

ФОРМИРОВАНИЕ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ КАК СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАЦИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНОВ ВЛАСТИ

Иваненко Лариса Викторовна¹

Беркутов Егор Андреевич²

Российская Федерация. г. Самара, Самарский университет.

Аннотация: В статье приводятся основные способы взаимодействия органов местного самоуправления с населением муниципального образования. Рассматриваются возможности совершенствования коммуникации органов власти и граждан на примере Самарского региона и города Самары. Для создания эффективного процесса коммуникации органов власти с жителями предлагается формирование цифровой платформы.

Ключевые слова: цифровизация, коммуникация, умный город, информационная безопасность, приложение, местное самоуправление, проблемы.

FORMATION OF THE DIGITAL PLATFORM AS IMPROVING COMMUNICATIONS OF CITIZENS AND AUTHORITIES

Ivanenko L.V.

Berkutov E.A.

Russian Federation, Samara, Samara University.

Annotation: The article presents the main ways of interaction between local governments and the population of the municipality. The possibilities of improving communication between authorities and citizens are considered on the example of the Samara region and the city of Samara. To create an effective process of communication between authorities and residents, it is proposed to form a digital platform.

Key words: digitalization, communication, smart city, information security, application, local government, problems.

Введение

Самарский регион является одним из ведущих по уровню развития информационных технологий и внедрения цифровизации в стране.

Всего в регионе одиннадцать городов, Самара самый крупный город. Практически все города региона связаны между собой в логистических, промышленных и экономических интересах и, соответственно, между ними постоянно осуществляются взаимодействия или коммуникации.

Цифровизация системы государственного и муниципального управления традиционно развивается по следующим направлениям:

- предоставление электронных услуг для граждан и бизнеса;

¹Иваненко Лариса Викторовна, профессор, доктор экономических наук, профессор кафедры управления человеческими ресурсами Самарского университета.

²Беркутов Егор Андреевич, студент 1 курса магистратуры Института экономики и управления Самарского университета.

- создание инфраструктуры электронного правительства;
- формирование единой биометрической системы;
- проведение цифровой трансформации «Госуслуг».

Основной целью процесса цифровизации системы государственного и муниципального управления является преобразование, совершенствование, повышение эффективности принятия управленческих решений. Также цифровизация оказывает существенную помощь в процессе организации коммуникации между местным самоуправлением и жителями города [8].

В данной статье на примере города Самара рассматриваются системы коммуникации граждан с органами местной власти и социальными учреждениями, а также предлагается совершенствование данных процессов.

Ход исследования

Город Самара разделен на девять муниципальных образований - внутригородских административных районов: Самарский, Железнодорожный, Ленинский, Советский, Октябрьский, Промышленный, Советский, Кировский, Куйбышевский и Красноглинский. Каждый район состоит из нескольких микрорайонов. Кроме того, в каждом внутригородском районе имеется своя администрация, которая обеспечивает управление муниципальным образованием и принятие необходимых решений по созданию условий для нормального проживания населения.

Основным способом участия граждан в жизни муниципалитета является коммуникация.

Далее следует остановиться на этом термине подробнее. В «Новейшем энциклопедическом словаре» данная дефиниция трактуется как: общение, передача информации от человека к человеку [4].

Примерно также данный термин представлен в Википедии, но с уточнением: «коммуникация - не только как общение, но и как специфическая форма взаимодействия людей в процессах их познавательно-трудовой деятельности, осуществляющаяся главным образом при помощи языка».

Коммуникация - это процесс передачи информации или идей от одного человека, группы или организации другому с помощью различных средств и каналов, включая вербальную и невербальную коммуникацию, письменные или электронные сообщения, язык тела и другие формы выражения [8].

В настоящее время коммуникация осуществляется самыми различными способами. Например, обмен информацией может быть организован с помощью электронных устройств, радиоэфиров, телевидения, СМИ и др.

Благодаря коммуникации население может контактировать с муниципальными служащими городских или районных администраций, иных социальных учреждений.

Коммуникация позволяет гражданам привлекать внимание органов местного самоуправления к жизненно важным процессам, протекающим на территории муниципалитета. Предоставляя обратную связь, задавая вопросы и выражая озабоченность, граждане могут быть уверенными, что избранные ими должностные лица служат их интересам и удовлетворяют их потребности.

Коммуникация способствует прозрачности деятельности управляющих властных органов. Когда граждане информированы о деятельности руководителей администрации, они с большей вероятностью доверяют им и чувствуют уверенность в результатах их работы.

Коммуникация обеспечивает участие граждан в политической жизни муниципального образования. Когда граждане знают, что их голоса услышаны, они с большей вероятностью будут участвовать, например, в таких мероприятиях, как голосование, посещение собраний и иных общественно важных мероприятий, которые проводятся в районной администрации.

Коммуникация помогает выявлять и решать проблемы. Предоставляя обратную связь и выражая озабоченность, граждане могут помочь своим руководителям определить трудности и сложности, в решении которых они нуждаются, и разработать мероприятия для их устранения.

Коммуникация способствует непосредственному сотрудничеству между гражданами и местным самоуправлением. Когда граждане и органы власти работают вместе, они могут добиться лучших результатов для развития общества в целом.

Таким образом, эффективная коммуникация между населением и управленцами имеет решающее значение для отчетности, прозрачности, участия и сотрудничества для решения разнообразных проблем.

Цель исследования заключается в анализе существующих способов коммуникации населения и органов местного самоуправления, рассмотрения проблем и в разработке предложений по внедрению инновационных методов в виде цифровых технологий для повышения эффективности деятельности муниципальных служащих районных и городских администраций.

В связи с активным развитием в обществе цифровизации появляются новые инновационные способы внедрения коммуникации и донесение информации для населения.

В качестве примера была проанализирована деятельность администрации Промышленного внутригородского района городского округа Самары в сфере коммуникации с гражданами данного муниципального образования. Было выявлено, что основой коммуникации служит принцип соучастия, для которого требуется наличие развитых и разнообразных связей. Практика коммуникации показала, что процесс соучастия может осуществляться по двум направлениям: прямая и обратная связь [7].

Учитывая непосредственную близость к гражданам, местное самоуправление имеет широкие возможности для проведения личных коммуникаций с населением.

Так, главными способами взаимодействия органов местного самоуправления с населением муниципального образования являются:

- регулярный прием населения;
- рассмотрение обращений граждан;
- встреча руководителей с населением, трудовыми коллективами и общественными организациями;
- ежемесячные «горячие линии»;
- использование ящика «Для предложений», установленного в здании муниципалитета;
- размещение информационных стендов;
- публикации в местной газете;
- использование радиоэфира;
- использование местного кабельного телевидения и др.

Также у администрации имеется сайт, на котором размещается вся информация о работе властного органа, дается новостная информация, публикуются постановления и другие важные сообщения. Кроме того, имеется возможность связаться с представителями администрации- местного органа власти.

Сегодня для более удобной взаимосвязи с населением и для донесения информации, а также для проведения внутренних опросов, (например, об удовлетворенности жителями деятельностью администрации) уже активно применяются социальные сети, в которых также публикуется информация о мероприятиях и отчеты о них [7, 6].

В настоящее время в большинстве внутригородских районов города Самары (Куйбышевском, Самарском, Ленинском, Октябрьском и др.) органы власти стремятся улучшить и упростить процесс передачи услуги населению путем использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Так, гражданин может

обратиться в орган местного самоуправления за интересующейся услугой через многофункциональный центр (МФЦ), либо через единый портал предоставления муниципальных и государственных услуг (Госуслуги). Это позволяет эффективно решать вопрос без личного посещения различных структур в режиме «одного окна». Использование сайта и различных социальных сетей помогает охватить значительное количество жителей административных районов и города Самары [7, 6].

Но данные площадки не предоставляют большого числа возможностей, необходимых для жителей, т.к. указанные способы больше несут информационный характер. Для участия в решении вопросов местного значения зачастую необходимо личное присутствие гражданина на мероприятии или непосредственный поход в учреждение. Следовательно, достаточно ограниченный процент жителей может себе позволить участие в таких коммуникациях.

Однако следует отметить, что в последнее время на территориях муниципальных образований внедряются проекты по формированию комфортной городской среды, предназначенные для создания современных условий проживания населения. Но из-за недостаточного уровня коммуникации зачастую возникают сложности в их реализации. Поэтому необходимо создание механизма обязательного участия населения [8].

В связи с этим, одной из актуальных проблем в наше время является достижение эффективности коммуникации местного самоуправления с населением. Граждане должны быть вовлечены в проблемы, которые их окружают, принимать прямое или косвенное участие в их решении и быть социально активными. Сама деятельность местных органов управления направлена на повышение эффективности взаимодействия с гражданами и для решения определенных социальных и экономических проблем. Но не все жители имеют возможность принимать участие в мероприятиях, на которых поднимаются вопросы местного значения. Следовательно, снижается эффективность решений, принятых главами местного самоуправления.

В настоящее время для обеспечения современного качества местного и муниципального управления внедряются инновационные цифровые формы управленческой деятельности, которые способствуют совершенствованию способов коммуникации и управления.

Сегодня проводится интенсивная работа по реализации национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации» и по внедрению программы «Умный город», которые также могут способствовать повышению эффективности и упрощению коммуникаций местного самоуправления с населением [3, 5, 2].

Программа «Умный город» направлена на повышение конкурентоспособности российских городов, формирование эффективной системы управления городом и городским хозяйством, создание безопасных и комфортных условий для жизни горожан и базируется на пяти ключевых принципах: ориентация на человека; технологичность городской инфраструктуры; повышение качества управления городскими ресурсами; комфортная и безопасная среда; акцент на экономической эффективности, в том числе, сервисной составляющей городской среды.

Одним из инструментов реализации этих принципов является широкое внедрение передовых цифровых технологий и инженерных решений в городскую и коммунальную инфраструктуру, в развитие системы управления и оказание государственных услуг квалифицированными специалистами [3].

В программе «Умный город» представляется важным дальнейшее инновационное управление городом и районом, а также эффективное развитие коммуникаций для более продуктивного участия граждан во взаимодействии с органами местного самоуправления и муниципальными предприятиями. Причем, наибольший интерес для данной статьи представляет сервисная составляющая городской среды, с помощью которой возможно формирование цифровой информационной платформы [3, 5].

Известно, что цифровая платформа государственных и муниципальных услуг - это онлайн-платформа, которая предоставляет гражданам и бизнесу коммуникации в виде доступа к электронным государственным и муниципальным сведениям, информации, услугам. Цифровая платформа позволяет гражданам получать эти данные в электронном формате, не выходя из дома или офиса, что делает данный процесс получения любой информации более удобным, быстрым и простым. Кроме того, платформа - это единое технологическое решение, которое объединяет всю совокупность информационных систем и приложений и гарантирует автоматизацию процесса, а также реализацию межведомственной электронной коммуникации на территории региона, города, района.

Существуют различные виды и типы цифровых платформ, которые служат различным целям и функциям. Вот некоторые распространенные типы цифровых платформ:

- платформы электронной коммерции: эти платформы позволяют компаниям продавать товары и услуги онлайн, такие как Ozon, AliExpress и Яндекс маркет;

- платформы социальных сетей: эти платформы позволяют пользователям устанавливать связи с другими, делиться контентом и общаться, такие как ВКонтакте и Telegram;

- платформы для обмена контентом: эти платформы позволяют пользователям создавать различные типы контента, такие как видео, фотографии и музыку, и обмениваться ими, такие как YouTube, VK Видео и Яндекс Музыка;

- платформы для совместной работы: эти платформы облегчают сотрудничество и коммуникацию между отдельными лицами и командами, такими как Slack, Trello и Asana;

- краудфандинговые платформы: эти платформы позволяют частным лицам и организациям собирать средства у большого количества людей для определенного проекта или дела, такие как Boosty и DonationAlerts;

- платформы цифрового рынка: эти платформы объединяют покупателей и продавцов различных товаров и услуг, таких как HeadHunter и Авито;

- правительственные цифровые платформы: эти платформы предлагают гражданам доступ к цифровым государственным услугам, таким как электронная подача налоговых деклараций, онлайн-заявки на получение паспорта и регистрация избирателей, таких как Портал госуслуг, Мои документы онлайн и Налоги физических лиц.

Это всего лишь несколько примеров существующих типов цифровых платформ, их ландшафт неуклонно развивается, и постоянно появляются новые типы платформ.

Поэтому с учетом нынешнего высокого уровня развития цифровизации государства в разных сферах, целесообразно функционирование цифровой платформы, отражающей действия властных органов по решениям всех жизненно важных социальных проектов.

Такой опыт в стране уже имеется. Госкорпорация Росатом совместно с программой «Умный город» разработала систему общения жителей с различными городскими службами через информационный интернет- портал с дополнительными вкладками. Такая система эффективно работает и время отклика уменьшается.

Реализация социальных проектов потребует дополнительных действий по разработке сайта или приложения для смартфона. В результате большой сегмент населения сможет проявить свою гражданскую инициативу, сокращая потерю времени, используя приложение, которое будет иметь удобный интерфейс уровня социальных сетей, обеспечивающий простоту использования и понимания. Для удобства и обеспечения безопасности продукт должен иметь авторизацию на базе Госуслуг, который будет использован для подтверждения личности и места проживания. Подтверждение личности имеет важное значение, т.к. участие в управлении должны принимать только настоящие жители района, администрация которого проводит голосование или мероприятие. Это обеспечит высокую результативность и отсутствие вмешательства со

стороны, например, накрутки и вбросов голосов. Результаты проделанной работы будут выражены в удовлетворении населением реализацией их гражданской позиции.

Следовательно, наиболее целесообразно в действии районных администраций будет формирование единой платформы для обращения граждан и взаимодействия с ними, т.е. для коммуникации.

На данной платформе можно будет проявлять гражданскую инициативу в голосовании за проект, например, благоустройства двора, или лично выступить с каким-либо предложением. Таким образом, появится возможность высказываться гражданам о проблемах, окружающих их. Данный способ позволяет затронуть все социальные группы населения, как молодых, так и пенсионеров, потому что сегодня уже многие стали пользователями интернета.

Предложенная цифровая платформа может быть использована администрациями районов для точного понимания обращений и пожеланий граждан, проживающих именно в их районе. Администрации будут иметь прямой доступ к проведению голосований за создание каких-либо объектов на территории муниципального образования или за улучшение условий проживания граждан, контролировать и видеть проблемы, которые беспокоят жителей их района. При этом будет возможность публиковать новости, связанные с результатами их деятельности.

У каждого пользователя будет свой личный кабинет с определенным функционалом: заявка; история заявок; голосование; новости; информация о проектах.

В заявках пользователь может сообщить о проблеме, предложение решения проблемы. При формировании заявки также можно прикрепить фото доказательства наличия проблемы, описать ее текстом и указать адрес. Например, обратить внимание на неустановленный канализационный люк по такому-то адресу и добавить фото.

В истории заявок пользователь будет видеть, рассмотрены ли его обращения к органам местного самоуправления, даны ли ответы на них и результаты выполненной работы.

В новостях будут представлены все происходящие события в данном районе. Например, проведение работ по восстановлению водоснабжения или приближения опасных погодных условий.

Вкладка «голосование» будет давать возможность отдать свой голос за реализацию разных проектов. Например, на улице Силина в Промышленном районе предполагается два мероприятия: планируется устройство площадки для выгула собак и облагораживание участка под зону пикников. Каждый сможет отдать свой голос за то или иное мероприятие, а решение будет принято по большинству отданных голосов.

Информация о проектах представляет собой перечень действующих проектов, сведения о данном проекте, сроки реализации и список ответственных, а также о разрабатываемых проектах.

Данный функционал позволит привлечь внимание граждан к приложению. Участниками смогут стать не только активные жители, но и просто те, кто хочет быть в курсе событий, всего происходящего вокруг них. Достаточно простое и удобное оформление приложения позволит пользоваться им всеми возрастными группами.

Для администраций-органов местного самоуправления - это повысит возможность коммуникации, позволит направить усилия на решение важных проблем, которые будут выявлены активными пользователями. Это облегчит проведение публичной политики.

Полученные результаты и выводы (Заключение)

Таким образом, с помощью цифровой платформы можно решить проблему повышения эффективности коммуникации без личного посещения гражданами учреждений и обеспечить прямую коммуникацию между гражданином и муниципальными служащими. Большая часть граждан может открыть приложение на телефоне или посмотреть сайт в компьютере и сообщить о проблеме. Тем самым будет

проявляться активная гражданская социальная позиция, а жители будут принимать участие управления жизнедеятельностью в данном муниципальном образовании.

Список использованных источников

- 1) В. С. Стёпин, А. А. Гусейнов, Г. Ю. Семигин, А. П. Огурцов - научно.-ред. совет // Новая философская энциклопедия - М.: Мысль, 2000. — Т. 1—4. — 2659 с. (2-е изд., испр. и допол. — М.: Мысль, 2010. — Т. 1—4. — 2816 с.)
- 2) Махадилов Ш.Ф. Механизмы взаимодействия органов власти и общества на примере Московской городской программы «Умный город-2030» // Коммуникология: электронный научный журнал. Том 7, №1, 2022. С.87-97.
- 3) Национальный проект «Цифровая экономика». [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/?utm_referre%20r=https%3a%2%2y%20andex.ru%2 (дата обращения: 14.03.2023).
- 4) Новейший энциклопедический словарь. - М.: ООО «Издательство АСТ»: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Транзиткнига», 2004. -1424с.: ил. Приказ Минстроя России от 25 декабря 2020 г. №866 // пр. «Об утверждении Концепции проекта цифровизации городского хозяйства «Умный город».
- 5) Сайт администрации Кировского внутригородского района городского округа Самара. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://admkir63.ru/feedback/> (дата обращения: 12.03.2023).
- 6) Сайт администрации Промышленного внутригородского района. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://promadm.ru/for-the-population-industrial/> (дата обращения: 12.03.2023).
- 7) Толковый словарь по информационному обществу и новой экономике. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://investfuture.ru/dictionary/tolkovyy-slovar-poinformacionnomuobshchestvu-i-novoy-ekonomike/word?page=4> (дата обращения: 11.03.2023).
- 8) Якимова О. А. Массовая коммуникация: теория и практика // О. А. Якимова. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2021. – 112 с.

РОЛЬ ИННОВАЦИЙ В АНТИКРИЗИСНОМ УПРАВЛЕНИИ

Кара Анна Николаевна¹

Российская Федерация, г. Тольятти, Поволжский государственный университет сервиса.

Патраков Данил Сергеевич²

Российская Федерация, г. Самара, Самарский университет.

Аннотация: В данной статье рассматриваются проблемы, существующие на данный момент в антикризисном управлении. Основные факторы влияния были выделены в виде рисунка, а также сгруппированы по блокам. Мероприятия по преодолению кризисных явлений должны обеспечивать эффективное управление инновационными

¹Доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры экономики и бизнеса Поволжского государственного университета сервиса.

²Студент 1 курса магистратуры Института экономики и управления Самарского университета.