

СОВРЕМЕННЫЕ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ С ГРАЖДАНСКИМИ ИНСТИТУТАМИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

А.Е. Корж, магистрант

С.Н. Сычанина, доцент

Кубанский государственный аграрный университет им. И.Т. Трубилина
(Россия, г. Краснодар)

DOI: 10.24411/2411-0450-2021-1039

***Аннотация.** Развитие цифровых технологий влечёт за собой и развитие отношений между органами власти и гражданскими институтами. В статье рассмотрены Центры управления регионом, которые являются новыми для России инструментами, помогающие органам власти внедрять технологические подходы по взаимодействию с населением, а гражданам быть услышанными властью в сети Интернет. Созданный Центр в Краснодарском крае позволяет краевым властям внедрять новые подходы в процессе управления как на краевом, так и на муниципальном уровнях. Изучены предпосылки и первые результаты создания Центра, достоинства внедряемых инноваций. На основе анализа предложены как финансовые, так и кадровые вложения в процесс взаимодействия власти и общества*

***Ключевые слова:** гражданское общество, центр управления регионом, обращения граждан, субъект Российской Федерации, нацпроект «Цифровая экономика», инцидент менеджмент, уровень доверия власти.*

Проверкой на прочность всех государственных и гражданских институтов, вот чем запомнится 2020 год. Эпидемия COVID-19, крупные геополитические и внутривнутриполитические события заставили российскую общественность более оперативно реагировать на изменяющиеся условия. Создание оперативных, ситуационных штабов и центров показали свою эффективность при решении задач аналитическими и новыми информационными технологиями.

Общественность тоже не стала исключением: волонтерство, помощь людям, находящимся на карантине, оперативное реагирование на заявления власти и консолидация всего общества, вот прекрасный пример взаимодействия общества и государства. Рост обращений граждан и необходимость их оперативного решения побудило на создание таких ситуационных аналитических центров как Центр управления регионом. Инициаторами подобных центров стало правительство Московской области, открыв его в декабре 2018 года в рамках развития цифровых проектов в сфере общественных связей. Полученный

эффект был более чем хороший, уже за полгода работы удалось сократить сроки решения обращения граждан с 30 до 1-10 дней, но главное достижения такого центра, это не допустить подобных повторных обращений вовсе, выявив их истинную причину, трансформировать процесс и искоренить причину проблемы.

Работа Центра осуществляется через систему обратной связи, инцидент менеджмент, аналитику общественного мнения и социальный мониторинг, координацию работы с обращениями граждан. Всё это нацелено на оперативное выявление климата социальной напряжённости и корректировка деятельности, как и органов субъектов, так и местного самоуправления. Но главная задача – внедрение лучшей практики государственного и муниципального управления уже доказавших свою эффективность, обеспечение коммуникации с органами власти для оперативного решения проблем в регионе, а также он позволяет систематизировать информацию о проблемах региона, оптимизировать процессы их решения с помощью внедрения цифровых платформ, а также инфор-

мировать жителей по тематикам обращений и механизмам обратной связи.

По поручению Президента Российской Федерации, в рамках нацпроекта «Цифровая экономика» в 2020 году Центр управления регионом был открыт и в Краснодарском крае. Он позволяет оперативно выявить острые проблемы, добиваться их быстрого решения, предотвращать причи-

ны, информировать население, что помогает вывести работу органов власти и диалог с жителями Кубани на новый уровень.

Что касается органов власти Краснодарского края, то в администрацию на имя главы (губернатора) поступает более 100 тысяч обращений и более 40 тысяч жалоб обрабатывается через социальные сети.

Таблица 1. Количество обращений, поступивших в администрацию Краснодарского края за 2018-2020 года.

Показатель	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2020 г. к 2018 г.; %
Количество обращений, поступивших в администрацию Краснодарского края	108177	100164	128737	119
Количество обращений граждан поступивших, в администрацию Краснодарского из Администрации Президента Российской Федерации	21942	18916	26084	118,8
Количество жалоб граждан, поступивших через социальные сети	557	37060	42365	7605,9

Один из главных инструментов по мониторингу является инцидент-менеджмент. Мы видим, что на фоне общего роста жалоб граждан за 3-х летний период, растёт и количество жалоб в социальных сетях. Без их отработки и своевременного реагирования со стороны власти может привести к эскалации и повышению социальной напряжённости.

В возможностях данного центра анализировать все слои информации, содержащие сведения о реакции населения на те или иные действия органов власти или их отсутствие, и позволяет видеть ситуацию в целом по региону, выявляет первопричину проблем и помогает разрабатывать дорожные карты по их устранению, выявляет риски и готовит рекомендации по их локализации для всей структуры органов власти в целом.

В итоге Центр управления регионом – это мощнейший механизм мониторинга, позволяющий видеть, как проблемы, так и пути их решения, что поможет сформировать позитивный образ власти.

Со стороны краевых органов исполнительной власти с центром взаимодействуют департамент информатизации и связи, он же и предоставляет технические и программные инструменты взаимодействия, со стороны непосредственного контакта с

органами местного самоуправления и гражданских институтов содействует департамент внутренней политики, который в свою очередь и обрабатывает все обращения граждан.

В рамках реализации нацпроекта «Цифровая экономика» до 2024 года планируется не только расширение возможностей центра управления регионом, но и тиражирования подобных центров по муниципалитетам Краснодарского края. Это расширит возможности по оперативной отработке рисков, реагировании на жалобы граждан и информировании их о деятельности органов власти.

С приходом в органы власти задачи по взаимодействию с населением в социальных сетях, должны и выработаться единые стандарты и регламенты на дачу обратной связи населению по обращению и стандартизации официальных аккаунтов государственных органов в социальных сетях.

Таким образом, создание муниципальных центров, как и ведение единой информационной политики в социальных сетях ведёт за собой как финансовые, так и кадровые издержки. Далеко не все муниципалитеты Краснодарского края способны профинансировать за собственные бюджетные средства создание и обеспече-

ние деятельности центров без урезание других статей своего бюджета. Поэтому предлагается создание краевой государственной программы по софинансированию

создания подобных центров и подготовке кадров под эгидой краевого центра управления регионом.

Библиографический список

1. Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 20.08.2020 №478 «Об организации работы в исполнительных органах власти Краснодарского края с сообщениями в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

2. Корж А.Е., Сычанина С.Н. Перспективы совершенствования организации работы с обращениями граждан в Краснодарском крае / В книге: Научное обеспечение агропромышленного комплекса. Сборник тезисов по материалам Всероссийской (национальной) конференции. Ответственный за выпуск А.Г. Коцаев. – 2019. – С. 255-256.

3. Информационно-аналитический интернет-портал «АНО «Диалог Регион». – [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://anodialog.ru/#goals>

4. Информационно-аналитический интернет-портал «Национальные проекты России». – [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://национальныепроекты.рф/projects>

MODERN SYSTEMS OF INTERACTION OF AUTHORITIES WITH CIVIL INSTITUTIONS IN THE CONDITIONS OF DIGITALIZED ECONOMY

A.E. Korzh, *Graduate Student*

S.N. Sychanina, *Associate Professor*

Kuban State Agrarian University. I.T. Trubilina
(Russia, Krasnodar)

Abstract. *The development of digital technologies also entails the development of relations between authorities and civil institutions. The article examines the Regional Governance Centers, which are new tools for Russia, helping the authorities to introduce technological approaches to interacting with the population, and citizens to be heard by the authorities on the Internet. The created Center in the Krasnodar Territory allows the regional authorities to introduce new approaches in the management process both at the regional and municipal levels. The prerequisites and the first results of the creation of the Center, the advantages of the introduced innovations have been studied. Based on the analysis, both financial and personnel investments in the process of interaction between government and society are proposed.*

Keywords: *civil society, regional control center, citizens' appeals, constituent entity of the Russian Federation, the digital economy national project, incident management, the level of government trust.*