

Секция «Современная политическая коммуникация: новые модели и технологии»

Возможности и перспективы системы «Инцидент-менеджмента» в построении эффективной коммуникации между органами государственной власти и обществом

Научный руководитель – Скуратов Алексей Борисович

Моргун Александр Владимирович

Студент (магистр)

Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина,

Уральский гуманитарный институт, Екатеринбург, Россия

E-mail: manowar0106@gmail.com

Срок реагирования на обычное письменное обращение гражданина в органы государственной власти (далее - ОГВ) составляет 30 дней, на СМИ - 7 дней [3]. Столь долгий период обратной связи у населения вызывает значительное недовольство работой ОГВ и, соответственно, формирует в их глазах негативный имидж власти [6]. Подобный коммуникационный разрыв по линии общения: «общество-государство» не остался без внимания со стороны органов власти. Ликвидировать данную проблему была призвана система «Инцидент-менеджмента», которую начали активно внедрять с 2018 года. Она была разработана компанией «Медialogия». В качестве пилотного проекта ее сначала использовали в Московской области, а, показав свою эффективность, была издана директива на ее внедрение во всех регионах РФ [4]. Данная система позволяет отслеживать различные события и происшествия, публикуемые гражданами, в 5 популярных социальных сетях.

Функционал системы позволяет по заданным алгоритмам выявлять негативные сообщения граждан в сети и в кратчайшие сроки реагировать на них. Так, к примеру, опционально допускается реагирование в течение 24 часов или, при публикации информации на странице губернатора или его пресс-службы, в пределах 180 минут [5].

Кроме того, эта платформа, по мнению экспертов, станет одним из способов измерения КРІ деятельности чиновников и ОГВ благодаря продвинутой системе исчисления отработанных заявок и статистики по различным параметрам.

Недавно созданные Центры Управления Регионами значительно усилили эффективность «Инцидент-менеджмента». Они получили в свои руки качественный инструментарий, с помощью которого можно формировать различного рода тепловые карты, очаги напряженности субъектов РФ, и уже по ним разрабатывать специальные пакеты превентивных мер для недопущения кризисных ситуаций в будущем.

Благодаря программе «Медialogии», распространять «фейки» в сети станет значительно труднее. Власть извлекла уроки с опыта «Зимней вишни», когда информация о жертвах пожара, вбрасываемая в социальных сетях с целью разжечь панику среди людей, не соответствовала реальности. Из-за отсутствия официальных представителей государства в данной цифровой среде, контроль над информационным потоком явно был упущен.

Концепция «электронного правительства» наиболее находит свое отражение в предложенной системе, потому что она стала важным стимулом для усиления представленности ОГВ в сфере социальных сетей. Исследование проектного центра «Инфометр» за 2017 год засвидетельствовало о наличии страниц в «Вконтакте» лишь у 98 городов из 187 с населением более 100 тысяч [2]. Безусловно, с принятием системы «Инцидент-менеджмента» - эта ситуация будет качественно изменяться в лучшую сторону. Поскольку для работы она предполагает создание официальных представительств в сети со стороны субъектов, задействованных в ее работе.

К сожалению, еще значительных доработок требуют такие моменты системы «Инцидент-менеджмента», как отсутствие нормативной-правовой базы ее функционирования; слабый уровень идентификации разного рода «ботов» и «троллей»; аккаунтов, с ярко выраженным негативом, использующихся в целях дискредитации какого-либо должностного лица; недостаточное развитие информационной инфраструктуры на местах.

Исходя из недостатков, можно определить некоторые перспективы развития. При качественном развитии инфраструктуры на местах, программа «Инцидент-менеджмент» значительно повысит эффективность канала коммуникации власти с гражданами, став основным способом получения обратной связи. Нормативно-правовая база регламентирует действия чиновников, что поможет избежать хаоса и произвола с их стороны. Настораживает, что в потенциале программа с административного мониторинга может эволюционировать до политического, означающего фиксацию общественно-политических настроений граждан в социальных сетях. В случае, если приватность данной информации будет нарушена, то она может быть использована в манипулятивных целях при проведении предвыборных политических кампаний аффилированных с властью кандидатов.

Таким образом, вне сомнений, что эта программа приблизит российское информационное пространство к реализации на практике «диалогической модели» коммуникации власти и общества Дж.Грюнига и Т. Ханта [1]. В случае успешного преодоления существующих проблем, «Инцидент-менеджмент» выведет современную политическую коммуникацию в России на новый уровень и будет способствовать улучшению имиджа власти. А граждане - обретут возможность коммуницировать с властью намного быстрее и эффективнее.

Источники и литература

- 1) Ермолаев Г. С. Политический PR: проблемы и перспективы // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий: материалы IV Международной научно-практической конференции, Екатеринбург, 23-24 апреля 2018 г. : в 2-х т. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2018. Т. 1. С. 29-34.
- 2) Как муниципальные паблики в социальных сетях развивают доверительное отношение к власти [Электронный ресурс] // Сайт проектного центра «Инфометр». URL: <https://read.infometer.org/moss2017> (дата обращения: 25.02.2021).
- 3) О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 02.05.2006 N 59ФЗ (с изменениями и дополнениями) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. N 19. Ст. 2060.
- 4) Перечень поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления [Электронный ресурс] // Сайт Президента России. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/62919> (дата обращения: 26.02.2021).
- 5) Руководство пользователя [Электронный ресурс] // Медиалогия Инцидент. URL: https://vlgd61.ru/images/1/17/27-12-2018_приложение_руководство_пользователя.pdf (дата обращения: 02.03.2021).
- 6) Совет Федерации рекомендовал регионам перенимать опыт Подмосковья в мониторинге жалоб в соцсетях [Электронный ресурс] // Сайт Правительства Московской области. URL: <https://mosreg.ru/sobytiya/novosti/news-submoscow/soviet-federacii-rekomenduet-regionam-perenimat-opyt-podmoskovya-v-monitoringe-zhalob-naseleniya-cherez-socseti> (дата обращения: 28.02.2021).