

Демократор^{ru}
Информационная система общего пользования

Интернет-портал «Демократор» представляет собой первую в России информационную систему общего пользования, предоставляющую гражданам и организациям, государственным органам и органам местного самоуправления широкие возможности в сфере электронной демократии, работы с обращениями граждан и организаций.

Содержание

| | |
|---|----|
| Цели, задачи и принципы проекта..... | 5 |
| Концепция | 7 |
| Бизнес модель | 9 |
| Возможности Интернет-портала «Демократор» | 10 |
| Чем удобен «Демократор»..... | 14 |
| Цикл жизни проблемы на сайте | 16 |
| Технические параметры | 17 |

Цели, задачи и принципы проекта

Цели проекта

- реализация гражданами своих конституционных прав и свобод в рамках формируемого в Российской Федерации информационного общества;
- демократизация общества на основе современных информационных технологий;
- расширение гражданского участия в местном самоуправлении и в подготовке решений органами государственной власти различного уровня и местного самоуправления;
- повышение открытости, прозрачности и качества работы органов государственной власти различного уровня и местного самоуправления.

Задачи проекта

- повышение эффективности взаимодействия гражданского общества и бизнеса с органами государственной власти путем использования информационных и телекоммуникационных технологий;
- повышение уровня социальной защиты населения на основе развития и использования информационных и телекоммуникационных технологий;

- привлечение граждан к активному участию в местном самоуправлении и решению общественно-значимых вопросов.

Принципы проекта

- свобода и равенство доступа граждан к информации и информационным технологиям;
- публичность и открытость взаимодействия граждан с органами государственной власти различного уровня и местного самоуправления;
- независимость от политического и административного воздействия;
- высокая оперативность и интерактивность взаимодействия граждан с органами власти, коммерческими и некоммерческими организациями;
- соответствие нормативно-правовым актам, стандартам и регламентам, регулирующим отношения граждан, бизнес-структур и органов государственной власти.

Концепция

Интернет-портал «Демократор» представляет собой информационную систему, позволяющую гражданам оперативно информировать органы государственной власти и местного самоуправления о проблемах своей улицы, района, своего города, края, области, республики, а также давать предложения по улучшению экономической, социальной, культурной, духовной и правовой сфер жизни жителей на территории их проживания. В «Демократоре» также реализована функция, позволяющая гражданам собирать подписи в поддержку опубликованных проблем и предложений, т.е. придавать им широкую общественную огласку, сообща решать важные проблемы.

Функционирование «Демократора» базируется на использовании:

- собственных ресурсов (серверы и разработанные ООО «Демократор» программные продукты и технологии);
- ресурсов сети Интернет;
- ресурсов пользователей «Демократора» — граждан и организаций (компьютеры с соответствующим программным обеспечением, подключенные к сети Интернет).

В системе «Демократор» информационное взаимодействие граждан и органов государственной власти реализовано с учетом сложившегося и законодательно установленного административного деления территории Российской Федерации: управа, район, город, область, край, республика и т.п.

Реализованный в «Демократоре» принцип открытости и публичности обеспечивает любому гражданину доступ (просмотр) ко всем опубликованным другими гражданами проблемам и позволяет принять участие в решении этих проблем (выступить с предложениями, участвовать в написании коллективных обращений, поддерживать коллективные обращения, написанные другими пользователями).

Таким образом, пользуясь «Демократором», граждане получают широкие возможности:

1. публично высказаться по общественно-значимым вопросам;
2. информировать органы государственной власти и местного самоуправления о существующих в районе, своем городе, крае, области, республике проблемах, направлять коллективные обращения в органы государственной власти и видеть, как эти проблемы решаются или игнорируются на уровне той или иной инстанции;
3. собирать голоса других пользователей в поддержку опубликованных обращений.

Органы государственной власти и местного самоуправления при этом получают возможности:

1. получать результаты мониторинга экономической, социальной, культурной и духовной сфер жизни жителей на территории их проживания (проблемы, обращения, протестные настроения, общественное мнение и т.д.);
2. упреждающе реагировать на проблемы с высоким потенциалом общественного резонанса;
3. получать информацию о работе с обращениями граждан подконтрольных структур в целях своевременного реагирования на допущенные ими просчеты в этой работе.

Бизнес-модель

Интернет-портал «Демократор» представляет собой общественно-полезный коммерческий проект (формат социально-ориентированного предпринимательства).

Автором, разработчиком и владельцем технико-технологического решения системы электронной демократии «Демократор» (www.democrator.ru) является ООО «Демократор».

Для граждан, публикующих проблемы в «Демократоре», услуги предоставляются бесплатно.

Услуги государственным, муниципальным, коммерческим и общественным организациям предоставляются на договорной основе и их стоимость зависит от набора таких услуг.

Основным продуктом ООО «Демократор» является «Служебный on-line кабинет», который позволяет ознакомиться с обращениями граждан, готовить проекты ответов (в закрытой части сайта), согласовывать проекты ответов в установленном порядке и публиковать их на сайте для общего доступа.

В служебном on-line кабинете можно вести полноценную работу с обращениями граждан и организаций, а также формировать различные аналитические отчеты по проблемам опубликованным в системе.

Возможности интернет-портала «Демократор»

В некоторых демократически развитых странах имеются интернет-ресурсы, которые выполняют ряд схожих с «Демократором» функций:

- Великобритания www.fixmystreet.com
- США www.seeclickfix.com
- Нидерланды www.verbeterdebuurt.nl
- Канада www.fixmystreet.ca
- Германия www.gov20.de

В указанных странах граждане активно пользуются возможностями систем электронной демократии, тем самым оказывая влияние на принятие именно тех решений, которые они ждут от органов государственной власти и местного самоуправления, от коммерческих и общественных организаций.

Вместе с тем, перечисленные проекты ограничиваются либо конкретной тематикой, узкой географией, либо иными выбранными принципами и подходами при их создании, т.е. не являются универсальными.

Интернет-портал «Демократор» разработан как универсальная информационная система, которая обеспечивает:

1. возможность публикации различных типов проблем и совместное участие пользователей в подготовке коллективных обращений;
2. возможность адресовать обращения любым органам государственной власти и подведомственным структурам, а также любым коммерческим и общественным организациям;
3. возможность участия в обсуждении проблем как для пользо-

вателей, так и для организаций.

Кроме этого, «Демократор» можно считать универсальной информационной системой и с точки зрения предоставления типовых пакетов услуг — «Личный кабинет» для граждан и «Служебный on-line кабинет» для сотрудников организаций.

В отличие от упомянутых выше западных проектов, «Демократор» предоставляет пользователям возможность коллективного обсуждения проблем, возможность самостоятельно добавлять проблемы и направлять их конкретному ответственному адресату для решения.

Для граждан в «Демократоре» реализованы возможности (в пакете «Личный кабинет»):

1. открыто (общедоступно) публиковать в системе:
 - информацию о проблемах, которые они считают важными и требующими решения, с указанием наименования организации или учреждения, ответственных за решение данных проблем;
 - предложения по решению опубликованных проблем;
 - электронные копии текстов обращений, направленных в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в виде предложений, заявлений или жалоб (рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
 - электронные копии текстов обращений (запросов) в государственный орган или орган местного самоуправления о предоставлении информации о деятельности этого органа (рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом РФ от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»);
2. сопровождать опубликованные в системе проблемы и обра-

щения фото- и видеоматериалами, а также копиями документов: официальные ответы органов государственной власти и местного самоуправления, техническая документация, запросы депутатов, материалы средств массовой информации, включая материалы журналистских расследований и др.;

3. открыто комментировать и обсуждать опубликованные проблемы и обращения с другими пользователями системы, в том числе представителями различных госструктур;
4. направлять опубликованные проблемы и обращения (в том числе коллективные обращения) в те организации и учреждения, в компетенции которых находится их рассмотрение;
5. голосовать и привлекать голоса других пользователей за необходимость рассмотрения опубликованных обращений и решение опубликованных проблем;
6. оперативно получать и размещать информацию о результатах рассмотрения обращений и о ходе решения опубликованных в системе проблем. В «Демократоре» также реализована функция мониторинга статуса рассмотрения обращений и решения опубликованных проблем: если обращение игнорируется или проблема не решается, то информация по ним автоматически направляется в вышестоящую инстанцию.

Для государственных органов и органов местного самоуправления реализованы возможности (в пакете «Служебный on-line кабинет»):

1. получать оперативную информацию о проблемах, опубликованных гражданами, проживающими на территории, находящейся в зоне ответственности организации;
2. упреждающе реагировать на проблемы с высоким потенциалом общественного резонанса;
3. получать информацию о работе с обращениями граждан подконтрольных структур в целях своевременного реагирования на допущенные ими просчеты в работе;

4. обрабатывать и анализировать информацию о проблемах по самым различным критериям и параметрам: дата публикации, статус решения, рейтинг поддержки, количество комментариев, плотность проблем на определенной территории и др. (мониторинг проблемного поля территории, протестных настроений, изучение общественного мнения и другие возможности);
5. размещать в открытом доступе и рассылать ответы по проблемам и обращениям, адресованным организации;
6. проводить опросы населения и публиковать объявления для граждан, проживающих на определённой территории;
7. настроить адреса для получения уведомлений о новых обращениях граждан, изменить информацию об организации, присваивать проблемам статус ее рассмотрения или решения;
8. осуществлять управление поручениями: возможность фиксации в закрытой зоне сайта поручений для сотрудников и сроков выполнения;
9. для руководителей – возможность контроля работы сотрудников, ответственных за учет и рассмотрение обращений граждан;
10. настройка и интеграция с другими системами;
11. возможность редактирования данных организации;
12. возможность интеграции системы с сайтом организации и с сайтом www.gosuslugi.ru;
13. предоставление API интерфейса для интеграции «Демократора» с системами электронного документооборота.

Чем удобен «Демократор»?

«Демократор» удобен для граждан и организаций тем, что аккумулирует проблемы по разным организациям (территориям) в одном месте, позволяя в дальнейшем работать с этими проблемами, управлять процессом их рассмотрения, а также голосовать в поддержку их решения.

В «Демократоре» заложена возможность объединения людей вокруг общей проблемы и возможность выработки коллективных обращений в организации. Существует возможность сбора подписей в поддержку решения той или иной проблемы, важность которой в системе определяется исходя из количества сторонников решения проблемы: данный механизм позволяет увидеть, какие вопросы наиболее значимы для граждан.

Все проблемы, опубликованные в системе, это общедоступная публичная информация, которая не может быть удалена из системы третьими лицами, если она не противоречит законодательству Российской Федерации. Такой подход должен стимулировать организации к тому, чтобы проблемы решались, а не замалчивались.

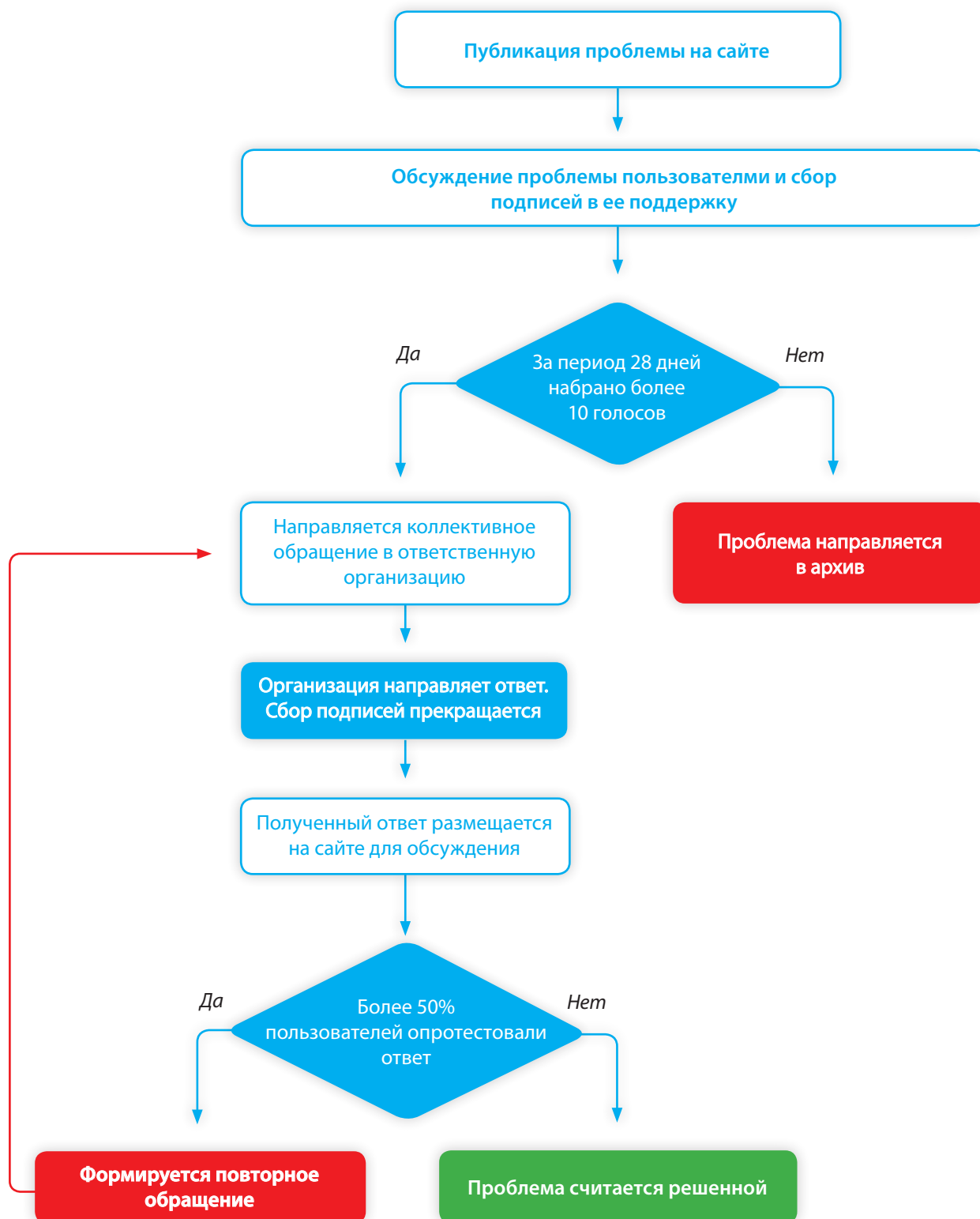
При публикации проблемы с помощью интерфейса системы автора проблемы можно «нацелить» на конструктивную позицию, чтобы человек не только изложил проблему, но и сформулировал свои требования и пожелания по ее решению.

Организации, использующие «Демократор», имеют возможность не только знакомиться с содержанием самой проблемы, но и с коллективным обсуждением данной проблемы, принимая в этом обсуждении активное участие еще до публикации официального ответа на обращение граждан.

В перспективе планируется формировать (и показывать пользователям «Демократора») аналитические обзоры по качеству работы организаций разных типов (госструктур, коммерческих, партийных и

профсоюзных организаций и др.) с возможностью группировки данных по регионам, отраслям и другим параметрам.

Цикл жизни проблемы на сайте



Технические параметры

При разработке «Демократора» использовались следующие программные продукты и технологии:

- Microsoft Windows Vista
- Microsoft Silverlight (Moonlight)
- Java EE5 включая JSF, Hibernate, JBoss Seam, JAX-RS, Lucene.
- Сервер приложений Sun GlassFish Enterprise Server.
- База данных Postgres.
- AJAX, jQuery

ООО «Демократор»

101000, Москва, Большой
Златоустинский переулок, 6^Б

Телефон/факс:
+7 (495) 745-75-33

www.democrator.ru