

ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ

Демьянова Мария Юрьевна, студентка ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, Москва, Россия, 963627@mail.ru

Научный руководитель - Ерошкин Сергей Юрьевич, к.э.н., доцент, доцент кафедры управления, ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, erosserg@mail.ru

Аннотация. Статья посвящена анализу практики получения обратной связи от граждан в системе муниципального управления в Московской области на примере портала «Добродел». Рассматривается роль цифровых технологий в повышении эффективности взаимодействия органов власти и населения. Анализируются основные механизмы работы портала, его функциональные возможности, а также ключевые результаты и перспективы развития данного инструмента общественного контроля. Особое внимание уделяется влиянию обратной связи граждан на процессы принятия управленческих решений на муниципальном уровне. Исследование может представлять интерес для специалистов в области государственного и муниципального управления, а также для широкого круга читателей, интересующихся вопросами взаимодействия власти и общества.

Ключевые слова: обратная связь, муниципальное управление, Московская область, портал «Добродел», цифровые технологии, общественный контроль.

APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN MUNICIPAL MANAGEMENT

Maria Y. Demyanova, student of Russian State Agrarian University - Moscow Timiryazev Agricultural Academy, Moscow, Russia, 963627@mail.ru

Scientific supervisor – Eroshkin Sergey Yuryevich, PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management, Russian State Agrarian University - Moscow Timiryazev Agricultural Academy, erosserg@mail.ru

Annotation. The article is dedicated to the analysis of the practice of receiving feedback from citizens in the system of municipal management in the Moscow region, using the example of the "Dobrodel" portal. The role of digital technologies in enhancing the effectiveness of interaction between government bodies and the population is considered. The main mechanisms of the portal's operation, its functional capabilities, as well as key results and prospects for the development of this tool of public control are analyzed. Special attention is paid to the influence of citizens' feedback on the processes of making managerial decisions at the municipal level. The

study may be of interest to specialists in the field of state and municipal management, as well as to a wide range of readers interested in issues of interaction between power and society.

Key words: *feedback, municipal management, Moscow region, «Dobrodel» portal, digital technologies, public control.*

Вовлечение граждан в процессы принятия решений на местном уровне является важным элементом эффективного муниципального управления. Обратная связь от жителей помогает органам власти своевременно реагировать на актуальные проблемы, повышать качество предоставляемых услуг и учитывать потребности населения при планировании своей работы. В Московской области одним из ключевых инструментов для получения обратной связи от граждан выступает региональный портал «Добродел».

Портал «Добродел» начал свою работу в 2015 году по инициативе Губернатора Московской области. Это единая региональная интернет-платформа, где жители региона могут напрямую обращаться к органам власти с различными вопросами и жалобами, а также следить за ходом решения своих проблем. В настоящее время «Добродел» доступен на сайте dobrodel.mosreg.ru, а также в виде мобильного приложения для iOS и Android.

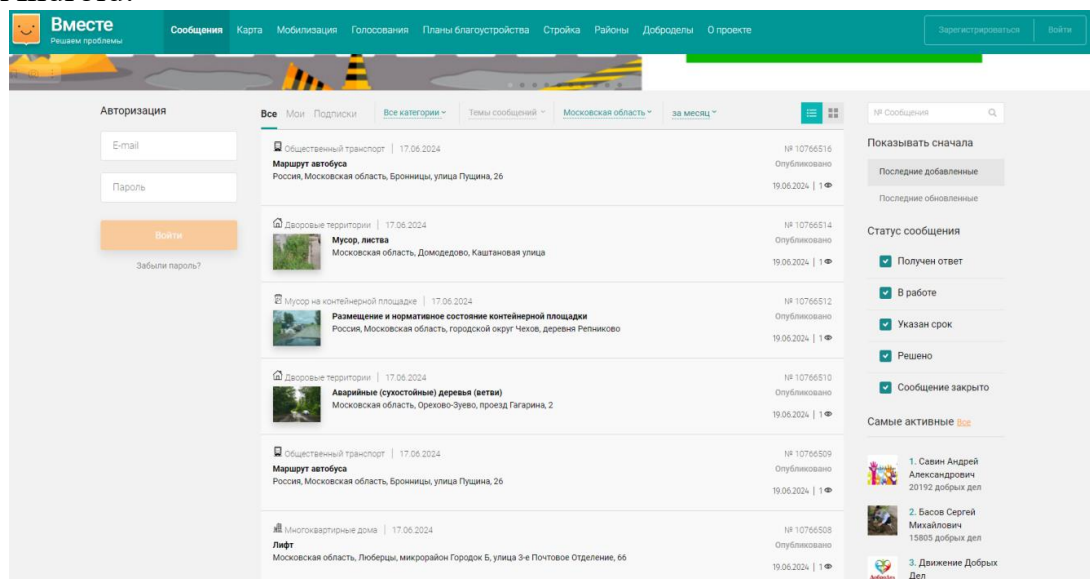


Рисунок 1 - Раздел «Сообщения» на портале «Добродел»

- Подача обращений. Жители Подмосковья могут создавать обращения по различным тематикам - ЖКХ, благоустройство, дороги, социальная сфера и другим. При этом заявитель может прикрепить фотографии, документы и геолокацию, чтобы детально описать проблему.

- Отслеживание хода решения. Пользователи могут наблюдать за ходом рассмотрения своего обращения, видеть сроки ответа и комментарии ответственных лиц.

- Голосование за предложения. Граждане могут предлагать свои идеи по улучшению городской среды и инфраструктуры, а другие пользователи – поддерживать понравившиеся предложения голосованием.

- Обратная связь. После решения проблемы заявители получают уведомление и могут оценить качество работы и результат.

Таким образом, портал «Добродел» позволяет гражданам в режиме онлайн взаимодействовать с местными и региональными органами власти, контролировать ход решения проблем и активно участвовать в принятии управленческих решений.

За время работы портала «Добродел» в Московской области он стал одним из ключевых каналов обратной связи между властью и гражданами. По данным на начало 2023 года, на портале было зарегистрировано более 2 миллионов пользователей, подано свыше 4 миллионов обращений, а также более 80 тысяч предложений от жителей.

Наиболее популярные тематики обращений на портале:

- Благоустройство (42% от общего числа обращений) - вопросы ремонта и содержания дорог, тротуаров, дворовых территорий, работы уличного освещения и т.д.

- ЖКХ (23%) - проблемы в сфере управления и содержания многоквартирных домов, вывоза мусора, состояния инженерных сетей.

- Транспорт (10%) - состояние остановок общественного транспорта, организация дорожного движения, работа общественного транспорта.

По итогам работы с обращениями, органами местного самоуправления и областными ведомствами ежегодно решается около 80% от общего числа поступивших на портал обращений. Кроме того, благодаря наиболее активным и популярным предложениям граждан, на территории Подмосковья реализуются различные проекты по благоустройству, ремонту дорог и других объектов инфраструктуры.

Одной из основных целей портала «Добродел» является вовлечение жителей в процессы принятия решений на муниципальном уровне. Для этого на платформе предусмотрены следующие механизмы:

1. Подача обращений. Как отмечалось ранее, граждане могут направлять в органы власти различные запросы, жалобы и предложения. При этом они могут не только описывать проблему, но и предлагать варианты ее решения.

2. Голосование за предложения. Пользователи портала могут поддерживать понравившиеся им инициативы по улучшению городской среды и инфраструктуры путем голосования. Наиболее популярные предложения, набравшие большое количество голосов, в дальнейшем рассматриваются органами власти для реализации.

3. Общественные обсуждения. На портале «Добродел» также проводятся онлайн-голосования и обсуждения по актуальным вопросам местного значения. Например, жители могут высказать свое мнение по проектам благоустройства, разработке новых градостроительных документов и т.д.

4. Работа с активными жителями. Органы местного самоуправления взаимодействуют с наиболее активными пользователями портала, которые часто обращаются с предложениями и следят за решением проблем. Такие граждане привлекаются к участию в различных муниципальных рабочих группах, комиссиях и советах.

Таким образом, портал «Добродел» обеспечивает прямой диалог между властью и жителями Московской области, позволяя гражданам не только сообщать о проблемах, но и принимать непосредственное участие в их решении.

Для сбора мнений граждан по различным актуальным темам на портале «Добродел» в 2020 году было проведено 14 голосований и 72 опроса. С их помощью удалось учесть позицию более 430 тыс. человек. Всего же с 2015 года, когда заработала платформа, было организовано 50 голосований и 192 опроса, в которых приняли участие около 1,5 млн жителей Подмосковья.

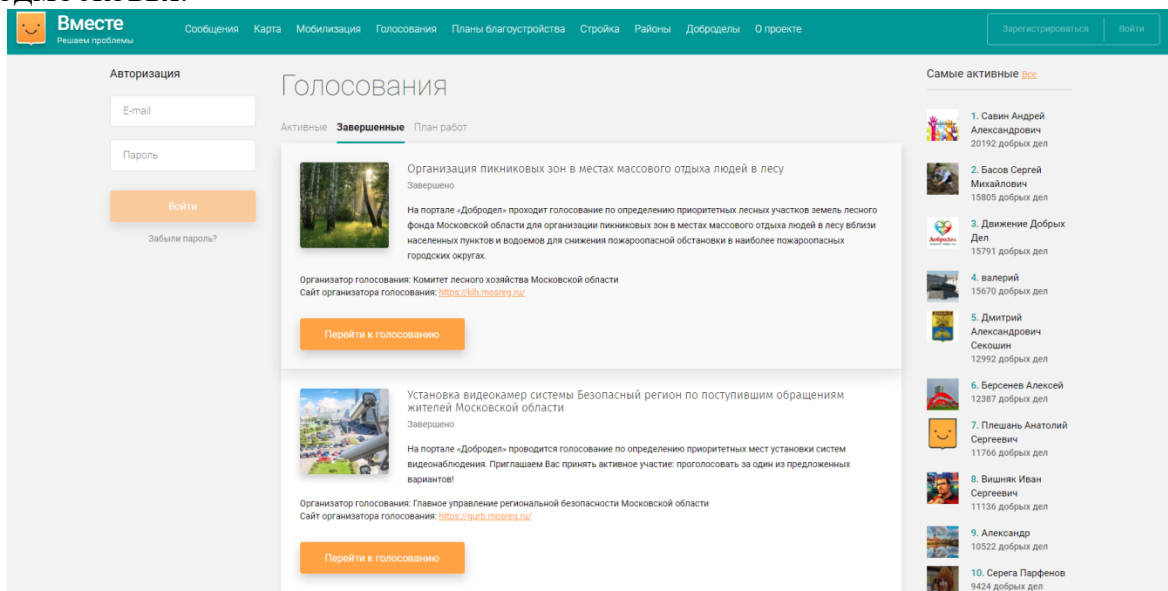


Рисунок 2 - Раздел «Голосования» на портале «Добродел»

Тематика этих опросов и голосований охватывает самые разные сферы – от развития региональной инфраструктуры до социальной политики и даже культурных инициатив. Так, например, в ходе голосования «Народный бюджет» жители могли распределить 500 млн рублей на благоустройство дворовых территорий и общественных пространств. Другой пример – голосование по выбору названий для новых станций Московского центрального кольца, которое позволило учесть мнения десятков тысяч человек при присвоении топонимов.

Кроме того, с помощью опросов на портале «Добродел» власти Подмосковья оперативно выясняют позицию граждан по острым вопросам. Например, во время пандемии COVID-19 был проведен опрос об эффективности принимаемых мер и удовлетворенности жителей действиями региональных властей. Результаты этого исследования помогли скорректировать подход к борьбе с распространением вируса.

Обратная связь от граждан, полученная через голосования и опросы на «Доброделе», также востребована при реализации национальных проектов. Она позволяет определять приоритеты развития инфраструктуры и социальной сферы, выявлять точки роста и «болевы точки», требующие особого внимания. Таким образом, жители становятся полноправными участниками процессов управления и развития региона.

Процедура голосований на портале максимально прозрачна и открыта. Результаты всех опросов публикуются в открытом доступе, а ход голосований можно отслеживать в режиме реального времени. Это исключает возможность манипулирования итогами и обеспечивает доверие граждан к этому инструменту.

Широкое вовлечение жителей в принятие решений при помощи портала «Добродел» - это одно из ключевых направлений цифровой трансформации госуправления в Московской области. Опыт региона в этой сфере представляет значительный интерес для других субъектов Российской Федерации, ведь он демонстрирует эффективные пути повышения открытости власти и вовлечения граждан в процесс развития территорий.

Портал «Добродел» продолжает активно развиваться, расширяя перечень доступных сервисов и отвечая на актуальные запросы жителей Московской области. Это позволяет повышать эффективность взаимодействия граждан с органами власти и качество решения их проблем.

Использование портала «Добродел» в качестве канала обратной связи с гражданами дает ряд ключевых преимуществ для органов местного самоуправления:

1. Оперативное выявление и решение актуальных проблем. Благодаря возможности подавать обращения в электронном виде, власти получают информацию о проблемах в режиме реального времени и могут быстро на них реагировать.

2. Повышение качества предоставления муниципальных услуг. Анализ обращений граждан позволяет выявлять системные недостатки в работе органов местного самоуправления и вносить необходимые изменения.

3. Формирование доверия жителей к власти. Активное взаимодействие с гражданами, учет их мнения при принятии решений и оперативная обратная связь способствуют повышению уровня доверия местным органам власти.

4. Вовлечение граждан в решение проблем территории. Возможность гражданам напрямую участвовать в определении приоритетов развития, высказывать свои идеи и контролировать их реализацию повышает уровень вовлеченности жителей в дела муниципального образования.

Таким образом, использование портала «Добродел» в системе муниципального управления Московской области является важным элементом повышения эффективности и открытости власти, а также вовлечения граждан в решение актуальных проблем на местном уровне.

Библиографический список

1. Головина, Н. А. Проблемы становления информационного общества в сфере обращений граждан на местном уровне / Москва: Московский педагогический государственный университет, 2018. – С. 153-158.
2. Количество пользователей на портале «Добродел» превысило 2 миллиона// РИА Новости. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://ria.ru/20211122/polzovateli-1760151700.html> (дата обращения 30.05.2024).
3. Майорова, Я. С. Повышение эффективности взаимодействия граждан с органами местного самоуправления в цифровом пространстве (на примере интернет-портала «Добродел») / Я. С. Майорова // Москва: Российский государственный гуманитарный университет, 2022. – С. 156-159.
4. Тимиргалин, С. Д. Добродел / С. Д. Тимиргалин // Научный альманах. – 2022. – № 1-1(87). – С. 29-32.
5. Игорь Брынцалов: Инициативное бюджетирование — это консолидация усилий органов МСУ, граждан и всех заинтересованных сторон для решения локальных проблем [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.mosoblduma.ru/Presscentr/news/122525#tab-text> (дата обращения 1.06.2024).
6. Камолов С. Г. Диалектика инновационного развития / С. Г. Камолов, Е. Н. Каунов // Вестник МГОУ. Серия: Экономика. 2018 № 4 31 с.
7. Каргалова М. В. Стратегия социального партнерства в XX веке / М. В. Каргалова // Научно-аналитический вестник ИЕ РАН. — 2019. — № 4 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/strategiya-sotsialnogo-partnyorstva-vhhi-veke/viewer>. (дата обращения 2.06.2024).
8. Князькова Е. А. Тенденции развития муниципальной молодежной политики (по опыту города Москвы) / Е. А. Князькова // Инновационный потенциал молодежи: информационная, социальная и экономическая безопасность: материалы международной молодежной научно-исследовательской конференции / под ред. А. В. Пономарева. — 2017. — С. 31–36.
9. Конкурентоспособность территорий : материалы XXI Всероссийского экономического форума молодых ученых и студентов (Екатеринбург, 23-27 апреля 2018 г.) : [в 8 ч.] / М-во науки и высшего образования Рос. Федерации [и др.] ; [отв. за вып.: Я. П. Силин, Е. Б. Дворядкина]. - Екатеринбург : Изд-во УрГЭУ, 2018. - Ч. 4 - 177 с.
10. Маркетинг территорий : учебник и практикум / [О. Н. Романенкова [и др.]; под общ. ред. О. Н. Романенковой; Финансовый ун-т при правительстве Рос. Федерации. - Москва: Юрайт, 2016. - 262с.