

Секция «30.3 Связи с общественностью в государственных и общественных структурах»

Цифровые технологии в деятельности органов государственной власти: опыт субъектов Российской Федерации

Научный руководитель – Дроздова Юлия Алексеевна

Серебрякова Анастасия Алексеевна

Студент (магистр)

Волгоградский филиал Российской Академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия

E-mail: nastasya.serebryakova.02@mail.ru

В условиях цифровизации государственного управления для наиболее быстрой реализации поставленных целей происходит разработка и внедрение информационно-коммуникационных технологий, которые представляют собой совокупность приемов и способов, используемых для поиска, сбора, обработки, хранения и передачи информации путем применения электронных устройств и средств. Являясь неотъемлемой частью деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации, они охватывают взаимодействия внутри всего управленческого аппарата и внешние коммуникации с населением. Однако несмотря на положительные тенденции в данной сфере, а именно: упрощение получения нужной информации и быстрота передачи сведений, возникают ситуации, когда граждане отмечают недостаточную открытость власти в виде слабой информированности об их работе и происходящих событиях в стране/регионе, что снижает уровень доверия им со стороны общественности и порождает пассивность в выражении гражданской позиции. Таким образом, вопрос о грамотном применении современных цифровых технологий в деятельности органов власти субъектов является актуальным на сегодняшний день.

Широкий комплекс информационно-коммуникационных технологий, занимая ведущие позиции в работе структур управления, служит инструментом для оперативного осуществления внутренних и внешних взаимодействий сотрудников органов власти, где особое место отведено электронной почте. Единый почтовый домен органов власти создает информационную безопасность, повышая уровень доверия власти и граждан, которые используют почту для отправки обращений и получения ответа по решения поставленных вопросов.

К ключевым цифровым технологиям в коммуникации органов власти и населения относится Единый портал государственных услуг, обеспечивающий доступ к сведениям об услугах, предоставление их в электронной форме, отправку обращений, выявление мнения общества, размещение информации, участие граждан в управлении государством, устранение возникающих проблем. Например, на базе портала сервис «Решаем вместе. Голосования» в Курской области включает социологические опросы жителей на волнующие темы [2].

Цифровой технологией, интегрированной с представленным порталом, стала платформа обратной связи (ПОС), подразумевающая направление обращений, участие в опросах, оценку полученного ответа, сбор и анализ сведений – новые возможности для партнерских отношений власти и населения. По данным Центра управления регионом Республики Мордовия, сервису доверяют все больше граждан, ответ на отправленное сообщение пользователь видит в личном кабинете и там же может оценить качество подготовки, а соответствующий орган фиксирует это [1].

Наряду с представленными системами органы государственной власти субъектов активно используют такие технологии как Интернет-приемные, подразумевающие подачу электронных обращений граждан. В частности, на официальном портале Правительства Ростовской области находится «Интерактивная приемная Губернатора» [7].

Для оперативного информирования и коммуникации государственные органы: создают и развивают официальные сайты, например, в Волгоградской области и Приморском крае, при помощи их население узнает о развитии субъекта, деятельности органа власти, напрямую обращается к нему для устранения проблем, получения консультации, проходит опросы [3]; используют социальные сети и мессенджеры «ВКонтакте», «Одноклассники», «МАХ», – привычную среду для граждан, где происходит мгновенная обратная связь и распространение сведений, открытая дискуссия. Так, на базе сети «ВКонтакте» Центр управления регионом Волгоградской области проводит прямые эфиры с представителями структур [8], в Свердловской области находится приемная Губернатора для граждан региона [5].

В свою очередь, для анализа указанных площадок органы власти используют технологию «Инцидент-менеджмент» – систему мониторинга и реагирования на комментарии и публикации в социальных сетях. Она осуществляет выявление и сбор значимых сообщений: оценку, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности [1].

Помимо этого, частью цифровизации государственного управления является технология блокчейн. Примером реализации является «Активный гражданин Оренбургской области» – платформа, предусматривающая участие в голосованиях, сообщение о проблемах, публикацию открытых данных, новости [6], а также «Активный гражданин. Краснодарский край», содержащая бонусную программу, где при участии в опросах и голосованиях, направлении и поддержании инициатив и иных способах взаимодействия можно получить бонусы, которые используются для приобретения билетов на культурные и спортивные мероприятия [4].

Единой технологией по выявлению мнения граждан в государстве является проведение электронных выборов и референдумов с использованием дистанционного электронного голосования в государственной автоматизированной системе «Выборы». При этом, главными для обеспечения информирования населения остаются средства массовой информации, но уже в новом, электронном формате.

Таким образом, органы государственной власти субъектов должны использовать как можно больше современных цифровых технологий в деловой коммуникации, проявлять свою заинтересованность и инициативность, увеличивать их разнообразие, глубину содержания и роль, поскольку закрытость и обособленность структур управления приводит к отчуждению населения и снижению доверия. Цифровые ресурсы являются актуальным и удобным способом коммуникации, в связи с этим властным структурам следует как можно быстрее адаптироваться к новым реалиям и помочь в этом населению регионов.

Источники и литература

- 1) Кузина Н.А., Фролова Н.М. Платформы обратной связи как технология эффективного взаимодействия органов власти и населения // Огарев-online. 2023. № 6 (191). С. 4-10.
- 2) Скокова А.Н. Вовлеченность населения в процессы цифровой коммуникации с региональными органами власти: оценка жителей Курской области // Юридическая наука. 2023. № 4. С. 97-102.
- 3) Хмелев В.А. Гражданское участие в формировании цифровой социально-экономической повестки дня в регионах России // Власть. 2024. № 5. С. 65-75.
- 4) «Активный гражданин. Краснодарский край». Бонусная программа: <https://24ag.ru/bonus>.
- 5) Обращения к Губернатору Свердловской области Денису Паслеру: <https://vk.com/ob96>.

- 6) О проекте «Активный гражданин Оренбургской области»: <https://ag.orb.ru/about/>.
- 7) Ростовская область уверенно идет курсом цифровизации: <https://www.donland.ru/head-interview/108/>.
- 8) Центр управления регионом Волгоградской области: <https://vk.com/tsur34>.