

**С.Е. Чичёва, Самарский университет;
Э.Ю. Аскерова, администрация г.о. Новокуйбышевск**

ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НАСЕЛЕНИЕМ В СЕТЕВОМ СЕГМЕНТЕ

Цифровизация привела к тому, что общественная и политическая жизнь во многом перенесена в интернет-пространство, где теперь происходят не только политические, общественные события, но и работа государства. Новые технологии значительно упрощают и автоматизируют многие рутинные процессы, а потому с успехом используются во многих сферах государственного управления, позволяя оптимизировать решение управленческих задач.

Ключевые слова: цифровизация, госпаблики, электронное государство, публичное управление, обращения граждан.

**S.E. Chicheva, Samara State University;
E.Yu. Askerova, city administration of Novokuibyshevsk**

EFFECTIVENESS OF MANAGEMENT AND INTERACTION WITH THE POPULATION IN THE NETWORK SEGMENT

Digitalization has led to the fact that public and political life has largely been transferred to the Internet space, where now not only political and public events take place, but also the work of the state. New technologies significantly simplify and automate many routine processes, and therefore are successfully used in many areas of public administration, allowing for the optimization of managerial tasks.

Keywords: digitalization, state public pages, electronic government, public administration, citizens' appeals.

Самым значимым нововведением последних лет в системе публичного управления России стало внедрение коммуникации между властью и населением посредством социальных сетей, которые уже давно занимают большую часть социальных взаимодействий, профессиональной деятельности, досуга, обучения людей. В последние годы госпаблики – официальные страницы соцсетей – стали еще и удобным и доступным инструментом общения граждан с государственными структурами. С их помощью успешно решаются задачи развития регионов, взаимодействия с населением, управленческой работы.

На данный момент в Самарской области, как и во всех регионах страны, функционирует система «Инцидент-менеджмент», которая является одним из эффективных механизмов работы с населением. Обработка обращений граждан проводится в цифровом формате, также она применяется для внутренних взаимодействий между ведомствами, формирования отчетов и рейтингов. Такой социальный институт получил название «электронное правительство» [1]. Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства определяет его как «новую форму организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающую за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий наряду с повышением качества государственного управления качественно новый уровень получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о деятельности государственных органов» [2]. В 2009 году был принят Федеральный закон № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в котором регулировалась новая норма информирования граждан о функционировании органов местного самоуправления на сайтах в сети Интернет [3]. Мера стала своевременным ответом на формирующийся общественный запрос внедрения системы электронного правительства.

Подобная система показывает сильные и слабые стороны работы госаппарата, выявляет точки роста. В частности, совершенно очевидно, что развитие цифровых технологий в управленческой деятельности существенно опережает возможности взаимодействия управленческих структур с населением в социальных сетях, а работа в цифровом пространстве для чиновников все еще представляется как нововведение, многие процессы требуют отстройки и совершенствования. Потребность модернизации управленческих структур обусловлена двумя ключевыми факторами: усложнением бюрократического аппарата, который обрastaет большим количеством связей при снижении эффективности из-за своей иерархичности; увеличением стоимости содержания госаппарата в условиях снижения удовлетворенности населения качеством государственных услуг [4].

Для выявления этих проблем в 2025 году учеными Самарского университета им. С.П. Королёва было проведено исследование, посвященное анализу коммуникаций госслужащих в соцсетях по информированию граждан и работе с обращениями. Был изучен опыт публичного управления в госаппаратах Самарской области. Для объективной и достоверной оценки качества модели управленческих решений в социальных сетях был проведен экспертный опрос руководителей и сотрудников госаппарата Самарской области. В исследовании приняло участие девять муниципальных служащих городского и регионального уровня, в

функции и компетенцию которых входят взаимодействие с населением в социальной сети, проблемы и перспективы публичного управления.

В качестве главных направлений работы в соцсетях эксперты выделили следующие: 1) информирование населения, 2) обратная связь с гражданами, 3) сообщения о социальных программах, 4) образовательные материалы, 5) кампании по повышению вовлеченности: проведение различных акций, которые способствуют активному участию граждан в жизни сообщества. Из опыта советника главы г.о. Самара: *«Если мы говорим о первых лицах, то это работа на имидж, на новую искренность, на то, чтобы представить руководителя в соответствии с теми запросами, которые к нему общество обращает. Плюс это выстраивание обратной связи. Сейчас нельзя руководителю работать в соцсетях без выстраивания работы с обратной связью. Нельзя просто что-то писать, и пускай люди читают, обязательно нужно смотреть, что люди пишут в комментариях, анализировать эти комментарии, вычленять из них те проблемы, которые в первую очередь волнуют людей, стараться на них реагировать и следующими постами как-то отвечать на этот запрос, вот в этом успех стратегии».*

Глава города Новокуйбышевска описывает свою работу так: *«Основные направления деятельности в социальных сетях – это информирование населения о том, какую работу мы проводим как администрация городского округа, ответы на вопросы и вообще отработка каких-то обращений жителей в ветках, рассказ о том, чем я ежедневно занимаюсь... как проходит мой рабочий день, какие мероприятия я посещаю, какие встречи я провожу».*

Эксперты указывают, что в публикациях важно держать баланс между различными сферами и направлениями работы, чтобы ни один из существенных вопросов не оставался без внимания. В этом направлении помогает работа с обратной связью, с ответами на обращения, когда из массива обращений можно выявить проблематику, которая действительно волнует людей: *«Вот мы иногда думаем как чиновники, нужно людям рассказать про праздник, например, на набережной. Они нам пишут, что вы нам пишете про праздники, вы нам дороги заботитесь (советник главы г.о. Самара).*

Также эксперты выделили ключевые принципы сетевых взаимодействий: оперативность, объективность, аргументированность, честность и открытость: *«Считаю, главное – говорить честно, открыто и так, чтобы люди понимали, чья это ответственность, чьи полномочия. Если мы что-то не можем сделать, то нужно аргументированно рассказать, почему, в какие сроки»* (начальник отдела пресс-службы и информационной аналитики МБУ «Кировское»).

Важными качествами являются эмпатия, терпение: *«Главное в работе в соцсетях – поставить себя на место человека, который задаёт вопрос власти или пишет о проблеме, и постараться адресно ему помочь. Писать ответы от официальных аккаунтов на простом языке, без канцелярских оборотов и цитирования нормативно-правовых актов. Избегать ответов ни о чём: принято в работу. Такой ответ будет воспринят как отписка. Главное в работе “убить в себе чиновника”!»* (старший специалист по социальным коммуникациям ЦУР Самарской области).

Работа с обращениями зачастую предполагает решение конфликтных ситуаций, поскольку запросы граждан касаются нерешенных проблем. Поэтому эксперты отмечают, какое поведение они считают неприемлемым в сети как со стороны граждан, так и со стороны представителей госпабликов: *«Считаю, что в госпабликах неприемлема анонимность, оскорбления и «пустословие».* (начальник отдела пресс-службы и информационной аналитики МБУ «Кировское»). Все эксперты отмечают критическую важность соблюдения в общении этических норм для обоих субъектов коммуникации (вежливость, соблюдение норм русского языка, общение по существу, соблюдение субординации, отсутствие агрессии).

Цифровизация существенно изменила стиль и порядок взаимодействия между властью и населением в России. Быстрый и простой доступ к информации о деятельности госструктур повысил понимание принципов их работы для населения, однако необходимо продолжать работу по оптимизации взаимодействия органов власти различного уровня с населением в режиме сетевого управления.

Список литературы:

1. Луканин А.В. Государство и общество: институционализация новых форм взаимодействия в условиях информатизации // Власть. 2012. № 12. С. 22–25.
2. Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. 2008. URL: <http://government.ru/docs/all/64062>.
3. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный закон от 09.02.2009, № 8-ФЗ (последняя редакция). URL: <http://government.ru/docs/all/99025>.
4. Кулик А.Н. Governance 2.0: эволюция модели государственного управления в эпоху интерактивного Интернета // Политическая наука. 2013. № 1. С. 12–27.