А.А. Мазука

Министерство территориального развития Пермского края

ПОРТАЛ «УПРАВЛЯЕМ ВМЕСТЕ» КАК ИНСТРУМЕНТ ГОРОДСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

Анализируются проблемы внедрения цифровых технологий на примере портала «Управляем вместе». На основе анализа публикаций о работе портала в средствах массовой информации сделаны выводы о неготовности органов местного самоуправления к работе с новыми технологиями. Предложены меры для повышения эффективности и результативности управления населением городским пространством посредством портала.

Ключевые слова: цифровизация, портал «Управляем вместе», органы местного самоуправления, исполнительные органы государственной власти, управление городским пространством

Тема цифровой трансформации государственного и муниципального управления в последние годы набирает в Российской Федерации все большую актуальность. Если ранее цифровизация процессов управления казалась чем-то отдаленным и непонятным, то сейчас с каждым годом данная тема приобретает более конкретные очертания.

Одним из ярких и успешных примеров проделанной масштабной работы в данном направлении можно считать создание портала «Госуслуги», который позволяет ежегодно все больше и больше услуг переводить в цифровой формат, избегая лишнего непосредственного взаимодействия заявителя с органами власти, экономя при этом время заявителя и отсутствие необходимости собирать дополнительные документы.

При этом цифровизация продолжает распространяться на все уровни власти в виде различных порталов с целью не только «дать» услугу, но и «получить» обратную связь. Сейчас в каждом регионе предпринимаются попытки создать цифровые системы для вовлечения населения в управление муниципальным образованием, сделать его простым и доступным, при этом

повысив качество и комфортность проживания на той или иной территории. Приоритеты отдаются взглядам изнутри и выявлению наиболее острых проблем, волнующих граждан, а не «навязыванию» каких-то проектов. Так, среди наиболее успешных цифровых проектов, нацеленных на «диалог» с населением, можно привести портал «Добродел» в Московской области, «Сахалин.Онлайн» Сахалинской области, система «Инцидент-менеджмент» республики Башкортостан (аналогичная система - в республике Чувашия), работа которой выстроена на мониторинге социальных сетей «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter и «Одноклассники» по проблемным вопросам жителей с целью дальнейшей передачи и проработки проблемы в региональные и муниципальные органы власти. В Пермском крае подобный функционал по управлению городским пространством выполняет портал «Управляем вместе».

Проект был запущен в 2017 году и позиционируется как инструмент, с помощью которого «жители Прикамья могут принять участие в реализации Программы развития Пермского края, а также направить свои замечания по текущему содержанию объектов социальной и транспортной инфраструктуры и внести предложения в программу дальнейшего развития региона» [1]. На данный момент времени у населения есть возможность сообщить о проблемах по 23 различным категориям и принять участие в решении не только вопросов местного значения, таких, как благоустройство дворов, дорог, общественных территорий, но и краевого уровня - оценить доступность здравоохранения, качество предоставления услуг МФЦ и др. Несмотря на то, что портал существует сравнительно недавно, он уже успел завоевать популярность среди прикамцев. Так с момента создания на Портале зарегистрировалось 123 тыс. человек, число уникальных (впервые посетивших портал) пользователей за все время превысило 2 млн. человек [2]. Портал находится на сопровождении у Министерства информационного развития и связи Пермского края, поэтому продолжает ежегодно дорабатываться и совершенствоваться за счет краевого бюджета: внедряются интерактивные карты по важ-

ным для населения вопросам, проводятся голосования по реализации того или иного проекта. В мае 2019 года было запущено мобильное приложение «Управляем вместе», позволяющее пользователям оперативно размещать и контролировать жалобы по тем или иным вопросам [3]. Благодаря данному нововведению 40 % обращений жителей стало поступать именно с данной платформы [4]. Кроме того, в сентябре 2020 года Министерством информационного развития и связи Пермского края на портале была запущена программа лояльности, в рамках которой пользователи будут получать баллы за активную деятельность: направление сообщений по проблемам, заполнение профиля в личном кабинете, обнаружение ошибок на портале и пр., а также зарабатывать достижения за большое количество сообщений по одной теме [5]. В свою очередь накопленные баллы можно будет обменять на призы с логотипом портала.

Таким образом, ведется активная работа по раскрутке и популяризации платформы с привлечением большого количества населения к решению насущных проблем и постоянному контролю за работой власти на территории муниципальных образований. Благодаря данному ресурсу население напрямую и в короткие сроки (8 рабочих дней [6]) может получить ответ по интересующей проблеме. Данный инструмент значительно облегчает диалог с властью для населения, в отличие от такой формы, как «обращения граждан», где официально направленная жалоба будет рассматриваться до 30 дней [7] и по факту в официальном ответе будут содержаться лишь общие фразы и «отписки» без реального решения указанной проблемы.

При этом, несмотря на реализацию технической возможности для населения реально участвовать в решении проблем своей территории и ежегодный рост популярности данного портала, существуют определенные преграды, не позволяющие эффективно использовать данный инструмент в повседневной деятельности.

Среди органов местного самоуправления до сих пор отмечается пессимизм и несерьезное отношение к работе на данном портале. Нередко властя-

ми допускается нарушение сроков ответа, либо отсутствие реакции на жалобы граждан. Предоставляются неполные данные, что нарушает основной принцип работы портала - открытости и достоверности информации для жителей [2]. Допускаются «отписки» и формальные ответы о выполнении работ [8]: не указываются причины, по которым возникла проблема, не прописываются конкретные меры, которые приняты для решения вопроса. Кроме того, были выявлены случаи предоставления ложной информации о решении проблем населения: в ответ на жалобы были представлены фотографии после обработки в графическом редакторе Photoshop[9]. Все это говорит о неготовности чиновничьего аппарата на местах к работе по правилам современных реалий.

Так, в качестве главных причин такой политики можно выделить следующие:

1. Несерьезное отношение органов местного самоуправления к использованию портала, социальных сетей и других интернет-инструментов как к способу выстраивания диалога с населением по решению проблем. Годы закреплённая бюрократическая привычка работать только по официально поступившим письменным обращениям граждан не позволяет вырваться из рамок консерватизма и перейти на новый, более современный уровень.

Многим управленцам сложно перестроить работу аппарата с учетом новых реалий на более быстрый темп работы в рамках внедряемых технологий, специалисты физически не готовы принять нововведения как должное, уже что-то случившееся, списывая это на очередную «моду» и мимолетное увлечение пришедшей власти с надеждой, что через некоторое время все забудется и вернется в былой бумажно-волоконный ритм.

2. Ввиду этого в органах местного самоуправления отсутствуют специалисты, ответственные только за работу на портале. Как правило, данный функционал вменен в обязанность как дополнительная нагрузка, что не позволяет уделять должное количество времени для проработки качествен-

ного решения проблем жителей ввиду наличия основных должностных обязанностей [8].

3. Отсутствуют специально обученные кадры для работы на портале. Так, ввиду особенностей и тонкостей административной части портала, не все специалисты понимают, как правильно и корректно занести информацию в ответ на обращение жителя, что влечет за собой нарушения сроков, достоверности и полноты решения проблемы.

4. Помимо организационных моментов также присутствует и финансовая сторона вопроса. Для оперативных решений проблем граждан нередко отсутствуют средства в бюджете. К примеру, по жалобам населения на некачественное дорожное покрытие необходимо не только спланировать и заложить в бюджет расходы на проведение ремонта проблемного участка дороги, но также своевременно выполнить указанное обещание. Но ввиду постоянно меняющихся приоритетов по развитию муниципальной территории и дефицита финансов, решение вопроса в перспективе становится не однозначным.

Таким образом, ввиду вышеперечисленных аргументов образуется «капкан», где власть субъекта, как инициатор процесса цифровизации, становится заложником ситуации. С одной стороны активными темпами внедряются новые дорогостоящие цифровые технологии, позволяющие эффективно выстроить работу на местах, оперативно получить информацию от населения по острым проблемам и текущим потребностям в благоустройстве территорий, и тем самым выстроить траекторию на формирование комфортной и качественной жизни для граждан. С другой – отсутствие бюджетных средств и неподготовленность муниципальных специалистов и управленцев к работе с новыми технологиями, что делает невозможным достижение высоких результатов работы и сводит эффективность нововведений к нулю.

При этом стоит отметить, что согласно статье 12 Конституции Российской Федерации, статье 6 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Фе-

дерации» законодательно у региона отсутствует возможность вмешаться в управление муниципальным образованием и повлиять на повышение качества работы органов местного самоуправления на портале «Управляем вместе». Так, невозможно принудить муниципалов эффективно выстроить работу, а за некачественный результат ввести санкции в виде депремирований глав муниципальных образований или дисциплинарных взысканий [10, 11].

В 2018 году краевыми властями были предприняты попытки активизировать органы местного самоуправления в данном направлении и сформировать ответственный подход к решению проблем граждан, продвигая портал под лозунгом «Заставь чиновника работать!» [12], тем самым официально используя портал как инструмент распространения влияния власти субъекта в территориях муниципалитетов и осуществления контроля за деятельностью органов местного самоуправления. Кроме того, из года в год в качестве рычага давления на глав муниципалитетов в работе с порталом используется психологическое воздействие: на ежемесячных заседаниях совета глав территории-аутсайдеры подвергаются жесткой критике со стороны губернатора Пермского края. Но, как показывает практика, несмотря на принимаемые меры, тема некачественной работы муниципалитетов на портале ежегодно всплывает в повестках региональных СМИ.

Таким образом, для выхода из сложившейся ситуации сторонам (как органам местного самоуправления, так и властям Пермского края) предлагается предпринять следующие меры:

1. Муниципальным образованиям предусмотреть в штате администраций введение специалистов по работе с порталом «Управляем вместе», несущим ответственность за полноту, качество и своевременность размещения ответов на сообщения граждан.
2. Министерству информационного развития и связи Пермского края организовать техническую и методическую поддержку специалистов администраций, осуществляющих работу на портале, в том числе с проведением онлайн-обучений по обновлениям системы.

3. Исполнительным органам государственной власти Пермского края выстроить диалог с органами местного самоуправления по вопросам привлечения бюджетных средств из краевого бюджета в рамках субсидирования тех или иных проектов, нацеленных на решение проблемных вопросов населения.

Только благодаря слаженной и конструктивной работе всех участников вертикали власти управление населения городским пространством посредством цифровых технологий станет эффективным и результативным.

Список литературы

1. О проекте «Управляем вместе» [Электронный ресурс]. – URL: <https://vmeste.permkrai.ru/about/>. (дата обращения: 1.10.2020).

2. Глава Прикамья лично проверит исполнение запросов жителей, оставленных на портале «Управляем вместе» // Глас народа. Интернет-газета [Электронный ресурс]. – URL: https://glasnarod.ru/rossiya/permskij-kraj/330583-glava-prikamya-lichno-proverit-ispolnenie-zaprosov-zhitelej-ostavlennykh-na-portale-lupravlyаем-vmester?utm_source=yxnews&utm_medium=desktop&utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2Fnews%2Fstory%2FGlava_Prikamya_lichno_proverit_ispolnenie_zaprosov_zhitelej_ostavlennykh_na_portale_Upravlyаем_vmeste--d831f17a7156b2a93cdc1619c979d553. (дата обращения: 1.10.2020).

3. У портала «Управляем вместе» появилось мобильное приложение // Сайт губернатора и Правительства Пермского края [Электронный ресурс]. – URL: <https://permkrai.ru/news/u-portala-upravlyаем-vmeste-poyavilos-mobilnoe-prilozhenie/>. (дата обращения: 1.10.2020).

4. 40% сообщений на портал «Управляем вместе» поступает через мобильное приложение // БезФормата [Электронный ресурс]. – URL: <https://perm.bezformata.com/listnews/soobsheniy-na-portal-upravlyаем-vmeste/85648398/>. (дата обращения: 1.10.2020)

5. Жителей Прикамья наградят за активность на портале «Управляем вместе» // Сайт Министерства информационного развития и связи Пермского края [Электронный ресурс]. – URL: https://mirs.permkrai.ru/about/news/4062/?sphrase_id=12626. (дата обращения: 1.10.2020).

6. Об утверждении Регламента обработки и публикации информации, данных, ответов в Единой краевой автоматизированной системе Открытого Правительства Пермского края ("Управляем вместе"), а также рассмотрения сообщений, поступающих с использованием Единой краевой автоматизированной системы Открытого Правительства Пермского края ("Управляем вместе"). Приказ Министерства информационного развития и связи Пермского края от 14.11.2018 N СЭД-20-01-01-72 " [Электронный ресурс]. // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

7. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) [Электронный ресурс]. // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

8. Наказываем вместе. Максим Решетников остался недоволен работой глав с краевым порталом [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/3674878>. (дата обращения: 1.10.2020).

9. Портал «Управляем вместе» реально работает // Россия. Телевидение и радио. ГТРК Пермь [Электронный ресурс]. URL: <http://t7-inform.ru/s/audionews/20190522180504>. (дата обращения: 1.10.2020).

10. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [Электронный ресурс]. // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

11. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 20.07.2020с изм. и доп., вступ. в силу с 28.08.2020) [Электронный ресурс]. // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

12. Заставляем вместе. Краевой портал получил резонансный лозунг. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/3619788>. (дата обращения: 1.10.2020).

A.A. Mazuka

Ministry of territorial development of the Perm krai

**"MANAGING TOGETHER" PORTAL AS A TOOL OF URBAN
MANAGEMENT FOR THE POPULATION**

The problems of implementing digital technologies are analyzed using the example of the "Manage together" portal. Based on the analysis of publications about the work of the portal in the media, conclusions are drawn about the lack of readiness of local governments to work with new technologies. Measures are proposed to improve the efficiency and effectiveness of public management of urban space through the portal.

Keywords: digitalization, "Managing together" portal, local government bodies, Executive bodies of state power, urban space management.