

КУЗИНА Н. А., ФРОЛОВА Н. М.

**ПЛАТФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ КАК ТЕХНОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ**

Аннотация. В статье рассматриваются способы коммуницирования органов власти и населения с помощью цифровых платформ обратной связи на примере ПОС и системы «Инцидент-Менеджмент».

Ключевые слова: обратная связь, власть, население, цифровая платформа, современные коммуникации, медиасфера.

KUZINA N. A., FROLOVA N. M.

**FEEDBACK PLATFORM AS A TECHNOLOGY FOR EFFECTIVE
INTERACTION BETWEEN AUTHORITIES AND GENERAL PUBLIC**

Abstract. The article discusses the ways of communication between the authorities and the modern citizen using digital feedback platforms. The cases of the Feedback Platform and the Incident-Management System are considered.

Keywords: feedback, power, population, digital platform, modern communications, media sphere.

Одним из ключевых трендов социального развития сегодня становится повышение качества жизни населения, расширение возможностей участия в принятии управленческих решений, осуществлении и реализации проектов по оптимизации сотрудничества и прозрачности деятельности властных структур.

В этих условиях оптимальным вариантом координации действия властных структур по выстраиванию парадигмы паритетных отношений с гражданами выступает создание в сети Интернет специализированных площадок, в рамках которых население и власть смогут организовать полноценный диалог по проблемным вопросам и обсуждать возможности их решения.

Одним из направлений институционализации форм участия населения в принятии политических решений является сетевая онлайн-политика. Как считает Э. И. Авзалова, «...интернет-участие стало одной из разновидностей политического участия, которое носит организованный и мобильный характер. Это во многом обусловлено тем, что в рамках сети Интернет исключаются географические, временные и культурные ограничения, усиливается групповая интеграция участников, возникает возможность для немедленного реагирования на существующие политические и социальные проблемы» [1, с. 15].

Ставшее возможным с появлением Интернета и развитием информационно-

коммуникационных технологий электронное участие, как отмечает А. В. Чугунов, обеспечивает взаимодействие органов власти и населения «с целью учета мнения граждан при принятии политических и управленческих решений» [2, с. 455]. Таким образом, цифровые платформы как формы электронного участия граждан в соуправлении становятся механизмом генерации идей заинтересованных лиц для достижения общих целей гармонизации и стабильности.

Одним из инструментов организации эффективного взаимодействия граждан и власти стали цифровые платформы обратной связи (ПОС). Они открывают новые возможности для построения партнерских отношений между властью и обществом, снижения уровня политической напряженности и изоляции. Формат деятельности цифровых платформ способствует повышению и поддержанию лояльности населения, росту уровня доверия к институтам власти, увеличению прозрачности и открытости государственных услуг и их популяризации в общественных массах.

С момента образования уже 84 региона РФ работает в госагбликах. Общее число их подписчиков в социальных сетях составляет 49,2 млн чел. Число опубликованных постов – 1–3 млн. В системе циркулирует более 78,2 тыс. пабликов. Прирост аудитории за первое полугодие 2022 г. составил 13%; за второе – 18,5%.

В Республике Мордовия успешно внедрена и функционирует платформа обратной связи на базе Единого портала госуслуг. Ответ на сообщение, отправленное через «Платформу обратной связи», пользователь увидит в своем личном кабинете, там же он сможет оценить качество подготовленного ответа, а орган местного самоуправления зафиксирует оценку заявителя в системе.

Также в рамках работы системы ПОС реализовано аналогичное мобильное приложение для граждан на портале «Госуслуги», позволяющее отправлять сообщения и отслеживать их статусы, получать уведомления о ходе работы и отчеты о принятых решениях, а также оценивать полученные ответы.

По данным Центра управления регионом (ЦУР) РМ, платформе обратной связи доверяют все больше граждан. В 2022 году, например, через ПОС в госорганы обратились 2,6 млн человек. С 2019 года началось активное внедрение в регионах площадок сервиса «Инцидент-Менеджмента» (ИМ) – системы мониторинга, разработанной компанией «Медialogия». Ее основная цель – быстрое реагирование на вопросы, поднимаемые пользователями социальных сетей. Система выявляет и собирает значимые сообщения: негативные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности. Программа в основном

мониторит пять популярных в России площадок: ВКонтакте, Instagram и Facebook¹, Twitter и «Одноклассники», а в апреле 2022 года еще и Telegram.

Если одна тема инициирует появление комментариев в нескольких соцсетях, то их объединяют в один кейс или «инцидент». В этом случае официальный ответ на сообщение формируется автоматически и не зависит от площадки. Большая часть населения не хочет общаться с органами власти, писать официальные запросы и ждать 30 дней. Главная задача инцидент-менеджмента – показать доступность и прозрачность деятельности госструктур и облегчить процесс обращения и решения вопроса, улучшив таким образом имидж органов власти.

Рассмотрим основные правила работы специалиста по «Инцидент-Менеджменту» в соцсетях, которые сводятся к следующему.

В общении стараться не использовать формальный стиль, отвечать по существу и конкретно, на простой вопрос давать простой ответ. Избегать сарказма, неуместных уточнений, полемики и дублирования.

Соблюдать особый этикет общения. Диалог всегда начинается с приветствия. В случае жалобы приносятся извинения за доставленные неудобства. Во главе угла находится принцип грамотности: все орфографические и пунктуационные ошибки выверяются. Соблюдаются нормы общения, принятые в социуме: доброжелательность, толерантность, аполитичность, анонимность автора.

Не стоит забывать о приоритетах онлайн-общения: быстрая реакция на комментарии, четкий и конструктивный ответ, отсутствие эмоций, вычитка ответа, проверка ветки беседы, адаптация ответа по его техническим параметрам.

Самые популярные социальные сети в Республике Мордовия по уровню комментариальности пользователей: ВКонтакте (71%), «Одноклассники» (15%), Telegram (2%).

В личных сообщениях специалист демонстрирует быструю реакцию на обращение, указывает сроки обработки, сообщает об исполнении, рекомендует автору (при необходимости) дальнейшие шаги. Например, «Работы будут выполнены до 12.01.2023 г. В случае невыполнения просим сообщить».

Желательно избегать формального ответа, например: «Размер перерасчета определяется Приложением № 1 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 г.

¹ Соцсети Instagram и Facebook заблокированы в России; принадлежат Meta, которая признана экстремистской и запрещена на территории РФ.

№ 354».

Отвечать конкретно, например: «Добрый день! Вам необходимо обратиться в Роспотребнадзор для проверки. Ржавую воду нужно набрать в посуду и с соседями составить акт о заборе воды с записью на видео. Также необходимо с копией акта обратиться в Горводоканал для перерасчета, тел. 32-02-06».

Далее рассмотрим несколько видов успешного разрешения обращений пользователей:

1. Распространение растения «Борщевик Сосновского» в районах Республики Мордовия.

За период с 23 июня по 22 июля 2022 г. в системе «ИМ» зафиксировано 48 сообщений с жалобами на распространение растения.

Принятые меры. 23 июля 2022 г. по итогам оперативного совещания с членами Правительства Республики Мордовия Артём Здунов поручил Главам муниципальных районов и г.о. Саранск организовать покос борщевика на территориях муниципальных образований. (Перечень Поручений Главы РМ от 23 июля 2022 г., пункт 6).

2. Неприятный запах в черте и окрестностях города.

В период с 16.07.–16.08.2022 г. в системе «ИМ» зафиксировано 174 обращения по направлению «Экология», 139 из них «Выбросы вредных веществ в атмосферу/загрязнение воздуха».

Принятые меры. 16.08.2022 г., на основании данных ЦУР, Глава РМ А. А. Здунов опубликовал пост на личной странице ВКонтакте, согласно которому было принято решение о комплексе мер по устранению неприятного запаха в черте и окрестностях города. (17 августа 2022 г. Главой РМ было принято протокольное поручение № 02-09/76).

3. Жалобы на график движения общественного транспорта.

В период с 01.06.–20.07.2022 г. в системе «ИМ» зафиксировано 130 обращений по направлению «Общественный транспорт», 108 из них «График движения общественного транспорта».

Принятые меры. 23.07.2022 г., на основании данных ЦУР, Главой РМ А. А. Здуновым было принято протокольное поручение № 02-09/66. Документ содержит ряд поручений по обеспечению комплекса мер для транспортной доступности населения, введению дополнительных маршрутов общественного транспорта и оптимизации графика движения (п. 4).

4. Ремонт и замена остановочных павильонов. В период с 01.06.–20.07.2022 г. в системе «ИМ» зафиксировано 40 обращений по направлению «Содержание остановок», «Отсутствие остановочных пунктов».

Принятые меры. 23 июля 2022 г. Главой РМ А. А. Здуновым было принято

протокольное поручение № 02-09/66 на основе данных аналитики ЦУР. Документ содержит ряд поручений по ремонту и замене остановочных павильонов (11 штук) на территории г. о. Саранск (п. 4).

Отметим, что система ПОС запрограммирована на мониторинг количества и качества обращений и отзывов, что дает дополнительные сведения операторам и позволяет проводить комплексные исследования тематики вопросов, реакции пользователей на ответные действия ответственных лиц и властных институтов, выстраивать парадигмы сбалансированных корректирующих мер по устранению отмеченных недостатков и нарушений в жизнедеятельности общества и государства, перенаправлять потоки обращений в конкретные профильные организации.

Проблема гармоничного встраивания сил общественного контроля и реагирования на изменения социально-экономического положения страны и регионов посредством цифровых платформ обратной связи представляется нам обширной и небезынтесной темой для всестороннего изучения и анализа в дальнейшем. Например, технологии формирования корпоративного имиджа отдельных ведомств, госструктур, предприятий, чиновников, управленцев на основе откликов аудитории в СМИ и соцсетях.

В целом же, технологии, используемые платформой, являются перспективным направлением в улучшении имиджа органов власти, включения различных слоев населения в управление как отдельным территориальным образованием, так и государством в целом методом выстраивания открытого диалога с гражданским обществом.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Авзалова Э. И. Интернет и информационные технологии в создании новых каналов коммуникации власти и общества // Казанский социально-гуманитарный вестник. – 2014. – № 13. – С. 13–17.
2. Чугунов А. В. Электронное участие как канал обратной связи власти и граждан: проблемы институционализации // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2016. – Т. 5, № 4 (17). – С. 453–459.