

Секция «Связи с общественностью в государственных и общественных структурах»

Госресурсы как технологическая основа медиакоммуникации власти и общества: «Инцидент. Менеджмент» и «Платформа обратной связи»

Научный руководитель – Каминская Татьяна Леонидовна

Мариева Екатерина Александровна

Аспирант

Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, Великий Новгород, Россия

E-mail: marieva0123456789@gmail.com

Актуальность обусловлена возрастающей ролью технологий по осуществлению медиакоммуникации власти с населением в сети. Новизна: в упоминании проектного решения на основе метода включенного наблюдения по повышению эффективности взаимодействия. Теоретическая ценность – в получении обобщенных сведений о работе платформ по решению проблем населения. Практическая ценность – в выявлении компетенций, необходимых для работы с платформами, а также в возможности присоединиться к реализации Новгородского проекта.

В статье фокус на медиакоммуникацию власти с населением в сети посредством госпабликов и дополнительных ресурсов для их функционирования. Тема актуальна, обсуждается в научных сообществах; так В.В. Конов отмечает, что к информационным запросам населения необходимо власти адаптироваться: использовать удобные форматы взаимодействия и платформы [2]. Нахождение власти в медиа будет способствовать коммуникации с пользователями, причем эффективно выкладывать посты «вопрос-ответ», что будет способствовать получению обратной связи [4]. Стоит помнить о конфиденциальности данных, не публиковать секретные данные в открытых источниках, осознавать риски, которые возникают при публикации госсведений в медиапространстве [1]. В целом обладать медиакомпетентностью для осуществления медиакоммуникации власти с населением по вопросу решения проблем населения [3].

В практической части работы интересно рассмотреть коммуникацию посредством технологических решений. Эмпирическая база: система «Инцидент. Менеджмент» и «Платформа обратной связи» как инструменты, которые позволяют оперативно собирать проблемные комментарии в медиа, решать их посредством отправки компетентным госструктурам.

«Инцидент. Менеджмент» – информационно-аналитическая система, которая в режиме реального времени мониторит комментарии населения в сети, а также на них реагирует [6]. Время ответа (решение вопроса, информирование, реакция о фиксации обращения) населению, когда их сообщение поступило в систему круглосуточного мониторинга, не должно превышать восьми часов. Цель: в оперативном реагировании на проблемы (ЖКХ, благоустройство, здравоохранение и тд.), которые фиксируют граждане в сети: жалобы, вопросы, негативные оценки, отзывы, благодарности. «Инцидент. Менеджмент» анализирует сообщения (по ключевым словам), далее администратор их модерирует, отправляя компетентным структурам. Если одна проблема освещена разными людьми на разных площадках, то эти посты объединяются и вносятся в один кейс (инцидент).

«Платформа обратной связи» (далее – ПОС) – платформа, которая позволяет населению зафиксировать проблему с помощью портала «Госуслуги», мобильного приложения «Госуслуги. Решаем вместе» в том числе [5]. Цель платформы схожа с целью системы «Инцидент. Менеджмент», подразумевает оперативное решение вопросов общества. В основе ПОС находится упрощенный порядок рассмотрения обращений общества.

Система отличается от Платформы по критерию анонимности граждан. Система включает в себя комментарии, в том числе анонимные, из открытых источников. Не подвергаются проверке личные данные, система собирает сведения из сообществ, то есть гражданин мог не обращаться к структурам с вопросом, а оставить проблемный комментарий в группе. Администратор группы может перенаправить его в Систему для решения вопроса. ПОС включает в себя сервис «Госуслуги. Решаем вместе»: сообщения населения не будут анонимными, поскольку для оформления обращения пользователю необходимо будет авторизоваться через ЕСИА портала «Госуслуги». Авторизация позволит отправить сообщение на обработку, иной способ оформления комментария через ПОС невозможен.

Повысить эффективность работы Системы возможно разными способами, например, путем внедрения в ее работу дополнительного проекта. В Новгородской области в разработке находится приоритетный региональный проект «Интерактивная карта для эффективного взаимодействия власти и общества». Представляет собой интерактивную карту, которая будет позволять специалистам отслеживать в реальном времени вопросы области; позволит визуализировать комплексную картину проблем региона. Уникальность карты: будет содержать сведения об актуальных информационных рисках по каждому муниципальному образованию. На карте будут отображаться данные о сути риска, ссылки на публикации по теме риска, информация по распространению на дату обнаружения. Проект востребован областью, деятельность будет осуществляться с ОМСУ, городского округа Великий Новгород, в его основе будет повышение эффективности работы Центра управления регионом Новгородской области.

В работе были рассмотрены Система и ПОС как технологические решения, позволяющие оперативно собирать проблемные комментарии в медиапространстве, далее решать их посредством отправки компетентным госструктурам. Для повышения эффективности работы Системы в Новгородской области вводится в действие приоритетный региональный проект «Интерактивная карта для эффективного взаимодействия власти и общества», который будет способствовать визуализации актуальных информационных рисков по каждому муниципальному образованию. Алгоритмы платформ обновляются, ресурсы совершенствуются; для этого специалистам необходимо обладать компетентностью. Представляется перспективным разработать курсы по повышению навыков для работы в программах.

Исследование проведено при финансовой поддержке Новгородского государственного университета имени Ярослава Мудрого – в рамках персонального гранта ректора для молодых ученых 2024-2025 гг.

Источники и литература

- 1) Брагина М.С. Проблемы и риски, связанные с размещением органами государственной власти открытых данных в сети Интернет // Аллея науки. 2021. Т. 1. № 12(63). С. 910-913.
- 2) Конов В.В. Развитие диалога в сети как новый формат PR-деятельности органов власти // Коммуникология. 2021. Т. 9. № 1. С. 112-126.
- 3) Мариева Е.А. Медиаграмотность государственных и муниципальных служащих в контексте осмысления медиаобразовательных практик // Дискурс современных масс-медиа в перспективе теории, социальной практики и образования. 2024. С. 241-249.
- 4) Сафина Т.А. Принципы участия органов государственной власти и органов местного самоуправления в социальных сетях // Вестник Межрегионального открытого социального института. 2015. № 2(2). С. 184-190.

- 5) Платформа обратной связи (ПОС) <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/1058/>
- 6) Система «Инцидент менеджмент» <https://im.mlg.ru/#/login>