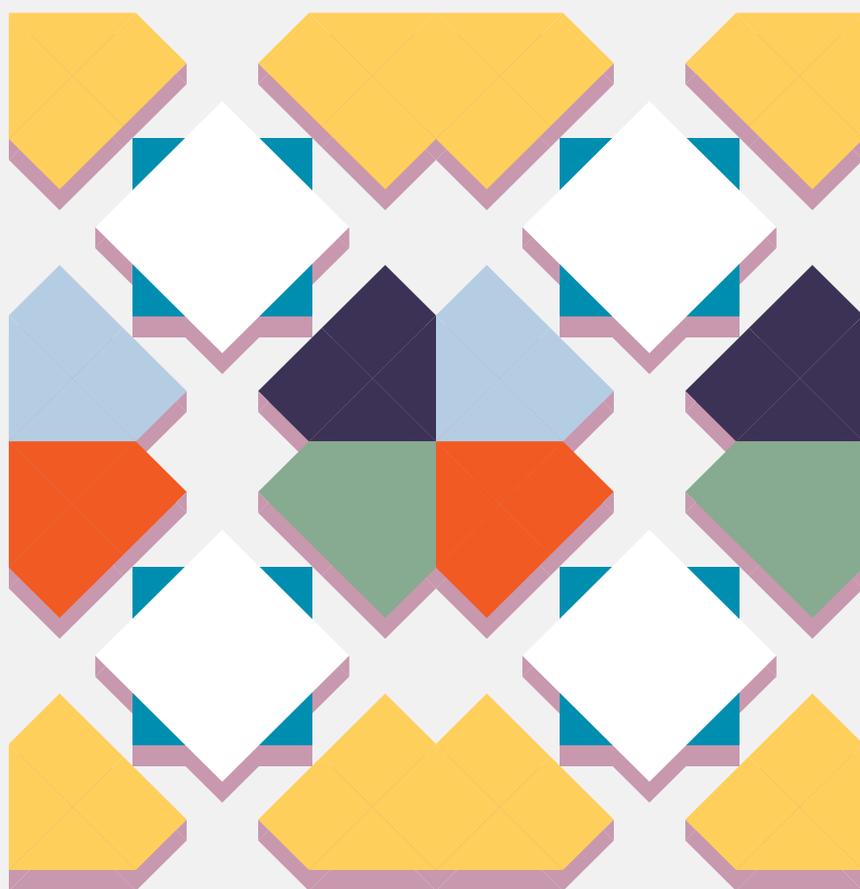


# URBAN FORUM

ALMATY 2016



## ГОРОД КАК ИНФОРМАЦИОННОЕ ПОЛЕ

От слабых институтов и фрагментированной коммуникации  
к системности и стратегичности через вовлечение

URBAN FORUM ALMATY  
НОЯБРЬ 2016 Г.



Urban Forum Almaty, постоянно действующая платформа модерации урбанистических процессов в крупнейшем городе Казахстана, с 2015 года занимается организацией диалоговых механизмов внутри городских сообществ и с властями Алматы, ведет исследовательскую работу, поддерживает различные проекты и инициативы, направленные на развитие городской среды, вовлечение горожан в процессы планирования, принятия и реализации решений.

15 ноября 2016 г. состоялось Второе отчетное мероприятие Urban Forum Almaty, главной темой которого стало понятие resilience — способности города, как устойчивой системы, развиваться и сохранять свою идентичность, несмотря на негативные факторы внешней среды и дефицит внутренних ресурсов. В рамках форума прошли обсуждения в форматах пленарных сессий и пяти круглых столов.

Благодарим за насыщенную дискуссию спикеров круглого стола «Город как информационное поле»:

- Адиль Досымов, специалист по общественным коммуникациям, издатель almanews.com
  - Еркебулан Кенжебулатов, сотрудник пресс-службы акима г.Алматы
  - Артур Котенёв, депутат маслихата г. Алматы
  - Ирина Медникова, руководитель ОФ Молодежная информационная служба.
  - Сергазы Нарынов, глава компании Alem Research
  - Катерина Новоселова, инициативная группа Urban Talks
  - Анна Позняк, специалист в области городских коммуникаций (Минск)
  - Алим Сайлыбаев, руководитель проекта Social Farm
  - Айдос Сарым, член Общественного совета г. Алматы, общественный деятель
- Модератор секции и автор отчета: Адиль Нурмаков, Urban Forum Almaty

Urban Forum Almaty рассматривает информационное поле как сферу общественных коммуникаций, которые не ограничиваются сферой СМИ и информационных сообщений, транслируемых через них.

В рамках секции ставилась задача диагностировать каналы обратной связи между населением и центром принятия решений, имеющиеся в Алматы, а также коммуникации горизонтального типа в обществе.

Хорошо работающие каналы коммуникации, артикулирующие и актуализирующие общественный интерес и запрос, являются одним из условий принятия качественных, информированных решений.

## КОММУНИКАЦИЯ ЧЕРЕЗ ИЗБРАННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ.

Согласно опроса, проведенного в 2014 году Молодежной информационной службой Казахстана, около 90% респондентов в Алматы не знали своего депутата маслихата и не могли оценить его работу.

Депутаты, включая молодых, декларирующих свою открытость, редко коммуницируют с электоратом. Депутат Котенев заявил, что не видит необходимости во встречах со своими избирателями в межэлекторальный период. Зачастую общественные приемные депутатов находятся за пределами округа, по которому они были избраны. Избранных представителей трудно заставить в приемные часы в зданиях районных акиматов. На сайте маслихата лишь у некоторых депутатов указаны контактные данные. Отмечается также дефицит информации о принимаемых городским акиматом и маслихатом решениях, чаще всего она предоставляется постфактум.

По словам Котенева, ситуация меняется с избранием в 2016 году нового состава маслихата (обновлен на 60%), в который вошли представители гражданского общества и бизнеса, в нем стали больше представлены женщины, молодежь и казахскоязычный сегмент общества. Тем не менее, низкая активность избирателей (около 30% по официальным данным) оставляет большинство горожан в стороне от процесса формирования местного представительного органа и от реализации последующей задачи по обеспечению их подотчетности.

### РЕКОМЕНДАЦИИ:

**А.** Количественный состав маслихата, сопоставимый с составом маслихатов городов гораздо меньших размеров, не отвечает целям представительства интересов горожан мегаполиса. В этой связи, предлагается увеличить число избирательных округов и избираемых депутатов. Кроме того, имеется потребность реформы и административно-территориального деления города с образованием – в составе имеющихся районов - более мелких единиц (по примеру «управ», boroughs) на основе местного самоуправления, которые чиновники и депутаты могли бы «обойти за день».

**Б.** По опыту депутата Котенева, рекомендовать депутатам маслихата коммуницировать с электоратом через социальные сети, осуществлять рассылку ключевых посланий (напр., годовые отчеты депутатов, обязательных к публикации и распространению) путем прямых рассылок в почтовые ящики, а также через участковые органы власти и соцобеспечения (полицейские участки, поликлиники и т.д.). Также, имеется необходимость в проведении регулярных открытых отчетных встреч с избирателями.

**В.** Сайт маслихата требует обновления с включением интерактивных функций, которые бы позволили населению напрямую обращаться к депутатам и отслеживать там судьбу своих обращений. Возможно также внедрение функции рейтингования депутатов по показателю их отклика (responsiveness) на обращения. Подобный сайт был разработан командой депутата Котенева, однако не был внедрен из-за нехватки финансирования.

## ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ.

В 2015 году был создан Общественный совет Алматы при Управлении внутренней политики акимата города. Задуманный как дополнительный к маслихату механизм обратной связи, он, тем не менее остался «вещью в себе». Заседания, слушания и прочие форматы работы ОС не получают должного освещения в СМИ. Отрывочные сообщения публикуются некоторыми его членами в социальных сетях. Члены ОС также оторваны в информационном плане от населения, как маслихат — непонятно, как и кого они представляют. При этом, некоторые его члены активны в продвижении общественного интереса по ряду вопросов.

По мнению члена ОС Сарыма, данная ситуация обусловлена характером политической системы. «Если бы мажилис и маслихаты выполняли свои функции, не было бы никакой необходимости в разного рода Советах, Палатах и Комиссиях», указывает он, приводя в пример проблему земельной реформы и связанных с ней протестов. По его мнению, это указывает на дефицит легитимности конституционных органов власти, а создание таких институций является попыткой привести ситуацию к балансу. Тем не менее, поскольку в обозримом будущем изменений политической системы ожидать не приходится, механизм ОС, вероятно, имеет право на существование.

### РЕКОМЕНДАЦИИ:

**А.** Сами члены ОС не знают, насколько реализуемы их предложения, насколько к ним прислушиваются. Предлагается усилить институциональный мандат ОС, форсировать ротацию членов ОС, пассивно относящихся к своей функции.

**Б.** В информационном плане, рекомендуется изыскать бюджетные средства на работу постоянно действующего секретариата ОС, который бы отвечал, в т.ч. за коммуникацию с населением. Необходимо оперативно решить вопрос и со скорейшим созданием и запуском сайта ОС [almatykenes.kz](http://almatykenes.kz), на котором бы выкладывалась вся информация о деятельности ОС, а также принимались бы обращения от населения. Это поможет ОС выполнять задачу моста между центром принятия решений и горожанами.

## СМИ

Депутаты маслихата и члены ОС, а также акиматы обязаны публиковать годовые отчеты о своей деятельности в СМИ. Однако СМИ нельзя обязать публиковать эту информацию. Во-первых, СМИ имеют редакционный формат и имеют право выбора предоставляемой своей аудитории информации. В результате, в СМИ эти сообщения могут вообще не попадать, либо СМИ могут публиковать только самые «громкие», по выбору редакции, эпизоды слушаний, заседаний, отчетов. Во-вторых, формат отчетов и протоколов не отвечает запросу СМИ по качеству предлагаемой информации.

Как результат, информация не попадает к населению или попадают лишь фрагменты, не обязательно представляющие насущный общественный интерес. В отличие от многих других городов Казахстана, в первую очередь областных центров, в Алматы нет специального (dedicated) независимого СМИ, сфокусированного на освещении новостей, имеющих отношение к состоянию и развитию города, аналитике, экспертизе, сторителлинге и других форматах, которые бы способствовали формированию общественного дискурса по этим вопросам. Как следствие, городские новости теряются в потоке новостей национального масштаба на лентах коммерциализированных информативных агентств.

По словам эксперта Досымова, данная ситуация обусловлена тем, что городское СМИ не может сложиться из-за того, что медиа, базирующиеся в Алматы, нацелены на аудиторию национального масштаба. Это, в свою очередь, происходит из-за того, что СМИ как бизнес видит в этом экономическую целесообразность, не считая население Алматы достаточным ресурсом, способным обеспечить устойчивость и состоятельность издания. В провинции локальные СМИ основываются на локальном бизнесе. В Алматы бизнес также нацелен на работу в национальном масштабе, и не готов финансировать локальные форматы.

### РЕКОМЕНДАЦИИ:

Поскольку ситуация на рынке СМИ не позволяет ожидать серьезных изменений в структуре их аудитории и финансирования, то предложение состоит в «перезагрузке» формата муниципальных СМИ — газет «Вечерний Алматы»/«Алматы акшамы» и ТК «Алматы ТВ» — у которых имеется бюджет, не зависящий от конъюнктуры рынка. Под «перезагрузкой», в частности, понимается вывод их из прямого подчинения пресс-службе, создание общественного/наблюдательного/попечительского совета и смена приоритетов редакционной политики, редизайн печатных и онлайн-версий изданий, с поставленной задачей служения общественному интересу, упором на актуальные новости, аналитику и сторителлинг, комбинированные с популярными функциями афиши, обзоров, базы данных, user-generated content и пр.

## СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

В 2015 году акимат Алматы запустил официальные аккаунты в популярных социальных сетях для транслирования собственных сообщений и приема жалоб от населения. Целью, поставленной перед пресс-службой, которая занимается публикациями и перенаправлением поступающих обращений в соответствующие департаменты, является повышение качества работы городских служб и политика открытости. За год, по словам Кенжебулатова, было обработано множество заявок (для постановки в отработку требуется четкое установление проблемы и местоположения), что позволило акимату наладить работу по их оперативному ранжированию по приоритетности, а также анализировать группы проблем по их локации, сезонности и пр. Тем не менее, вся эта работа сегодня осуществляется вручную.

### РЕКОМЕНДАЦИИ:

**А.** Автоматизация процесса регистрации заявок и обеспечение прозрачности их обработки с присвоением регистрационных номеров каждой жалобе и возможностью для заявителя отслеживать ход реагирования на нее. Перевод системы в общественный доступ поможет не только акимату, но и всем заинтересованным сторонам осуществлять мониторинг проблем и оценивать эффективность работы служб городского хозяйства.

**Б.** Значительный объем недовольства горожан остается вне действующей системы, поскольку не оформляется в виде обращения через официальные аккаунты акимата в социальных сетях. Современные технологии позволяют анализировать неструктурированную информацию, т. е. негативные комментарии и записи по ключевым словам, систематизировать эти упоминания. Анализ больших данных с использованием искусственного интеллекта может сортировать их по заданной классификации и по эмоциональной окраске.

**В.** Огромный массив проблем остается за пределами внимания действующей системы, поскольку многие большинство людей не имеют аккаунтов в социальных сетях. В этой связи рекомендуется максимально упростить и централизовать прием и обработку обращений с организацией работы колл-центра («короткий номер») для приема жалоб. Это потребует выделения бюджетных средств на создание центра, разработку системы регистрации жалоб и обеспечения внутренней коммуникации между подразделениями акимата и городскими службами, а также на текущую работу по верификации жалоб и реагированию на них.

## ГОРИЗОНТАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: НИЗОВОЙ УРОВЕНЬ

В условиях гипер-районирования города, артикуляция информации низовыми сообществами — на уровне двора, микрорайона и т. д. — поможет превратить хаотическую, бессистемную, фрагментированную информацию о нуждах населения в структурированный и комплексный общественный запрос «с мест», который станет основой более качественного планирования и выработки стратегии развития сообществ.

В свете этого, мобилизацию местного населения для определения локальных проблем, а также для поиска путей их решения, Сайлыбаев видит как единственный путь к созданию устойчивых общественных проектов на местном уровне. Плохая коммуникация между разными социальными группами внутри одного двора или микрорайона может часто оказывается ключевым фактором, ведущим к провалу местных проектов. Часто «местные» и прибывшие горожане не могут найти общих интересов и ценностей, что не позволяет создать долгосрочный позитивный эффект.

### РЕКОМЕНДАЦИИ:

Для осознания сообществами своих нужд предложено применять метод совместной оценки потребностей Participatory Communal Appraisal (PCA), который широко применяется на практике институтами гражданского общества в проектах решения местных проблем и создания устойчивых сообществ.

## ГОРИЗОНТАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: ЭКСПЕРТНЫЙ УРОВЕНЬ

Другим инструментом упорядочивания дискурса и структурирования общественного запроса, также способным синтезировать функции горизонтального коммуникатора и канала обратной связи, являются дискуссионные площадки. Новоселова, через пример Urban Talks, указывает на важность концентрации экспертизы по узко сфокусированной проблематике и создание площадок, на которых для получения такой экспертизы могут встречаться акимат, бизнес, активисты и другие заинтересованные стороны, которые впоследствии могут начать или продолжать сотрудничество между собой, вовлекая новые знания и ресурсы.

### РЕКОМЕНДАЦИИ:

Для усиления такого синергетического эффекта рекомендуется поддерживать большее число дискуссионных, образовательных и практических площадок, нацеленных на трансформацию таких профессиональных коммуникаций в конкретные проекты.

## ОТ АТОМИЗИРОВАННОГО СОЦИУМА ВЗАИМОИЗОЛИРОВАННЫХ КОММУНИКАЦИЙ ЧЕРЕЗ ОСОЗНАНИЕ НУЖД РАЗРОЗНЕННЫХ ГОРОДСКИХ СООБЩЕСТВ К ОБНОВЛЕННОЙ ИДЕНТИЧНОСТИ ГОРОДА

Эксперты круглого стола отметили необходимость учета исторических паттернов в понимании коммуникаций внутри городского сообщества. Разделенность общества по разным признакам — этническому, языковому, социальному — налагает отпечаток на формирование общей идентичности, общих смыслов и ценностного вокабуляра.

### OWNERSHIP OF THE PLACE

В этой связи актуализированы методы построения сообществ через фасилитируемую низовую самоорганизацию (например, PCA), так и через мероприятия, инициируемые городскими властями в микрорайонах или дворах. Формирование локальной общности, идентичности, осознание проблем и потенциала сообщества поможет принимать более качественные решения и формировать городскую идентичность на основе ценностей созидания. Частью этого процесса должна стать и работа по реформе административно-территориального деления города на основе местного самоуправления.

### ВЕРТИКАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Важно придать системность и стратегичность обоюдным коммуникациям по вертикали. Для этого необходима выработка концепции и принципов информационной политики, с единым подходом к коммуникациям, обязательным для своевременного исполнения всеми единицами акимата, а не только пресс-службой. Коммуникационная стратегия позволит адаптировать задачи муниципалитета под постоянно изменяющийся информационный и социальный фон жизни города. Она должна способствовать построению более доверительных и партнерских отношений акимата с горожанами в интересах развития городского пространства, а также и объединить усилия различных заинтересованных сторон, направив их в общее русло.



**URBAN  
FORUM**

ALMATY