

УДК 353

Додонов Роман Владимирович, магистр 1 курса направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление направленность (профиль) Управление городским развитием
e-mail: romochka-dodonov@mail.ru

ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ КАК ИНСТРУМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ

Аннотация. В статье рассматривается роль и функции единой электронной платформы центр управления регионом в социальной политике, созданной для взаимодействия населения и органов публичной власти. Анализируется эффективность работы центра, а также перспектива развития данной платформы.

Ключевые слова: управление регионом, социальные проблемы населения, обращения граждан, электронная платформа.

Dodonov Roman Vladimirovich, Master of the 1st year of the direction of training 38.04.04 State and municipal administration orientation (profile) Urban Development Management
e-mail: romochka-dodonov@mail.ru

REGIONAL MANAGEMENT CENTER AS A SOCIAL POLICY INSTRUMENT

Annotation. The article regional management center as a tool of social policy examines the role and functions of a single electronic platform created for the interaction of the population and municipal authorities. The efficiency of the center's work is analyzed, as well as the prospects for the development of this platform.

Keywords: regional management, social problems of the population, citizens' appeals, electronic platform..

Необходимость изучения работы, проводимой центром управления регионом, рассматривается в контексте решения общественных проблем, связанных со здравоохранением, образованием, ЖКХ, социальной защитой, твердыми коммунальными отходами, энергетикой, дорогами и транспортом. Дополнительными направлениями работы центра являются экология и городская среда.

Сообщения, поступающие в центр, обрабатываются специалистами профильных комитетов и отправляются исполнителям для дальнейшей отработки. Параллельно ведется анализ запросов населения и выявление проблемных зон. Главной задачей центра является упрощение системы обращений граждан в органы власти, а также ускорение процесса решения возникших проблем. В целом, центр управления регионом характеризуется высоким уровнем участия в вопросах социальной политики. На это указывает ряд положительных факторов, о которых мы сейчас поговорим.

Первым из таких является оперативное взаимодействие сотрудников с гражданами. В настоящее время все большее количество людей используют государственные электронные площадки, что помогает быстрее решить возникшую проблему. Вторым значительным плюсом является обширная система мониторинга. Благодаря данному плюсу можно охватить и проконтролировать гораздо большее число возникших проблем, чем в офлайн формате. Также весомым плюсом является взаимодействие центра с управляющими и ресурсоснабжающими организациями. Данный фактор помогает решить сложившуюся проблему совместными усилиями. Еще одним плюсом является возможность удаленно решить возникшую проблему. Теперь не требуется личного присутствия в той, или иной инстанции по возникшему вопросу, гораздо проще сделать пару кликов, чтобы вопрос был решен. И последним, но не менее важным положительным фактором является отсутствие

дополнительного финансирования. Это означает сохранность денег в бюджете и возможность их реализации в другом направлении работы.

Суммируя все положительные факторы, приведем пример решения проблемной ситуации по улице Мирная, где происходил ремонт теплосетей. На данном участке присутствовали неизолированные провода и трубы, создающие угрозу для передвижения людей. Благодаря обращениям граждан в центр управления регионом данная проблема была оперативно устранена [2].

С учетом указанных плюсов центром с конца 2020 года по настоящее время было обработано около 150 тысяч обращений граждан, в первый год работы данный показатель варьировался в пределах 60-ти тысяч, но уже к концу второго года, эта цифра выросла до 89 тысяч обращений. С марта 2022 года в работу включились и муниципальные центры управления (МЦУ). Они совместно с ЦУР взаимодействуют с федеральными каналами, освещают официальную информацию, тем самым минимизируя источники лжеинформации.

На основе запросов граждан было принято более тысячи управленческих решений в различных социальных сферах. За два года работы сократилось время обработки обращений, было открыто 530 муниципальных центров управления по стране, часть из которых пришлась и на Курскую область – 33 муниципальных центра управления. С 1 декабря 2022 года все муниципальные управления и органы власти обязали вести государственные сообщества в социальных сетях, благодаря чему в Курской области количество таких страниц возросло до 2 тысяч. К системе обратной связи были подключены 94 ресурсоснабжающих и управляющих организаций [1,4].

Не смотря на внушительное количество плюсов, к сожалению, у данной платформы есть и ряд минусов. Одним из таких является изолированность исполнительной власти от населения. Примером данного минуса является онлайн формат работы центра, люди не могут лично проконсультироваться по возникшему вопросу, а время ожидания может варьироваться от пары минут,

до нескольких часов. Также к минусам можно отнести – отсутствие межведомственного взаимодействия.

Несмотря на то, что на дворе век цифровизации, до сих пор в небольших населенных пунктах существуют проблемы связанные с функционированием муниципальных структур в сети, что усложняет взаимодействие граждан и госслужащих. К числу немаловажных проблем также относится несоответствие ответной связи заданному вопросу. Такое происходит, когда поступает обращение от граждан, но по каким-то причинам обратная связь либо искажается, либо является частичным ответом на заданный вопрос, что усложняет решение проблемы.

Очень значимым минусом является профессиональная некомпетентность сотрудников местного самоуправления. Подобное происходит, когда у служащего не хватает умений и знаний для работы в условиях электронной платформы, как профессиональных, так и коммуникационных [3].

Все это накладывает негативный отпечаток на работе центра, обесценивая роль и положительные функции электронной платформы. Несмотря на это, роль центра управления регионом в содействии цифровой трансформации субъекта РФ, выстраивая диалог граждан и служащих в сетевом пространстве, значительна.

На сегодняшний день центр управления регионом является новой и активно развивающейся электронной платформой, предназначенной для решения насущных социальных проблем населения, оперативного взаимодействия органов власти и жителей. Деятельность центра имеет большое значение для региона и целый ряд позитивных последствий, однако есть и отрицательные, связанные с проблемами структурного и кадрового характера.

Ссылки на источники:

1. За два года ЦУР Курской области обработал более 150 тысяч обращений курян. [Электронный ресурс] — URL: <https://kursk--news-net.turbopages.org/kursk-news.net/h/society/2022/10/24/213935.html>

2. Центр управления регионом открылся в Курске. Официальный сайт губернатора и правительства Курской области. [Электронный ресурс] — URL: <https://kursk.ru/news/42592-tsentr-upravleniya-regionom-otkrylsya-v-kurske/>

3. В 2021 году Курская администрация отработала около 24 тысяч обращений, поступивших в ЦУР. [Электронный ресурс] — URL: <https://seyminfo-ru.turbopages.org/seyminfo.ru/s/v-2021-godu-kurskaya-administraciya-otrabotala-okolo-24-tysyach-obrashhenij-postupivshih-v-cur.html>

4. ЦУР Курской области [Сообщество в социальной сети]. [Электронный ресурс] — URL: <https://vk.com/tsur46>