



VEEVA
ECCO



ха». После наработки значительной информационной базы по решенным проблемам должна появиться возможность проводить сравнения между новыми обращениями граждан и аналогичными успешно решенными проблемами. Аналогия может определяться автоматически на основании одинакового набора ключевых слов, схожести тематики и текста обращения, а также за счёт установленных пользователями связей «похожие проблемы». На основании собранных систематизирующих публикаций в данном разделе должна появиться возможность формировать пользователям подсказки со следующими данными: примеры текстов успешных обращений по сходным темам; примеры организаций, куда следует обращаться с данной проблемой; предполагаемый срок и вероятность решения проблемы.

8. Подсистема блогов.

Подсистема блогов должна обеспечивать возможность ведения официальных блогов органов власти, отдельных проектов или программ органов власти, блоги экспертов и пользователей. Подсистема должна обеспечивать возможность комментирования сообщений пользователями в виде цепочек комментариев; настраиваемую ведущим блога возможность модерации комментариев к сообщениям или отключения комментариев. Каждый участник в ЕСЭД (организация, пользователь, регион) должен иметь свою собственную страницу, на которой будет отображаться как общая информация о нем, так и его блоги.

Адаптированная версия единой системы электронной демократии для людей с ограниченными возможностями

Важным направлением развития общенациональной системы электронной демократии является создание версии данной системы для людей с ограниченными возможностями. В ней должны быть учтены самые современные технологии, которые существуют в настоящее время в России и других странах мира.

Для слабовидящих граждан предполагается предусмотреть версию с более крупными и адаптированными шрифтами текста, с простым и легким для восприятия дизайном и интерфейсом системы. У слабовидящих граждан должна быть возможность самим выбирать наиболее комфортный размер, тип, интенсивность и толщину шрифта, а также его цвет и цвета фона сайта. Дополнительным оптимальным решением может стать набор из нескольких тем и стилей оформления сайта, что позволит учесть разные особенности зрения пользователей.





Кроме того, для слабослышащих пользователей следует предусмотреть возможность подкастинга интернет-портала системы электронной демократии, посредством которого нажатием одной клавиши можно будет прослушивать содержимое рубрик портала, в частности, прослушивать тексты коллективных обращений и ответов чиновников на эти обращения. Также следует разместить в системе специальное приложение в виде виртуальной клавиатуры с большими буквами кириллицы и латиницы и другими необходимыми знаками и символами.

Для глухих и слабослышащих граждан следует установить компьютерный сурдопереводчик, который бы позволил им с пониманием воспринимать содержание аудио- и видеороликов, размещенных в системе электронной демократии.

При проектировании версий единой системы электронной демократии для людей с ограниченными возможностями необходимо учитывать рекомендации офтальмологов, сурдологов и других профильных специалистов, а также руководствоваться принципом максимально полного соответствия контента и функционала данных версий базовой редакции системы электронной демократии.

Создание специальных версий для граждан с ограниченными возможностями восприятия информации станет важным шагом на пути построения в России безбарьерной среды в интернет-пространстве. Особо следует подчеркнуть, что во многих странах мира информационно-коммуникационные технологии значительно повысили уровень включенности граждан с ограниченными возможностями в общественно-политическую деятельность.



5. Подсистема интерактивных электронных сервисов с привязкой предоставляемых сервисов к картографической основе.

Подсистема интерактивных электронных сервисов должна активно взаимодействовать с картографическими сервисами, предоставляющими гео-информационные данные, а также социальными сетями.

При проектировании мобильных приложений следует учесть возможность современных мобильных устройств, которые позволяют оперативно дополнять информацию в ЕСЭД фото- и видео-материалами, дополнять информацию в ЕСЭД данными позиционирования на местности, получаемыми при помощи встроенных в мобильное устройство функций GPS и Глонасс.

6. Подсистема результатов мониторинга, рейтингов и статистики деятельности федеральных и региональных органов власти, органов местного самоуправления.

Информация в ЕСЭД должна быть систематизирована по категориям, организациям, ведомственной принадлежности и по регионам. В рамках системы также должна накапливаться качественная и количественная информация о голосах и оценках граждан, а также информация о рейтингах граждан и организаций. Подсистема мониторинга, рейтингов и статистики должна обеспечивать наглядную визуализацию вышеуказанной информации.

ЕСЭД должна позволять формировать отчеты для руководителей регионов и ведомств о том, как граждане оценивают работу подведомственных структур по рассмотрению обращений и запросов. Такие «народные оценки» должны использоваться как один из показателей качества работы органов государственной власти и органов местного самоуправления.

7. Подсистема «Личный опыт использования сервисов электронной демократии».

Данная подсистема должна быть реализована в виде набора публикаций о решенных проблемах и комментариях по этим «историям успе-



зователей, которая будет взаимодействовать с другими подсистемами. В частности, результаты голосования будут использованы при формировании коллективных обращений в подсистеме работы с коллективными обращениями граждан и в подсистеме общественных обсуждений официальных документов федеральных и региональных органов власти. Должна быть реализована возможность голосовать не только за отдельные обращения, но и использовать подсистему голосований для обсуждения официальных документов, публикации замечаний и правок по текстам обсуждаемых документов, голосования за отдельные правки и замечания, а также для организации онлайн-опросов среди пользователей. Подсистема голосований может быть использована в дальнейшем в рамках принятия коллективных решений на уровне малых онлайн-сообществ. Подсистема голосований должна быть защищена механизмами защиты результатов голосований от «накрутки» голосов с помощью программных средств.

4. Экспертная подсистема.

В рамках работы ЕСЭД должна быть сформирована следующая ролевая модель экспертов: эксперты-граждане (на основании рейтинга); привлеченные отраслевые эксперты (специально нанятые юристы, консультанты и другие специалисты); независимые эксперты гражданского общества (политические деятели, правозащитники, социологи, политологи и др.). Должна быть предусмотрена возможность определения рейтинга пользователей для выделения граждан с активной конструктивной жизненной позицией и большим числом сторонников. Граждане с высоким рейтингом могут привлекаться в качестве экспертов при разработке и экспертизе официальных документов федеральных и региональных органов власти, органов местного самоуправления. Привлеченные отраслевые эксперты – это группа юристов и консультантов, которые бесплатно или на договорной основе оказывают регуляторные консультационные услуги пользователям ЕСЭД. Независимые эксперты гражданского общества – это видные политические деятели, известные социологи и политологи, авторитетные представители гражданского общества, которые привлекаются для обсуждения отдельных вопросов и могут высказывать свою аргументированную позицию по тому или иному вопросу.

Описание функциональных возможностей различных категорий пользователей единой системы электронной демократии (ЕСЭД)

Функциональные подсистемы ЕСЭД должны быть ориентированы на потребности конкретных пользователей, сегментированных по своему социальному статусу и профессиональной деятельности. Минимальный набор ролей пользователей должен включать следующие роли:

1. **Обычный пользователь (незарегистрированный пользователь, зарегистрированный пользователь и/или сотрудник организации, автор проблемы, обращения, публикации в блоге, эксперт).**

Функциональные возможности незарегистрированного пользователя.

Любому посетителю портала ЕСЭД должна быть доступна вся публичная информация, размещенная в данной системе:

- публикации в блогах, публичные проблемы, обращения, предложения, голосования, законодательные инициативы граждан;
- официальные документы и документы, размещенные органами государственной власти для публичного обсуждения;
- организационно-структурная информация, общедоступные справочники и классификаторы;
- списки обращений, проблем, публикаций, классифицированных по важности, популярности, стадии и результатам рассмотрения, географически и организационно;
- публичные обсуждения, правки и комментарии других пользователей по официальным документам, обращениям, законопроектам и пр.

Незарегистрированный пользователь должен иметь доступ к простым инструментам оповещения других граждан: формировать e-mail-оповещения для друзей, создавать листовки по проблемам в .rtf формате, публиковать анонсы по материалам из ЕСЭД в популярных социальных сетях.



Функциональные возможности зарегистрированного пользователя и/или сотрудника организации.

Каждый зарегистрированный пользователь должен иметь свою «карточку пользователя», в которой будут отображаться его общедоступные регистрационные данные, публикации блога данного пользователя (при наличии).

Зарегистрированный пользователь должен иметь возможность просматривать любые публичные материалы в ЕСЭД, комментировать материалы, участвовать в голосованиях, при публичном обсуждении документов зарегистрированный пользователь должен иметь возможность предлагать свои редакции обсуждаемых документов либо отменять правки, предложенные другими пользователями. Зарегистрированному пользователю также должна быть предоставлена возможность публиковать материалы в своём собственном блоге.

Если пользователь проголосует за проблему, он сможет участвовать в редактировании текстов коллективных обращений по проблеме (именно сам текст обращения), но не сможет удалять обращения, не сможет влиять на отправку обращения, не сможет изменить адресата обращения (указать другую организацию), если пользователь не является автором проблемы.

Пользователь, поддержавший проблему, должен иметь возможность участвовать в оценке ответов на коллективные обращения, которые будут приходить по проблеме от организаций-адресатов. Обычный пользователь не сможет изменить описание проблемы (текст на вкладке «Описание») или чужие комментарии. В системе должна быть реализована возможность прямого общения между пользователями (через личные сообщения). Любой пользователь сможет отправлять внутрисистемные сообщения персонально другому пользователю.

Сотрудники организации – обычные зарегистрированные пользователи, для которых дополнительно установлена связь с записью в справочнике организаций ЕСЭД. При установке такой связи должна проводиться соответствующая процедура проверки.



просы в электронном виде, а также собирать под данными электронными документами электронные подписи пользователей ЕСЭД.

Каждый пользователь, оставивший свой электронный голос за решение проблемы, должен иметь возможность участвовать в коллективном редактировании обращения или запроса, внести свои правки в редакцию данного документа. При этом модераторами процесса формирования документа является сам автор проблемы и администраторы ЕСЭД – у них должно быть право отменить те или иные правки при необходимости, зафиксировать конечную редакцию документа, после которой новые правки в документе невозможны, и инициировать отправку окончательной редакции документа в орган государственной власти или орган местного самоуправления.

У органов власти, получающих обращения и запросы от граждан и организаций в электронном виде, должны быть инструменты работы с данными электронными документами. Это возможность комментировать (вносить уточнения, замечания, рекомендации) ход коллективного обсуждения проблемы и написания коллективного обращения или запроса в орган власти; вести электронную регистрацию и безопасное хранение поступающих электронных документов; публиковать ответы на поступающие обращения и запросы на страницах ЕСЭД в общем доступе в виде электронных документов, имеющих юридическую силу.)

2. Подсистема общественных обсуждений официальных документов федеральных и региональных органов власти, органов местного самоуправления.

В перспективе данная подсистема должна обеспечить основу практики совместного правоотворчества органов власти, граждан, общественных организаций, представителей экспертного и журналистского сообществ.

3. Подсистема электронных голосований, опросов, предложений и обсуждений предложений пользователей.

Для консолидации мнений пользователей ЕСЭД должна быть оснащена подсистемой электронных голосований, опросов и предложений поль-

ограничений по предметной области, региону или по видам активностей (разделам портала), например, только для модерации комментариев.

Базовый набор функциональных подсистем единой системы электронной демократии

Основная часть механизмов электронной демократии может быть реализована в Российской Федерации на базе единой системы электронной демократии, функционирующей в пределах российского правового поля. Единая система электронной демократии Российской Федерации (далее – ЕСЭД) представляет собой единую общероссийскую информационно-коммуникационную платформу (единую «точку входа») и специальный программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий ведение на официальных интернет-ресурсах органов власти разделов электронной демократии, состоящих из взаимосвязанных наборов функциональных блоков, поддерживаемых в части администрирования органами власти, а в части контентного наполнения совместно органами власти, гражданами и организациями.

Набор функций ЕСЭД должен развиваться в соответствии с планами развития, а также с учетом изменений и потребностей в социальной среде. Однако к 2020 году должны быть разработаны и внедрены следующие основные функциональные подсистемы:

1. Подсистема работы с коллективными обращениями граждан и организаций в федеральные и региональные органы власти, органы местного самоуправления.

Любому посетителю портала ЕСЭД должна быть доступна вся публичная информация, размещенная в данной системе:

Для работы с коллективными обращениями и запросами граждан в ЕСЭД необходимо предусмотреть специальные инструменты, позволяющие гражданам составлять, обсуждать (оставлять комментарии), редактировать и направлять в органы власти коллективные обращения и за-

Функциональные возможности автора проблемы, обращения, публикации в блоге.

Автор проблемы (обращения, запроса, публикации в блоге) – любой зарегистрированный пользователь, опубликовавший данную проблему (обращение, запрос, публикацию в блоге). Автор получает дополнительные функциональные возможности по работе со своей собственной публикацией:

- редактировать свою собственную публикацию в блоге;
- закрыть опубликованную проблему, менять статус проблемы;
- создавать новые публичные обращения по проблеме;
- фиксировать окончательную редакцию текста коллективного обращения по опубликованной пользователем проблеме (эти изменения могут быть отменены Администратором сайта);
- редактировать описание проблемы (на вкладке «Описание проблемы»).

Функциональные возможности для работы экспертов.

Эксперты – это пользователи с высоким рейтингом и большим количеством сторонников в ЕСЭД. Экспертам должны присваиваться дополнительные полномочия относительно обычных пользователей, для того чтобы они могли принимать активное участие в работе сайта и обсуждении общественно значимых вопросов, нормативных актов органов власти.





2. Сотрудник государственного или муниципального органа.

Функциональные возможности уполномоченного лица государственного органа исполнительной власти или органа местного самоуправления

В ЕСЭД должен использоваться справочник государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и специальный функционал для уполномоченных лиц государственных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Уполномоченное лицо государственного органа власти или органа местного самоуправления при наличии соответствующих прав в системе, должен иметь следующий функционал:

возможность встраивания на сайт органа государственной власти или органа местного самоуправления раздела «Электронной демократии», который реализуется при помощи тиражируемого модуля системы «Электронной демократии»;

- возможность управления разделом «электронной демократии» на сайте органа государственной власти или органа местного самоуправления;
- доступ к опубликованным проблемам, обращениям, запросам и иным форматам документов, размещаемых гражданами и организациями в ЕСЭД;
- право редактировать список уполномоченных лиц государственного органа исполнительной власти, органа местного самоуправления в отношении своего органа власти, определять полномочия уполномоченных лиц государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления в ЕСЭД;
- возможность приема и регистрации обращений пользователей, возможность назначения ответственного за работу по проблеме со стороны органа власти;
- полномочия редактировать реквизиты своего органа власти (наименование, описание, адрес, сайт, телефоны, руковоитель);
- возможность готовить проекты ответов на обращения и запросы граждан и организаций, направлять проекты ответов на согласование



- с руководителем органа власти, публиковать ответы на обращения и запросы граждан и организаций или направлять ответы на индивидуальные (непубличные) обращения и запросы граждан и организаций;
- возможность публиковать информацию в блоге ведомства;
 - возможность размещать информацию, которая подлежит обязательному опубликованию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - возможность публикации нормативно-правовых актов для привлечения заинтересованных граждан к их обсуждению, доработке и голованию;
 - возможность настраивать параметры для автоматизированного экспорта-импорта информации из системы;
 - возможность проводить онлайн-опросы среди пользователей ЕСЭД, вести с ними переписку, делать рассылки электронных сообщений и SMS-сообщений тем пользователям, которые поддержали определенную проблему или обратились в ведомство в индивидуальном порядке через ЕСЭД.

3. Администратор портала.

Функциональные возможности Администратора портала.

Администратору портала должны быть предоставлены расширенные полномочия, которые позволят выполнять функции по поддержке (настройке) и администрированию портала, редактированию справочников организаций и регионов, поддержке справочников в актуальном состоянии.

4. Модератор.

Функциональные возможности модератора портала.

Модератор портала – роль, предназначенная для модерирования блогов, комментариев, проблем и обращений. Должна быть разработана гибкая модель предоставления возможностей для модерирования разделов портала и пользовательских активностей в рамках ЕСЭД. Дополнительно должна быть обеспечена возможность модерирования с правами