

■ ■ ■ Практика организации информационного обеспечения в сфере государственного управления (на примере Ленинградской области)

Макаров Д.В.

Академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (РАНХиГС), Москва, Российская Федерация.

Аннотация. В рукописи обобщен опыт организации информационного обеспечения в сфере государственного управления на примере Ленинградской области. Автор анализирует изменения, связанные с переходом к информационному обществу, и процессы в организации информационного сопровождения, обусловленные необходимостью структурного приспособления к этим изменениям. Автором изучены и описаны в тексте различные аспекты применения электронных и цифровых технологий в системе управления информацией, показана необходимость развития эффективной коммуникационной политики других регионов России. Трансформация способов и механизмов формирования политического пространства, а также форм взаимодействия между государством и гражданским обществом являются типичными для современного социума. В то время, как идея информации как товара предшествует постепенной трансформации информационного общества, понятие стоимости относительно информации приобретает революционное значение посредством новых информационных и коммуникационных технологий.

Ключевые слова: коммуникация, государственное управление, информационные технологии, коммуникативное взаимодействие, цифровизация

Для цитирования: Макаров Д.В. Практика организации информационного обеспечения в сфере государственного управления (на примере Ленинградской области) // Коммунология. 2021. Том 9. № 2. С. 88-96. DOI: 10.21453/2311-3065-2021-9-2-88-96.

Сведения об авторе: Макаров Денис Владимирович – аспирант Кафедры общественных связей и медиаполитики Института государственной службы и управления РАНХиГС. Адрес: 119571, Россия, Москва, пр-т Вернадского, 84. E-mail: RIK8865@mail.ru.

Статья поступила в редакцию: 04.04.2021. *Принята к печати:* 28.05.2021.

Актуальность исследования практики организации информационного сопровождения государственной и муниципальной службы обусловлена тем, что коммуникативные процессы в государственном управлении имеют свои специфические особенности и должны быть направлены на построение прочных социальных связей [Luhmann; Graham]. Использование информационных технологий в системе коммуникативного взаимодействия является необходимым в целях оптимизации системы управления на уровне субъекта РФ [Сулейманова]. Информационные технологии позволяют повысить эффективность управления:

оптимальное использование информационных технологий позволит повысить эффективность процессов государственного управления как на федеральном, так и на уровне субъектов [Ковалев]. Таким образом, в современных условиях представляется необходимым изучение практики реализации коммуникаций в сфере государственного управления [Штомпка; Bustillos; Marres].

По мнению многих авторов, коммуникации в государственном управлении Российской Федерации XXI века является важнейшей сферой, обеспечивающей связь власти с народом [Ковалев]. Как показывает отечественная и мировая практика, коммуникация в государственном управлении – это специфическая деятельность, которая нуждается в изучении и научном обосновании для применения и развития [Гуторова].

Рассмотрим пример успешной реализации коммуникаций в сфере государственного управления на примере Ленинградской области.

В целях построения эффективной системы коммуникаций в Ленинградской области в результате реализации мер административной реформы функционируют элементы инфраструктуры электронного правительства (реестр муниципальных услуг, центры публичного доступа к информации органов государственной власти и государственных электронных услуг, многофункциональные центры предоставления услуг, технические средства организации электронного межведомственного взаимодействия), внедрены системы электронного документооборота, функционируют отделы информационных технологий и защиты информации, решены многие другие задачи, связано с формированием современной базовой информационно-технологической инфраструктуры муниципальных образований [Гуторова].

По данным аналитиков, перевод 95% государственных услуг в цифровой формат в Ленинградской области будет осуществлен к 2024 году. В регионе реализуется приоритетная программа «Цифровизация госуслуг» [Антонова: 88-89]. Это и инфраструктура платформы госуслуг, и цифровой социальный профиль жителя, и проактивно предоставляемые сервисы. К концу 2021 года 40% госуслуг будут отвечать принципам проактивности и не потребуют личного посещения. До 2024 года 95% госуслуг будут переведены в цифровой вид.

Комитет цифрового развития Ленинградской области (далее – Комитет) является уполномоченным органом на осуществление координации деятельности по использованию информационно-коммуникационных технологий органами исполнительной власти Ленинградской области и заинтересованными сторонами коммуникативного процесса.

В 2020 годах году Комитетом было согласовано 25 планов информатизации органов исполнительной власти Ленинградской области на сумму 1 727 029,65 тысяч рублей, что составило примерно 0,69% от запланированной расходной части областного бюджета Ленинградской области на 2019 год. Фактические расходы на ИКТ по данным Комитета финансов Ленинградской области составили 1 655 551,72 тысяч рублей, что в расчете на одну тысячу жителей Ленинградской

области составило 590 рублей. По сравнению с 2018 годом расходы увеличились на 249 298 тысяч рублей.

По данным отчетов за 2020 год, представленных органами исполнительной власти Ленинградской области, по основным направлениям информатизации расходы на ИКТ распределились следующим образом (рисунок 1):

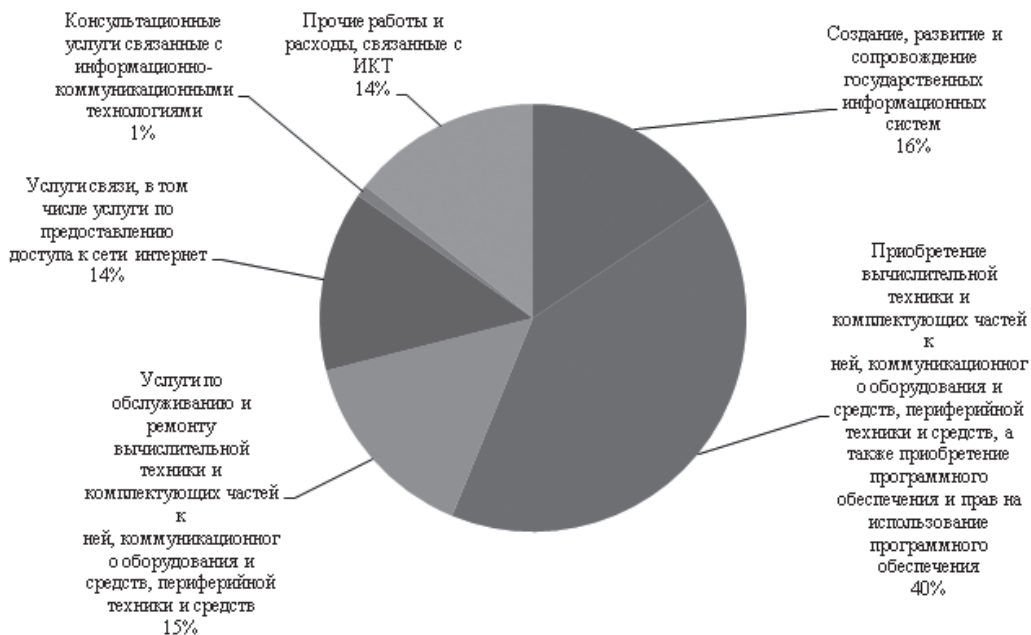


Рисунок 1. Направления расходов на ИКТ в 2020 году
(без учета централизованных закупок) /
ICT spending trends in 2020 (Lenigrad Region)

Таким образом, на создание, развитие и сопровождение государственных информационных систем – 9 465,74 тыс. руб.; приобретение вычислительной техники и комплектующих частей к ней, коммуникационного оборудования и средств, периферийной техники и средств, а также приобретение программного обеспечения и прав на использование программного обеспечения – 237 196,09 тыс. руб.; услуги по обслуживанию и ремонту вычислительной техники и комплектующих частей к ней, коммуникационного оборудования и средств, периферийной техники и средств – 86 939,40 тыс. руб.; услуги связи, в том числе услуги по предоставлению доступа к сети Интернет – 79 878,68 тыс. руб.; консультационные услуги, связанные с информационно-коммуникационными технологиями – 5 214,77 тыс. руб.; прочие работы и расходы, связанные с ИКТ – 84 260,41 тыс. руб.

Также в Ленинградской области продолжает работу ситуационный центр Губернатора, проект ситуационного центра реализован комитетом цифрового

развития Ленинградской области. Созданный центр призван обеспечивать главу региона качественными цифровыми инструментами для принятия управленческих решений на основе данных. Центр объединяет информационные и аналитические системы правительства региона и данные федеральных ведомств. В результате самая актуальная информация о жизнедеятельности региона представлена наглядно, на одной видеостене. Центр интегрирован с системой «112» Ленинградской области. В отдельных блоках на едином экране представлены мониторинг СМИ и жилищно-коммунальной сферы, отчеты об исполнении поручений губернатора и национальных проектов, данные соцопросов населения, информация о выборах. Центр используется во время видеоконференций, прямых телефонных линий, при планировании¹.

В будущем предусмотрена интеграция ситуационного центра с региональной системой управления данными. Его ключевая составляющая – цифровая панель – создана с учетом пожеланий губернатора и включает в себя 16 информационных блоков: показатели социально-экономического развития области, ЖКХ, реализации нацпроектов, данные «Открытого бюджета», госзакупок, оперативную информацию службы «112», результаты социальных опросов, рейтинги региона, мониторинг СМИ и другие. Далее планируется реализация 23 сервисов и интеграция 30 информационных систем. Таким образом, ситуационный центр будет объединять в себе федеральную статистику, региональные и муниципальные данные, ведомственную и отраслевую статистику, информацию из СМИ и от операторов связи. Все эти данные существующих информационных систем будут сведены в едином аналитическом окне и доступны заинтересованным участникам коммуникативного процесса.

В 2021 году предполагается дальнейшее развитие ключевых направлений по информатизации и цифровизации для достижений показателей региональных проектов и улучшения качества жизни граждан Ленинградской области и их взаимодействия с органами власти в рамках эффективного коммуникационного процесса. К проверенным десяти будет добавлено еще 30, после чего будет сформирована комплексная метамодель данных на региональном уровне. Параллельно будут внедряться требования к качеству данных. Предполагается устранить дублирование данных, обогатить их, изменить сценарии работы с ними, создать справочные данные. Это фундаментальный этап, который позволит нам в дальнейшем разрабатывать сценарии использования данных и осуществлять сбор данных, в том числе в ситуационный центр губернатора через РСУД².

Для решения конкретных бизнес-задач будут использоваться пять сценариев информационного обмена на региональном уровне. Взаимодействие между приоритетными информационными системами Ленинградской области-платформой

¹ Комитет цифрового развития Ленинградской области: <http://www.ksi.lenobl.ru> (дата обращения: 29.03.2021).

² Там же.

«Госуслуги», ИС «Современное образование Ленинградской области», Платформой «Цифровое строительство» и ЕГИСЗ ЛО-будет осуществляться через РСУД. Планируется внедрить четыре пилотных эталонных регистра. НСИ планируется ввести в промышленную эксплуатацию. Будут доступны 20 классификаторов федерального и регионального уровней, в том числе три обязательных, в том числе ФИАС. ФИАС будет использоваться в качестве онлайн-сервиса адресного поиска.

Для реализации этих мер разработан региональный проект закона о единстве региональных данных Ленинградской области, что позволит ввести созданный РСУД в правовое поле¹.

В настоящее время Правительство Ленинградской области готовит распоряжение о внесении законопроекта в Законодательное собрание Ленинградской области. Ленинградская область тесно сотрудничает с Министерством связи Российской Федерации и Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации. Кроме того, регион является участником эксперимента НСУД по повышению качества и связности данных, содержащихся в государственных информационных ресурсах.

Обобщая вышесказанное, можно констатировать, что Ленинградская область является пилотным регионом, который сможет создавать цифровые платформы, где можно будет получать любые данные. За прошедший год Ленинградская область продолжает строить «цифровую администрацию». Уже месяц тестируется новый центр, благодаря которому можно быстро решать различные задачи в рамках эффективного взаимодействия с населением. Несмотря на то, что ситуационный центр губернатора Ленинградской области в настоящее время только тестируется, он уже номинирован на престижную IT-премию «Лучший ситуационный центр». Кроме того, Ленинградская область вошла в число пилотных регионов по внедрению экспериментов национальной системы управления данными и построению эффективной коммуникативной политики².

В результате проведенного можно сделать следующие **выводы**.

1) Современные тенденции развития государства, описываемые теорией информационного общества и коммуникативной теорией власти, делают невозможным игнорирование необходимости совершенствовать стратегические основы коммуникационной политики органов государственной власти. К таким тенденциям относятся цифровизация индивидуального, организационного и пространственного развития; формирование правовых и институциональных основ общества знаний на международном уровне; внедрение интеллектуальных способов работы с данными и принятия решений на основе анализа больших данных в на-

¹ Комитет экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области: <https://econ.lenobl.ru/ru/budget/planning/concept2030> (дата обращения: 29.03.2021).

² Комитет цифрового развития Ленинградской области: <http://www.ksi.lenobl.ru> (дата обращения: 29.03.2021).

уке, промышленности, бизнесе, а также в государственном управлении; управленческие трансформации и формирование все новых компетенций у стейкхолдеров информационного общества, к которым в том числе относятся государственные служащие.

2) Проведенный анализ информационного обеспечения администрации Ленинградской области показал, что в Ленинградской области в результате реализации мероприятий административной реформы функционируют элементы инфраструктуры электронного правительства (реестр муниципальных услуг, центры публичного доступа к информации органов государственной власти и государственных электронных услуг, многофункциональные центры предоставления услуг, технические средства организации электронного межведомственного взаимодействия), внедрены системы электронного документооборота.

Стратегической целью в рамках повышения эффективности системы управления стратегическим развитием Ленинградской области является повышение конкурентоспособности региональной сферы информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и обеспечение широкого использования ИКТ и современных услуг для построения эффективной коммуникативной политики. С этой целью в 2021 году продолжается реализация программы РСУД в Ленинградской области, которая направлена на повышение эффективности создания, сбора и использования государственных данных как для предоставления государственных и муниципальных услуг, так и для реализации государственных и муниципальных функций, а также на удовлетворение потребностей физических и юридических лиц в доступе к информации. Ожидаемый эффект от внедрения РСУД в Ленинградской области для органов и организаций государственного сектора эксплуатацию и развитие (модернизацию) информационных систем органов и организаций государственного сектора за счет введения единых требований к управлению данными, отказа от комплексной интеграции участников взаимодействия в Ленинградской области.

Клиентоориентированность и процессный подход – это основополагающие принципы построения успешного коммуникативного взаимодействия в сфере государственного управления, поэтому главный вызов для их успешного внедрения — изменение управленческой парадигмы от функциональной к процессной. Новый менеджмент потребует от чиновников перенастройки фокуса с «государства-производителя» на «гражданина-потребителя». При этом качество должно рассматриваться не только как соответствие стандарту и установленным требованиям, но и как степень удовлетворения нужд и ожиданий многочисленных заинтересованных сторон, в первую очередь своих потребителей — граждан. Интеграция процессного подхода в управленческую практику органов исполнительной власти России и закрепление процессной доминанты над функциональной в деятельности госструктур позволит существенно повысить внутреннюю эффективность. Кроме того, свойственное процессной модели размытие границ между менеджментом частного и публичного секторов способствует ак-

тивному трансферу в сферу государственного управления методов из бизнеса, основанных на новейших цифровых технологиях [Штриков].

В заключение необходимо подчеркнуть, что Ленинградская область является лидером по предоставлению государственных услуг жителям в электронном виде. Во многих регионах России большие игроки ИТ – рынка участвуют в создании новых инструментов для жителей в формате ГЧП. Сейчас доля граждан, пользующихся электронными сервисами госуслуг, уже превысила 60%, а до 2024 года может увеличиться до 80%. Кроме того, область занимает лидирующие позиции по внедрению цифровых пространственных сервисов для инвесторов и других заинтересованных сторон коммуникативного процесса, что позволяет считать данный опыт успешным и использовать в практике регионов РФ.

Источники

- Антонова Ю.П. (2019). Коммуникативные процессы в системе государственного управления // Бюллетень науки и практики. № 10. С.88-89.
- Гуторова А.Л. (2019). Система государственного управления. М.: ГУУ.
- Штриков С.А. (2020). Стратегические ориентиры государственной коммуникационной политики в информационном обществе // Управленческое консультирование. № 1. С. 43-55.
- Штомпка П. (1996). Социология социальных изменений / П. Штомпка, пер. с англ.; под ред. В.А. Ядова. М.: Аспект Пресс.
- Шутов В.С. (2013). Роль социокультурных факторов в политической модернизации современной России // Вестник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведение. №2 (10). С.147-154.
- Ковалев С.В. (2014). Теоретические и практические методы моделирования социальных коммуникаций в гос. управлении // Научное обозрение. № 11-1. С. 330-335.
- Сулейманова Ш.С. (2013). Медиаполитика в современном российском обществе. М.: Этносоциум.
- Bustillos J. (2017). The Digital Divide. Neoliberal Imperatives and education. In: S. Isaacs (ed.) European Social Problems. London – New York: Routledge.
- Marres N. (2017). Digital Sociology. The Reinvention of Social Research. Cambridge; Polity Press.
- Graham M.W., Avery E., Park S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*. No. 41. P.386-394.
- Luhmann N. (1992). What is communication? *Communication Theory*. Vol.2. Iss.3. P. 251-259.

■ ■ ■ The Practice of Communication Management in the Field of Public Administration (on the example of Leningrad Region)

Makarov D.V.

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA), Moscow, Russia.

Abstract. The manuscript summarizes the experience of communication management in the field of public administration on the example of the Leningrad region. The author analyzes the changes associated with the transition to the information society and the ongoing processes in the organization of information support, due to the need for structural adaptation to these changes. In the paper, the author represents the results of his study and describes various aspects of the use of electronic and digital technologies in the information management system, that shows the need for the development of an effective communication policy in other regions of Russia. The transformation of the methods and mechanisms for the formation of political space, as well as the forms of interaction between the state and civil society is typical for modern society. While the idea of information as a commodity precedes the gradual transformation of the information society, the concept of value in relation to information is taking on a revolutionary meaning through new information and communication technologies.

Keywords: communication management, public administration, information technologies, interaction, digitalization

For citation: Makarov D.V. (2021). The practice of communication management in the field of public administration (on the example of Leningrad Region). *Communicology (Russia)*. Vol. 9. No. 2. P. 88-96. DOI: 10.21453/2311-3065-2021-9-2-88-96.

Inf. about the author: Makarov Denis Vladimirovich – postgraduate student of the Department of Public Relations and Media Policy of the Institute of Public Administration and Civil Service, RANEPA. Address: 119571, Russia, Moscow, Vernadsky ave., 84. E-mail: RIK8865@mail.ru.

Received: 04.04.2021. *Accepted:* 28.05.2021.

References

- Bustillos J. (2017). The Digital Divide. Neoliberal Imperatives and education. In: S. Isaacs (ed.) *European Social Problems*. London – New York: Routledge.
- Marres N. (2017). *Digital Sociology. The Reinvention of Social Research*. Cambridge; Polity Press.
- Graham M.W., Avery E., Park S. (2015). The role of social media in local government crisis communications. *Public Relations Review*. No. 41. P.386-394.
- Luhmann N. (1992). What is communication? *Communication Theory*. Vol.2. Iss.3. P. 251-259.
- Antonova Yu.P. (2019). Communicative processes in the system of public administration. *Bulletin of Science and Practice*. No. 10. P.88-89 (In Rus.).
- Gutorova A.L. (2019). *Public administration system*. Moscow (In Rus.).
- Shtrikov S.A. (2020). Strategic guidelines of state communication policy in the information society. *Management consulting*. No. 1. P. 43-55 (In Rus.).

Sztompka P. (1996). The Sociology of Social Change (transl., ed. V.A. Poison). M.: Aspect Press (In Rus.).

Shutov V.S. (2013). The role of socio-cultural factors in the political modernization of modern Russia. *Bulletin of the Tomsk State University. Culturology and art history*. No. 2(10). P. 147-154 (In Rus.).

Kovalev S.V. (2014). Theoretical and practical methods of modeling social communications in the state management. *Scientific Review*. No. 11-1. P. 330-335 (In Rus.).

Suleimanova Sh.S. (2013). Media policy in modern Russian society. M.: Ethnosocium (In Rus.).