

Секция «Модели и технологии развития системы государственного управления»

Управление цифровой репутацией в системе органов публичной власти

Научный руководитель – Сизганова Елена Юрьевна

Ботнар Дарья Степановна

Студент (бакалавр)

Владимирский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Факультет управления, Кафедра государственного и муниципального управления, Владимир, Россия

E-mail: botnar.daria@mail.ru

В настоящее время, в связи с повсеместным распространением digital-концепции управления, актуальным для органов государственной и муниципальной власти становится управление собственной цифровой репутацией.

На современном этапе государственного строительства активно используются технологии электронного документооборота, оказания электронных государственных услуг, онлайн работы с обращениями граждан, а также технологии создания интегрированных баз данных.

Так, по данным официальной статистики за 2013-2018 годы [2] доля граждан, получивших цифровые госуслуги, увеличилась более чем в 2,5 раза, причем этот показатель продолжает динамично расти в условиях пандемии COVID-19.

Распространение digital-концепции управления носит позитивный характер в части ускорения процессов повышения эффективности и доступности публичной власти. В то же время оно создает новые угрозы для нее: снижение авторитетности, доверия населения, отток инвестиций, появление угрозы для безопасности данных.

Digital-репутация публичной власти складывается из цифровой репутации органов власти и репутации самих служащих.

Цифровая репутация органа государственной или муниципальной власти рассматривается сегодня как совокупность субъективных имиджевых digital-показателей конкретного органа власти, характеризующих его целостный образ в восприятии общественностью и экспертным сообществом. К таким показателям можно отнести следующие:

- полнота сведений, транслируемых в цифровом пространстве;
- своевременность и актуальность транслируемой информации;
- качество digital-контента, его грамотность и целостность;
- доступность цифровых услуг;
- обратная связь;
- этическое содержание digital-контента;
- активность органа государственной или муниципальной власти на разнообразных цифровых площадках.

В свою очередь цифровая репутация государственного или муниципального служащего представляет собой некий портрет, собранный на основании характеристик цифровых следов, оставляемых в рамках цифрового пространства (данные соцсетей, активность на форумах, информация других пользователей о служащем). Говоря о цифровой репутации в целом Л.С. Сальникова утверждает: «Информационная открытость, безусловно, является важным демократическим завоеванием, но в то же время она превратилась в серьезный источник репутационных угроз. Связано это с тем, что интернет-активность очень трудно локализовать, поэтому поток негативной информации беспрепятственно распространяется и хранится практически вечно» [1, С.46].

На современном этапе государственного строительства одним из основных вызовов digital-репутации публичной власти является обеспечение высокого уровня цифровой безопасности, затрагивающей угрозы в работе с информацией, персональными данными, вредоносное программное обеспечение, киберпреступность.

Отдельным аспектом формирования негативной цифровой репутации можно считать «кэтфишинг» как создание злоумышленником фиктивной виртуальной личности, от имени которой он преследует свои цели посредством кражи интернет-идентичности. Для органов государственной и муниципальной власти кэтфишинг является существенной репутационной угрозой: в последнее время все чаще оппозиционно настроенные силы пытаются с помощью дезинформации и негативных публикаций дискредитировать институты управления, снизить лояльность населения.

Вторым немаловажным вызовом является ресурсное обеспечение цифровой репутации. С развитием цифровых технологий для качественного управления требуется все больше экономических ресурсов для новых устройств, работы с большими данными, скоростной 5G передачи информации. Большого внимания также заслуживает информационная компетентность кадровых ресурсов, так как без соответствующих знаний и квалификации человека невозможно администрировать всю систему должным образом.

Еще одним вызовом современности в сфере управления цифровой репутацией публичной власти является так называемый «парадокс открытости», который заключается в следующем: чем ниже активность институтов власти в цифровом пространстве (по принципу меньше информационной открытости - меньше цифровых репутационных рисков), тем больше вероятность фактического проявления данных репутационных рисков.

Для более устойчивой цифровой репутации институтов управления целесообразно своевременно прогнозировать возможные проблемы и быть готовым к работе с ними. К мерам по формированию такой репутации относятся:

- 1) Заблаговременное размещение сведений во избежание искаженной или фальсифицированной информации от третьих лиц;
- 2) Периодические публикации статистической информации вкупе с разъясняющими аналитическими материалами. Любая деятельность органов власти будет оценена негативно, если граждане не будут понимать необходимости, принципов и результатов осуществления государственной и муниципальной политики;
- 3) Более широкое применение технологий противостояния негативной информации в социальных сетях, повышение скорости мониторинга подобного контента и официальной обратной связи, разъяснения ситуации органами власти.

Рассмотренные вызовы управления digital-репутацией публичной власти являются неотъемлемой частью разработки и реализации политики развития нашего государства, при этом стоит отметить, что все они оказывают непосредственное влияние на характер взаимодействия государства и общества.

Исходя из этого, для устойчивого развития государства необходимо обозначить принципы управления цифровой репутацией институтов публичной власти как комплекса взаимосвязанных процессов по разработке и реализации мер формирования и поддержания сбалансированной, объективной положительной репутации органов власти в рамках цифрового пространства, целью такого управления является непосредственное повышение уровня прозрачности, демократичности, лояльности и доверия со стороны населения.

В рамках концепции e-Government и Индустрии 4.0 работа над позитивной цифровой репутацией институтов публичной власти является актуальным направлением государственного управления в связи с усилением тенденции влияния цифровой репутации на уровень лояльности граждан к органам власти, поддержки проводимой ими политики.

Источники и литература

- 1) Сальникова Л.С. Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии. М., 2020.
- 2) Единая межведомственная информационно – статистическая система (ЕМИСС): <https://www.fedstat.ru/indicator/43568>