

Научная статья

УДК 353

DOI: 10.18522/2658-5820.2023.4.4.

EDN ORJPIF



**Центр управления регионом
как форма взаимодействия региональных органов власти
и населения в современном цифровом пространстве**

Наталья А. Латушко¹

¹Южный федеральный университет, г. Ростов-на-Дону, Россия
e-mail: nlatushko@sfedu.ru

Аннотация

Введение. В статье анализируется новая форма публичного управления – Центр управления регионом. Актуальность исследования определяется необходимостью изменений функционирования системы государственного управления в условиях цифровой трансформации за счет расширения диалога власти и населения, более гибкого реагирования на запросы общества и установления устойчивой обратной связи между властью и населением.

Методы. В исследовании применен аналитический метод. Также использованы данные и аналитические материалы АНО «Диалог Регионы».

Результаты и их обсуждение. В целом Центр управления регионом как инструмент управления позволяет за счет интеграции мониторинговых и аналитических данных более гибко координировать действия субъектов регионального развития, а именно региональных властей, бизнеса и гражданских объединений; содействовать в развитии социальной и инженерной инфраструктуры, а также расширить спектр услуг для населения. Но в настоящее время основным направлением деятельности ЦУРов является оперативное реагирование на запросы граждан и работа в сетевом пространстве по подаче релевантной информации.

Ключевые слова: цифровизация; центр управления регионом; сетевые коммуникации; обратная связь; сетевое взаимодействие.

Для цитирования: Латушко Н.А. (2023). Центр управления регионом как форма взаимодействия региональных органов власти и населения в современном цифровом пространстве. *Caucasian Science Bridge*, 6 (4), с. 50–56. <https://doi.org/10.18522/2658-5820.2023.4.4>.

**Regional Management Center as a form of interaction
between regional authorities and population
in modern digital space**

Natalia A. Latushko¹

¹Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russia
e-mail: nlatushko@sfedu.ru

Annotation

Introduction. The article analyzes a new form of public administration – the Regional Management Center. The relevance of the study is determined by the need to change the functioning of the public administration system in the context of digital transformation by expanding the dialogue between the authorities and the population, more flexible response to the needs of society and establishing stable feedback between the authorities and the population.

Methods. The study used the analytical method. Data and analytical materials from “Dialog-Regina” were also used.

Results and discussion. In general, the Regional Management Center as a management tool allows, through the integration of monitoring and analytical data, to more flexibly coordinate the actions of subjects of regional development, namely regional authorities, business and civil associations; assist in the development of social and engineering infrastructure, as well as expand the range of services for the population. However, at present, the main activities of the RMCs are mainly prompt response to citizens’ requests and work in the network space to provide relevant information.

Keywords: digitalization, regional management center (RMC), network communications, feedback, networking.
For citation: Latushko N.A. (2023). Regional Management Center as a form of interaction between regional authorities and population in modern digital space. *Caucasian Science Bridge*, 6 (4), p. 50–56. <https://doi.org/10.18522/2658-5820.2023.4.4>.

Введение

В современной динамично развивающейся среде цифровизация является общемировой тенденцией, а коммуникационные технологии подвержены трансформации от традиционных форм к сетевым во всех сферах жизнедеятельности, включая и систему государственного управления. Цифровые технологии открывают новые возможности по систематизации, анализу и использованию данных, что делает допустимым улучшить процесс управления в целом. Задачи, поставленные в Федеральной программе «Цифровая экономика», требуют изменения функционирования системы государственного управления в сетевом пространстве для упрощения взаимодействия граждан, бизнеса и власти, расширения диалога власти и населения, внедрения механизма обратной связи, направленных на улучшение качества жизни населения и развитие бизнеса посредством улучшения качества предоставляемых услуг населению и организациям. И на сегодняшний момент одним из институтов цифровой трансформации в РФ является Центр управления регионом (ЦУР).

Результаты исследования и их обсуждение

На современном этапе развития общества происходит снижение роли традиционных коммуникационных каналов в пользу электронных и сетевых вследствие стремительно развивающейся сферы информационно-телекоммуникационных технологий. Сетевые пространства с обширной пользовательской аудиторией становятся площадкой, способной оказывать взаимовлияние между общественно-политическими процессами и общественным мнением, нормами и ценностями (Устинович, 2019). А феномен социальных сетей в последнее время вошел в исследовательско-дискуссионное поле социологии (Зотов, 2019).

Сетевые пространства (социальные сети) являются виртуальным сообществом, активно коммуницирующим в информационном поле независимо от своего пространственного и временного расположения. При этом насыщенность информационного потока формирует общественное мнение, сосредоточивая внимание на определенном отношении, настроении и акцентах (Заславская, 2017).

Цифровая трансформация затронула все сферы жизнедеятельности, в том числе и сферу государственного управления. Для последней, по мнению А.Ю. Демидова и А.И. Лукашова, она состоит в создании единого пространства цифрового формата с возможностью оказания государственных услуг и реализации полномочий в лице «цифровых двойников» чиновников, с включением широкого круга заинтересованных сторон, находящихся за пределами системы публичного управления (Демидов, 2021), а также позволяет более полно реализовать механизм обратной связи как один из основных принципов гибкого управления. Данная проблема разрабатывается в том числе и зарубежными специалистами. Так, А. Манохаран с соавт. показали роль средств электронного правительства в получении объективной информации и обратной связи для улучшения качества принимаемых решений и усиления общественного компонента в государственном и муниципальном управлении (Manoharan, 2023). В свою очередь, П. Петри и В. Томас обобщили представления об управленческих императивах азиатских стран и обратили внимание на необходимость совершенствования механизмов обратной

связи в системах государственного управления для повышения эффективности их работы (Petri, 2013).

Й. Харфст с соавт. разработали концепцию региональных посланников, которые должны улучшить качество управления сельскими регионами, и выявили, что соответствующие инициативы, помимо прочего, усиливают обратные связи между различными заинтересованными сторонами (Harfst, 2017). С. У с соавт. проанализировали цифровой компонент в управлении в сельской местности Китая и показали, что различные инициативы в виде электронного правительства перспективны, однако сами по себе требуют развития механизмов обратной связи (в том числе специфических) и направленного стимулирования более широкого участия населения в их реализации (Wu, 2022). Б. Хермелин и Б. Перссон проанализировали механизмы институциональных трансформаций в региональном управлении на примере Швеции и обратили внимание на пространственную неоднородность проявления эффектов, создаваемых при функционировании обратных связей (Hermelin, 2021). К. Хименес-Агилар и У. Тене обратили внимание на огромную значимость обратных связей между местным и национальным уровнями для успешной реализации инициатив в рамках трансграничного сотрудничества государств Южной Америки (Jimenez Aguilar, 2020).

В нашей стране одним из новых институтов цифровой трансформации является Центр управления регионом как проектная организационная структура, деятельность которой фиксируется в нормативно-правовом документе субъекта РФ. С декабря 2020 г. они созданы в 83 субъектах РФ.

Центр управления регионом входит в сетевую структуру управления, целью функционирования которой является обеспечение коммуникаций между государством и гражданами. Структура Центра состоит из трех основных блоков, каждый из которых имеет свое функциональное значение. Функционал блока аналитики заключается в том, чтобы на основе анализа и интерпретации данных о социальных тенденциях в обществе, общественного мнения и поведения потребителей выявлять и прогнозировать восходящие тренды в локалитетах, что возможно использовать заинтересованным сторонам, в первую очередь госуправлению, а также хозяйствующим субъектам, жителям и др.

Второй блок – информационный, функционирование которого заключается в решении задач по повышению информативности и понимания гражданами наиболее актуальных региональных проблем, действий властей, а также по поддержке и сопровождению официальных и неофициальных коммуникационных каналов органов государственной власти и управления.

Третий блок – обратная связь через электронные каналы, цифровые сервисы и опросы, позволяющая повысить контроль эффективности государственной политики, а также качество и скорость предоставляемых услуг. Данный блок структурирован на три составляющие (рис. 1).

В целом Центр управления регионом, являясь единым информационным пространством, позволяет государственным и муниципальным органам власти улучшить процессы принятия решений, повысить координацию действий участников процесса и в условиях нестабильной внешней среды повысить рефлексивность на изменение ситуации, что становится возможным за счет внедрения следующего механизма взаимодействия:

- сбор и анализ информации о проблемах региона и потребностях населения;
- обработка и систематизация информации в целях более детализированной картины состояния региона как социально-экономической системы;
- оперативное принятие решений на основе полученной информации;



Рисунок 1. Категории проблем (данные АНО «Диалог Регионы»)

- осуществление соответствующим исполнительным органом государственной и муниципальной власти, в том числе и за счет применения цифровых технологий;
- мониторинг и анализ полученных результатов в целях оценки эффективности принятых мер и корректировки последующих мероприятий;
- обратная связь с населением посредством информационно-цифровых каналов как формат коммуникации государства и граждан.

И создание открытой системы между властью и населением, и перевод коммуникаций в онлайн-формат являются задачами, стоящими перед Центром управления регионом.

На сегодняшний момент, по данным соцопросов АНО «Диалог Регионы», более 59% россиян считают, что присутствие власти в открытом информационном пространстве и возможность адресовать запрос представителям государственного управления свидетельствуют об открытости власти.

На основании аналитических материалов АНО «Диалог Регионы», фиксирующих, что в среднем с месяц поступает около 470 тыс. обращений граждан по всей стране (в 2018 г. – лишь 8,5 тыс. обращений) и оперативность реагирования со стороны системы управления составляет не более пяти часов, можно заключить, что перевод коммуникации в онлайн-формат между гражданами и представителями системы государственного и муниципального управления эффективен, что также являлось одной из задач ЦУР.

За 2022 г. от жителей Ростовской области через информационные системы поступило более 120 тыс. обращений (65 тыс. обращений на Платформу обратной связи, 62 тыс. обращений через социальные сети). Все обращения граждан были обработаны. Основные проблемы, требующие решения, представлены на рис. 2 и иллюстрируют, что для решения возникающих проблем состояния автомобильных дорог и благоустройства жители Ростовской области используют все доступные информационные платформы, а для решения вопросов, связанных с функционированием и оказанием услуг системы здравоохранения, – Платформу обратной связи, для решения вопросов содержания территории – социальные сети.

В целом, по данным АНО «Диалог Регионы», основные итоги деятельности ЦУР в период 01.12.2018–01.12.2022 следующие:

- 25,4 млн вопросов, поступивших через «Госуслуги. Решаем вместе» и социальные сети, были рассмотрены и решены органами власти и управления;

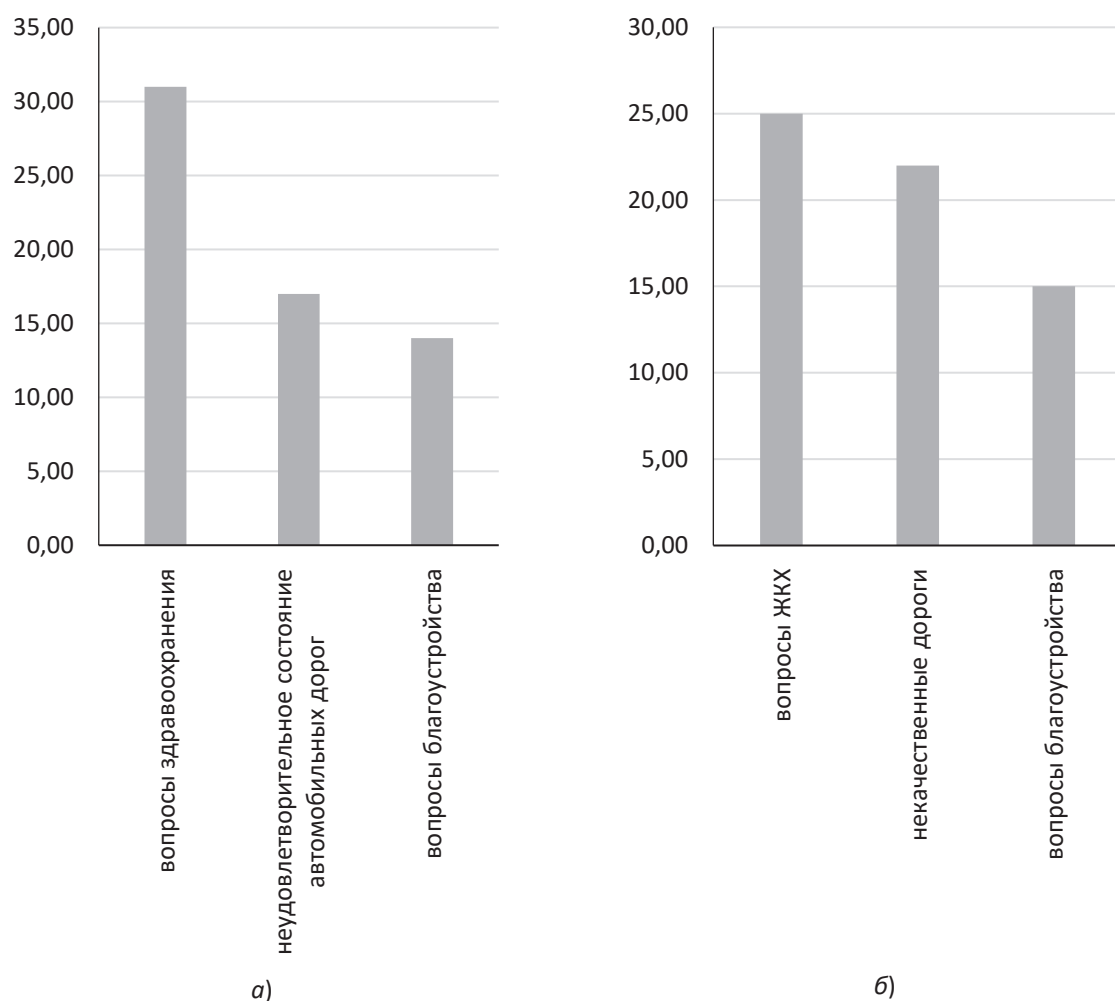


Рисунок 2. Основные проблемы граждан Ростовской области в 2022 г.:
 а – поступившие через Платформу обратной связи; б – поступившие через социальные сети, %

- 6 млн респондентов приняли участие в опросах по наиболее актуальным и социально значимым темам;
- на основе аналитических данных ЦУР, включающих данные соцопросов, обратной связи и экспертных оценок, органами государственной власти и управления было принято 2,5 тыс. управленческих решений;
- целевая аудитория сетевых платформ составляет 48 млн человек;
- создано 170 тыс. госпабликов;
- проведено 7 тыс. обучающих семинаров по формату коммуникаций в интернет-пространстве.

Поэтому можно сделать вывод о том, что ЦУР способен оперативно и эффективно реагировать на проблемы граждан.

Заключение

Центр управления регионом как инструмент управления позволяет за счет интеграции мониторинговых и аналитических данных более гибко координировать действия субъектов регионального развития, а именно региональных властей, бизнеса и гражданских объединений; содействовать в развитии социальной и инженерной инфраструктуры, а также расширить спектр услуг для населения. Также за счет репрезентативно-маркетинговых мероприятий он может оказывать положительное

влияние на инвестиционную активность в регионе. Но в настоящее время основным направлением деятельности ЦУРов является эффективное реагирование на запросы граждан и работа в сетевом пространстве по подаче релевантной информации.

По данным агентства «Вебер», лишь 31% интернет-пользователей отмечает, что в интернет-пространстве присутствует достаточно информации о деятельности органов госвласти, 51% говорит о нехватке такого рода информации, и только 8% заявляют об избыточности информации о деятельности органов власти и управления. Таким образом, деятельность ЦУР является необходимым элементом цифровизации системы государственного управления посредством информирования и формирования общественного мнения.

В целом комбинация мониторинговых, аналитических и коммуникационных возможностей ЦУР в комплексе с данными цифровых платформ, помимо основной задачи – оперативно и эффективно решать проблемы граждан, – позволяет и расширить информацию за счет более полного понимания экономических и социальных запросов общества для региональных органов власти и управления в целях принятия масштабных системных решений, формирования стратегий и программ, направленных на социально-экономическое развитие региона.

Литература

- Большакова, К.Ю. Центры управления регионом как новая форма управленческой деятельности / К.Ю. Большакова, А.В. Климова // *Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление*. – 2022. – Т.9, № 4. – С. 391–400. – DOI 10.22363/2312-8313-2022-9-4-391-400. – EDN BAXMSO.
- Демидов, А.Ю. Отдельные подходы к цифровой трансформации государственного управления / А.Ю. Демидов, А.И. Лукашов // *Государственная служба*. – 2021. – Т. 23, № 1. – С. 28–34. – DOI 10.22394/2070-8378-2021-23-1-28-34. – EDN TNWRQC.
- Заславская, О.Ю. Влияние глобальных процессов информатизации на развитие современной системы образования в условиях цифровой экономики / О.Ю. Заславская // *Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Информатизация образования*. – 2018. – Т. 15, № 3. – С. 271–281. – DOI 10.22363/2312-8631-2018-15-3-271-281. – EDN YOPBGR.
- Зотов, В.В. Формирование пространства публичных коммуникаций субъекта РФ в условиях превалирования социальных медиа / В.В. Зотов, А.В. Губанов // *Общество: социология, психология, педагогика*. – 2019. – № 3 (59). – С. 57–61. – DOI 10.24158/spp.2019.3.8. – EDN ZAQIUX.
- Устинович, Е.С. Политико-административное электронное взаимодействие власти и общества: теоретический аспект / Е. С. Устинович // *Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: История и право*. – 2019. – Т. 9, № 1 (30). – С. 126–132. – EDN KVAZJZ.
- Harfst, J. Regional Ambassadors-An Innovative Element for the Development of Rural Areas? / J. Harfst, P. Pichler, W. Fischer // *European Countryside*. – 2017. – Vol. 9. – P. 359–374.
- Hermelin, B., Persson, B. Regional governance in second-tier city-regions in Sweden: a multi-scalar approach to institutional change / B. Hermelin, B. Persson // *Regional Studies*. – 2021. – Vol. 55. – P. 1365–1375.
- Jimenez Aguilar, C.M. Frontier development policy and local governance in South America / C.M. Jimenez Aguilar, U. Thoene // *Territory, Politics, Governance*. 2020. – Vol. 8. – P. 639–656.
- Manoharan, A.P. Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices / A.P. Manoharan, J. Melitski, M. Holzer // *Public Organization Review*. – 2023. – Vol. 23. – P. 265–283.
- Petri, P. Development imperatives for the Asian Century / P. Petri, V. Thomas // *ADB Economics Working Paper Series*. – 2013. – Vol. 360. – P. 1–49.
- Wu, S. Digital governance in rural Chengdu, China: Its potential for social-ecological resilience / S. Wu, D.B. Abramson, B. Zhong // *Frontiers in Sustainable Cities*. – 2022. – Vol. 4. – DOI: <https://doi.org/10.3389/frsc.2022.736965>.

References

- Bol'shakova K.Y., Klimova A.V. Regional management centers as a new form of management activity. *Vestnik Rossijskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: Gosudarstvennoe i municipal'noe upravlenie = Bulletin of the Peoples' Friendship University of Russia. Series: State and Municipal Administration*. 2022; 9(4): 391–400. DOI 10.22363/2312-8313-2022-9-4-391-400. (In Russ.)

- Demidov A.Yu., Lukashov A.I. Separate approaches to the digital transformation of public administration. *Gosudarstvennaya sluzhba = Public Service*. 2021; 23(1): 28–34. DOI 10.22394/2070-8378-2021-23-1-28-34. (In Russ.)
- Harfst J., Pichler P., Fischer W. Regional Ambassadors-An Innovative Element for the Development of Rural Areas? *European Countryside*. 2017; 9: 359–374.
- Hermelin B., Persson B. Regional governance in second-tier city-regions in Sweden: a multi-scalar approach to institutional change. *Regional Studies*. 2021; 55: 1365–1375.
- Jimenez Aguilar C.M., Thoene U. Frontier development policy and local governance in South America. *Territory, Politics, Governance*. 2020; 8: 639–656.
- Manoharan, A.P., Melitski J., Holzer M. Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices. *Public Organization Review*. 2023; 23: 265–283.
- Petri P., Thomas V. Development imperatives for the Asian Century. *ADB Economics Working Paper Series*. 2013; 360: 1–49.
- Ustinovich E.S. Politico-administrative electronic interaction between government and society: a theoretical aspect. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Istoriya i parvo = Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Series: History and Law*. 2019; 9; 1(30): 126–132. (In Russ.)
- Wu S., Abramson D.B., Zhong B. Digital governance in rural Chengdu, China: Its potential for social-ecological resilience. *Frontiers in Sustainable Cities*. 2022; 4. – DOI: <https://doi.org/10.3389/frsc.2022.736965>.
- Zaslavskaya O.Y. The influence of global informatization processes on the development of the modern education system in the digital economy. *Vestnik Rossijskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: Informatizaciya obrazovaniya = Bulletin of the Peoples' Friendship University of Russia. Series: Informatization of education*. 2018; 15(3): 271–281. DOI 10.22363/2312-8631-2018-15-3-271-281. (In Russ.)
- Zotov V.V., Gubanov A.V. Formation of the space of public communications of the subject of the Russian Federation in the conditions of the prevalence of social media. *Obshchestvo: sociologiya, psihologiya, pedagogika = Society: sociology, psychology, pedagogy*. 2019; 3(59): 57–61. DOI 10.24158/spp.2019.3.8. (In Russ.)

Дата получения рукописи: 25.10.2023

Дата окончания рецензирования: 30.11.2023

Дата принятия к публикации: 06.12.2023

Информация об авторе

Латушко Наталья Александровна – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической социологии и регионального управления, Институт социологии и регионоведения, Южный федеральный университет, г. Ростов-на-Дону, Россия, e-mail: nlatushko@sfedu.ru

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов

Information about an author

Latushko Natalia Alexandrovna – candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Economic Sociology and Regional Management, Institute of Sociology and Regional Studies, Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russia, e-mail: nlatushko@sfedu.ru

The author declares that there is no conflict of interest