

УДК 351.35

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ В  
РОССИЙСКОМ СЕГМЕНТЕ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

**Домрачева Л.П.**

*к.э.н., доцент,  
Вятский государственный университет,  
Киров, Россия*

**Горячих Е.О.**

*магистр,  
Вятский государственный университет,  
Киров, Россия*

**Аннотация**

Актуальность статьи обусловлена ростом и популяризацией социальных сетей в жизни общества. Цель работы – проанализировать новый и значимый государственный инструмент органов власти — социальные сети, выявить преимущества и недостатки. В статье рассматривается практика использования социальных сетей в работе органов исполнительной власти, охарактеризована программа «Инцидент менеджмент».

**Ключевые слова:** государственный контроль, система «Инцидент менеджмент», социальные сети, государственные служащие, государственное управление, социальные медиа

**IMPROVEMENT OF STATE CONTROL IN THE RUSSIAN INTERNET  
NETWORK SEGMENT**

**Domracheva L.P.**

*Ph.D., Associate Professor,  
Vyatka State University,  
Kirov, Russia*

**Goryachikh E.O.**

*master,  
Vyatka State University,  
Kirov, Russia*

**Annotation**

The relevance of the article is due to the growth and popularization of social networks in society. The purpose of the work is to analyze a new and significant state tool of government bodies - social networks, to identify advantages and disadvantages. The article discusses the practice of using social networks in the work of executive bodies, the program "Incident Management" is characterized.

**Keywords:** state control, Incident Management system, social networks, government employees, government, social media

На сегодняшний день трудно представить жизнь граждан без сети «Интернет». Информационно-коммуникативные сети прочно вошли практически во все сферы общества. Социальные сети и мессенджеры имеют большое значение в жизни человека. В России проникновение социальных сетей оценивается в 47% [1]. Вовлеченность граждан в социальные сети возрастает. Из отчёта аналитического агентства GfK, число пользователей интернета среди россиян старше 16 лет в 2019 году выросло с 91 млн до 94,4 млн человек. Что составляет 79,8% взрослого населения страны. Наибольшую динамику по сравнению с 2018-м показали представители старшего поколения: в категории 65+ число пользователей Сети возросло с 26 до 36%, в категории 50–64 года — с 63 до 66% [2].

Увеличивается число регулярных пользователей и частота использования Сети. Рост социальных сетей остаётся основной тенденцией развития интернета, 52% россиян ежедневно заходят в одну из социальных сетей, 32% времени, проведённого в интернете, потрачено на социальные сети. В России активный интернет-пользователь зарегистрирован в среднем в четырёх социальных сетях: «ВКонтакте», «Instagram», «Одноклассники» и «Facebook» [3].

Основываясь на данных статистических показателях, можно сделать два вывода. Во-первых, распространение интернета с развитием новых технологий и повышением важности в жизни человека с каждым годом будет

увеличиваться. Во-вторых, растет процент пользователей социальных сетей и мессенджеров среди представителей старшего поколения, которые в свою очередь интересуются политической, социальной и экологической повесткой.

По мере развития цифровизации значимым инструментом государственного управления становятся социальные сети в сети «Интернет».

Если раньше представители власти комментировали управленческие решения или нововведения в официальных традиционных источниках, таких как сайты органов власти, печатные издания, средства массовой информации и были относительно закрыты от населения, вели «монолог». То сейчас государственные служащие вынуждены активно использовать интернет-платформы, становиться более публичными и вести открытый диалог с людьми. Социальные сети расширяют инструменты взаимодействия, выступают как дополнительная площадка для управления коммуникациями органов государственной власти и граждан, что позволяет повысить эффективность и результативность управления.

В настоящее время в каждом регионе существуют механизмы отработки сообщений пользователей в социальных сетях. В качестве примера приведём действующую с 2018 года в пилотном режиме систему «Инцидент менеджмент», реагирующую на жалобы, вопросы, обращения, которые граждане оставляют в социальных сетях.

Система позволяет установить прямой диалог между населением и властью, оперативно определять и устранять недостатки в разных сферах, быстро реагировать на сообщения в социальных медиа.

Система «Инцидент менеджмент» - это дополнительный инструмент коммуникации, в котором связующим звеном между гражданином и органами власти выступают кураторы и исполнители, занимающиеся распределением запросов по принадлежности и тематике, подготовкой ответов[4].

Система путём мониторинга упоминаний определённых слов и формулировок отбирает сообщения пользователей в пяти социальных сетях: «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram», «Twitter» и «Одноклассники». Программа позволяет оперативно реагировать на негативные публикации, вопросы в социальных сетях, касающиеся действия/бездействия власти, обеспечивает регулярную загрузку информации для обработки инцидентов и формирования динамических отчётов. Инциденты классифицируются по темам (благоустройство, ЖКХ, здравоохранение, лесное хозяйство, экология, ремонт дорог, вопросы экологии, строительства и многие другие), а также по локациям (районы субъекта РФ). Для полноценного использования потенциала социальных сетей органы власти создают официальные аккаунты в социальных сетях от которых публикуются ответы на вопросы пользователей. В системе предусмотрены сроки для ответа: в течение четырех часов куратор системы, отвечающий за направление, обязан дать первичный ответ пользователю и назначить исполнителя с указанием темы инцидента. Итоговый ответ должен быть подготовлен и опубликован для инцидентов с обычной важностью в течение двух дней, для инцидентов с повышенной важностью — 4 часа. Стоит отметить, что в настоящее время нормативная база работы с системой в большинстве регионов отсутствует. Именно поэтому сроки ответов могут отличаться в зависимости от установки руководителей в субъекте.

Работа данной системы находится на контроле Администрации Президента РФ, которой разработаны методические рекомендации по работе в системе «Инцидент менеджмент». Все рекомендации можно поделить на три блока (рис.1).



Рис. 1 – КРІ работы в социальных медиа

1. Аккаунты, используемые в работе с обращениями. В данном разделе описываются правила наполнения контентом групп Правительства, губернатора, исполнительных органов государственной власти и муниципальных образований. Приведены грубые ошибки введения аккаунтов и советы по оформлению и наполнению новостной информацией групп;
2. Качество ответа. Особое внимание уделяется качеству ответа, существует методика оценки (КРІ - Key Performance Indicators), по которой модераторы оценивают опубликованные ответы в субъектах. Ответ должен быть лаконичным, по возможности содержать фотографию-отчет или наглядный материал, строгий запрет на ошибки и панибратство с пользователями социальных сетей и другое;
3. Позиционирование. Одним из основных аспектов работы органов власти в социальных сетях является донесение до граждан информации об их работе с обращениями в социальных сетях. Правильно позиционирование этой работы и её результатов в СМИ и социальных сетях помогает подчеркнуть эффективность и значимость работы новых инструментов коммуникации органов власти с гражданами, что позволяет получить позитивную обратную связи и повысить уровень доверия к власти[4].

На основе КРІ сотрудники администрации Президента оценивают работу в социальных сетях каждого региона и высылают отчёт за две недели. В

котором отражается разрез тем и количество сообщений в текущем периоде в сравнении с предыдущим. Также оцениваются следующие показатели: количество инцидентов/ответов, среднее время ответа, работа в СМИ, ведение аккаунтов, качество ответов, и затем даётся итоговая оценка, складываемая из данных показателей. Особое внимание заостряется на времени первичного ответа, оно должно составлять не более 4 часов с момента переноса инцидента модератором с этапа «отобранные» на этап «инцидент». Соотнося оценки работы регионов с методическими рекомендациями, куратор не всегда может понять, за что была снижена оценка, какие конкретно инциденты повлияли на показатель качества ответов и впоследствии итоговую оценку.

Важной стороной функционирования системы является работа с исполнителями, в частности со специалистами из муниципалитетов. Существуют проблемы с обеспечением технической базой и дефицитом специально обученных сотрудников в муниципальных органах власти региона. В большинстве случаев кураторам необходимо проводить длительное обучение по работе в системе «Инцидент менеджмент» с сотрудниками, которые имеют свои основные должностные обязанности и вынуждены совмещать их с работой в социальных медиа. Ведение аккаунтов и наполнение групп информацией, а также подготовка ответа бывает зачастую несвоевременна, что приводит к просрокам в системе и неактуальности публикуемой информации. Также можно выделить текучку кадров на местах.

Подводя итоги анализа государственного регулирования в сети «Интернет» на сегодняшний день на примере системы «Инцидент-менеджмент» можно отметить, что государство оценило значение оперативного реагирования на проблемы, значимость отклика на активное комментирование пользователей сетей. С помощью динамических отчётов, выгружаемыми системой представители власти начинают учитывать пожелания людей,

корректируя неактуальные управленческие решения, которые вызывают нагativ и протестные настроения среди населения.

Программа «Инцидент менеджмент» – пример системной работы органов власти с социальными сетями, признание новой сферы деятельности для государственных служащих.

В связи с относительно новым направлением в сфере государственного контроля в сети «Интернет» в частности в социальных сетях существует ряд проблем. В российской правовой системе отсутствует кодифицированный нормативный акт, регулирующий деятельность социальных сетей, в том числе не принят документ, определяющий создание и функционирование официальных аккаунтов органов власти в социальных сетях. Отсутствие унифицированного подхода к созданию и ведению официальных страниц органов власти в социальных сетях влияет на количество и наполнение. Также законодательно не закреплено время подготовки ответов для исполнителей, в связи с чем, отсутствует возможность применения дисциплинарного взыскания за просроченные и некачественные ответы.

Есть регионы, в которых информационная политика в социальных сетях выстраивается несколькими сторонами. Нет централизованного контроля и управления в социальных сетях, а также единой информационной базы, что приводит к некорректной работе государственных и муниципальных органов власти, публикации неактуальной устаревшей информации.

Для решения всех вышеперечисленных проблем необходимо детальное изучение лучших зарубежных и региональных практик, разработка в последующем нормативно-правового акта, регулирующего работу органов власти в социальных сетях и внедрение системы государственного контроля за новым направлением профессиональной деятельности государственных служащих, в целях повышения репутации представителей власти среди населения. Результаты данной статьи могут быть полезны при разработке

политики государственных органов в социальных сетях, рекомендаций по взаимодействию государственных служащих с гражданами в цифровом пространстве.

### Библиографический список:

1. Социальные сети в 2018 году: глобальное исследование [Электронный ресурс]. URL: <https://www.web-canape.ru/business/socialnye-seti-v-2018-godu-globalnoe-issledovanie/> (дата обращения: 26.02.2020)
2. Исследование GfK: каждый пятый взрослый россиянин не пользуется Интернетом: [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gfk.com/ru/insaity/press-release/issledovanie-kazhdyi-pjatyi-vzroslyi-rossijanin-ne-polzuetsja-internetom/> (дата обращения: 27.02.2020)
3. Лебедев, П. Цифровая эпоха. Затерянные в соцсетях. Декабрь, 2018. [Электронный ресурс]. URL: [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2019-01/lebedev\\_socseti.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2019-01/lebedev_socseti.pdf) (дата обращения: 27.02.2020)
4. Методические указания по работе в системе «Инцидент Менеджмент».

*Оригинальность 75%*