

УДК 35.08

***ФЕДЕРАЛЬНАЯ СИСТЕМА «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ» КАК  
ИНСТРУМЕНТ ЦИФРОВИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ:  
НОВЫЕ ЗАДАЧИ И ВОЗМОЖНОСТИ***

***Кузнецова Е.К.***

*К.э.н., доцент, доцент кафедры «Экономика и менеджмент»*

*Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации,*

*г. Омск, Россия*

**Аннотация.** В научной статье отражены результаты анализа внедрения инновационного подхода при принятии управленческих решений должностными лицами органов местного самоуправления на основе мониторинга обратной связи с населением муниципального образования по результатам использования информационно-аналитической системы «Инцидент Менеджмент». Обоснована необходимость изучения и масштабирования положительного опыта центров управления регионами и муниципальных центров управления в условиях развития информационного общества.

**Ключевые слова:** публичное управление, местное самоуправление, муниципальное управление, цифровизация, центр управления регионом, муниципальный центр управления, «Инцидент Менеджмент»

***THE FEDERAL INCIDENT MANAGEMENT SYSTEM AS A TOOL  
FOR DIGITALIZING MUNICIPAL GOVERNANCE: NEW  
CHALLENGES AND OPPORTUNITIES***

***Kuznetsova E.K.***

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,*

*Department of Economics and Management*

*Financial University under the Government of the Russian Federation,*

Вектор экономики | [www.vectoreconomy.ru](http://www.vectoreconomy.ru) | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

*Omsk, Russia*

**Abstract.** This scientific article presents the results of an analysis of the implementation of an innovative approach to decision-making by local government officials based on monitoring feedback from municipal residents using the Incident Management information and analytical system. It also substantiates the need to study and scale up the positive experiences of regional and municipal management centers in the context of the evolving information society.

**Keywords:** public administration, local government, municipal governance, digitalization, regional control center, municipal control center, «Incident Management»

При разработке, принятии и реализации управленческих решений должностными лицами органов местного самоуправления наиболее сложным вопросом остается структурирование слабо оформленных запросов населения муниципального образования и оперативность реакции на них.

Для выявления актуальных проблем муниципального сообщества, их анализа, обработки и быстрого ответа на них АНО «Диалог Регионы» был разработан и внедрен в управленческую практику проект «Инцидент Менеджмент», представляющий собой востребованную информационно-аналитическую систему. Основная цель этой федеральной системы заключается в круглосуточном автоматизированном мониторинге социальных сетей на основе ключевых слов социально-бытовой тематики с использованием механизмов искусственного интеллекта.

Новацией стало изменение механизма учета мнения населения муниципального образования: если традиционным подходом считается строгое соблюдение требований к обращениям в органы власти согласно нормам федерального законодательства [2], то в системе «Инцидент Менеджмент»

отсутствует необходимость адресного официального оформления и иные требования к содержанию.

С 2020 года новые способы мониторинга, анализа и оперативного реагирования в информационном пространстве реализуются Центрами управления регионами (ЦУР) [3,4]. Именно ЦУР осуществляют деятельность по работе с результатами системы «Инцидент менеджмент», выступая в роли куратора, обрабатывая и перенаправляя обращение к исполнителю в лице соответствующего органа власти, а также формулируя первичный ответ гражданину в течение суток. При этом первичный ответ может и не включать конкретное решение обозначенной проблемы, но содержит хотя бы первоначальную информацию о принятии запроса в работу профильным органом власти, что освобождает гражданина от решения сложной задачи по поиску органа власти, в чьей компетенции находится решение вопроса. Следовательно, анализируемая информационно-аналитическая система стала новым рабочим инструментом организации управленческой деятельности должностных лиц в системе публичного управления [3,6].

Расширение пользовательского функционала системы «Инцидент Менеджмент» (разработка и внедрение навыка перевода голосового обращения в текст и его перенаправления в «Инцидент Менеджмент» при соответствующем запросе голосовому помощнику «Алисе» и т.п.) повышает удобство ее использования населением муниципального образования. Например, человек может получить обратную связь на почту, привязанную к платформе, через которую осуществляется запрос по вопросам муниципального хозяйства или увидеть в комментариях к посту в социальных сетях быстрый результат принятия запроса в работу органами власти.

С учетом роста популярности социальных сетей у населения органы власти на муниципальном уровне активно используют этот канал связи: информирование, публикация новостей, анонсирование мероприятий,

проведение голосований, опросов, прием запросов, анализ мнений и т.д., реализация общественных кампаний [5,7].

На примере Администрации г. Омска рассмотрим данные о применении информационно-аналитической системы «Инцидент Менеджмент» в ее деятельности.

Департамент информационной политики Администрации г. Омска составляет ежегодный отчет о количестве обработанных инцидентов (сообщений, взятых в работу) в системе «Инцидент Менеджмент» (рисунок 1).



Рисунок 1. Количество инцидентов и официальных обращений, обработанных Администрацией городского округа г. Омск в 2021-2023 гг., единиц [составлено автором]

Согласно данным, представленным на рис. 1, количество поступивших и обработанных запросов (инцидентов) с начала внедрения федеральной системы «Инцидент Менеджмент» характеризуется устойчивым ростом: в 2023 году их число увеличилось более чем в два раза в сравнении с 2021 годом.

Показательна и сравнительная статистика: в анализируемом периоде количество обращений, поступивших в исполнительно-распорядительный орган нашего муниципального образования, выросло в 2023 году по отношению к 2021 году на 19%. Кроме того, новые возможности системы «Инцидент Менеджмент» очевидны по преобладанию общего количества инцидентов над официальными обращениями по ФЗ-№ 59 от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При этом следует учитывать разные статусы рассматриваемых каналов обратной связи с населением г. Омска. Если традиционные официальные обращения имеют четкие процедуры по принятию и реализации решения, то электронные инциденты могут сопровождаться отсутствием данных заявителя, часто подобные сообщения размыты эмоционально в ущерб конкретики вопроса, что не только усложняет работу с ними для должностных лиц местного самоуправления, но и приводит к электронному бюрократизму.

В целом, с учетом анализа накопленного положительного регионального опыта применения федеральной системы «Инцидент Менеджмент», в 2023 году была оформлена президентская инициатива по созданию муниципальных центров управления (МЦУ), цель которых - «усилить глав муниципалитетов цифровыми инструментами для работы с запросами граждан» [9].

По результатам 2024 года такие центры были запущены в Липецкой, Рязанской, Тульской, Сахалинской, Иркутской, Нижегородской и Архангельской областях. Первые МЦУ как пилотные проекты стали не только продолжением логики ежедневного учета инцидентов как наиболее острых проблемных ситуаций при принятии управленческих решений в системе публичного управления, но и позволили повысить качество межведомственного взаимодействия. Важно отметить, что результаты деятельности отдельных МЦУ заслуженно выдвигаются на народное голосование по Всероссийской муниципальной премии «Служение». Например, в 2026 году в номинации «Прямой разговор — доверие к власти» было представлено два конкурсных

Вектор экономики | [www.vectoreconomy.ru](http://www.vectoreconomy.ru) | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

проекта: «Муниципальный центр управления Рязани» и «Муниципальные центры управления: прямой диалог с жителями» (г. Липецк) [5].

Таким образом, федеральная система «Инцидент Менеджмент» является совместной зоной ответственности органов местного самоуправления и органов государственной власти субъектов РФ в единой системе публичного управления. Ее развитие определяется требованиями к прозрачности и качеству взаимодействия, в первую очередь, органов местного самоуправления с гражданами в простом и понятном для них формате оперативного диалога.

#### Библиографический список

1. Федеральный закон от 20.03.2025г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» (с изменениями и дополнениями) // [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_501319/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_501319/) (дата обращения: 27.04.2026).
2. Федеральный закон от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» N 59-ФЗ (с изменениями и дополнениями) // [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) (дата обращения: 27.04.2026).
3. Постановление Правительства РФ от 16.11.2020г. N 1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» (с изменениями и дополнениями) // [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_368239/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368239/)

4. Распоряжение Губернатора Омской области от 21.09.2020г. N 111-р «О создании Центра управления регионом Омской области» (с изменениями и дополнениями) // <https://www.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW148;n=215485#2ykEIV0i4A14o642>
5. Безвиконная, Е. В. Формирование миссии должностных лиц органов местного самоуправления в условиях укрепления ценностных основ принятия управленческих решений / Е. В. Безвиконная // Экономический вестник ИПУ РАН. – 2025. – Т. 6, № 3. – С. 66-77.
6. Большакова К.Ю., Климова А.В. Центры управления регионом как новая форма управленческой деятельности // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. 2022. Т. 9. № 4. С. 391–400. <https://doi.org/10.22363/2312-8313-2022-9-4-391-400>.
7. Госуслуги. Решаем вместе. Голосования <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/project-contests/14768/32/>
8. Кузнецова, Е. К. Организация государственного управления достижения «цифровой зрелости» социальной сферы в России / Е. К. Кузнецова, Т. В. Ивашкевич, О. Б. Иваненко // Креативная экономика. – 2023. – Т. 17, № 12. – С. 4995-5010. – DOI 10.18334/ce.17.12.119929.
9. Центры управления регионами // [dialog.info/projects/region-management-center/](https://dialog.info/projects/region-management-center/)