* Выпускная квалификационная работа состоит из введения, заключения, четырех разделов, списка использованных источников (50), приложений.

В первом разделе мы изучили теореотико-методологические основы и сущность информационного обеспечения в органах местного самоуправления. Во втором разделе мы проанализировали состояние проблемы информационного обеспечения органов местного самоуправления в России и г. Нижнекамске. В третьем разделе мы изучили позитивный опыт по информационному обеспечению органов местного самоуправления регионов России, Республики Татарстан и составили рекомендации по совершенствованию проблемы информационного обеспечения Управления социальной защиты г. Нижнекамска.

**1. Основы информационного обеспечения местного самоуправления**

## 1.1 Определение, сущность и значение информации

Сегодня в высокоразвитых странах информация и информационно-компьютерные технологии становятся основными факторами, определяющими развитие и процветание национальных экономики Выработка научного понятия информации позволила подойти с единой точки зрения ко многим ранее казавшимся совершенно различными процессам: передаче сообщений по техническим каналам связи, функционированию нервной системы, работе вычислительных машин, разнообразным процессам управления и т.д. Все это связано с процессами передачи, хранения и переработки информации.

Сегодня, хотя и имеется много определений, не существует однозначного толкования «информация». В переводе с латинского означает разъяснение, изложение. Первоначально под информацией понимались сведения, передаваемые людьми устным, письменным или другим способом. С середины 20 века информация – это общенаучное понятие, включающее обмен сведениями между людьми, человеком и автоматом; обмен сигналами в животном и растительном мире [3, с. 455].

Винер своей работе «Кибернетика и общество» рассматривал информацию как обозначение содержания, полученного из внешнего мира в процессе нашего приспособления к нему и приспосабливания к нему наших чувств» [4, c. 86].

Киселев А.Г. рассмотрев различные подходы к определению термина «информация», приходит к выводу, что с точки зрения социологии информацию можно рассматривать как «совокупность систематизированных сведений о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, независимо от формы их представления, объективно необходимых для устойчивого функционированного социального организма» [4, c. 86].

В понятии информации следует различать два аспекта. Во-первых, информация представляет собой меру организации системы.

Во-вторых, информация является средством организации и регулирования частной и общественной жизнедеятельности, одной из форм закрепления и распределения имеющихся и приобретенных знаний.

Однако с позиции кибернетики, как науки об общих принципах управления, под информацией понимается не каждое сообщение, а лишь такое, которое содержит неизвестные ранее его получателю факты, дополняющие его представление об изучаемом или анализируемом объекте (процессе).

Информация является одним из основных элементов социального управления. Она выступает связующим звеном между объектом и субъектом управления, характеризуя состояние объекта управления в статике и динамике, и обеспечивая подготовку управляющего воздействия в виде управленческого решения и характеристику результата его реализации. Чем полнее и объективнее информация, тем эффективнее принимаемые управленческие решения и, следовательно, результаты от их реализации.

Информация как совокупность каких-либо сведений, характеристик чего-либо, фактов, данных о соответствующих предметах, явлениях, процессах, отношениях, событиях и т.д., собранных и систематизированных в пригодную для использования форму, составляет основу муниципального управления. По существу все управленческие процессы – это не что иное, как поиск, фиксация, анализ, оценка, закрепление, распространение социальной информации, т.е. той информации, которая связана с отражением, познанием и преобразованием различных форм жизнедеятельности людей. Но, и это самое важное, в управлении вообще и в муниципальном управлении в частности происходит взаимодействие не со всей информацией, а только с той, которая непосредственно необходима для формирования и реализации управляющих воздействий. Речь идет об управленческой информации.

Управленческая информация – это информация пригодная к обслуживанию процессов формирования и реализации управляющих воздействий [5, c. 78].

Как научная категория информация в управленческих структурах характеризуется радом признаков (свойств), к числу которых относится:

– известная самостоятельность данных;

– возможность их многократного использования, сохранения у передающего или получающего субъекта;

– пригодность к обработке, интеграции и «сжатию» объема за счёт изживания дублирующей, повторной и параллельной информации;

– доступность математического анализа;

– системность, коммуникативность.

Информация, циркулирующая в органах муниципального управления, разнородна и разнообразна. Она может относиться к экономической, социальной, общественной обстановке. Информация этих видов имеет самостоятельную ценность также для нижестоящих управленческих структур, когда они выступают в пределах своей компетенции. Кроме того, она служит в качестве основы для нормативных документов. Необходимые сведения могут содержаться в законах, иных нормативных актах, письмах, справках, сводках, обзорах, юридических решениях и т.д. Эти сведения, будучи собранными, систематизированными и преобразованными в пригодную для использования форму, играют в управлении исключительную роль [5, c. 79].

Поскольку управленческая информация представляет собой определенное отражение социальной действительности (а так же природной в той мере, в какой она вовлечена в орбиту общественной человеческой деятельности), ее следует классифицировать, прежде всего, в зависимости от степени соотношения с этой действительностью, реальными процессами, протекающими в ней.

При разделении информации по объектам распределения внутри органа управления на первое место ставится информация для руководителя или руководящего звена (или исходящая от них), на второе – для должностных лиц. При этом рекомендуется сведения, заслуживающие особого внимания, направлять параллельно или перекрестно двум-трем независимым друг от друга работникам, чтобы обеспечить большую активность анализа и оценки [6, c. 89].

Указанные подходы к проблеме систематизации управленческой информации, несмотря на их различную направленность и некоторую обособленность, могут быть полностью перенесены на деятельность всех управленческих структур. Классификацию информации в муниципальных органах необходимо проводить на основе учета всех особенностей, черт, признаков, присущих ее различным видам. Естественно, что классификация должна быть единой, целостной и основываться на комплексном, системном подходе. Это предполагает выделение рассмотрения всех возможных видов и типов социально-управленческой информации. Классификацию следует также ориентировать на всестороннее исследование проблем регулирование и управления. Только в этом случае можно говорить об эффективной информационной подготовленности всех органов муниципального управления [6, c. 90].

Итак, информацию в структурных подразделениях органа муниципального управления можно классифицировать по следующим основным признакам:

– функциональному назначению и характеру деятельности структурных подразделений;

– отношению сообщения к субъекту, управляющему структурным подразделением;

– типу связи структурного подразделения и внешней среды. Выделяется информация, циркулирующая в прямой и обратной связи между отделами органа управления, отделами и самим органом управления, между отделами и внешней средой. Анализируются взаимосвязи между органом управления и средствами массовой информации, органами государственной власти и т.д.;

– отношению к целевой функции структурного подразделения. Из всего объема пришедшей в подразделение информации необходимо выделить ту, которая наиболее полно соответствует его целям и задачам;

– логическому содержанию. Информация структурного подразделения может подразделяться на три самостоятельных подмножества: о субъектах органа управления, объектах его управленческого воздействия (муниципальных предприятиях, организациях, гражданах и т.д.) и присущих им свойствах и отношениях;

– физической форме представления (устный доклад, сообщение на бумаге в виде текстов, анкет и т.д., поступления по электронной почте, факсу, из информационных систем, на дискетах и т.д.);

– степени преобразования (основная или вновь поступающая, обработанная в аналитические и прогнозные записки, сгруппированная в информационные еженедельники и бюллетени и т.д.) в соответствии с рисунком А 1 Приложении А.

Информация и ее потоки в муниципальном управлении могут разбиваться также в зависимости от источников (население, муниципальные предприятия и организации, вышестоящие государственные органы и т.д.), качественного содержания (вычисление ценной по содержанию информации, от которой зависят управленческие воздействия, исходящие от структурных подразделений), количественных характеристик (целесообразно выделить вероятностные, семантические и иные меры информации, используемые при управленческом регулировании и обеспечении других управленческих потребностей) [7, c. 91].

Подобная классификация весьма относительна. Все виды информации взаимосвязаны, взаимодействуют между собой, трансформируются друг в друга. Одна и та же информация порой выступает в различных видах. Она может усложняться и изменяться, иметь многоступенчатое строение, причем отдельные группы, выделенные в пределах в пределах основного классификационного признака, могут дополнительно разбиваться на подгруппы по частным основаниям и свойствам. Кроме того, не всегда можно четко дифференцировать информацию по тем или иным основания и признакам, а затем сводить ее в классы. Эта работа осложняется, если в ходе обобщения и классификации будет использоваться электронно-вычислительная техника.

В целом классификация позволяет получать ценные сведения об информации, содержащейся в структурных подразделениях муниципального аппарата, способствует решению многих принципиальных вопросов проектирования информационной системы муниципального управления и анализа соответствующего обеспечения структурных подразделений. Не располагая исчерпывающими данными о важнейших свойствах и характеристиках информации, нельзя оптимизировать ее, обеспечивать заданную точность, надежность и эффективность использования [6, c. 92].

Информация должна быть ориентирована, по крайней мере, по следующим направлениям: во-первых, по месту и роли муниципального органа в системе частной и общественной жизнедеятельности людей и соответственно по компетенции конкретных муниципальных органов (объем и содержание управленческой информации призваны корригировать с компетенцией муниципальных органов); во-вторых, по характеру и иерархии законов и иных нормативных правовых актов, подлежащих обязательной реализации в управленческих процессах (муниципальное управление во многом существует для исполнения законов на муниципальном уровне, и ему нужна информация, раскрывающая состояние данных отношений); в-третьих, по свойствам, формам и закономерностям управляемых объектов, которые дифференцируют и конкретизируют управляющие воздействия различных муниципальных органов, а также формируют специфические виды правоотношений.

Актуальность означает, что собранная информация является свежей, отличается оперативностью сбора и передачи, новизной, соответствует задачам сегодняшнего дня и может способствовать их решению. Часто именно актуальность обусловливает возможности информации.

Достоверность информации определяется ее способностью схватывать и отражать факты, события и особенно их причины и взаимосвязи. Ее получение представляет собой очень сложный познавательный и аналитический процессы, требующие привлечения специалистов и использования современных научных процедур [7, c. 102].

Достаточность свидетельствует, что информация получена по целому ряду системно увязанных вопросов, глубоко и всесторонне раскрывает исследуемый процесс, особенно его внутренние источники, движущие пружины и внешние детерминанты, характеризует процесс в целом, содержит предпосылки для прогнозирования и моделирования возможных новых состояний данного процесса.

Доступность информации связана с ее открытостью, гласностью, возможностью ее оперативного получения в нужном объеме. Часто информация имеется, но она закрыта и используется очень узким кругом должностных лиц. В таком случае коэффициент ее полезного действия очень низок.

Аутентичность обусловливает текстуальное и словесное выражение информации в понятной людям форме, соответствие их познаниям в области языка. Засоренность информации различными узкоспециальными терминами или иностранными, редко употребляемыми словами усложняет постижение и практическое использование информации [7, c. 93].

Итак, управленческая информация непременно должна соответствовать требованиям актуальности, достоверности, достаточности, доступности и аутентичности и конечной ее целью должно стать принятие правильных управленческих решений.

## Понятие и элементы информационного обеспечения муниципального управления

Если говорить, в общем, то информационная система муниципального управления предназначена для удовлетворения потребности пользователей в информации, необходимой для осуществления деятельности муниципальной органов власти и управления в сферах, определенных актами законодательства или иными нормативными правовыми актами. А правовой режим определяется системой прав, обязанностей и ответственности в сфере его создания, использования и актуализации (сопровождения).

Информационное обеспечение муниципального управления – это система концепций, методов и средств, предназначенных для обеспечения пользователей (потребителей) информацией. К пользователям информацией относятся любые субъекты, обращающиеся к средствам информационного обеспечения за необходимой им фактографической, документальной, аналитической и другой информацией и пользующиеся ею. Такими общепризнанными средствами являются системы информационного обеспечения различных классов и видов, средства телерадиокомпаний, массовой информации [8, c. 65].

Муниципальное управление реализуется муниципальными органами. Как у заказчика, так и у разработчиков систем информационного обеспечения наибольшие методологические трудности возникают при детализации самого этого понятия для конкретного того или иного органа муниципальной власти и определении составляющих его процессов, процедур. Объясняется это тем, что хотя функции и компетенция конкретных властных органов определены Конституцией, законами и другими нормативными правовыми актами, но сформулированы они, как правило, на достаточно общем языке концептуального уровня. Концепция информационного обеспечения органов муниципальной власти и управления основана на идее представления их как развивающихся операционных систем [8, c. 65].

Деятельность этих органов представляет собой совокупность логически взаимоувязанных массовых действий – операций, направленных на осуществление возложенных на них функций. Следовательно, это действительно своеобразные операционные системы, реализующие класс календарно развивающихся операций, семантика которых определяется компетенцией соответствующих органов. Операции всегда нацелены на достижение как стратегических целей муниципального образования в целом, так и обеспечивающих решение стратегических задач целей более низких уровней. Операции должны быть упорядочены во времени, последовательности их выполнения и составу участников – властных органов, других юридических и физических лиц. Муниципальное управление – процесс выполнения комплекса операций, ориентированных на достижение определенных целей. Цели отображают желаемые состояния муниципального органа и его составных частей. Именно для реализации операций муниципального управления и необходима соответствующая информация и поддержание ее в актуальном состоянии. Отсюда следует важный вывод, что эффективность информационного обеспечения органов муниципальной власти и управления необходимо определять через показатели качества муниципального управления.

В стране созданы значительные объемы информационных ресурсов различных видов и классов. Так, в разрезе отраслей, подотраслей, предприятий и организаций, видов деятельности насчитывается порядка 800 тыс. баз данных различного назначения. Однако, что касается информационного обеспечения звеньев муниципального управления, то этим проблемам уделяется недостаточное внимание. Именно разработка этих направлений способна, как нам представляется, дать значительный эффект и действительно улучшить положение дел [9, c. 166].

Проблемы информационного обеспечения органов власти и управления можно рассматривать в разрезе различных этапов и направлений создания, использования, организации и развития.

Сфера правового регулирования информационного обеспечения муниципального управления должна охватывать весь его жизненный цикл «проектирование – создание – эксплуатация – замена». Последний этап замены характеризуется процессами поддержания его в актуальном состоянии. Возможны стратегии замены систем по критерию интегральных эксплуатационных расходов или по принципу переоценки.

Информационное обеспечение деятельности органов местного самоуправления должно быть направлено на реализацию генеральной цели: «Обеспечить устойчивое комплексное развитие муниципального образования и достойную жизнь его жителям». Для реализации этой цели и управления социально-экономическим развитием муниципального образования органам местного самоуправления необходима соответствующая информация – муниципальные информационные ресурсы.

В современных условиях управление социально-экономическим развитием муниципальных образований должно осуществляться на основе учета всей совокупности факторов, влияющих на общество, опираться на точные расчеты, глубокий анализ возможностей районов и городов, достоверную оценку результатов деятельности различных предприятий и организаций. Поэтому высокая эффективность управления таким сложным объектом, как муниципальное образование, может быть достигнута только на основе использования новых информационных технологий, позволяющих формировать необходимые муниципальной администрации информационные ресурсы [9, c. 67].

В связи с переходом к рыночной экономике, изменением структуры управления социально-экономическим развитием страны, которое привело к смещению акцентов управления от централизации в сторону децентрализации, расширилась самостоятельность субъектов Российской Федерации, трансформировались цели управления, существенно изменились требования, предъявляемые к органам местного самоуправления. Решение вопросов, связанных с удовлетворением социально-экономических потребностей населения, стало основной задачей органов местного самоуправления. В их распоряжение были переданы предприятия министерств, связанных с удовлетворением социальных потребностей населения: коммунального хозяйства, бытового обслуживания, местной промышленности и т.п. Все перечисленное повлекло за собой изменение как количественных, так и качественных характеристик информационных потребностей органов управления муниципальным образованием [10, c. 42].

Для решения финансовых и социально-экономических проблем развития муниципальных образований необходима комплексная многоплановая информация, включающая взаимоувязанные характеристики земельных и природных ресурсов, элементов градостроительства и региональной инфраструктуры, сведения о деятельности хозяйствующих субъектов, экологическую и социально-демографическую информацию, топографические планы территорий.

Органы местного самоуправления, являясь основными пользователями территориальных информационных ресурсов, в тоже время, являются их источниками, формирующими и накапливающими информацию, так как значительная часть территориальных информационных ресурсов содержит документы, отражающие деятельность органов власти и организаций в той или иной сфере управления муниципальным образованием. Исходя из конституционно закрепленного права граждан на информацию и гарантии предоставления информации в соответствии со статьей 13 п. 1 и статьей 10 п. 3 Федерального закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»» №149-Ф3 от 27.07.03 г., органы государственной власти и органы местного самоуправления создают доступные для каждого информационные ресурсы по вопросам деятельности этих органов и подведомственных им организаций, по вопросам использования бюджетных средств и других государственных и местных ресурсов, о состоянии экономики и потребностях населения, а также, в пределах своей компетенции, осуществляют массовое информационное обеспечение пользователей по вопросам прав, свобод и обязанностей граждан, их безопасности и другим вопросам, представляющим общественный интерес [10, c. 15].

В настоящее время в органах управления районов и городов субъектов Российской Федерации созданы разнообразные информационные ресурсы в виде баз данных и информационных массивов на автоматизированных рабочих местах (управленческих работников и в различных функциональных автоматизированных информационных системах. Задачей информатизации на муниципальном уровне является интеграция этих информационных ресурсов в единую систему. Сложность этой задачи связана с тем, что в состав информационных ресурсов, необходимых муниципальным органам управления, входят информационные ресурсы различных форм собственности (государственные и негосударственные), различной степени обобщения (первичные и производные, агрегированные), различных предметных областей.

Для реализации своих функций каждое ведомство собирает и накапливает информацию об объектах и субъектах социально-экономических отношений и о процессах, происходящих на территории муниципального образования, создавая свои ведомственные информационные ресурсы, затрачивая значительные финансовые и материальные средства на создание автоматизированных информационных систем. Различие структур форматов представления данных в ведомственные автоматизированные информационные системы, а также отсутствие нормативной правовой базы не позволяют органам местного самоуправления использовать ведомственные информационные ресурсы даже для осуществления государственных полномочий, определенных федеральными законами [11, c. 34].

Система отношений органов местного самоуправления с территориальными органами государственных органов исполнительной власти в области создания и использования информационных ресурсов должна быть определена и закреплена законодательно.

Для реализации целей социально-экономического развития муниципального образования необходимо объединение целей и координация деятельности всех органов государственной власти и органов местного самоуправления (экономических, финансовых, правовых и других служб и органов управления) при четком разделении функций и ответственности за принимаемые решения. Решение этой задачи возможно только на основе информационного взаимодействия и согласованности действий органов исполнительной власти всех уровней [11, c. 35].

Муниципальное образование – динамическая организационная структура, где сама структура управления и функции ее субъектов (органов местного самоуправления) могут изменяться, поэтому необходимо выставить требования к формированию первичных информационных ресурсов, чтобы они были инвариантны к функциям управления муниципальным образованием и к его организационной структуре управления. Органы управления муниципальным образованием, являясь узлами территориальной информационной системы муниципального образования, должны содержать массивы информации двух видов:

– для внутреннего использования, обеспечивающую реализацию целевой функции локальной системы, и по локальной вычислительной сети, доступной каждому сотруднику данного органа управления в соответствии с его функциональными обязанностями;

– для внешнего использования, т.е. для использования другими органами управления, находящимися на территории муниципального образования для реализации своих основных функций.

Для реализации возможности использования информации другим органом управления локальные схемы представления информации должны быть подвергнуты обработке (конвертации) в соответствии с общесистемными требованиями формирования первичных информационных ресурсов. Таким образом, необходимы разработка единого методического подхода к созданию первичных баз данных, государственных стандартов на содержательный состав и на форматы представления данных, стандартов на лингвистические средства и информационные технологии. Это позволит обеспечить как эффективный доступ к территориальным информационным ресурсам всех заинтересованных пользователей, решающих важнейшие задачи социально-экономического развития муниципального образования, так и решение задачи информационного обслуживания населения и хозяйствующих субъектов [11, c. 36].

Таким образом, весь спектр принципиальных общесистемных проблем информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления можно разделить на два блока:

– проблемы формирования информационных ресурсов, необходимых для обеспечения органов местного самоуправления (муниципальных информационных ресурсов);

– проблемы использования муниципальных информационных ресурсов как в интересах органов местного самоуправления, так и в интересах других пользователей (органов государственной власти, хозяйствующих субъектов и населения).

Цель информационного обеспечения муниципального управления состоит в том, чтобы на базе собранных исходных данных получить обработанную, агрегированную информацию, которая должна служить основой для принятия управленческих решений. Достижение этой цели складывается из решения ряда частных задач, таких как сбор первичной информации, ее хранение, распределение между структурными подразделениями государственного органа и их работниками, подготовка к переработке, собственно переработка, предоставление органу управления в переработанном виде, анализ, обеспечение прямых и обратных связей в ее циркуляции и так далее [11, c. 45].

Наличие достоверной и оперативной информации является необходимым условием для принятия обоснованных управленческих решений в масштабах организации, предприятия или города в целом. Поэтому деятельность управленческих структур сопряжена с необходимостью обработки и анализа большого объема разнородной информации. Эта информация содержится в финансовых, нормативно-правовых и справочных документах, отчетах и базах данных департаментов самой администрации, а также различных служб: УВД, налоговой инспекции, органов социального обеспечения, управлений жилищно-коммунального хозяйства, земельного кадастра, здравоохранения и так далее. В связи с этим при рассмотрении информационного обеспечения муниципального управления большое значение имеет вопрос об источниках управленческой информации. Наиболее общим источником информации является общество в целом. Это может быть территориальная подсистема в его рамках (республика, область, край, город и так далее), сфера общественной жизни (политическая, экономическая, социальная и так далее). Это могут быть различные организации, предприятия, учреждения. И наконец, это могут быть население и отдельная личность [12, c. 46].

Помимо названных в состав информационного обеспечения муниципального управления входят также и внутренние источники информации. Внутренняя информация возникает как результат описания состояния и деятельности организации (в данном случае администрации города) и используется внутри ее для осуществления процессов принятия решений, оперативного управления, формирования учетно-статистической документации, для выдачи информации во внешнее окружение.

Информационное обеспечение органов местной власти основывается на ряде принципов, важнейшие из которых:

– объем и каналы информации, поступающих к органу государственной власти должны определяться функциями, возложенными на этот орган;

Принцип разграничения компетенции между различными структурами государственной власти и организация их взаимодействия.

Муниципальное управление в своей сущности есть непрерывно осуществляющийся процесс целесообразного воздействия субъекта на объект управления, эффективность которого обеспечивается непрерывностью движения и качеством информации. Следовательно, одной из важнейших составляющих повышения эффективности функционирования органов муниципального управления является обеспечение эффективной работы с информацией. От того, насколько развиты и эффективно взаимодействуют информационные сферы государства и гражданского общества, во многом зависят действенность общественного мнения, открытость общественного устройства, степень зрелости и развитости общества в целом [12, c. 141].

Итак, наличие достаточной по объемам, объективной и разносторонней информации о происходящих экономических, социальных и иных процессах является необходимым условием качественного проведения аналитической работы и, как следствие, принятия правильных управленческих решений.

Информационное обеспечение становится настолько насущным условием функционирования любых субъектов государственного и муниципального управления, что позволяет говорить об «информационном статусе». Информационный статус закрепляется в Федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Все процессы информатизации органов муниципального управления должны быть регламентированы Законом.

Таким образом, информационное обеспечение муниципального управления – это система концепций, методов и средств, предназначенных для обеспечения пользователей информацией. Ее структурными элементами являются, финансовые, нормативно-правовые и справочные документы, отчеты и базы данных администрации и различных служб, общество, организации, предприятия, учреждения, население, отдельная личность, внутренняя информация. Это отражено на рисунке Б1 Приложения Б.

##

## 1.3 Система прав, обязанностей и ответственности в сфере иинформационного обеспечения муниципального управления

В настоящее время администрациями муниципальных образований, наиболее активно проводящими работы в сфере информатизации и имеющими в своем составе специально уполномоченные органы по управлению процессами информатизации, принимаются различные нормативные и распорядительные документы по регулированию процессов информатизации [13, c. 12].

Основными документами правового регулирования процессов информатизации в этих муниципальных образованиях являются:

– распоряжение администрации муниципального образования о концепции и программе информатизации;

– положение об уполномоченном органе администрации в сфере информатизации;

– положение о координационном совете по информатизации при администрации муниципального образования;

– организационные и нормативные документы, регламентирующие формирование и ведение единой системы информационно-лингвистических средств;

– организационно-распорядительные документы по взаимодействию государственных служб и организаций с администрацией муниципального образования;

– положение об единой телекоммуникационной сети;

– положение об использовании компьютерной техники в подразделениях администрации муниципального образования и др.

Проблемы правового регулирования процессов информатизации на муниципальном уровне настолько тесно связаны с общим состоянием правового регулирования процессов информатизации на региональном и федеральном уровнях, что решить их силами самих муниципальных образований не представляется возможным [14, c. 14].

Доминирующими направлениями правового регулирования в сфере информатизации муниципальных образований должны быть отношения, связанные с обеспечением прав и свобод личности и гражданина, формирования и эффективного использования информационных ресурсов, права доступа к этим ресурсам и защиты информационных ресурсов с ограниченным доступом. Все эти отношения наиболее ярко и отчетливо проявляются на муниципальном уровне, где непосредственно создаются первичные информационные ресурсы, к которым обращаются население и юридические лица. На муниципальном уровне, в основном, осуществляется информационный обмен первичными информационными ресурсами между территориальными органами государственной власти и органами местного самоуправления. Поэтому основные положения федеральных законов в области информатизации практически реализуются в местах проживания граждан.

К правовым проблемам, возникающим при создании интегрированных территориальных информационных систем и муниципальных информационных ресурсов, относится отсутствие законодательной регламентации по следующим вопросам:

– обязанности органов государственной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации по обеспечению органов местного самоуправления информацией из государственных информационных ресурсов, если эта информация необходима органам местного самоуправления для выполнения возложенных на них полномочий;

– отнесение различных видов информационных ресурсов в состав муниципальных информационных ресурсов;

– состав и обязанности субъектов, участвующих в формировании муниципальных информационных ресурсов;

– правовое обеспечение информационного взаимодействия информационных систем органов местного самоуправления с государственными и иными информационными системами в целях создания единого информационного пространства на территории муниципального образования, субъекта Российской Федерации и Российской Федерации в целом [14, c. 17];

– создание территориальной (муниципальной) информационно-телекоммуникационной системы администрации муниципального образования для информационного обеспечения органов местного самоуправления, юридических лиц и населения и организации информационного взаимодействия органов местного самоуправления с территориальными органами федеральных и региональных органов власти;

– порядок функционирования и финансирования специально уполномоченного органа администрации муниципального образования по информационному обеспечению (муниципальной информационной службы). Порядок и условия предоставления информации в специально уполномоченный орган;

– обеспечение безопасности муниципальных информационных ресурсов и обеспечение защиты информации.

К правовым проблемам, возникающим при использовании муниципальных информационных ресурсов, относится отсутствие законодательной регламентации по следующим вопросам:

– обязанности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных информационных ресурсов органам государственной власти, юридическим лицам, общественным и политическим объединениям и гражданам;

– порядок использования муниципальных информационных ресурсов, порядок и условия предоставления их пользователям;

– состав информации, подлежащей защите в составе муниципальных информационных ресурсов, режимы защиты и органы, ответственные за ее обеспечение;

– обязанности органов местного самоуправления по созданию общедоступных информационных ресурсов [15, c. 216];

– порядок определения перечня информационных услуг, оказываемых на основе муниципальных информационных ресурсов и компенсации расходов на их осуществление.

Решение важнейших правовых проблем формирования и использования муниципальных информационных ресурсов должно осуществляться на базе специального федерального закона, регламентирующего информационные основы деятельности органов местного самоуправления [15, c. 219].

Мы считаем, что необходима разработка Федерального закона «Об информационных основах деятельности органов местного самоуправления» по следующим причинам:

– информация становится важнейшим интеллектуальным ресурсом, сравнимым с материальными, финансовыми и трудовыми ресурсами, необходимыми для принятия обоснованных решений по социально-экономическому развитию территории;

– оценка состояния информатизации органов местного самоуправления показывает, что настоятельной необходимостью является координация работ по развитию информатизации территорий на единой методической основе с применением согласованных и апробированных в опорных зонах прогрессивных информационных технологий с их последующим тиражированием в другие муниципальные образования с целью сокращения затрат и повышения качества создаваемых информационных систем;

– создание территориальных информационных систем, территориальных информационных ресурсов для органов управления муниципальным образованием должно осуществляться в рамках единого информационного пространства субъекта Российской Федерации, в составе региональной информационно-телекоммуникационной системы, так как субъект Российской Федерации и муниципальные образования составляют единый социально-экономический комплекс;

– на территории муниципального образования находятся территориальные органы субъекта Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти, которые осуществляют сбор первичной информации для своих целей; на территории сталкиваются интересы органов управления федерального, регионального и муниципального уровней, муниципальные информационные ресурсы должны органично взаимодействовать с государственными информационными ресурсами и обеспечивать создание единого информационного пространства России на основе федерального законодательства и других нормативных правовых актов [16, c. 316].

Таким образом, основной целью информационного обеспечения является повышение качества и оперативности принятия управленческих решений. Качество управленческих решений базируется на достоверности и доступности исходной информации, оперативность принятия решений – на быстродействии управленческих механизмов, Необходимых условий для достижения цели информатизации органов местного самоуправления два: наличие полной и достоверной электронной учетной базы объектов и субъектов, представленной в виде системы сопряженных реестров населения, имущества, земли, инженерных сетей, сельхозтерриторий с описанием их ресурсов и автоматизация первичных функций основных муниципальных служб.

Единая информационная система, установленная на рабочем месте каждого муниципального служащего, с четко определенными правами доступа к базам данных и согласованными данными, обеспечивающая развитые возможности поиска и анализа информации, реализующая принцип «одного окна» – это итоговая цель информатизации органов местного самоуправле*ния.*

# 2. Информатизация органов местного самоуправления в России

## 2.1 Анализ информационного обеспечения органов местного самоуправления в регионах России

Надо отметить, что информационное поле даже одного муниципального образования настолько велико, что рассмотреть его всё в рамках данной работы не представляется возможным. Поэтому в качестве примера ограничимся рассмотрением уровня информатизации органов местного самоуправления Белебеевского района Башкортостана и г. Нижнего Новгорода и Нижегородской области.

В целях развития и эффективного использования информационно-коммуникационных технологий во всех сферах общественной жизни Правительством Республики Башкортостан 27 марта 2006 года одобрена Программа информатизации «Электронный Башкортостан» на 2006–2010 годы.

Целью Программы является повышение эффективности государственного управления, создание условий для развития и действенного использования информационно-коммуникационных технологий во всех сферах общественной жизни [17, c. 87].

К основным задачам Программы относятся следующие: развитие систем информационно-коммуникационного взаимодействия органов исполнительной власти Республики Башкортостан, органов местного самоуправления, бюджетных организаций Республики Башкортостан; обеспечение доступа государственных образовательных учреждений республики к компьютерным сетям общего пользования; развитие республиканских информационных ресурсов и информационных систем; повышение эффективности проведения закупок товаров (работ, услуг) для государственных и муниципальных нужд на основе внедрения информационных технологий; повышение качества планирования и казначейского исполнения бюджета Республики Башкортостан и местных бюджетов; использование достижений информационных технологий в системе образования; развитие комплексной системы оплаты услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства [17, c. 88].

Основными ожидаемыми результатами реализации всех мероприятий являются: формирование и развитие первичной телекоммуникационной транспортной цифровой сети и создание на ее основе мультисервисной сети передачи данных для предоставления услуг доступа к компьютерным сетям общего пользования на всей территории Республики Башкортостан; повышение качества образования за счет эффективного использования современных информационных технологий; открытость и прозрачность деятельности органов исполнительной власти Республики Башкортостан, органов местного самоуправления; формирование на Интернет-портале Правительства Республики Башкортостан централизованного информационного ресурса показателей социально-экономического развития Республики Башкортостан, который обеспечит возможность проведения соответствующего комплексного анализа и прогнозирования на различных уровнях детализации (отраслевом, муниципальном, республиканском); значительное повышение эффективности принятия решений за счет сокращения времени на получение необходимых и достоверных данных и предоставления органам исполнительной власти Республики Башкортостан оперативного доступа к ним; существенное снижение времени и качественно новый уровень обслуживания населения; возможность оперативного получения информации о задолженностях в любом пункте приема платежей в пределах одного населенного пункта; оперативный контроль за деятельностью организаций, принимающих платежи; существенное повышение уровня квалификации специалистов: администраторов, разработчиков, аналитиков, проектировщиков программных систем, программистов, специалистов по информационной безопасности, пользователей информационных систем [18, c. 189].

В качестве примера информационного поля муниципального образования, в данной работе рассмотрена администрация муниципального района Белебеевский район.

Основное средство ввода информации – персональный компьютер. Каждый отдел администрации укомплектован компьютерами, которые в основном используются для набора документов и их хранения. Единой сети не существует. Сейчас в структурных подразделениях администрации муниципального района и муниципальных учреждениях используется более 400 единиц вычислительной техники.

Так же для более быстрого ввода дополнительно используют устройства оптического ввода информации – сканеры и цифровые фотокамеры. В качестве устройств вывода используют принтеры (матричные, струйные, лазерные), плоттеры [18, c. 290].

Отдельно надо сказать об используемом программном обеспечении. Вначале работа с информацией осуществлялась только с помощью стандартных программ: текстовых редакторов, электронных таблиц и систем баз данных. С увеличением и усложнением задач возникла необходимость создания специализированных программных комплексов систем управления баз данных и автоматизированных рабочих мест. Разработкой и внедрением таких комплексов в рамках аппарата администрации занимается информационно-коммуникационный сектор информационно-аналитического отдела, созданный по распоряжению главы администрации муниципального района.

Огромный объём информации, накопленной в муниципальных структурах, и быстрый рост внедряемых технологий в информационное обеспечение местного самоуправления привел к возникновению принципиально новых задач – задач по планированию и координации дальнейшего развития информационного обеспечения. Их призвана решить предлагаемая Программа информатизации муниципального района Белебеевский район РБ на 2006–2010 годы. Данная Программа разработана на основе положений федеральной целевой программы «Электронная Россия» на 2002–2010 годы, в соответствии с Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Программой «Электронный Башкортостан» на 2006–2010 годы [18, c. 291].

Основная цель Программы информатизации муниципального района – оптимизация деятельности администрации муниципального района Белебеевский район (технологические, организационные, процедурные изменения) на основе использования современных достижений информационных и телекоммуникационных технологий, обеспечивающая создание условий для достижения следующих результатов:

* обеспечение гласности деятельности администрации Белебеевского района, непосредственного участия граждан в самоуправлении;
* осуществление администрацией Белебеевского района наиболее эффективного (оптимального) управления всеми звеньями муниципального хозяйства и социальной сферы.

Задачи Программы определяются ее конечной целью и заключаются в следующем:

* создание телекоммуникационной и информационной среды, обеспечивающей взаимодействие администрации муниципального района с населением. Первым шагом в этом направлении является создание информационного портала администрации Белебеевский район, обеспечивающего высокую степень открытости и актуальности информации для населения, организаций района и города;
* совершенствование механизма сбора и обработки информационных массивов и данных, используемых в деятельности администрации МР, для повышения качества и оперативности принимаемых управленческих решений;
* внедрение электронного документооборота в администрации муниципального района Белебеевский район;
* внедрение информационных технологий в деятельность администрации муниципального района в сфере взаимодействия с хозяйствующими субъектами.

Ожидаемые конечные результаты реализации программы – это повышение оперативности, качества и эффективности управленческих решений; разработка высокотехнологичного инструментария анализа обстановки и прогнозирования развития муниципального района Белебеевский район; создание на основе использования современных информационных и телекоммуникационных технологий благоприятной информационной среды для более эффективного взаимодействия администрации муниципального района с населением, хозяйствующими субъектами, общественными организациями; повышения деловой активности населения и хозяйствующих субъектов района и города и, как следствие, ускорение социально-экономического развития; привлечение инвестиций в экономику и социальную сферу Белебеевского района [18, c. 324].

Последовательная реализация программ информатизации органов самоуправления на федеральном и республиканском уровнях поможет создать на территории Российской Федерации единое информационное пространство, в котором муниципальная составляющая будет неотделимой частью единой структуры.

Рассмотрим информационные потоки и ресурсы г. Нижнего Новгорода и Нижегородской области.

Кратко перечислим основные информационные ресурсы и их источники.

В районных администрациях – базы данных «Население района», «Пенсии», «Пособия», «Социальная помощь», «Кадры», «Реестр муниципальных служащих», «Защита прав потребителей», «Мониторинг рынка», «Региональная статистика» и т.д.

В департаментах и муниципальных учреждениях:

– Во всех – «Реестр муниципальных служащих»;

– Департамент организационно-правовой работы – «муниципальные учреждения и предприятия города Нижнего Новгорода»;

– Департамент экономики, промышленности и планирования – «Паспорт инвестиционных проектов по промышленным предприятиям г.Н. Новгорода», «Промышленность», «Строительство и инвестиции», «Потребительский рынок», «Цены», «Рынок труда», «Уровень жизни», «Социальная статистика», «Демография», «Заявки по комиссии инвестиционной политики и земельным отношениям» [19 c. 25];

– Департамент здравоохранения – «Российский Государственный медико-дозиметрический регистр», «государственный регистр больных сахарным диабетом», «Вакцинопрофилактика детей и взрослых», «Поликлиника», «Статистика»;

– Департамент по социальной защите населения – «Социальный паспорт г.Н. Новгрода», «Основные средства», «Медицинское страхование», «Коллективные договора», «Информация о задолженности по выплате пособий»;

– Управление архитектуры и градостроительства – «Границы города и административных районов», «Улицы г.Н. Новгорода», «Дома и объекты строительства», «Земельные участки, закрепляемые в аренду, бессрочное пользование, собственность», «Памятники архитектуры», «Водоохранные зоны»;

– Комитет по управлению городским имуществом и земельными ресурсами – «Объекты недвижимости».

Данный список можно продолжать и дальше, но здесь отмечены все основные базы данных, которые формируются в структурных подразделениях органов местного самоуправления [19, c. 42].

Таким образом, используемые в работе информационные ресурсы таких организаций, как Комитет государственной статистики, Налоговая инспекция, Управление внутренних дел в рамках соглашений предоставляют необходимую информацию о населении и предприятиях.

Изучив состояние информационного обеспечения в республике Башкортостан мы пришли к выводу, что процессы информатизации уже активно идут на всех уровнях, многие мероприятия, направленные на развитие информационных компьютерных технологий или планируются к реализации в рамках федеральных, региональных, ведомственных и муниципальных программ.

Позитивный опыт накоплен и в других регионах России.

**2.2 Информационное обеспечение Управления социальной защиты г. Нижнекамска и Нижнекамского района**

Территориальный орган Министерства социальной защиты Республики Татарстан – управление социальной защиты Министерства социальной защиты Республики Татарстан в Нижнекамском муниципальном районе действует на основании Закона Республики Татарстан от 6 апреля 2005 г. №64-ЗРТ «Об исполнительных органах государственной власти Республики Татарстан», постановлений Кабинета Министров Республики Татарстан от 6 июля 2005 г. №319 «Вопросы Министерства социальной защиты Республики Татарстан», от 3 апреля 2006 г. №144 «Об утверждении Типового положения о территориальном органе Министерства социальной защиты Республики Татарстан» (в редакции постановления Кабинета Министров Республики Татарстан от 20 апреля 2006 г. №193) с целью реализации компетенции Министерства социальной защиты Республики Татарстан (далее Министерство) на территории Нижнекамского муниципального района [20, c. 1].

Управление социальной защиты в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Татарстан, федеральными законами, законами Республики Татарстан, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан, Положением, приказами и распоряжениями Министерства, договором между Министерством и органом местного самоуправления в Нижнекамском муниципальном районе по вопросам реализации государственной политики в сфере социальной защиты населения, соглашениями между Министерством и территориальными структурами федеральных министерств и ведомств [20, c. 6].

В пределах компетенции Министерства по вопросам своего ведения, определенным Положением, управление социальной защиты обеспечивает реализацию функций государственного управления в области социальной защиты населения Нижнекамского муниципального района, осуществляет в пределах своей компетенции организационное, методическое руководство, координацию и контроль деятельности подведомственных Министерству учреждений, находящихся на территории Нижнекамского муниципального района.

Современное местное самоуправление не осуществляется без использования информационных технологий. В Управлении социальной защиты Нижнекамского муниципального района ответственным за использование информационных технологий является специалист-эксперт, должность которого введена в 2006 году.

Ведущий специалист-эксперт принимает участие в реализации функции управления социальной защитой в Нижнекамском муниципальном районе, где среди прочих должностных обязанностей имеет следующие обязанности в области информатизации:

– осуществляет контроль по формированию и поддержке в актуальном состоянии банка данных получателей пособии и компенсаций населения города;

– обеспечивает сохранность банка данных населения города;

– обеспечивает информационно методическое руководство всех учреждений, оказывающих социальные услуги населению города;

– внедряет информационные технологии в системе адресной социальной защиты населения города;

– проводит освоение системных и программных средств, обеспечивающих автоматизацию работ по социальной защите населения города;

– обеспечивает сохранность и работоспособность программного и информационного обеспечения;

– организует работу по эксплуатации и сопровождению программных средств;

– осуществляет контроль соблюдения правил техники безопасности и охраны труда специалистами города при работе на ПЭВМ;

– осуществляет информационное взаимодействие с органами государственного управления, предприятий и организаций, учреждений социального обслуживания, в соответствии с нормативными актами;

– проводит ежедневный прием и отправку корреспонденции электронной почты [21, c. 2].

Таким образом, ведущий специалист-эксперт является главным специалистом в области информатизации Управления социальной защиты Нижнекамского района и от него зависит степень информированности сотрудников управления и граждан, пришедших на прием. Этот вывод мы сделали на основании должностных инструкций ведущего специалиста-эксперта.

Для определения роли информационного фактора в Управлении социальной защиты Министерства социальной зашиты РТ в Нижнекамском муниципальном районе нами было проведено социологическое исследование «Информационное обеспечение Управления социальной защиты Министерства социальной зашиты РТ в Нижнекамском муниципальном районе». Цель исследования – проанализировать информационную систему В УСЗ.

Изучив статистические данные и отчетные документы, мы провели опрос служащих УСЗ и граждан, пришедших на прием.

На вопросы нашей анкеты ответили 10 служащих и 30 граждан, пришедших на прием. 90% служащих считает необходимостью наличие в УСЗ информационной сети. Для осуществления своей деятельности услугами единого информационного центра г. Нижнекамска и Нижнекамского района пользуется 30% служащих. В своей работе не нуждается в единой информационной базе 75% служащих.

Среди проблем информационного взаимодействия УСЗ с населением были выделены: отсутствие необходимой информации – 80%, отсутствие обратной связи – 50%;

Услугами Интернет в своей работе несколько раз в месяц пользуется 75% служащих. Причинами редкого выхода в Интернет назвали: отсутствие достаточного количества точек выхода, а также отсутствие необходимости.

Во время трудовой деятельности 80% проходили обучение по информационно-компьютерным теологиям. В результате обучения у 50% обученных повысились уровень работы и производительность труда.

Проанализировав анкетные данные и рисунок 2 мы можем сделать вывод, что умеют пользоваться услугами сети Интернет 60% служащих управления социальной защиты, 10% владеют технологией мониторинга, 100% владеют навыками работы на персональном компьютере. 90% служащих занимается самообразованием в области информационных технологий.

90% считает, что в среди проблем информационного обеспечения в первую очередь нужно решать проблемы, связанные с программным обеспечением.

50% опрошенных служащих изменили бы и усовершенствовали программу по информационному обеспечению.

50% опрошенных считает, что использование информационных технологий в деятельности тормозит нехватка компьютерного оборудования, 75% считает, что нехватка программного обеспечения, 50% – недостатки программного обучения.

На основании полученных результатов мы можем сделать вывод, что система информационного обеспечения управления социальной защиты, по мнению служащих, несовершенна и требует существенных изменений, что в управлении социальной защиты необходимо реконструкция всего компьютерного оборудования и замена программного обеспечения, а также обучение персонала компьютерным технологиям в области информатизации.

Для составления полной картины по информационному обеспечению нами было опрошено 30 граждан, пришедших на прием в управление социальной защиты.

Анализ анкетных данных показал, что опрошенных граждан считают необходимостью организации информатизации населения г. Нижнекамска и Нижнекамского района о деятельности УСЗ. Среди граждан, пришедших на прием услугами информационного центра пользуется 10% опрошенных.

35% опрошенных хотели бы получать информацию по выплате пособий на ребенка, 50% – по выплате льгот и субсидий и необходимым выплатам. По улучшению системы информирования от населения поступили следующие предложения: улучшить информационную систему, сделать более доступной, осуществлять прием документов электронной почтой.

80% затруднились ответить на вопрос о получении информации в полном объеме от сотрудников УСЗ. Источниками информации по вопросам социального обеспечения и защиты назвали: 50% – местная пресса, 10% российская пресса, 12% местное телевидение, сотрудники УСЗ – 50%, 13,2% – друзья и родственники. На рисунке 4 отражено, что основными источниками информирования граждан являются местная пресса, друзья и родственники.

полученных результатов можно сказать, что процесс информатизации УСЗ г. Нижнекамска и Нижнекамского района находится на низком уровне. Население хотело бы получать больше информации за небольшой промежуток времени.

В результате проведенного исследования мы пришли к выводу, что уровень информационного обеспечения находится на низком уровне и требуется комплекс мер по улучшению ситуации.

Отсутствие автоматизированной системы учета предоставляемых льгот затрудняет реализацию принципа адресного оказания социальной помощи нуждающимся в ней гражданам.

Необходимо повышение эффективности функционирования социальной сферы за счет их комплексной автоматизации и интеграции информационных ресурсов как внутри отрасли, так и между отраслями, необходимо обеспечение городских органов власти и органов территориального управления актуальной и достоверной информацией о населении, проживающем и временно пребывающем на территории Нижнекамска и Нижнекамского района, улучшать информационного обслуживания населения и сокращение потерь времени при обращении граждан в органы государственной власти и территориального управления.

Важна постоянная интеграция информационных ресурсов отраслей социальной сферы, обеспечение эффективного автоматизированного обмена в сфере учета населения.

На основе проведенного анализа можно сделать вывод о том, что необходим комплекс мероприятий, который обеспечит эффективное функционирование Управления социальной защиты населения города и района на основе комплексной информатизации ее структурных звеньев, использования современных систем передачи данных и создания Общегородского и районного интегрированного банка данных для повышения уровня интеграционных процессов в УСЗ.

Одной из приоритетных задач должно стать оснащение УСЗ необходимыми современными средствами компьютерной техники, программным обеспечением, средствами телекоммуникации и обеспечение их эффективного использования.

Повышение качества управленческих решений, принимаемых УСЗ возможно за счет предоставления актуальной и достоверной информации о населении.

Проблемы информационного обеспечения существуют не только в Нижнекамске, но и в России в целом.

**2.3 Проблемы информатизации управления в России**

Комплексное рассмотрение процессов, происходящих в информационной сфере общества, современных методов ее государственного регулирования весьма актуально для России, так как в этой области государство не полностью определилось. Имеющиеся попытки написания различных концепций информационного пространства лишь частично решают проблему, так как само пространство формируется уже не столько государством, сколько рынком и новыми коммерческими структурами [22, c. 23].

Развитие информационной индустрии и новых информационных отношений в России во многом стимулировано мировыми процессами в этой области – дерегуляцией рынка телекоммуникаций, приватизацией государственных операторов связи, созданием новых информационных конгломератов, включающих как средства доставки информации (кабельные и телефонные сети, спутники, компьютерные системы и т.п.), так и производителей содержания теле- и киностудии, издательские дома, информационные агентства.

В российском информационном законодательстве имеются обширные пробелы – не приняты законы о праве на информацию, об охране персональных данных, о телевидении. Требуют дополнений законы об охране авторских и смежных правах, о средствах массовой информации, об участии в международном информационном обмене. Однако к старым нерешенным проблемам добавляются новые. На повестке дня стоит регулирование уже начавшегося процесса концентрации собственности отечественных средств массовый информации, слияния газет, объединения их с телеканалами, информационными агентствами, финансовыми группами. Нет документов, регламентирующих порядок формирования и поддержания ведомственных информационных ресурсов, доступа к ним граждан. Не установлены правила приобретения и эксплуатации информационных и телекоммуникационных технологий в государственных учреждениях, что приводит к бесконтрольному и безответственному расходованию значительных сумм, компьютерные и информационные системы не вносят ожидаемого вклада в повышение эффективности деятельности органов управления различных уровней [22, c. 24]

Необходимо развивать свой «собственный Интернет» на основе российской информации. Весьма актуальной является разработка нормативных документов, регламентирующих продажу информационных ресурсов, создаваемых органами муниципальной власти. Ресурсы, которые не подлежат разгосударствлению, типа статистической информации, должны быть четко перечислены.

Несмотря на столь не достаточно оптимистичное положение дел в России относительно информатизации, стоит отметить и положительные стороны этой проблемы.

В последние два-три года Россия осознав предпосылки и реальные пути формирования и развития информационного общества начинает двигаться по пути перехода к его построению. Этот процесс имеет так же и глобальный характер, т. к. вхождение нашей страны в мировое информационное сообщество в дальнейшем неизбежно [23, c. 124].

На сегодняшний день в России создано несколько организаций, занимающихся вопросами как информатизации в целом, так и отдельными отраслями, которые в процессе своего развития она порождает (например, сфера электронной коммерции).

Немаловажным звеном в процессе развития информатизации является создание единого электронного правительства для целей контроля за деятельностью субъектов, осуществляющих свою деятельность в рамках различных информационных сетей.

В общем виде понятие электронного правительства может выглядеть следующим образом – как система управления, основанная на автоматизации совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая снижению издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества [24, c. 252].

Целью создания электронного правительства является эффективное государственное управление, прозрачность работы государственной власти и разрушение монополии чиновников на информацию.

Создание системы электронного правительства можно разделить на четыре стадии.

**Первая стадия** создания электронного правительства – это разработка информационного интернет-портала, предоставляющего любую оперативную и справочную информацию о данном государственном учрежденииилиадминистративно-территориальном образовании.

На **второй стадии** создания электронного правительства информационный интернет-портал становится инструментом для двустороннего общения между органами власти, с одной стороны, и бизнесом и гражданами, с другой. Для этого должна быть проведена стандартизация всех процессов информационного взаимодействия между ними.

На **третьей стадии** интернет-портал предоставляет возможность осуществлять отдельные процессы взаимодействия государства с гражданами и бизнесом в электронной форме. Это может включать, например, уплату налогов, социальные выплаты, регистрацию предприятий и выдачу лицензий и т.д.

Последняя, **четвертая**, стадия предполагает наличие портала, который интегрирует весь комплекс услуг правительства и обеспечивает свободный доступ к ним для всех граждан. Внедрение таких порталов способствует повышению эффективности деятельности государственных организаций, а также существенному снижению уровня бюрократизма в государственном секторе [24, c. 261].

Электронное правительство должно решать ряд взаимосвязанных задач:

* координацию и администрирование взаимодействия между различными государственными структурами;
* организацию доступа граждан к обслуживанию их государственными органами (получение пенсий, пособий, стипендий, паспортное обслуживание, здравоохранение, образование и т.д.);
* организацию взаимодействия структур власти и бизнеса (государственные закупки, выдача лицензий, патентов, уплата налогов, управление государственной собственностью, разработка и реализация программ развития экономики и т.п.);
* выдачу гражданам любой связанной с деятельностью правительственных органов информации, включая информацию личного характера (например, порядок начисления пенсии для данного пенсионера), доступной благодаря использованию систем электронной цифровой подписи для идентификации пользователя, запрашивающего конфиденциальную информацию;
* создание форм правления с большим участием граждан и т.п.;
* обеспечение равной доступности социальных и культурных благ вне зависимости от места проживания гражданина;
* обеспечение полного охвата населения правительственными услугами;
* преодоление информационного неравенства;
* обеспечение трекинга (отслеживание статуса) документов, посылаемых в государственные структуры, позволяющего в любой момент узнать, в каком статусе (как и кем рассматривается, какие решения по данному документу приняты) находится данный документ;
* расширение спектра предоставляемых государственными учреждениями услуг;
* реформирование высокозатратных структур государственной власти;
* радикальное улучшение качества использования информации в рамках всего общества.

Один из наиболее важных элементов концепции информационного общества, обеспечиваемый механизмами электронного правительства, – прозрачность деятельности государственных учреждений и процессов взаимодействия с ними, будь то государственные тендеры, лицензирование коммерческой деятельности или просто общение государственного чиновника с гражданином [25, c. 112].

С 1999 года действует официальный сайт правительства России. Как один из вариантов решения проблемы – создание разветвлённой системы сайтов всех органов государственной власти.

Сегодня уже действует федеральная целевая программа «Электронная Россия на 2002–2010 гг.». В рамках этой программы помимо электронизации взаимодействия правительства с гражданским обществом, решаются вопросы электронного обучения, электронной медицины, развития электронных технологий в целом по стране и т.д. Разработана и утверждена программа развития телекоммуникационного рынка в России. Тем не менее остались барьеры, которые необходимо преодолевать.

Диалог населения с государственными служащими посредством телекоммуникационных сетей позволяет более рационально организовать взаимодействие власти и граждан – исчезает необходимость непосредственного контакта в установленные часы в присутственном месте, общение может осуществляться круглосуточно и практически в любое время. Деятельность и конкретные решения федеральных министерств, ведомств и местных органов власти становятся более понятными и подконтрольными, одним из результатов этого становится укрепление стабильности в стране [26, c. 153].

В России нет системы показателей развития информационного общества, а она должна быть чётко определена. Более того, эти показатели должны быть согласованы с теми показателями, которые используются в международной практике.

И самое важное – это то, что в России вообще отсутствует форум, на котором граждане, законодательная и исполнительная власть вели бы диалог о развитии информационного общества.

Часть управленческих процессов сегодня информатизирована. Но это те сервисы, которые доступны россиянам в очень малой степени. Даже в Москве, которая является лидером в России в области развития информационных технологий и информационного общества в целом, жители города не могут получить справку, используя Интернет. Хотя доступ в Интернет в Москве есть. Ни один из жителей города не заполняет в электронном виде соответствующие документы, продолжая стоять в очередях. Жители города не имеют возможности по электронной почте задать вопрос ответственному чиновнику правительства города, депутату и получить официальный ответ. Вместе с тем, в столице уже начинают развиваться электронные торги [26, c. 164].

Подытоживая выше сказанное стоит отметить, что концепция электронного правительства разрабатывается не только у нас в стране. Подобные концепции разрабатывают многие страны мира, где уже существует достаточно развитое (по сравнению с Россией) информационное общество. Но до сих пор ни одна из подобных концепций не заняла свое законное место. в новом информационно-телекоммуникационном типе экономики. Это говорит о том, что процесс развития «гибридного» вида экономики, во-первых, еще не до конца изучен а, во-вторых, сами люди ещё не до конца осознали необходимость внедрения информационно-телекоммуникационных технологий практически во все сферы жизни общества, в том числе в политическую и экономическую.

В настоящее время одним из динамичных секторов российского рынка стал рынок информации, информационных технологий, средств, продуктов и услуг. Сегодня всё программно-техническое обеспечение процессов информатизации и развития телекоммуникаций обеспечивается отечественным информационным рынком, на котором все новейшие средства и технологии появляются практически одновременно с их появлением на зарубежных рынках [27, c. 115].

Сделаны первые шаги в разработке основных положений законодательства в сфере информации, информатизации и защиты информации, которые должны обеспечить правовую поддержку развития информационной сферы и перехода к информационному обществу. Сейчас в Российской Федерации действует более 40 федеральных законов в области информации, более 80 актов Президента РФ, около 200 актов Правительства РФ. При этом, однако, можно сказать, что правовая основа развития информационного общества только начинает создаваться и может быть качественно сформирована только при условии системного её завершения и развития её на региональном уровне [28, c. 119].

В 1998 году в нашей стране была разработана и одобрена на высоком государственном уровне Концепция государственной информационной политики, а в 1999 году – Концепция перехода России к информационному обществу. Возможно, наш старт можно посчитать несколько запоздалым, однако иногда он даёт определённые преимущества – те, кто начал позже, могут уберечь себя от ошибок, допущенных первопроходцами.

Вместе с тем, в России, так же как и в других странах мира, имеет место информационная бедность. В последнее время в связи со сложностями экономического развития люди, особенно малоимущие категории населения и жители депрессивных регионов, теряют доступ даже к традиционным источникам информационно-коммуникативных технологий. Выходят из строя телевизоры, ломаются радиоприёмники, а на починку или приобретение новых не хватает средств. Огромное число жителей не имеет возможности пользоваться мобильной связью, которая у других уже превратилась в инструмент бизнеса [28, c. 203].

Несмотря на бурное развитие технологии, немало россиян отрезано от пользования компьютером и Интернетом. Более того, у многих из них нет возможности даже научиться использовать эти технологии и, таким образом, они лишены возможности пользоваться ими в немногочисленных, но всё же существующих точках общественного доступа – в вузах, библиотеках, школах.

Информационные технологии стали фактором политической борьбы в России. Особенно ярко это показала избирательная кампания 1999 года, когда Интернет, сетевые СМИ завоевали своё место в политической жизни. И опять-таки, мы можем говорить, что у большинства населения России нет возможности получить доступ к сетевым СМИ и к Интернету. Не потому, что они этого не хотят, а потому что они не имеют компьютера, не имеют доступа, не знают, как это делать, и к этому не готовы.

Вопрос о преодолении информационного неравенства (если исходить из той посылки, что оно всё же преодолимо) сводится к четырём важнейшим приоритетам.

Первый из них – это вопрос нормативной базы. В отсутствие соответствующего законодательства никакие попытки устранить информационное неравенство не могут иметь успеха. В России такой базы нет [29, c. 221].

Второй приоритет – вопрос образования, того, что называют «человеческий капитал». Необходимо уделить особое внимание нынешнему подрастающему поколению. Следует обучать и уже взрослых граждан. В России большинство населения просто не готово к тому, чтобы эффективно использовать информационные технолог «продвинутых пользователей» достаточно небольшая.

Третий – вопрос технологического доступа к сетям. Вопрос развития телекоммуникаций, средств доступа – телефонной связи, сетей передачи данных, мобильной связи и т.д.

Надо отметить, что несмотря нет телефонной связи в большом количестве населённых пунктов России, острота проблемы может быть хотя бы частично снята с применением мобильных телефонов. Сейчас уже наметилась тенденция существенного снижения стоимости использования таких средств доступа. Необходимо также оказывать государственную поддержку центрам доступа в отдалённых районах.

И четвёртый приоритет – повышение благосостояния посредством информационных технологий, то есть развитие электронного бизнеса, электронной коммерции, перевод части бизнес-операций, бизнес-процессов в сеть [29, c. 241].

Подытоживая вышесказанное, следует отметить, что ситуация с информатизацией в России крайне противоречива, её нельзя оценивать однозначно, она характеризуется определённой двойственностью. С одной стороны, в России ускоренными темпами идёт развитие информационной индустрии, в значительной степени информатизированы многие отрасли хозяйства, системы национальной и общественной безопасности, банковская сфера и сфера государственного управления и правопорядка. С другой стороны – не снята с повестки дня проблема «информационной бедности», когда целые слои населения лишены доступа к ИКТ, и которая имеет также региональное преломление (информационное неравенство между регионами).

Кроме того, существуют значительные пробелы в законодательстве, которое регулирует информатизацию в России. Не получило надлежащей правовой защиты право граждан на охрану персональных данных, не приняты законы о праве на информацию, о телевидении. Требуют дополнений законы об охране авторских и смежных прав, о средствах массовой информации, об участии в международном информационном обмене и т.д.

**3. Основные пути решения проблем в области информатизации в области муниципального управления**

**3.1 Опыт информатизации органов местного самоуправления в городах республики Татарстан**

В настоящее время в Республике Татарстан набирает темпы работа по информатизации органов власти и, в частности, по проектированию и разработке такого проекта, как «Электронное Правительство».

Одним из неотъемлемых слагаемых концепции данного проекта является информатизация деятельности местных властей и в том числе городских администраций. Таким образом, разработка официальных сайтов городских администраций РТ должна идти в рамках данного проекта.

Другой ориентир развития официальных городских сайтов РТ связан с реформой местного самоуправления (МСУ), которая усиливает роль местных институтов самоуправления в оказании самых важных и ежедневно необходимых услуг населению. Очевидно, что и население и новые управленцы в ходе практического взаимодействия будут сталкиваться с многочисленными проблемами, что делает актуальными вопросы совершенствования механизмов управления на местах [30, c. 91].

Основная проблема в данном контексте, на наш взгляд, состоит в том, что официальный городской сайт в условиях реформы муниципальных систем управления и информатизации государственной власти понимается и используется неадекватно. Его функции редуцированы до «информирования» и даже с этой функцией республиканский городской сайт справляется с трудом. Сам процесс информирования затруднен вследствие отсутствия четких механизмов и нормативов получения полной информации.

При том, что трудовые и финансовые ресурсы на поддержку городских сайтов так или иначе расходуются, сайт остается не инструментом развития города, а некоторой опцией-символом стремления к современности. Естественно, этот тезис касается только городов нашей республики, другие российские города в рамках настоящего исследования изучались только для формирования более целостного представления о проблеме.

Осенью 2005 года группой социологов во главе с А.Х Харисовым и Г. Мюллером было проведено социологическое исследование [30, c. 121].

Объектом исследования стали сайты республиканских городов. Сайты оценивались по 49 параметрам, которые в основном касаются содержания сайта. В ходе исследования не ставилась задача изучения технических характеристик конкретных Интернет-решений, анализировалось только то, с чем сталкивается конечный пользователь. В качестве образца для сравнения в порядке эксперимента были приняты минимальные требования к сайтам местных органов власти в Великобритании.

Выбор страны в данном случае не был принципиален, поскольку в любом случае чужим опытом пользоваться напрямую невозможно. Однако знать, как создавалась уже действующая система локальных сайтов, полезно. Также в ходе подготовки эмпирической базы исследования проводились телефонные и почтовые опросы разработчиков сайтов и представителей городских администраций.

В ходе проделанной работы мы проанализировали сайты 9 городов РТ (Казань, Альметьевск, Чистополь, Мензелинск, Набережные Челны, Нижнекамск, Бугульма, Нурлат, Заинск), 3 официальных сайта администраций российских городов (Омск, Королев, Шуя). а также официальные сайты 8 зарубежных городов.

Из 20 городов Республики Татарстан 8 официально представлены в сети Интернет:

– Казань (официальный сайт www.kazan.org.ru);

– Набережные Челны (официальный сайт www.nabchelny.ru);

– Нижнекамск (официальный сайт www.e-nizhnekamsk.ru);

– Чистополь (официальный сайт www.chistopol.ru);

– Бугульма (официальный сайт http://bugulma.ru);

– Мензелинск (официальный сайт www.menzelinsk.ru);

– Альметьевск (официальный сайт www.almat.ru);

– Елабуга (официальный сайт http://www.elabuga.ru).

Неофициальные сайты имеют 6 городов (Бавлы, Буинск, Зеленодольск, Лениногорск, Мамадыш, Менделеевск). Не имеют сайтов 6 городов республики.

В ходе исследования по выбранным критериям были также протестированы 2 неофициальных сайта городов РТ (Нурлат, http://www.nurlat.net и Заинск, http://www.zainsk.ru) с тем, чтобы выяснить, в какой мере неофициальные веб-ресурсы могут быть полезны для Интернет-аудитории республики [30, c. 123].

Для сравнения были также исследованы официальные сайты 3 российских городов – Омск (www.omsk.ru), Королев (www.korolev.ru), Шуя (http://adm.shuya.ipn.ru/).

Кроме того, по выбранной методике были исследованы официальные сайты 8 европейских городов – Барнсли (www.barnsley.gov.uk), Ковентри (www.coventry.gov.uk), Бристоль (www.bristol-city.gov.uk), Эшфилд (www.ashfield-dc.gov.uk), Кёльн (www.stadt-koeln.de), Магдебург (www.magdeburg.de), Лион (www.lyon.fr), Гавр (www.ville-lehavre.fr).

Официальные сайты городов и администраций городов являются своеобразными представительствами органов МСУ в сети Интернет, поэтому целесообразно выделить критерии для исследования данных ресурсов.

Критерии, по которым оценивались web-сайты, можно организовать в ряд групп:

* язык, построение контента, его логика и доступность;
* корректность ссылок и правильность их работы;
* актуальность информации, размещенной на сайте;
* содержание сайта, полнота информации по структуре органов власти, по полномочиям лиц, представляющих городские власти;
* наличие информации по экономическим показателям развития города и статистической информации;
* простота доступа пользователя к интересующей его информации на главной странице (наличие полноценной контактной информации; наличие возможности обратной связи с городскими властями; оформление сайта: наличие символики, выверенного корпоративного стиля; наличие простого и удобного интерфейса – поиск по сайту, помощь, часто задаваемые вопросы);

Простое и логичное построение контента подразумевает простоту и наличие единого стиля текста, отсутствие большого количества пунктуации, придаточных предложений, усложняющих фразы [32, c. 124].

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

По данным критериям стоит, прежде всего, в качестве положительного примера выделить сайты Набережных Челнов, Нижнекамска, и Мензелинска. Все официальные городские сайты в целом отличает выверенный стиль подачи информации.

Вместе с тем, общим недостатком, проявляющимся при сравнительном анализе ресурсов, является использование чересчур запутанных лексических конструкций и длинных слов, что затрудняет для пользователя понимание информации. Кроме того, практически ни один из перечисленных сайтов не содержит резюме документов, что также является недостатком [32, c. 125].

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

Наличие эффективно работающего web-ресурса города и городской власти подразумевает своевременность и динамичность обновления информации на сайте и ее актуальность. По данному критерию можно, прежде всего, выделить сайты Набережных Челнов, Нижнекамска и Мензелинска, в то время как ресурсы других городов часто отличает статичность информации.

Своевременность обновления информации обуславливается самой структурой контента. Если сайт понимается только как витрина города и городской администрации в Интернете, то говорить об эффективно работающем сайте трудно. Поэтому городской сайт должен являться площадкой, на которой постоянно публикуются текущая информация по социально-экономическим показателям развития города, новые нормативно-правовые акты, распоряжения и постановления городских властей. В этом отношении можно в качестве положительного примера выделить сайт администраций Казани [32, c. 126].

Важным требованием к сайту городской администрации является и возможность доступа пользователя к законодательным актам, на основе которых действуют власти, а также к уставу муниципального образования. Большинство упомянутых сайтов городов РТ не содержат таких документов или ссылок на текст.

В целом сайт является прекрасным инструментом для информирования населения об изменениях в законодательстве и появлении новых документов, поэтому общее пренебрежение подобным инструментом является свидетельством некоторого недопонимания целей, задач и функций, которые выполняет электронное представительство администрации города.

Кроме того, республиканские ресурсы часто не содержат и документов, несущих консультационную функцию.

Серьезным недостатком, который присущ практически всем республиканским официальным сайтам, за исключением сайта администрации Мензелинска, является отсутствие рубрики, информирующей пользователей о последних обновлениях на ресурсе. Подобное положение затрудняет и усложняет алгоритм взаимодействия пользователя и ресурса и является свидетельством отсутствия продуманной логики работы пользователя с сайтом. Данный недостаток закладывается обычно на этапе проектирования программного обеспечения [32, c. 128].

Одной из главных задач сайта городской администрации является ясное представление пользователю сайта структуры городской власти с указанием имен, должностей чиновников, сферы их ответственности, а также контактной информации. В данном отношении практически все сайты городов республики выполнены на удовлетворительном уровне, за исключением сайта администрации Мензелинска, который подобной информации не содержит вовсе.

Задача предоставления пользователю полной и корректной справочной информации по коммунальным и социальным службам города реализована пока лишь отчасти, хотя и практически на всех сайтах. Очевидно, что эту задачу необходимо решать в связи с задачей, приведенной ниже.

Одной из идей, положенных в основу проектов «Электронного правительства», является идея создания «электронной приемной», где граждане могли бы задавать интересующие их вопросы городским властям и службам, и оперативно получать на них ответ. Однако пока говорить о достаточной степени реализации подобной схемы в отношении сайтов городов РТ еще рано. Только сайты администраций Казани и Бугульмы предусматривают такую возможность.

Создание официального городского сайта подразумевает и наличие внятного названия сайта (органа власти, которому принадлежит сайт), наличие четко выверенного стиля в оформлении сайта, наличие герба города в структуре дизайна, наличие контактного адреса электронной почты. В этом отношении республиканские сайты далеко не равны. Например, частичное или полное отсутствие такого рода элементов демонстрируют сайты столицы республики, г. Казани, а также Бугульмы, Чистополя и Нижнекамска [32, c. 130].

Исследование республиканских городских сайтов позволяет сделать вывод о том, что при проектировании данных ресурсов недостаточное внимание уделяется комплексному подходу к работе по проектированию системы, а также моделированию возможных алгоритмов взаимодействия пользователя с сайтом. Кроме того, изучение сайтов городов свидетельствует и о недостаточности внимания, уделенного изучению опыта реализации подобных проектов.

Одним из самых интересных наблюдений в ходе исследования стала разница в грамматических конструкциях используемых на британских и татарстанских сайтах.

На сайте администрации британского города, начиная с навигационного меню, присутствует множество глагольных конструкций. Сайт как бы вовлекает посетителя в коммуникацию и взаимодействие, предлагая ему разные способы действия в городе. Посетитель в зависимости от своих потребностей выбирает ту или иную схему своего действия в городе. Местные же сайты описывают город как объект, а не как пространство для действия. Чтобы понять, что с этим объектом делать, нужно изрядно потрудиться [33, c. 129].

Все неувязки в структуре, в языке и содержании городских сайтов происходят из трех ключевых нерешенных задач:

– нечеткая постановка целей создания городского сайта;

– размытое представление об аудитории городских сайтов (фактически сегментация и выделение каких-то характеристик различных групп аудитории не производится);

– недостаточное кадровое обеспечение процесса разработки и поддержки сайта.

Обобщая вышеизложенное, считаем необходимым отметить, что изучение выбранных официальных сайтов российских городов (Омск, Королев и Шуя) показывает наличие проблем, в целом сходных с перечисленными выше. Таким образом, нельзя говорит о том, что эти проблемы характерны только для Республики Татарстан.

Применение же выбранного исследовательского инструментария к оценке сайтов европейских (не только британских) городов дает примерно одинаковый результат, что, с одной стороны, позволяет говорить о целесообразности выбранной методики, а с другой (исходя из результатов исследования) – свидетельствует о наличии сформированного видения проблемы за рубежом [33, c. 130].

Свои сайты имею и многие города и регионы России. В качестве примера можно взять сайт г. Ханты-Мансийска.

* 1. **Информационные системы в сфере социальной защиты населения на примере Ханты-Мансийского автономного округа**

Быстрый рост количества информации, особенно начиная со второй половины 20 века, стал приводить к заметному замедлению и ухудшению работы с ней. Возникла необходимость более качественной обработки, передачи и более быстрого поиска информации. В это же время происходит бурное развитие научно-технического прогресса и, как одной из его составляющих, информационных наук и технологий [34, c. 101].

Это дало возможность принципиально по-новому подойти к проблеме хранения, обработки и передачи информации, особенно ее больших массивов с помощью электронно-вычислительных устройств.

В настоящее время эти технологии очень широко используются, в том числе, и при обработке информации, используемой в муниципальном управлении.

Работы в области автоматизации и применения новых информационных технологий в сфере социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа ведутся по следующим основным направлениям:

– организация разработки, внедрение и сопровождение программно-технических комплексов локальных сетей телекоммуникаций, связанных с ведением информационных баз данных в сфере социальной защиты населения автономного округа;

– внедрение прогрессивных форм и методов обработки отраслевой информации, участие в формировании единой информационной системы автономного округа;

– осуществление методического, информационного, программного и технического обеспечения органов управления социальной защиты населения автономного округа по вопросам информатизации.

В сфере автоматизации и применения информационных технологий деятельность проводилась во исполнение мероприятий, согласно принятой в автономном округе «Программы создания отраслевой автоматизированной системы обработки информации по социальной защите населения Ханты-Мансийского автономного округа», принятой Постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа №155 от 30.04.96 г. (далее Программа), которая действовала на протяжении 6 лет [34, c. 102].

К числу приоритетных направлений работ по Программе относятся:

– разработка информационной модели управления процессами социальной защиты на уровне региона;

– внедрение программных средств обработки данных, обеспечивающих получение информации о социально-незащищенных группах населения;

– создание сетевой компьютерной системы сбора, хранения и обмена информацией на уровне район (город) – округ в виде функциональных подсистем системы обработки информации «ЗАЩИТА»;

– создание единого интегрированного банка информации по социальной защите населения региона.

Благодаря освоению финансовых средств, выделенных бюджетом автономного округа на проведение работ по этой Программе, органы социальной защиты населения 8-ми муниципальных образований округа были оснащены новейшей компьютерной техникой для построения инфраструктуры электронного документооборота.

До передачи полномочий по назначению и выплате пенсий Пенсионному фонду РФ в органах социальной защиты населения программный комплекс «Назначение и выплата пенсий и пособий» (разработчик ФГУП «Институт межотраслевой информатики», г. Москва) использовался в 18-ти муниципальных образованиях автономного округа, в результате чего были автоматизированы функции по назначению и выплате пенсий, проводились массовые пере расчеты пенсий в связи с изменением федерального и окружного пенсионного законодательства. За последние 2 года в программный комплекс 4 раза вносились изменения в соответствии с изменением размеров доплат из средств бюджета автономного округа. Для создания и актуализации регионального банка информации в сфере социального обеспечения населения по электронной почте и на магнитных носителях в течение года проводится сбор данных получателей пенсий и пособий [34, c. 105].

В связи с передачей базы данных получателей пенсий Пенсионному фонду РФ перед органами социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа остро встал вопрос о создании единой базы данных граждан, обслуживаемых органами социальной защиты населения автономного округа.

В качестве программной оболочки для создания такого банка была выбрана автоматизированная система обработки информации «Адресная социальная помощь», используемая в 53-х регионах России. В данной системе автоматизированы все основные виды работ, связанные с учетом граждан и членов их семей, обращающихся в органы или учреждения социальной защиты населения, а также виды работ, связанные с оказанием им различных видов социальной помощи и услуг, предоставлением льгот, а также способы составления различных списков, отчетов, выплатных документов [34, c. 114]

Целью программной системы «Адресная социальная помощь» является:

– создание единого банка данных, содержащего информацию социально-экономического и социально-демографического характера о той части общества, которую ставят на учет в органах и учреждениях социальной защиты населения;

– обеспечение адресности социальной помощи, услуг и льгот;

– обеспечение принятия оптимальных решений при оказании различных видов помощи, услуг и льгот с учетом социально-экономического потенциала семьи;

– предоставление специалистам или руководителям объективной информации о населении, состоящем на учете в органах социальной защиты;

– получение аналитических и отчетных данных о результатах социального обслуживания населения за любой период времени (около 350 выходных экранных и печатных форм) [34, c. 120].

Автоматизированная система обработки информации «Адресная социальная помощь» состоит изшести основных программных комплексов:

– адресная социальная помощь;

– предоставление социальных услуг;

– прогнозирование ресурсов для социального обслуживания населения;

– анализ результатов социального обслуживания населения;

– формирование социально-демографического портрета района и региона;

– начисление и выплата социальных пособий

Пользователями системы являются специалисты районных (муниципальных) органов и учреждений социальной защиты населения.

В системе автоматизированы все основные виды работ, связанные с учетом граждан и членов их семей, обращающихся в органы или учреждения социальной защиты населения, а также, связанные с оказанием им различных видов социальной помощи и услуг, предоставлением льгот и с составлением различных списков, отчетов, выплатных документов [34, c. 123].

На основе законодательных актов, федеральных социальных программ и методических материалов Министерства труда и социального развития РФ (ранее Министерства социальной защиты населения РФ) разработаны общесистемные справочники, которые позволяют классифицировать:

– категории семей (социально-демографические типы семей);

– индивидуальные признаки учета в органах социальной защиты (в т.ч. и льготные категории) граждан или семьи в целом;

– потребности и заявки граждан в различных видах социальной помощи, услуг и льгот;

– виды социальной помощи и услуг, оказываемых гражданам;

– виды льгот, предоставленных гражданам по законодательству;

– источники финансирования;

– причины отказа в социальной помощи.

Используя вышеперечисленные справочники, пользователь имеет возможность осуществить настройку программной системы на особенности своего региона, учесть свои социальные программы, местные законодательные акты и региональные методические материалы.

Все комплексы работают с единым банком данных, который создается в программном комплексе «Адресная социальная помощь».

Автоматизированная система «Адресная социальная помощь» состоит из программных модулей, написанных на языке FoxPro 2.6. Работает на ПЭВМ типа IBM PC 80386 и выше в среде операционных систем MS DOS версии 6.2 и выше. Каждый комплекс работает как в автономном режиме, так и в локальной сети NOVELL NetWare версии 3.11 и выше [34, c. 187].

Система сопровождается и постоянно дорабатывается по предложениям и замечаниям функциональных управлений Министерства труда и социального развития РФ и регионов РФ.

Система «Адресная социальная помощь» работает в четырех уровнях: территориальном, муниципальном, региональном и федеральном.

В состав каждого комплекса входит система запросов, которая дает возможность пользователю осуществить выбор данных из информационных баз по различным критериям и показателям. Эти показатели могут быть объединены различными логическими условиями.

Система поставляется с набором автоматизированных рабочих мест, которые отражают функциональные и должностные обязанности специалистов учреждений и органов социальной защиты населения районного (муниципального) и регионального уровня. Кроме того, в системе разработаны специальные средства, которые позволяют создавать свои автоматизированные рабочие места. Все они взаимосвязаны между собой и позволяют работать в сетевом режиме с общим банком данных [34, c. 188].

В 2004 году были активизированы работы по внедрению и сопровождению этого автоматизированного программного комплекса, в том числе:

– проведена опытная эксплуатация программного комплекса «Адресная социальная помощь» на базе Управления социальной защиты населения г. Ханты-Мансийска;

– составлен примерный план-график внедрения комплекса в органах социальной защиты населения муниципальных образований автономного округа;

– проведена техническая учеба по навыкам работы с программным комплексом для специалистов по автоматизации и по адресной социальной помощи гг. Когалыма, Радужного, Покачи, Пыть-Яха, Ханты-Мансийска, р.п. Новоаганска, Сургутского, Нижневартовского и Ханты-Мансийского районов;

– на базе Центра переподготовки и повышения квалификации в городе Сургуте организованы курсы повышения квалификации «Использование автоматизированного комплекса «Адресная социальная помощь» в деятельности органов социальной защиты населения.

К концу 2006 года автоматизированная система «Адресная социальная помощь»:

– была внедрена в восьми территориях (гг. Когалым, Лангепас, Мегион, Покачи, Урай, Югорск, районы Сургутский и Нижневартовский);

– семь территорий, уже использующих систему в своей работе, сформировали базу данных по некоторым льготным категориям граждан (гг. Пыть-Ях, Ханты-Мансийск, районы Белоярский, Березово, Октябрьский, Советский, Ханты-Мансийский), из них на 4-х территориях с помощью этой разработки выплачивается адресное социальное пособие дифференцированно, в зависимости от разницы между совокупным душевым доходом и прожиточным минимумом (Советский район и г. Ханты-Мансийск) и фиксированной суммой (Белоярский и Березовский районы).

Три территории автономного округа (Нижневартовск, Нефтеюганск, Нефтеюганский районы) использовали для формирования банка данных льготных категорий граждан программное обеспечение, разработанное Фирмой ЗАО «Информационные технологии и электронные системы», г. Тюмень, что потребовало для формирования единого банка данных льготополучателей дополнительных денежных и трудовых затрат на конвертацию информации из одного программного комплекса в другой [34, c. 190].

В связи со слабой обеспеченностью органов социальной защиты населения нормативно-правовыми актами в сфере социальной защиты населения, в муниципальные образования была направлена «Информационно-правовая система «Региональное законодательство».

Система содержит информационную базу законов, указов и других нормативных актов из 77 регионов Российской Федерации, регулирующих предоставление социальных льгот, субсидий, выплат и компенсаций различным категориям граждан, принятых органами власти субъектов РФ и местного самоуправления и рекомендована для использования в органах соцзащиты Министерством труда и социального развития РФ [34, c. 191].

В связи с тем, что программный комплекс «Адресная социальная помощь» требовал значительных финансовых затрат для приведения в соответствие с окружным законодательством, а также с учетом того, что он создан в устаревшей программной среде FOX PRO, в декабре 2006 года структурными подразделениями Департамента социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа совместно с Комитетом по информационным ресурсам Администрации Губернатора автономного округа и Департаментом по экономической политике автономного округа был организован закрытый тендер на разработку автоматизированной системы получателей адресной социальной помощи в Ханты-Мансийском автономном округе, созданной на передовых информационных платформах. Результаты тендера показали, что ни одно конкурсное предложение не соответствует заданным условиям конкурса и предложенным критериям оценки. На основании этого в целях расширения списка участников было решено перенести проведение конкурса на февраль 2002 года при сохранении ранее заданных условий.

Среди основных причин слабой организации процесса внедрения и сопровождения автоматизированных информационных систем в некоторых муниципальных образованиях следует отметить основную причину – это отсутствие либо большая текучесть кадров среди специалистов по автоматизации в органах социальной защиты населения. Так, в течение 2001 года отсутствовали специалисты по информатизации в гг. Нягань, Радужный, Урай, в Березовском и Нижневартовском районах [34, c. 195]

В связи с передачей полномочий по назначению и выплате пенсий Пенсионному фонду РФ с 1 января 2004 года значительно повысилась загрузка специалистов по автоматизации в органах социальной защиты, так как им приходится оказывать помощь по сопровождению программного комплекса «Назначение и выплата пенсий» и обучению специалистов в отделениях Пенсионного фонда автономного округа.

Проведенные в 2006 году работы в области проектирования окружной методической инфраструктуры социальной работы с семьями и детьми в автономном округе на основе внедрения информационных технологий позволили подготовить техническое задание и заключить договор с Институтом «Учебника «Пайдейя» на разработку концепции информационного портала «Перспективное детство» в корпоративной сети Ханты-Мансийского автономного округа.

В 2007 году планируется продолжить работы по созданию макета портала, который позволит обеспечить информационный обмен и координацию усилий всех ведомств, служб, общественных организаций и граждан, видящих свои задачи в работе с населением, семьями и детьми, а также хозяйствующих субъектов округа, создающих материальную базу активной социальной политики в области материнства, детства и семьи [34, c. 199].

Одним из динамично развивающихся направлений информатизации сферы социальной защиты населения является телекоммуникационная система органов социальной сферы автономного округа. В настоящее время 100% территориальных органов Департамента социальной защиты населения округа активно используют средства телекоммуникаций в целях оперативного обмена информацией, рассылки инструктивно-методических материалов. За счет средств бюджета автономного округа были приобретены 8 персональных компьютеров типа Pentium IV в результате чего еще 8 территорий смогли подключиться к системе электронного обмена (гг. Нягань, Пыть-Ях, Урай, Березовский, Кондинский, Нефтеюганский, Нижневартовский, Советский районы).

Для осуществления постепенного перехода органов управления социальной защиты населения автономного округа на электронную систему статистической отчетности и получения навыков работы с передовым программным обеспечением на базе центра социального обеспечения города Сургута был проведен семинар-практикум для специалистов по информатизации на тему: «Электронная статистическая отчетность. Системы управления базами данных FOXPRO, ACCESS, ORACLE в деятельности органов социальной защиты населения» [34, c. 292].

В конце 2006 года органами социальной защиты населения округа осуществлена передача компьютерной техники и региональной базы данных получателей пенсий Отделению Пенсионного фонда РФ по Ханты-Мансийскому автономному округу. В основном, передана компьютерная и офисная техника из средств федерального бюджета в количестве 309 единиц общей стоимостью 8,8 млн. руб., что составило 77% от общего количества вычислительной техники, полученной от Министерства труда и социального развития РФ. В связи с этим компьютерная оснащенность органов социальной защиты ХМАО на 1 января 2006 года по сравнению с 1.01.2004 снизилась на 14% (100 персональных компьютеров). В настоящее время оснащенность современной компьютерной техникой типа Pentium 1–4 составляет 68%.

В 2006 году для специалистов социальной защиты населения, населения и ряда заинтересованных организаций России в целях оперативного информирования о задачах, направлениях деятельности и проблемах, стоящих перед системой социальной защиты автономного округа и путях их решений, была организована ссылка на страницу Департамента на Web-сайте структурного подразделения Минтруда РФ ФГУП «Институт межотраслевой информатики». Таким образом, Департамент социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа стал одним из 8-ми региональных органов социальной защиты в Российской Федерации, получивших такую возможность [34, c. 295].

В целях комплексного решения задачи оптимизации структур социальной сферы автономного округа на основе создания единой системы сбора, хранения и предоставлении информации о состоянии социальной сферы предполагается развернуть работы по формированию на принципиально новом уровне основных компонент единой информационной системы. С этой целью в 2007 году планируется принять среднесрочную Программу «Автоматизированная система обработки информации в сфере социальной защиты населения в Ханты-Мансийском автономном округе на 2007–2010 годы» Проект такой Программы разработан [34, c. 294].

Итак, приоритетными направлениями в развитии и сопровождении информационных систем в органах социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа определены:

– разработка и внедрение единых по округу программных средств;

– реализация мер по переходу основных программных комплексов на современное программное обеспечение, эффективно использующее ресурсы имеющейся вычислительной техники;

– ведение работ по поддержке общих справочников и классификаторов;

– формирование и актуализация электронного банка данных льгот получателей автономного округа;

– продолжение работ по созданию окружной методической инфраструктуры социальной работы с семьями и детьми в автономном округе на основе внедрения новых информационных технологий.

Применение в работе социальной защиты телекоммуникационной системы, проведение семинаров по обучению специалистов по информатизации и разработка и реализация программы «Автоматизированная система обработки информации в сфере социальной защиты населения г. Ханты-Мансийска является позитивным примером. Опыт г. Ханты-Мансийска можно использовать и применять по развитию информационного обеспечения органов социальной защиты других городов.

**3.3 Предложения по совершенствованию информатизации органов местного самоуправления**

Результаты социологического исследования «Информационное обеспечение Управления социальной защиты Министерства социальной защиты РТ в Нижнекамском муниципальном районе» показали, что в г. Нижнекамске и Нижнекамском районе существует острая необходимость в создании и реализации проекта «Развитие автоматизированной информационной системы социальной защиты населения в г. Нижнекамске и Нижнекамском районе», который будет направлен на способствование реализации федеральных и региональных законов по социальной поддержке отдельных категорий населения с учетом реальных условий, для которых характерна необходимость своевременного оказания гражданам мер социальной поддержки при изменении жизненной ситуации и в условиях постоянно меняющегося законодательства.

Создание на территории города и района распределенной информационной системы, осуществляющей автоматизированный учет граждан, нуждающихся в социальной поддержке, обеспечивающей своевременное оказание мер социальной поддержки – социальных выплат, позволит повысить эффективность муниципального управления, стабилизировать социальную обстановку в городе и районе. Проект определит механизм сбора, актуализации и обработки информации и распространения совокупного информационного ресурса на территории города и района [35, c. 97].

В условиях значительных различий в уровне доходов, большая часть населения нуждается в мерах социальной поддержки. Учитывая, что оказание мер социальной поддержки, в зависимости от категорий граждан, законодателем отнесено как к ведению Российской Федерации, так и к ведению субъекта Российской Федерации, возникла необходимость оперативного учета граждан, нуждающихся в социальной поддержке и постоянного обмена информацией между органами исполнительной власти и организациями, предоставляющими социальные услуги [36, c. 398].

Изменение характера задач, стоящих перед органами социальной защиты, необходимость оперативного выполнения ими функций по социальной защите ветеранов, инвалидов, других категорий социально незащищенных граждан требуют создания независимой от Пенсионного фонда РФ информационной системы обработки информации. Назрела серьезная необходимость дальнейшего развития на базе современных программно-технических средств автоматизированной информационной системы, основанной на принципе создания единого информационного пространства и межведомственной интеграции информационных систем.

Потребность в мощной информационно-аналитической базе, позволяющей осуществлять контроль расходуемых средств, проводить анализ текущего состояния, разрабатывать программы-минимумы и целевые программы, обширность системы правовых норм и высокая интенсивность актуализации нормативно-правовой информации обусловливают необходимость автоматизации практически всех направлений деятельности и функций органов социальной защиты населения [37, c. 199].

Цели осуществления проекта:

– реализация прав граждан на своевременное получение мер социальной поддержки в соответствии с федеральным и областным законодательством;

– обеспечение контроля использования бюджетных средств;

– повышение эффективности деятельности органов и учреждений социальной защиты по оперативному предоставлению информации о мерах социальной поддержки всему населению области.

Способы достижения поставленных в проекте целей:

– применение современных информационных технологий в деятельности органов и учреждений социальной защиты;

– департамент, муниципальные органы социальной защиты, учреждения социальной защиты централизованно должны обеспечиваться программно-техническими средствами для создания и ведения баз данных по социально незащищенным категориям населения;

– приобретение программно-технических комплексов для автоматизации финансово-экономической деятельности;

– создание развитой информационной инфраструктуры органов социальной защиты области на базе современных средств телекоммуникаций;

– формирование научно-технических, правовых и организационных условий развития информатизации социальной сферы города и района;

– создание информационных баз данных граждан, нуждающихся в социальной поддержке;

– разработка механизмов взаимодействия с предприятиями и организациями, обеспечивающими предоставление мер социальной поддержки (Пенсионный фонд РФ, предприятия ЖКХ, транспортные организации);

– апробация базовых технических решений для создания информационной инфраструктуры отрасли;

– обеспечение информационного взаимодействия с финансовыми, административными органами, федеральными органами власти.

### Особенностью проекта является предоставление населению мер социальной поддержки на основе имеющейся актуальной информации о социальном положении граждан.

### Новизна проекта заключается в системном подходе к проблеме и намерении разрешить ее в масштабе области. Системный подход определяется:

### – разработкой гибкого механизма, способного предоставить информационный ресурс предприятиям и организациям города и района, осуществляющим меры социальной поддержки;

### – созданием многопрофильного информационного ресурса, отражающего различные аспекты социального статуса населения [38, c. 79].

Автоматизированная информационная система социальной защиты должна обеспечивать процесс сбора, накопления, расчета, хранения, обновления, передачи и отображения информации; высокий уровень информационного взаимодействия всех структур органов социальной защиты, как по вертикали, так и по горизонтали, что позволит освободить пользователей от выполнения вручную больших объемов работ по вводу и обработке информации, увеличить оперативность формирования текстовых, выплатных, отчетно-аналитических документов и справок.

В информационном плане система должна представлять собой совокупность баз данных, создаваемых и ведущихся на объектах различных уровней системы с возможностью взаимообмена и взаимоактуализации данных. Заполнение и актуализация баз данных на каждом объекте системы осуществляются пользователями баз.

В структурных подразделениях, наиболее загруженных обработкой информации, должны быть организованы локальные вычислительные сети, на файл-серверах которых формируются базы данных совместного доступа.

В функционально-предметном плане система представляет собой совокупность функциональных подсистем, реализуемых на единой информационно-программной и технической базе. Программно-технические решения проекта реализованы на платформе ОС Microsoft Windows с использованием компьютеров типа Рentium 4 и прикладного программного обеспечения [38, c. 80].

В связи с тем, что в сфере социальной защиты появляются новые функции, а количество учреждений, работающих с различными категориями населения, постоянно растет, необходима унифицированная программа, позволяющая вести единый учет граждан, являющихся объектом этой работы в каждом учреждении соцзащиты.

На всех уровнях описания человека существует понятие конфиденциальной информации, которое в равной степени присуще каждому объекту социальной сферы и охраняется законом. В каждой задаче степень закрытости информации определяется уровнем доступа пользователя и жестко регламентируется при организации работы.

В результате реализации проекта к 2010 году должна быть сформирована единая система информационного обеспечения учреждений социальной защиты города и района, что обеспечит повышение эффективности работы органов муниципальной власти в социальной сфере [39, c. 281].

Необходимо создавать технические основы и предпосылки развития информационной инфраструктуры распределенной информационно-аналитической системы органов государственной власти путем масштабирования используемых программно-технических решений. Такой подход должен обеспечить получение в любое время адекватной оценки состояния социально-экономической ситуации, а так же обеспечить прогнозирование, достаточно серьезную и обоснованную аргументацию позиций руководства области в сфере социально-экономической политики.

Проект должен быть направлен на предоставление информационных ресурсов органам власти, органам и учреждениям социальной защиты города и района, на реализацию федеральных и областных законов по социальной поддержке населения. Одной из наиболее значимых по объему категорий пользователей проекта будут являться специалисты и руководители органов социальной защиты, которые обрабатывают информацию и предоставляют меры социальной поддержки.

### Специалисты и руководители органов социальной защиты нуждаются в оперативном доступе к информации, необходимой для реализации мер социальной поддержки граждан [40, c. 139].

### Созданная автоматизированная информационная система социальной защиты позволит получить актуальную информацию о принадлежности гражданина к социальной категории.

Для реализации проекта необходимо следующее оборудование:

– серверы «Wiener Xforce» (платформа INTEL) 2 x Xeon P4–2800/2Gb/3x36Gb Raid 5/Gb lan – в управлении социальной защиты населения; Xeon P4–2400/512/2x36Gb Raid 1 – в районе; невыделенные серверы рабочих групп на базе рабочих станций P4–3200/512/2x80Gb SATA Raid 1/Gb Lan – в централизованных бухгалтериях; источники бесперебойного питания APC Smart 1000VA, 750 VA;

– рабочие станции на базе процессоров Celeron 1200, P4–1800, P4–2400, Celeron 335, оснащенные ИБП Ippon Back Pro 500VA;

– локальные принтеры и принтеры рабочих групп Samsung ML1250, Samsung ML1750;

– лазерные копи-принтеры формата А3 Xerox 420, Kyocera Mita KM-2050;

– высокопроизводительные принтеры формата А3 Hewlett Packard Laser Jet 8150DN;

– высокоскоростное линейно-матричное печатающее устройство Oki Microline MX-150;

– внешние факс-модемы USR Robotics Courier 56k. Для реализации проекта необходимо подготовить совокупный информационный ресурс, программное обеспечение для создания и ведения баз данных отдельных категорий социально незащищенных граждан, программное обеспечение по назначению и выплате пособий, доплат, компенсаций, сформирован областной регистр льготных категорий граждан. Приобрести и установить сетевое программное обеспечение по автоматизации бухгалтерского учета [40, c. 140]. Экономические расчеты приведены в разделе 4, пункт 4.2.

Обязательно проведение учебных семинаров для специалистов органов социальной защиты. Создание мультисервисной сети (или подключение к сети департамента финансов), и переход на современные программные средства являются дорогостоящими.

Программа информатизации Управления социальной защиты населения г. Нижнекамска и Нижнекамского района должна включать:

– развитие информационной системы, обеспечивающей автоматизацию деятельности органов социальной защиты населения на уровне 90%;

– организацию электронного обмена информацией со структурами, информационно связанными с органами социальной защиты населения;

– внедрение электронной подписи и переход на безбумажную технологию работы органов социальной защиты населения и их информационного взаимодействия с другими организациями и гражданами.

Итак, проект носит характер не столько технического решения, сколько является видением ситуации и подходом в решении социальных проблем. Он не ограничивается конкретным программным или техническим решением и поэтому легко может быть адаптирован к имеющимся местным условиям.

Подытоживая вышесказанное, надо отметить, что в настоящее время, время глобальной компьютеризации, информатизации, реформ возникла острая необходимость использования информационных технологий в местном самоуправлении, а в частности Управлении социальной защиты населения для принятия верных управленческих решений, а также для оптимизации процесса управления. Реализация проекта «Развитие автоматизированной информационной системы социальной защиты населения в г. Нижнекамске и Нижнекамском районе» будет способствовать более интенсивному развитию информационных технологий, а, следовательно, процесс управления и взаимодействия с населением будет более результативным.

**4. Программа мер по обеспечению ВКР**

**4.1 Социальная значимость внедрения разработанных мероприятий**

В ходе написания ВКР для повышения эффективности процесса информатизации органов муниципального управления нами был предложен проект «Развитие автоматизированной информационной системы социальной защиты населения в г. Нижнекамске и Нижнекамском районе.

Реализация данного проекта должна привести к следующим результатам:

– повсеместное применение современных информационных технологий в деятельности органов и учреждений социальной защиты;

– оптимизация труда персонала;

– повышение эффективности принятия управленческих решений;

– улучшение качества обслуживания населения;

– повышение профессиональной компетентности сотрудников;

– повышение общей грамотности населения по вопросам социальной защиты;

– повышение производительности труда;

– повышение профессионально-квалификационного уровня сотрудников.

Общая стоимость проекта составляет 63 млн. рублей. Годовой объем финансирования по проекту определяется ежегодно при формировании бюджета. С учетом разграничения полномочий по социальной защите населения с 2006 года расходные обязательства по социальной защите населения относятся к компетенции федерального и областного уровней власти, поэтому финансирование за счет местных бюджетов не планируется.

Учитывая, что создание мультисервисной сети (или подключение к сети департамента финансов), и переход на современные программные средства являются дорогостоящими (предполагается переход на программные продукты, используемые Пенсионным фондом РФ, – платформа DB2, сервер приложений Web Sphere Application Server), потребность в финансировании второй очереди проекта составляет 36 510 000 рублей. Расчеты приведены в таблице1 приложения Г.

**4.2 Математическое и статистическое обеспечение ВКР**

Для реализации проекта необходимо следующее оборудование:

– серверы «Wiener Xforce» (платформа INTEL) 2 x Xeon P4–2800/2Gb/3x36Gb Raid 5/Gb lan – в управлении социальной защиты населения; Xeon P4–2400/512/2x36Gb Raid 1 – в районе; невыделенные серверы рабочих групп на базе рабочих станций P4–3200/512/2x80Gb SATA Raid 1/Gb Lan – в централизованных бухгалтериях; источники бесперебойного питания APC Smart 1000VA, 750 VA;

– рабочие станции на базе процессоров Celeron 1200, P4–1800, P4–2400, Celeron 335, оснащенные ИБП Ippon Back Pro 500VA;

– локальные принтеры и принтеры рабочих групп Samsung ML1250, Samsung ML1750;

– лазерные копи-принтеры формата А3 Xerox 420, Kyocera Mita KM-2050;

– высокопроизводительные принтеры формата А3 Hewlett Packard Laser Jet 8150DN;

– высокоскоростное линейно-матричное печатающее устройство Oki Microline MX-150;

– внешние факс-модемы USR Robotics Courier 56k.

Расчет стоимости реализации проекта приведен в таблице Г1.

**4.3 Нормативно-правовое обеспечение ВКР**

Закрепленная в Конституции России модель местного самоуправления как самостоятельного уровня публичной власти и элемента гражданского общества предполагает в качестве обязательного условия четкую и подробную правовую регламентацию всех видов отношений, возникающих в этой сфере. Формирование новой правовой базы местного самоуправления в России в 90-х годах XX века предопределило появление комплексной отрасли российского права – муниципального права.

В августе 1995 года был принят Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», который развил статьи Конституции РФ о местном самоуправлении, несколько расширив его понимание. Данный закон предоставляет органам местного самоуправления значительную степень независимости.

Принятый Государственной Думой 8 июля 2006 года Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, №31 (1 ч.), ст. 3448) пришел на смену действовавшему до него закону со схожим названием – «Об информации, информатизации и защите информацию этот закон

Деятельность Управления социальной защиты Министерства социальной защиты Министерства социальной защиты регулирует Положение об управлении социальной защиты. Положение ставит основные задачи, определяет функции Управления, а также разграничивает права и обязанности. Постановлением Кабинета Министров РТ от 22 января 2005 года №20 «Об информационном взаимодействии в системе предоставления субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг и ежемесячных денежных выплат» утвержден регламент информационного обмена между организациями – участниками с применением интегрированных технологий. Новый закон, как и прежний, продекларировал, что нарушение его требований влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Несмотря на продолжающуюся закрытость от граждан государственных ресурсов и тотальную открытость сведений о гражданах на «черном рынке» информации нам неизвестно о случаях наступления такой ответственности по прежнему закону.

Должностной регламент ведущего специалиста-эксперта Управления социальной защиты Министерства социальной защиты Республики Татарстан в Нижнекамском районе предъявляет квалификационные требования и определяет должностные обязанности специалиста-эксперта.

В работе использована справочно-правовая система «Консультант Плюс».

Вышеуказанные законы и подзаконные акты составили нормативно-правовую базу выпускной квалификационной работы.

**4.4 Программа социологического исследования информационного обеспечения Управления социальной защиты Министерства социальной защиты РТ в Нижнекамском муниципальном районе**

**Обоснование проблемы исследования**. Философский словарь определяет термин «информация» как «некоторые сведения, совокупность каких-либо данных, знаний». Научное понятие информации во многом отвлекается от содержательной стороны сообщения, беря их количественный аспект. Так вводится понятие количества информации. Выработка научного понятия информации позволила подойти с единой точки зрения ко многим ранее казавшимся совершенно различными процессам: передаче сообщений по техническим каналам связи, функционированию нервной системы, работе вычислительных машин, разнообразным процессам управления и т.д. Все это связано с процессами передачи, хранения и переработки информации.

В понятии информации следует различать два аспекта. Во-первых, информация представляет собой меру организации системы. Математическое выражение для информации тождественно выражению для энтропии, взятой с обратным знаком. Как энтропия системы выражает степень ее неупорядоченности, так информация дает меру ее организации.

Можно сказать, что информация является средством организации и регулирования частной и общественной жизнедеятельности, одной из форм закрепления и распределения имеющихся и приобретенных знаний.

Под информацией понимается любое сообщение, содержащее какие-либо сведения о предметах, явлениях, событиях и т.д. Однако с позиции кибернетики, как науки об общих принципах управления, под информацией понимается не каждое сообщение, а лишь такое, которое содержит неизвестные ранее его получателю факты, дополняющие его представление об изучаемом или анализируемом объекте (процессе).

Основная цель информатизации – повышение качества и оперативности принятия управленческих решений. Качество управленческих решений базируется на достоверности и доступности исходной информации, оперативность принятия решений – на быстродействии управленческих механизмов. Таким образом, необходимых условий для достижения цели информатизации два: наличие полной и достоверной электронной учетной базы объектов и субъектов округа, представленной в виде системы сопряженных реестров и автоматизация первичных функций основных муниципальных служб.

Информационное обеспечение органов местного самоуправления в настоящее время является одной из самых насущных, в то же время, одной из самых сложных задач. Связано это с несколькими причинами. Во-первых, за последнее время резко увеличился поток информации, как внешней, так и внутриотраслевой. Во-вторых, в связи с постоянной потребностью улучшения эффективности управления, растет необходимость более качественной обработки информации.

Информация как совокупность каких-либо сведений, характеристик чего-либо, фактов, данных о соответствующих предметах, явлениях, процессах, отношениях, событиях и т.д., собранных и систематизированных в пригодную для использования форму, составляет основу муниципального управления.

По существу, все управленческие процессы – это ничто иное, как поиск, фиксация, анализ, оценка, закрепление, распространение социальной информации, т.е. той информации, которая связана с отражением, познанием и преобразованием различных форм жизнедеятельности людей. Но, в управлении вообще и в муниципальном управлении в частности, происходит взаимодействие не со всей информацией, а только с той, которая непосредственно необходима для формирования и реализации управляющих воздействий. Речь идет об управленческой информации.

В стране созданы значительные объемы информационных ресурсов различных видов и классов. Так, в разрезе отраслей, подотраслей, предприятий и организаций, видов деятельности насчитывается порядка 800 тыс. баз данных различного назначения. Однако, что касается информационного обеспечения звеньев муниципального управления, то этим проблемам уделяется недостаточное внимание. Именно разработка этих направлений способна дать значительный эффект и действительно улучшить положение дел.Проблемы информационного обеспечения органов власти и управления можно рассматривать в разрезе различных этапов и направлений создания, использования, организации и развития.

Одним из способов решения назревшей проблемы является федеральная целевая программа «Электронная Россия», рассчитанная до 2010 года. Несмотря на высокие темпы развития информационно-коммуникативных технологий (ИКТ) в последнее десятилетие, Россия не смогла сократить отставание от промышленно развитых стран в уровне информатизации экономики и общества. Недостаточное развитие ИКТ усугубляется целым рядом факторов, создающих препятствия для широкого внедрения и эффективного использования ИКТ в экономике.

Процессы информатизации уже активно идут на всех уровнях, многие мероприятия, направленные на развитие ИКТ, реализуются или планируются к реализации в рамках федеральных, региональных, ведомственных и муниципальных программ.

Информационное обеспечение органов местного самоуправления в настоящее время является одной из самых насущных в то же время одной из самых сложных задач. Связано это с несколькими причинами. Во-первых, за последнее время резко увеличился поток информации, как внешней, так и внутриотраслевой. Во-вторых, в связи с постоянной потребностью улучшения эффективности управления, растет необходимость более качественной обработки информации. Все это вместе взятое и заставляет искать новые пути и методы организации обработки информационных ресурсов.

**Цель данного исследования –** проанализировать информационную систему в Управлении социальной защиты г. Нижнекамска и Нижнекамского района.

**Объектом исследования** являются документы, регламентирующие информационное обеспечение, сотрудники и население, обратившееся в УСЗ.

**Предметом исследования** является организация и принципы информационного обеспечения Управления социальной защиты г. Нижнекамска и Нижнекамского района.

Для достижения цели исследования были поставлены следующие **задачи:**

– изучить систему информационного обеспечения Управления социальной зашиты;

– определить уровень оценки собственной профессиональной компетентности работниками Управления социальной защиты в сфере информационных технологий;

– изучить проблемы совершенствования информационной системы Управления социальной защиты;

– выявить проблемы в информационном обеспечении деятельности Управления социальной защиты;

– проанализировать мнение населения об организации информационного обеспечения деятельности Управления социальной защиты.

**Методы сбора информации:**

**–**анализ статистических материалов, отчетных документов;

– опрос граждан, пришедших на прием;

– опрос служащих УСЗ;

Выборочная совокупность – 10 служащих УСЗ г. Нижнекамска, 30 граждан, пришедших на прием.

Рабочий план исследования и логическая структура инструментария отражены в таблицах В1 и В2 приложенияВ.

**Операционализация понятий**:

– информация – совокупность каких-либо сведений, характеристик чего-либо, фактов, данных о соответствующих предметах, явлениях, процессах, отношениях, событиях и т.д., собранных и систематизированных в пригодную для использования форму;

– управленческая информация – это информация пригодная к обслуживанию процессов формирования и реализации управляющих воздействий;

**– информатизация** – организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов;

– муниципальное управление – процесс управления комплекса операций, ориентированных на достижение определенных целей;

– информационное обеспечение – это система концепций, методов и средств, предназначенных для обеспечения пользователей(потребителей) информацией;

– информационный источник – это хранилище информации, с определенным порядком ее хранения и доступа к ней, а так же специфическими методами поиска.

**Заключение**

Информационное обеспечение является одной из важнейших составляющих системы муниципального управления.

Грамотный подход к решению вопроса информатизации органов муниципального управления позволяет качественно улучшить сам процесс управления, что, в конечном итоге позволяет более эффективно использовать местные ресурсы, снимать социальную напряженность в обществе, повышать доверие населения к власти.

В связи с этим в настоящее время необходимо комплексно ставить и решать вопросы информационного обеспечения, для координации развития информационного поля разрабатывать концепции развития на всех уровнях от федерального до муниципального.

Такой подход является необходимым условием для устойчивого развития муниципальных образований, эффективной реализации органами местного самоуправления своих полномочий.

В ходе работы мы дали определение, определили сущность и значение информации как совокупность каких-либо сведений, характеристик чего-либо, фактов, данных о соответствующих предметах, явлениях, процессах, отношениях, событиях и т.д., собранных и систематизированных в пригодную для использования форму, составляет основу муниципального управления. Н

Нами было изучено понятие информационной системы муниципального управления как система концепций, методов и средств, предназначенных для обеспечения пользователей (потребителей) информацией.

Мы описали систему прав, обязанностей и ответственности в сфере информационного обеспечения муниципального управления.

В ходе анализа информационного обеспечения органов местного самоуправления в Регионов России мы изучили опыт Нижегородской области, Башкортостана.

Проведя исследование в Управлении социальной защиты по информационному обеспечению, мы пришли к выводу, что уровень информационного обеспечения в управлении находится на низком уровне, что затрудняет работу Управления.

В ходе работы нами был изучен позитивный опыт по обеспечению органов социальной защиты Ханты-мансийского автономного округа. Работы в области автоматизации и применения новых информационных технологий в сфере социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа ведутся по следующим основным направлениям:

– организация разработки, внедрение и сопровождение программно-технических комплексов локальных сетей телекоммуникаций, связанных с ведением информационных баз данных в сфере социальной защиты населения автономного округа;

– внедрение прогрессивных форм и методов обработки отраслевой информации, участие в формировании единой информационной системы автономного округа;

– осуществление методического, информационного, программного и технического обеспечения органов управления социальной защиты населения автономного округа по вопросам информатизации.

Изученный нами опыт по этой проблеме в Республике Татарстан помог выявить проблемы информатизации в России.

Изучив опыт работы по информатизации органов местного самоуправления и на основании исследования нами были составлены рекомендации по повышению уровня информатизации в Управлении социальной защиты.

В работе мы обозначили социальную значимость внедрения разработанных мероприятий.

Реализовав поставленные задачи мы достигли цели работы, то есть исследовали состояние информатизации в муниципальном управлении и разработали предложения по улучшению уровня информатизации в Управлении социальной защиты Министерства социальной защиты РТ в Нижнекамском муниципальном районе

Делая выводы, необходимо сказать следующее:

– не на федеральном, не на областном уровне на сегодняшний день нет единого подхода к вопросам развития информационного обеспечения страны и регионов;

– на сегодняшний день отсутствие единой правовой и семантической базы позволяет существовать огромному количеству дублированной информации, что чрезвычайно усложняет и запутывает поиск и обработку необходимых данных.

На основании выводов необходимо решать следующие вопросы:

– разработать и принять федеральную Программу об информационном развитии;

– запустить проекты по реализации комплекса мер, направленных на повышение уровня информатизации органов социальной защиты и других органов и структур муниципального управления.

– принять городскую и районную программу информатизации органов управления на муниципальной основе.

Последовательное принятие этих программ поможет создать на территории Российской Федерации единое информационное пространство, в котором муниципальная составляющая будет неотделимой частью единой структуры.

**Ссылки на использованные источники**

1. Большой энциклопедический словарь. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Большая Российская энциклопедия. – 800 с.
2. Абдеев, Р.Ф. Философия новой информационной цивилизации / Р.Ф. Абдеев. – М.: ВЛАДОС, 1994. – 216 с.
3. Попов, Л.Г. Информациолгия и информационная политика / Л.Г. Попов. – М.: Луч, 1999. – 276 с.
4. Атаманчук, Г.В. Государственное управление / Г.В. Атаманчук. – М., 2000. – 345 с.
5. Закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, №31)
6. Об управлении социальной защиты Министерства социальной защиты министерства социальной защиты РТ в Нижнекамском муниципальном районе // положение. – 25.04. 06.
7. Яхонтова, Е.С. Эффективность управленческого лидерства / Е.С. Яхонтова. – М.: ТЕИС, 2002. – 501 с.
8. Никитов, В.А Информационное обеспечение муниципального управления / В.А. Никитов. – М., 2000. – 234 с.
9. Иванов, А.А. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденции / А.А. Иванов. – М.: Институт развития информационного общества, 200. – 840 с.
10. Об информатизации взаимодействия в системе представления субсидий на оплату жилья и коммунальных услуг и ежемесячных денежных выплат от 22 января 2005 года №20 // Постановление кабинета Министров РТ. – 2005.
11. Кочетков, И.Н. Проблемы интеграции банков данных в **информационных системах муниципального управления / И.Н. Кочетков. – М.: МГУ, 2000. – 345 с.**
12. **Судас Л.Г. Социология общественного мнения / Л.Г. Судас // Социально-политический журнал. – 1995. – №1. – с. 14–17.**
13. **Тухватуллина, М.А. Роль информационного обеспечения в осуществлении муниципального управления / М.А. Тухватуллина // Сборник статей IV Международной научно-практической конференции. – Пенза, 2006. – 187 с.**
14. **Беляев, А.А. Социальное управление / А.А. Беляев. – М.: РАГС, 2000. – 438 с.**
15. Моль, С. Информационное воздействие в современном мире / С. Моль. – М.: Крымский мост, 2002. – 484 с.
16. Свитич, Л.Г. Социальная информациология / Л.Г. Свитич. – М.: Алгоритм, 2000. – 250 с.
17. Иванов, В. Классификация проблем управления [Электронный ресурс] / В. Иванов. Режим доступа: http: // www. deloshop.ru, свободный.
18. Жаров А. Бумажный тигр информационной войны [Электронный ресурс] / А. Жаров. – Режим доступа: // http: //www.sv-rus.ru, свободный.
19. Глазунова, Н.И. Система государственного управления / Н.И. Глазунова – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 298 с.
20. Зотов, В.Б Муниципальное управление: учебник для вузов / В.Б. Зотов, З.М. Макашева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 140 с.
21. Иванов, В.Н. Инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления / В.Н. Иванов, В.И. Патрушев. – М.: Экономика, 2001. – 327 с.
22. Бабосов, Е.М. Социология управления: Учебное пособие для студентов вузов / Е.М. Бабосов. – Мн.: Тетра системс, 2000. – 288 с.
23. Вертикальные и горизонтальные потоки информации // http: //www. bsmei. narod. ru, свободный.
24. Социальный менджмент: учебник / под ред. Д.В. Валового. – М.: Интел – Синтез, 1999. – 559 с.
25. Социология / Под ред. В.И. Курбатова. – Ростов н/Д.: МарТ, 1998. – 512 с.
26. Киселев А.Г. Управленческая информация в системе государственного регионального управления: социологический аспект: дис. Докт. Соц. Наук: 14.03.05 \ М.: РГБ, 2005. – 388 с.
27. Бурганова, Л.А. Социальный менеджмент: Учебное пособие / Л.А. Бурганова. – Казань: КГТУ, 1999. – 72 с.
28. Яглом, Т. Массовые коммуникации в современном мире: методология анализа и практика исследования / Т. Яглом. – С. – ПБ.: Питер, 2000. – 190 с.
29. Васильев, А.А. Муниципальное управление. Конспект лекций / А.А. Васильев. – Н.Н., 2000. – 178 с.
30. Основы современного социального управления: теория и методология: учебное пособие / под ред. В.Н. Иванова.: Эконоимика, 2000. – 271 с.
31. Никитов, В.А. Информационное обеспечение муниципального управления / В.А. Никитов. \_ М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 287 с.
32. Сергейчук, А.В. Социолгия управления: учебник. – СПб.: Бизнеспресса, 2002. – 240 с.
33. Михайловский, В.Н. Формирование научной картины мира и информатизации / В.Н. Михайловский. – С.ПБ.: Питер, 1994. – 187 с.
34. Орлов, С.В. Москва и информационное общество / С.В. Орлов, Ю.Е. Хохлова. – М.: Институт развития информационного общества, 1999. – 800 с.
35. Школьникова, И.Г. Информационные технологии/ И.Г. Школьникова // Экономика и жизнь. – 2003. – №4. – с. 14–15.
36. Попов В.М. Глобальный бизнес и информационные технологии: современная практика и рекомендации / В.М. Попов. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 287 с.
37. Фролова Н.Н. Информационные системы [Электронный ресурс] / Н.Н. Фролова. – режим доступа: // http: //www.frol23.ru, свободный.
38. Козулина О.Г. Социальная защита на рубеже веков [Электронный ресурс] / О.Г. Козулина. – режим доступа: // http: //www.ivanovsh.ru, свободный.
39. Соколова, А.Н. Электронная коммерция: мировой и российский опыт / А.Н. Соколова. – М.: Открытые системы, 2000. – 224 с.
40. Шишкина, А.А. Информатизация в помощь управлению [Электронный ресурс] / А.А. Шишкина. – режим доступа: // http: //www.uglich.ru, свободный.
41. Петрова, С.К. Информатизация в органах социального обеспечения [Электронный ресурс] / С.К. Петрова. – режим доступа: // http: //www.nnov.ru, свободный.
42. Стариченко, О.В. Информационное обеспечение населения [Электронный ресурс] / АО.В Стариченко. – режим доступа: // http: //www.spb.ru, свободный
43. Гладких, П.В. Информатизация органов самоуправления [Электронный ресурс] / П.В. Гладких. – режим доступа: // http: //www.bachk.ru, свободный.
44. Зорин, С.И. Информатизации вчера, сегодня, завтра [Электронный ресурс] / А.А. Шишкина. – режим доступа: // http: //www.uglich.ru, свободный.
45. Чернова, С.Н. О создании системы информационного обеспечения органов местного самоуправления [Электронный ресурс] / С.Н. Чернова – режим доступа: // http: //www.krai.ru, свободный.
46. Шавалиев, А.Х. Информация и власть / [Электронный ресурс] / А.Х. Шавалиев. – режим доступа: // http: //www.almshavh.ru, свободный.
47. Воронин, А.Г. Основы управления муниципальным хозяйством / А.Г. Воронин, В.А. Лапин, А.Н. Широков. – М.: ВЛАДОС, 1998. – 348 с.
48. Вагин, В.В. Городская социология: учебное пособие для муниципальных управляющих / В.В. Вагин. – М.: МОНФ, 200. – 169 с.
49. Плотинский, Ю.М. Модели социальных процессов: учебное пособие для высших учебных заведений / Ю.М. Плотинский. – 2-е изд., перераб. и доп. – И.: Логос. – 296 с.
50. Управление трансфертом технологий [Электронный ресурс] – режим доступа: // http: //www.spa. msu.ru, свободный