

Секция «1.2 Интеллектуальные цифровые коммуникации в государственном администрировании 3.0: от теории к практике внедрения ИИ-решений»

Особенности цифрового диалога власти и общества в Республике Коми

Серебряков Александр Игоревич

Аспирант

Российский государственный социальный университет, Москва, Россия

E-mail: aiserebryakov@yandex.ru

В условиях повсеместно внедряемой цифровизации государству важно удерживать информационное доминирование в интернете над оппозиционными силами, а также качественно вести цифровой диалог со своими жителями. Ключевой организацией, которая выстраивает и ведёт цифровую коммуникацию власти и общества в России, является «всероссийский межведомственный центр компетенций в сфере интернет-коммуникаций и оператора цифрового диалога между властью и обществом» АНО «Диалог». Его подведомственная структура «Центр управления регионом», которая является центром компетенций и оперативной поддержки глав субъектов РФ по обратной связи с населением и работе в интернете, находится в каждом регионе России, в частности, в Республике Коми. Центр управления регионом является связующим звеном между обществом и органами власти, который с помощью системы «Инцидент менеджмент» обеспечивает возможность ведения подобного цифрового диалога. (подробнее о деятельности Центра – <https://vk.com/tsur11>). В статье рассматриваются ключевые механизмы реализации программы по выстраиванию и ведению цифрового диалога власти и общества в Республике Коми.

Цель – проанализировать механизмы реализации и работы системы «Инцидент менеджмент» в Республике Коми для их дальнейшей оптимизации.

Центр управления регионом Республики Коми был открыт 16 ноября 2020 года. Одной из его основных задач является повышение качества обратной связи с жителями республики. Путем постоянного ручного и автоматического мониторинга специалисты обрабатывают все виды обращений, сообщений и жалоб, которые поступают от граждан. Центр управления регионом контролирует сроки и качество обработки поступающих сигналов, замеряет удовлетворённость обратившихся результатами реагирования на их жалобы. Основным инструментом, который применяется в работе для ведения цифрового диалога – «Инцидент Менеджмент». Рассмотрим механизм работы системы, с помощью которого реализуется цифровой диалог власти и общества в регионе:

1. Выявление проблемы. Система в автоматическом режиме и по ключевым словам анализирует публикации и комментарии под ними, которые географически привязаны к Республике Коми;

2. Фиксация негативной публикации или комментария. Система вносит негативную публикацию или комментарий, оставленные в сообществах, относящихся к Республике Коми;

3. Определение категории. Сотрудник «Инцидент Менеджмента» определяет, к какой категории относится данная проблема – это может быть сфера ЖКХ, здравоохранения, образования или любая другая;

4. Установление ответственного лица и срока на ответ. Для качественного и оперативного взаимодействия с Центром управления регионом, от каждого органа власти закреплён ответственный исполнитель. Он получает сообщение о проблеме и передаёт его ответственному исполнителю в своей организации. На ответ жителю в системе отведено 48 часов, однако при необходимости, это время может быть увеличено.

5. Решение проблемы. Полученный ответ исполнитель направляет в систему, специалист «Инцидент Менеджмент» адаптирует ответ под удобный интернет-формат, минимизирует бюрократические слова, делая ответ максимально простым и понятным для обратившегося.

На примере изученного механизма реализации системы можем видеть, что Центр управления регионом выстроил эффективную систему ведения цифрового диалога власти и общества. Рассмотрим количественные показатели. Так, за 2025 год с помощью системы «Инцидент Менеджмент» сотрудники Центра управления регионом смогли обработать более 70 965 инцидентов/обращений, которые были оставлены через социальные сети. Самыми популярными категориями за год были:^[1]

- Уборка дорог от снега и наледи – 5 997 обращений;
- Некачественное покрытие асфальтовых дорог (ямы, выбоины и прочее) – 4 841 обращение;
- Уборка дворовых и придомовых территорий от снега и наледи – 2 901 обращение;
- График движения общественного транспорта – 1 977 обращений;
- Уборка тротуара от снега и наледи – 1 658 обращений.

Среди групп тем наиболее обсуждаемыми стали:

- Дороги – 19 148 обращений;
- Благоустройство – 11 530 обращений;
- ЖКХ – 10 984 обращений;
- Общественный транспорт – 5 390 обращений;
- Здравоохранение – 4 234 обращений.

Однако, не смотря на всю эффективность ведения подобного диалога, на сегодняшний день остаётся не решенной проблема ответственности за оставленные комментарии в социальных сетях. Так, прямым оппонентом системы «Инцидент Менеджмент» является 59-й федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Он регулирует правоотношения, которые связаны с реализацией гражданском конституционного права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. В соответствии с ним, любой гражданин имеет право обратиться со своим вопросом или проблемой в государственное учреждение и в 30-дневный срок получить полный и исчерпывающий ответ. В случае, если государственный орган даёт неудовлетворительный ответ или сообщает, что проблему не удаётся решить, гражданин имеет право передать этот ответ в правоохранительные органы. Далее правоохранительные органы связываются с государственным органом и уведомляют его о недопустимости нарушений конституционных прав гражданина, обязывают решить существующую проблему. Законодательно на систему «Инцидент Менеджмент» такое правило не распространяется, однако в последние годы АНО «Диалог» ведёт плотную работу по регулированию такой нормы закона, а также внедрения искусственного интеллекта для автоматического определения категории выявленной проблемы в системе «Инцидент Менеджмент»

Рассмотрев деятельность Центра управления регионом Республики Коми, мы пришли к выводу, что система «Инцидент Менеджмент» является эффективным инструментом коммуникации власти и общества в Республике Коми в цифровом пространстве, с помощью которого удаётся обрабатывать и решать более 70 000 обращений в год.

Источники и литература

- 1) Январь – время подводить итоги 2025 года // «ВКонтакте» – URL: https://vk.com/sur11?w=wall-201762282_18809 (дата обращения: 24.02.2026).