

УДК 33.08

**ИНТЕРНЕТ-РЕСУРС КАК ФОРМА ЭФФЕКТИВНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ
В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ**

Какатунова Т. И.*ИТИ, Менеджмент**Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского,
г. Калуга, Россия***Медведева О. С.***Кандидат экономических наук, доцент,**Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского,
г. Калуга, Россия*

Аннотация. В статье исследуется прогресс работы в сети интернет с помощью социальных сетей. Проанализирован рост их показателей во время пандемии на примере администрации Калужской области. Приведены примеры программ, анализирующих статистику обращений и количества пользователей в социальных сетях.

Ключевые слова: интернет, социальные сети, пандемия, органы власти, постановление, Калужская область

**INTERNET RESOURCE AS A FORM OF EFFECTIVE
INTERACTION BETWEEN MUNICIPAL AUTHORITIES AND THE
POPULATION IN PANDEMIC CONDITIONS**

Kakatonova T. I.,*ITI, Management**Kaluga state University. K. E. Tsiolkovsky,
Kaluga, Russia***Medvedeva O. S.,***candidate of economic Sciences, associate Professor of management**Kaluga state University. K. E. Tsiolkovsky,
Kaluga, Russia*

Annotation. The article explores the progress of work on the Internet using social networks. The growth of their indicators during the pandemic was analyzed using the example of the administration of the Kaluga region. Examples of programs analyzing statistics of calls and the number of users in social networks are given.

Keyword: Internet, social networks, pandemic, authorities, resolution, Kaluga region

Ещё совсем недавно, буквально двадцать лет назад, мы удивлялись прогрессу, вызванному компьютерами, работой в сети интернет, первыми телефонами, которые с каждым годом усовершенствуются. В настоящее время мы удивляемся, как раньше жили без всех современных гаджетов. Сейчас всю нужную информацию можно найти в интернете, раньше для этого надо было идти в библиотеку. Раньше, чтобы связаться с человеком, надо было написать письмо на бумаге и отправить его по почте или позвонить по стационарному телефону. Сейчас стационарные телефоны остались только в офисах, мало у кого они стоят дома. Бумажные письма практически канули в лету, их пишут только те, кто придерживается старых традиций, те, кому это приносит удовольствие или кто занимается посткроссингом — всемирным обменом открытками. Бумажные письма сменились мгновенными электронными письмами, сообщениями в телефоне, видеозвонками, сообщениями в социальных сетях.

Интернет — это информационная сеть, объединяющая компьютерные сети для хранения и передачи информации. Социальные сети — это виртуальный мир, предназначенный для общения в сети интернет.

Шошана Зубофф пишет: «Цифровая сфера захватывает и переопределяет все, что нам так хорошо знакомо, ещё до того, как мы успеваем задуматься и принять решение. Мы превозносим сетевой мир за те бесчисленные новые возможности и перспективы, которые он открывает...» [2, с.11].

Прогресс социальных сетей и сети интернет пришёлся на период пандемии, когда многие находились дома на изоляции. Появились сервисы доставки на дом продуктов из сетевых магазинов, многие ушли в онлайн: онлайн - обучение, фитнес — марафоны, онлайн — магазины, запись — онлайн в учреждения, профессии — онлайн, онлайн — совещания, конференции. Многие организации тоже перешли в онлайн. В их числе находятся администрации Калужской области и г. Калуги.

В 2019 году в Калужской области правительством было издано постановление от 27 марта 2019 года № 199 «Об утверждении государственной программы Калужской области «Информационное общество и повышение качества государственных и муниципальных услуг в Калужской области», рассчитанное на пять лет [5].

Целью программы является улучшение качества жизни граждан и условий деятельности организаций на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий. Ответственный исполнитель - министерство цифрового развития Калужской области.

Основными направлениями регионального постановления в сфере информационных технологий являются:

1. Совершенствование и унификация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, функций и сервисов; внедрение новых представлений, направленных на максимальное удобство для всех пользователей.

2. Создание платформы, цель которой объединить все порталы государственной власти, в качестве единой точки доступа для граждан. Такой платформой на государственном уровне является справочно-информационный, платёжный интернет - портал «Государственные услуги». Он объединяет все сферы деятельности и предоставляет доступ к государственным и муниципальным услугам.

3. Формирование и ведение государственных информационных ресурсов Калужской области. В настоящее время на территории Калужской области преобладают такие системы как, «Сетевой город образование», АИС МФЦ, государственная информационная система (ГИС) «автоматизированная система управления бюджетным процессом», ГИС «Региональная интеграционная платформа аппаратно-программного комплекса «Безопасный город», ГИС «Региональная медицинская информационная система», Калужский региональный сегмент единой федеральной межведомственной системы учёта контингента обучающихся

по основным образовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам и другие.

4. Развитие надёжной и безопасной информационно - телекоммуникационной инфраструктуры высокоскоростной передачи, обработки и хранения данных. В рамках данного проекта выполняется обеспечение доступа к корпоративной сети передачи данных и сети интернет бюджетных учреждений и общеобразовательных организаций. На сегодняшний день большая часть показателей проекта перевыполнена.

5. Применение информационных технологий в работе органов государственного и муниципального управления Калужской области.

6. Применение органами власти в работе платформ и программного обеспечения, созданных на территории Российской Федерации.

7. Развитие отрасли связи и коммуникации, которая оказывает большое влияние на решение задач социальной сферы.

8. Преобладание цифрового формата над бумажным документооборотом.

9. Гарантия безопасности при использовании персональных данных.

В годовом отчёте о ходе реализации и оценке эффективности государственной программы №199 от 27.03.2019 за 2020 год приведены следующие результаты: 2059 учреждений имеют доступ к сети интернет, граждане удовлетворены работой МФЦ на 99,4%, создан Центр управления регионом, продолжается разработка автоматизированной системы «Ситуационный центр Губернатора Калужской области», развивается Геопортал, совершенствуются «Государственные услуги Калужской области» и другие результаты.

До принятия этого постановления многие привычные циклы действий уже были переведены в электронный формат. Несмотря на прогноз уменьшения бумажного документооборота, он всё равно остался.

Увеличилось время на выполнение задач, а сроки исполнения, наоборот, уменьшились. В частности, из-за того, что многие привыкли жить как раньше и не доверяют технике, которая может в любой момент подвести. Также, во многих уголках нашей страны и области нет стабильного соединения связи и интернета. Особое значение в формировании инновационного потенциала Калужской области играет развитие инновационной инфраструктуры [7].

Последнее десятилетие в сети Интернет стали преобладать социальные сети. С каждым годом появляются новые, более интересные площадки для выражения своих мыслей и жизни. Во время пандемии увеличилось количество зарегистрированных пользователей и количество посещений определенных социальных сетей.

В настоящее время дизайн и визуализация сайта являются наиболее актуальными и имеют определяющее значение. Инфографика и регулярная модернизация электронных платформ являются частью визуальной революции, которую мы сейчас переживаем. Такие сайты, как Instagram, Facebook, Twitter, Вконтакте, пользуются наибольшей популярностью, потому что они позволяют привлекать больше пользователей благодаря визуализации, и предоставляют большие возможности для коммуникации. Рисунок 1. [4]

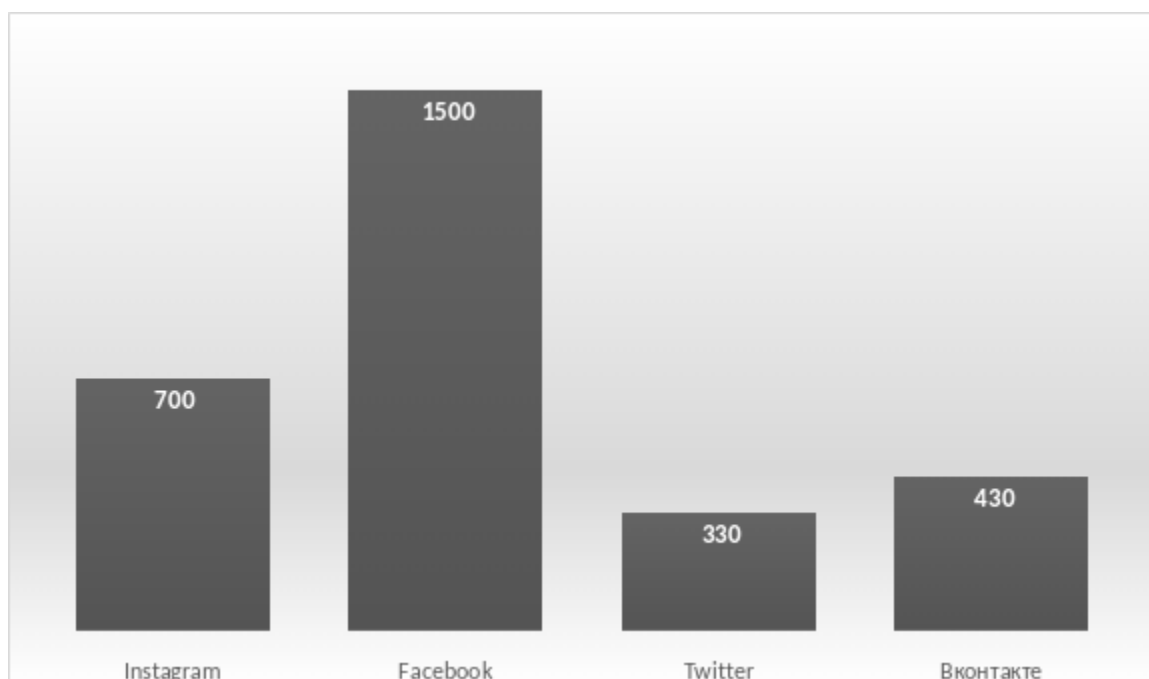


Рис. 1. Количество пользователей социальных сетей в России в 2018 г., млн. чел.

Аудитория в социальных сетях всегда открыта для новой информации. Люди «заходят в сеть» для общения, добровольно предоставляют данные о себе, объединяются в группы и сообщества по интересам, что даёт возможность любому специалисту в области социальной рекламы найти тех, на кого необходимо направить нужную информацию [1].

У системы мониторинга и анализа социальных медиа и СМИ «Brand analytics» есть специальный блог «Социальные сети в цифрах». Сравнив данные двух публикаций: «Социальные сети в России: цифры и тренды, осень 2019» и «Социальные сети в России: цифры и тренды, осень 2020», можно сделать определенный вывод. За временной период в один год, относящийся к началу пандемии и изоляции, количество активных авторов увеличилось с 49 млн. до 64 млн. Активный автор — человек, который написал хотя бы одно публичное сообщение за месяц. Использование социальных медиа в России по версии «Brand analytics» представлены в таблице 1. Всего было отправлено 1,2 млрд сообщений в месяц, авторов — 64 млн человек.

Таблица 1. Социальные медиа в России в период 2020 года

Социальные медиа	Количество сообщений в месяц, млн	Количество авторов в месяц, млн
Вконтакте	496, 2	28,7
Instagram	265, 2	42,8
Одноклассники	108,6	6,6
Facebook	56,2	1,6
Twitter	32,5	0,7
Tiktok	29,0	5,3
YouTube	22,0	7,7

Использование социальных сетей в Калужской области по версии «Brand analytics» представлены в таблице 2.

Таблица 2. Рейтинг социальных сетей в Калужской области за январь 2022 г.

Социальная сеть	Количество авторов	Население	Проникновение
Вконтакте	142 035	1 030 145	13,79 %
Instagram	303 713		29,48 %
Facebook	21 459		2,08 %
Twitter	2 517		0,24 %

Губернатор Калужской области, Владислав Валерьевич Шапша, активизировал работу органов власти в социальных сетях. На его примере можно отследить в чём именно заключается эта работа. Владислав Валерьевич публикует мини отчёты о проделанной работе в течение каждого дня: какие издал указы, постановления, принял решения, какие посетил места, какие существуют проблемы на территории области, и, какие действия предпринимаются для их решения, поздравления с праздниками, награждения, обращения к гражданам и др. Все новости узнаём из первых рук, не дожидаясь публикации в СМИ. Планёрки и заседания проводятся в формате онлайн — трансляций.

Жители области активно комментируют публикации. В основном, они пишут об общих проблемах области и городов, личных проблемах, хвалят или журят действия органов власти.

После указа Губернатора Калужской области В.В. Шапши, в социальных сетях зарегистрировались подведомственные организации — министерства области, районные администрации и управления города. Они отвечают на обращения граждан в комментариях, если вопрос касается их структуры. Если раньше для решения вопроса надо было записаться на приём, например, к губернатору, то, с приходом пандемии иногда достаточно написать комментарий, и последуют дальнейшие указания как действовать в сложившейся ситуации. Тем более пандемия внесла свои коррективы в нашу жизнь: личные приёмы граждан на некоторый период времени были отменены. Статистика по количеству человек, подписанных на министерства Калужской области и управления г. Калуги на 16.02.2022, представлена в таблице 3.

Таблица 3. Количество подписчиков на сайт администрации Калужской области и г. Калуги

Министерство Калужской области	Количество подписчиков, чел.		Управление г. Калуги	Количество подписчиков, чел
	Вконтакте	Instagram		Вконтакте
Внутренняя политика и массовые коммуникации	234	809	Городское хозяйство	394
Дорожное хозяйство	1,5k	1115	Градостроительство	235
Здравоохранение	11,5k	6244	ЖКХ	211
Конкурентная политика	1787	978	ЗАГС	172
Культура	1010	984	Культура	3377
Наука и образование	12,1k	2221	Образование	981

Природные ресурсы экология и	2,4k	1331	По делам архивов	165
Сельское хозяйство	2,5k	1340	По работе с населением на территориях	362
Спорт	2,8k	2168	Социальная защита	1110
Строительство и ЖКХ	1084	1107	Спортивной и молодежной политике	143
Труд и социальная защита	6,5k	1510	Финансовое	95
Финансы	345	722	Экономики	259
Цифровое развитие	768	806	-	-
Экономическое развитие	1032	1051	-	-

Социальные сети в настоящее время являются не только развлекательной площадкой, но и первой помощью, площадками для решения острых, глобальных проблем.

Оперативно решать проблемы граждан помогает аналитический Центр Управления Регионом Калужской области. Его функции заключаются в фиксировании комментариев и сообщений в социальных сетях, анализе, передаче их в профильное ведомство, предоставление данных на планерке областного правительства, в следствие чего принимаются системные решения. Исходя из анализа количества обращений, опубликованного в сообществе ЦУР Калужской области во Вконтакте, в период пандемии виден прогресс: в 2019 году поступило 15135 сообщений, а в 2020 году в четыре раза больше — 61092 сообщения. За 2021 год поступило 149521 обращения, из них 46565 связаны с COVID-19 [8].

Подведомственные органы власти публикуют в свои сообщества информацию, которая относится к их профилю работы. Депутаты Законодательного Собрания, депутаты Городской Думы города Калуги,

начальники министерств и управлений также не остались в стороне от указа губернатора (табл. 4). Регистрацией в социальных сетях они стали ещё ближе к народу тем, что обращение поступает к ним напрямую, если они самостоятельно ведут свои профили.

Таблица 4. Статистика самых популярных чиновников Калужской области

Чиновники	Должность	Социальная сеть / Количество человек			
		Вконтакте	Instagram	Facebook	Telegram
Владислав Шапша	Губернатор	35342	71,7	4980	4307
Дмитрий Денисов	Городской голова г. Калуги	2725	5490	3052	711
Ирина Агеева	Детский омбудсмен	6874	-	3941	-
Геннадий Новосельцев	Председатель Законодательного Собрания	3207	1255	3781	-
Алексей Комов	Главный архитектор г.Калуги	1329	3416	-	-
Дмитрий Разумовский	Заместитель губернатора	1201	1168	1738	321
Варвара Антохина	Начальник областного управления ЗАГС	3143	975	-	227
Павел Суслов	Министр культуры	919	903	986	89
Александр Аникеев	Министр науки и образования	2079	514	141	161
Вячеслав Лежнин	Министр строительства и ЖКХ	748	204	1340	239

Анализируя вышеизложенное, не трудно понять, что регистрация в социальных сетях сплотила органы власти с жителями области и города. Решаются многие проблемы различного характера. Стало возможным быстрее и проще достучаться друг до друга со своими вопросами, предложениями и наставлениями. Но в то же время, на органы власти легла ещё большая ответственность, ведь теперь они на виду у всех. В несколько раз увеличился объём работы. Владение работой на компьютере и в сети

интернет делает нас продвинутыми гражданами, идущими в ногу со временем. Ведь сейчас даже при устройстве на работу в резюме указываются данные навыки.

В России явление «закрытости» политической власти наблюдается на протяжении всей истории. На протяжении многих лет неизменным оставалось состояние обособленности и связанное с ним непонимание действий власти обществом. В современной России проблема «открытости» власти остается актуальной и по сегодняшний день. Одно из главных оснований демократического общества – это установление единых и понятных «правил игры» для всех субъектов в информационной сфере. Эти правила должны выражаться не только в принципах, но и в механизмах, обеспечивающих прозрачность власти и доступ к ее информационным ресурсам [3].

Библиографический список

1. Еремеева, А. Социальные сети как инструмент формирования общественного мнения о здоровом образе жизни / А. Еремеева, О. С. Медведева // Актуальные проблемы активного долголетия и качества жизни пожилых людей : Сборник научных трудов, Калуга, 15 ноября 2018 года. – Калуга: ФБГОУ ВПО "Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского", 2019. – С. 56-60.
2. Зубофф Ш. Эпоха надзорного капитализма. Битва за человеческое будущее на новых рубежах власти. 2019. С. 11-12.
3. Князев, Р. М. Муниципальный интернет-ресурс как форма эффективного взаимодействия муниципальной власти и населения / Р. М. Князев. — Текст : непосредственный // Проблемы современной экономики : материалы I Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, декабрь 2011 г.). — Челябинск : Два комсомольца, 2011. — С. 36-42. — URL: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/12/1400/> (дата обращения: 01.03.2022).
4. Медведева, О. С. Перспективы и возможности онлайн-маркетинга в розничной торговле / О. С. Медведева // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2018. – № 8. – С. 188-192.
5. Официальный портал органов власти Калужской области. Постановление от 27 марта 2019 года № 199 «Об утверждении государственной программы Калужской области «Информационное общество и повышение качества государственных и муниципальных услуг в Калужской области» (ред. От 14.01.2022 №6). - URL:

<https://digital.admoblkaluga.ru/page/gosprogramma/> (дата обращения: 19.02.2022).

6. Официальный сайт телерадиокомпании Калужской области «Ника ТВ». Статья «Владислав Шапша: Свои страницы в соцсетях я веду сам» / «Ника ТВ». - 2022. - URL: <https://nikatv.ru/news/obshestvo/vladislav-shapsha-svoi-stranicy-v-socsetyah-ya-vedu-sam> (дата обращения: 20.02.2022).

7. Субботина, Т. Н. Инновационное развитие региона как фактор устойчивого развития / Т. Н. Субботина, О. А. Кожина // Вектор экономики. – 2020. – № 12(54). – С. 49.

8. Центр управления регионом Калужской области / Публичная страница. - URL: <https://vk.com/tsur40> (дата обращения: 04.03.2022).

Оригинальность 75%