

Секция

«Власть и общество: технологические инструменты обратной связи. Эффективная коммуникация или манипуляция?»

Модератор Абрамов Константин: Всем здравствуйте! У нас уже подошло время, когда мы можем начать нашу секцию, сессию. Я хочу вас всех приветствовать на нашей IX Грушинской Конференции, очень рады вас видеть. Второй раз мы проводим в Финансовом университете это мероприятие и в этом году секция особенно нам интересна, близка и дорога, недаром сегодня утром приезжал на пленарное заседание Сергей Владиленович Кириенко, потому что вся «груша», как мы ее всегда называем, вся «груша» посвящена так или иначе в основном эффективному взаимодействию социологов и власти, и социальной инженерии.

Естественно, сразу возникает вопрос: где грань и вообще существует ли она между социологами, исследователями, практиками, социальными инженерами и властью? Углубляться не хочется в эту дискуссию, тем более, что Валерий Федоров с Задориным будут еще завтра дискутировать по этому поводу.

Наша же секция немного о другом. Наша секция практикоориентированная, она посвящена тому, как инструменты биг дата, цифровизация, инструменты, которые изменяют нашу жизнь, наше поведение помогут нам, социологам, в большей степени понимать реальность, более быстро собирать эмпирику и, соответственно, делать какие-либо выводы, давать какие-либо рекомендации. Для власти современной, понятно, это становится действительно запросом, вроде бы, обращенным к социологам: Что же думают наши граждане? Они, естественно, этот вопрос задают, но появились новые платформы, на которых на этот вопрос отвечают очень технологично и быстро, с одной стороны, даже пытаются в какой-то момент играть роль осмыслителей - людей, которые могут предлагать определенные решения для власти вроде социологов, но непонятно, насколько эффективно они это делают. Тут встает вопрос у нас, мы на него хотим ответить на этой секции: Как сделать так, чтобы и технологии современные цифровые и социологи, и власть были, скажем так, замкнуты в одну систему, усиливали друг друга? Чтобы социологи успешно работали с новыми технологиями, чтобы новые технологии разрабатывались вместе с социологами и делали новые качественные продукты для получения качественной обратной связи, самое главное – выработке определенных управленческих решений, основанных на валидных данных.

В этой секции мы пригласили представителей власти, исследователей-практиков, которые работают с инструментами обратной связи, изучают их. У нас Сергей Владимирович Назаренко представит свое исследование, которое посвящено институционализации участия граждан в процессах социального контроля и приоритетных направлениях развития социума осмыслит опыт, послушаем его внимательно, он представляет Финансовую Академию.

Здесь рядом со мной Елена Михайлова, которая является заместителем председателя научного совета ВЦИОМ, но она не просто исследователь, еще она и практик, она представит сегодня проект, который последние несколько месяцев мы делали с Министерством Дальнего Востока. Может быть, присоединится, может быть, нет

советник министра Олег Косолапов, посмотрим их сегодня-завтра, просто может и не успеть, тем более, что цифры на сегодняшний день подходят к концу. Расскажут о проекте, который с Дальним Востоком в последние месяцы Елена делала и что мы предполагаем делать дальше.

Сегодня здесь присутствуют наши друзья, коллеги из Администрации Президента Российской Федерации, управления общественных проектов, которые сегодня расскажут нам о для меня загадочной, может быть, кто-то из вас сталкивался, системе инцидент-менеджмента, которая сейчас активно внедряется в регионах Российской Федерации, посмотрим, что это за интересный инструмент, какие у него есть возможности и ограничения.

Понятно, что когда мы готовили эту секцию, мы в первую очередь обращали внимание, пригласили представителя Московского правительства, нашего друга большого Вячеслава Шулена, который не выходит пока на связь, обещал быть, который не раз в узком кругу рассказывал об очень интересных опытах Московского правительства, с чем оно столкнулось. Оно – одно из первых правительств в России, которое активно стало внедрять инструменты обратной связи, мы знаем практически все «Активный гражданин», москвичи прекрасно знают этот инструмент, «Наш Город».

Я был свидетелем того как Анастасия Ракова в закрытом совещании для руководителей регионов рассказывала как раз об ошибках и ситуациях, с которыми они столкнулись, когда развивали эти инструменты. Может быть, когда мы будем рассказывать о других проектах, я какие-то и приведу, пока Вячеслава Шулена, если его не будет, то в любом случае расскажу, с чем мы столкнулись, исходя из опыта правительства московского и какие их ошибки, ловушки, в которые они попали, научили разрабатывать уже новые инструменты.

Сейчас, исходя из нашей позиции, сообщения о том, что у нас все-таки практикоориентированная конференция, я сначала дам возможность Елене Михайловой рассказать о проекте с Дальним Востоком, потом предложу Сергею Владимировичу Назаренко тоже несколько рассказать об осмыслении того поля, в котором мы сейчас работаем, о котором мы сегодня будем рассказывать.

Михайлова Елена: Проект, о котором я буду говорить, последний месяцы я неоднократно о нем рассказывала в том или ином формате, на этапе, когда он только зарождался, на этапе, когда он только продумывался, когда тестировался, и сегодня он выходит на новую стадию, на новый этап.

Речь идет о разработке стратегического документа, документа стратегического планирования Национальной программы развития Дальнего Востока до 2025, с перспективой до 2035 года. Кто-нибудь слушал о том, что этот документ разрабатывается? Один человек? Три человека. На что хочу обратить внимание – в целом по изучению Дальнего Востока проводится очень много мероприятий, Светлана сегодня говорила, насколько важны исследования, позволяющие понимать состояние отдельных сфер и сравнивать состояние отдельных сфер в субъектах.

За последние годы на основании наших мониторингов был разработан индекс человеческого капитала, который был презентован на Восточном экономическом форуме, индекс включает в себя 78 социологических показателей и в том числе статистических показателей. Но когда зашла речь о том, что необходима новая

программа по развитию Дальнего Востока, возник вопрос: достаточно ли всех социологических инструментов, которые мы используем, для того, чтобы выработать оптимальный набор мер и мероприятий для этого документа? Какие приоритетные направления должны быть заложены в этот документ? Мы стали искать новые подходы и новые решения.

Когда мы видим проблему в сфере здравоохранения, когда мы видим проблему, низко оценивается качество образования в отдельных субъектах, допустим, дошкольного, дальше что? В каких конкретно населенных пунктах это требуется? В каких целевых аудиториях? В чем основные проблемы? Взаимодействие с Министерством перешло на новый уровень, сейчас идет социологический мониторинг – идет измерение показателей, проводятся фокус-группы в новых присоединенных субъектах. Но мы вышли на новое решение совместно с нашим партнером, с компанией «Неравнодушный гражданин», которая занимается невероятно важным делом, компания, создающая платформы, интегрирующие людей, объединяющие людей по интересам, позволяющие снимать пласт проблем в разных регионах, в разных средах. Об этом, наверное, сегодня еще будет говориться и будет говориться завтра в рамках других мероприятий. Совместно с этими партнерами мы обсуждали, какой новый инструмент может быть полезен для решения задачи по разработке данного стратегического документа.

Была создана платформа, которая называется «ДВ2025.рф», это сайт. Те, кто не поднимал руки, я так понимаю, пока не знакомы с этой платформой, здесь можно зарегистрироваться каждому, не только жителям Дальнего Востока, здесь может зарегистрироваться практически любой россиянин и подать свои предложения, касающиеся развития этого макрорегиона. Уникальность данного проекта в чем? Сама идея возникла не так давно, в конце ноября только обсуждалась сама идея. Эти данные выборки по состоянию недели назад - 75845 пользователей. Я знаю, как работают в социальных сетях, привлекают людей, какой активность на сайтах региональных органов власти, я скажу, что это уникальный результат с моей точки зрения, столько людей собрать на новую платформу за столь короткий период. И самое важно, не просто собрать кого ни попадая, это все-таки стримерные пользователи, есть их контактные данные и т.д., это уникальные пользователи. От этих людей поступило 15888 конкретных предложений, касающихся того, как надо развивать тот регион, в котором они проживают или в целом макрорегион Дальний Восток как большую территорию, какие меры наиболее востребованы.

Если говорить о простых пользователях, у них есть возможность присоединиться. Мы понимаем, что в современном политическом контексте участие населения в разработке стратегических проектов – это крайне важно. Этот инструмент позволяет охватить всю территорию не только Дальнего Востока, но и всей страны в решении этой задачи. Люди могут присоединиться, люди могут добавлять предложения в соответствии с тематическими направлениями, которые там выделены. Люди могут ставить лайки, они видят предложения других пользователей и как на других ресурсах могут голосовать за то или иное предложение. Реализована опция мини-голосования, т.е. есть возможность размещать голосование, вы видим по профилям пользователей, кто голосует, из какого региона, как голосует, поддерживает ту или иную идею, для кого, что более важно. Т.е. это отдельная, самостоятельная опция.

Как подаются предложения, как работает платформа? Был разработан классификатор, он разрабатывался сложно, утверждался он на очень высоком уровне. Часто мы спорили, какие наименования должны быть у категорий, какие категории не должны сюда входить, потому что все-таки сюда входит обычное население, какие-то специфические вещи, связанные с, например, инвестиционными показателями и т.д., вряд ли будут понятны населению, они могут отпугивать и т.д.

Были разработаны группы категорий, в которых могут подавать пользователи свои предложения. Это примеры, на какие подтемы раскладывается каждое из направлений. Направление «Социальная поддержка» раскладывается на такие подтемы: поддержка семьи и детства, поддержка людей с ограниченными возможностями, поддержка пенсионеров. Не потому, что это полностью отражает это направление деятельности, это категории в контексте того стратегического документа, который на сегодняшний день разрабатывается. Т.е. это инструмент, позволяющий считывать из каждого из этих блоков некие решения, некие предложения, некие запросы со стороны общества, которые далее будут интегрированы в разрабатываемый стратегический документ и в дальнейшем – в план мероприятий по его реализации.

Категорий много. Я показываю, что этими тремя категориями, которые были на первом слайде все это не исчерпывается, здесь речь идет о культуре, безопасности, жилье, экологии, работе, транспорте, спорте, развитии экономики, программе «Дальневосточный гектар» и т.д. Есть возможность оставлять другие предложения, которые не вошли в этот классификатор, там тоже много отзывов и комментариев от пользователей.

Как выглядят предложения? Пример конкретного предложения, чтобы вы понимали, что это такое, в каком виде это приходит, что с этим делается. Из 15888 предложения они выглядят таким образом. Это очень конкретные, иногда развернутые на целую страницу, иногда два абзаца, что конкретная школа нуждается в ремонте. Иногда это могут быть неприличные слова, еще что-то, происходит модерация, сообщения, которые деструктивные, не обслуживаются.

Что происходит дальше? Все предложения внутри кодируются, группируются и т.д., группировка начиналась раньше, чем готовился первый слайд, 15423 предложения распределились следующим образом по субъектам Дальневосточного федерального округа, мы видим, где наибольшая активность, откуда больше всего предложений, это тоже учитывается. Если в Сахалинской области поступило только 123 предложения, это соответствующим образом анализируется. Наибольшую активность проявляют жители республики Саха, Хабаровского края, Забайкальского края и республики Бурятия – невероятная активность, особенно за последние два недели.

Что больше всего волнует людей, о чем они больше всего пишут, какие меры наиболее ожидаемы? Распределение представлено в процентном соотношении. Это совпадает с нашими данными социологического мониторинга, где на 1 месте среди факторов оттока - населения неудовлетворенность возможностями для образования детей и их самореализации. Здесь абсолютно то же соотношение проблемного поля, которое мы получали при проведении социологического мониторинга. На 1 месте образование, предложения, касающиеся образования совершенствование системы дошкольного и школьного образования прежде всего. На 2 месте, как и в

социологическом мониторинге, транспортные проблемы, но здесь они более детализированы: транспортная доступность, проблема качества транспортных средств, их современность и модернизация, отсутствие дорог и т.д.

Этот инструмент позволяет нам строить рейтинги проблем для каждого из субъектов. Мы видим условный рейтинг, конечно, проводится более глубокий, более детальный анализ, я вам даю только поверхностную картинку, чтобы вы понимали, что в этом направлении делается. Для каждого из субъектов есть понимание того, какие меры должны быть заложены на уровне национальной программы в качестве приоритетных с учетом региональной специфики. Т.е. нельзя говорить, что для всего дальнего Востока мы будем принимать в первую очередь те или иные меры, конечно, есть некий общий набор стратегических целей, задач, но есть особые специфические проблемы, которые наиболее значимы для отдельных субъектов Дальневосточного федерального округа. Здесь это очень хорошо всплывает, мы можем построить такой рейтинг.

Исходя из этого, в дальнейшем будет строиться план мероприятий по реализации национальной программы, если она будет утверждена. Мы понимаем, пока говорить об этом преждевременно, но мероприятия, предложенные пользователями, никуда не уходят, они накапливаются в подразделах, они все привязаны к тем тематическим блокам, которые будут разрабатываться и разрабатываются уже, обсуждаются на правительственном уровне в нацпрограмме, дальше эти мероприятия будут туда перенесены с учетом ожиданий пользователей.

Для каждой из подтем мы видим некую детализацию, для каждого из субъектов мы понимаем, что конкретно надо. Когда мы говорим о школах, это о чем, какие именно предложения чаще всего поступают от пользователей – строительство новых школ, ремонт и модернизация, льготное питание. Мы не видим здесь обращений, связанных с тем, что «увольте учителей, они плохо преподают», почти нет тем, связанных с качеством образования, мы видим некие запросы, касающиеся инфраструктурных решений, это то, что вполне реализуемо, вполне возможно сделать.

Если говорим о транспорте, мы видим, оно разбивается на качество дорог, авиаперевозки, общественный транспорт, междугородное сообщение, железнодорожные перевозки. В рамках каждого из этих блоков мы понимаем, что является ключевым фактором неудовлетворенности населения.

По итогам анализа можно выделить три ключевые группы обращений. Это очень важно, это показывает, что эта созданная платформа является уникальным инструментом получения обратной связи от населения и принятия управленческих решений.

Группы обращений можно классифицировать следующим образом:

1. Часть обращений касается того, что уже делается или сделано, но у людей нет об этом информации, до людей не дошла информация о том, что эти меры начали реализовываться. Это одно проблемное поле, конечно, здесь для региональных органов власти разработаны рекомендации по повышению эффективности информационных кампаний по освещению данных проблем.

2. Другая группа обращений касается вопросов, которые реализуемы и требуют включения в стратегический глобальный документ, долгосрочный, которые уже

запланированы ил могут быть запланированы в рамках региональных программ развития. Это другой пласт проблем, это другая группа обращений, они опять-таки транслируются региональным органам власти как то, на что надо обратить внимание. Проводится мониторинг того, включены ли эти мероприятия на сегодняшний день в программу территориального развития или социально-экономического развития конкретных субъектов или разрабатываются рекомендации о том, что решение данных проблем обязательно должно быть включено в краткосрочную перспективу, в программы.

3. Это предложения, которые касаются самой программы, которые являются новыми, являются долгосрочными, глобальными, некий новый смысл, который мы часто получаем, наиболее распространенные ожидания, связанные с комплексными решениями по развитию этого макрорегиона. Эти решения попадают в Национальную программу, закладываются или копятя в копилке, которая называется» Мероприятия для плана реализации национальной программы».

Еще один раздел, это я вам рассказывала о простых пользователях. Простые пользователи – это простые люди, кто-то пишет «уволить всех чиновников», есть такое, как и в социальных сетях, кто-то эмоционально выражает свое мнение о текущей ситуации, таких обращений много «у нас все плохо, сделайте что-нибудь», но большинство предложений конструктивные и интересные. Понятно, что у рабочих или конструкторов свои зоны ответственности, свои профессии, далеко не все мыслят глобальными категориями, оценивают риски реализации каких-то проектов и вероятность их практической реализации.

Специально для того, чтобы получить в том числе экспертную поддержку, это то, о чем мы говорили на секции по мониторингу, что очень важная интерпретация, очень важна экспертная поддержка. В данном случае очень важна экспертная поддержка со стороны тех, кто проживает в этих субъектах, людей, вовлеченных в некий процесс.

Под «экспертами» мы понимаем в том числе руководителей учреждений системы здравоохранения, представителей региональных органов власти, представителей НКО, т.е. людей, которые так или иначе могут выразить в той или иной сфере своей деятельности свою экспертную позицию. Для них был создан отдельный специальный закрытый раздел, экспертный раздел. Заявок было очень много, где-то одна из семи заявок подтверждала участие экспертов в этой панели. Происходила предварительная оценка, мы не требовали документы, что покажите нам документы об образовании или подтвердите свой опыт работы, мы этим не занимались, мы доверяли тем сведениям, которые предоставляли нам эксперты. Но, тем не менее, только один из семи человек, которые хотели себя назвать экспертами, прошли предварительную премодерацию, получили свой статус и стали участвовать в качестве экспертов в разработке этого документа.

Что делают эксперты? В отличие от пользователей они имеют возможность прикрепить большой развернутый документ. У экспертов очень часто есть обоснованные предложения, с которыми они не знают, куда идти. Они их продумывали, они просчитаны, они куда-то их отправляют, где те теряются, а вот на этой площадке они как раз все собираются. Есть очень серьезные документы в регионах, есть свое видение и

это действительно ценно, когда человек проживает в своем субъекте, видит внутри ситуацию, что-то считает и предоставляет. Это действительно будет учитываться.

Это площадка, которая позволяет обсуждать актуальность тех мер, которые предложены другими пользователями. Иногда говорят «мы это уже пробовали, уже реализовывали, но по этому ряду причин реализация мероприятий все равно ни к чему не приведет, мы проводили пилотаж». Эта обратная связь от экспертов, она крайне важна на этапе разработки Национальной программы для того, чтобы исключить те направления работы и мероприятия, которые потенциально уже не сработают. Это могут сделать эксперты, имеющие такой опыт.

Когда завершается подготовка текста Национальной программы, каждое слово этого документа будет размещено по аналогии с тем, как это происходило, с тестированием закона «Об образовании».

Кто-то участвовал в этой работе? Кто писал отзывы для закона «Об образовании» свои отзывы? Два человека. В законе «Об образовании» практически к каждому пункту документа можно было написать комментарий, обоснование, поправки. Как с этим работали, не знаю, я не участвовала, но сам инструмент был рабочий.

Здесь будет реализовано то же самое, я с полной ответственностью могу сказать как член межведомственной группы, что на все эти замечания и комментарии будет обращать внимание и к ним будут относиться очень серьезно, потому что это ценно, это идет из субъектов, из регионов. В дальнейшем эта платформа, этот инструмент будет уникальным инструментом получения обратной связи от населения регионов и от экспертов в регионах по оценке эффективности мероприятий, предусмотренных Национальной программой развития Дальнего Востока.

Это не некий стратегический документ, который разработают, на этом все закончится, все молодцы, все поставили галочки и довольные сидят. Если это утверждено, дальше по всем этим направлениям, все мероприятия, которые по итогам голосований и обсуждений на платформе вошли в программу, будут мониториться с участием пользователей платформы и экспертов.

На сегодняшний день, с моей социологической точки зрения. Это инструмент уникальный, это инструмент очень полезный и для региональных органов власти, и для социологов это уникальная качественная информация – мы получаем огромное количество смыслов в каждом из этих блоков. Реализация таких подходов на региональном уровне, в рамках отдельных министерств, мне кажется, этот тот путь, по которому мы должны дальше идти. Сейчас я восхищена тем, что мы имеем на сегодняшний день.

Аплодисменты

Сергей Викторович: Сергей Викторович. Хотел спросить, почему не используем... Примерно в 200 городов мы занимались изучением администраций губернаторов. Сайт американского губернатора Шварценеггера в Калифорнии, там была организована, была более глубоко проведена... Там можно было себя зарегистрировать, но там проверка была также, потому что опять же был дан пропуск к базам данных, информации, подкастам. Эксперты должны работать по процедурам, аналитики... Аналитики у вас изолированы. Там можно было зарегистрироваться, дальше была четкая

процедура именно участия, не просто сбора информации от граждан, а группа граждан работает... Дальше прорабатывали и т.д. Получается, другой сервис для участия граждан не просто как подал что-то и что они там делают, а реальное участие в принятии решений губернатора...

Суть в том, что мы превращали процедуру в возможность обсуждения, вжиться в интеллектуальную систему.

«Активный гражданин» тоже привлекает граждан, там дают готовое решение с образами, картинками, чтобы проголосовали. Там можно к экспертам обратиться, кстати...

Михайлова Елена: Нет, давайте разделять все составляющие. Во-первых, возможность обсуждения в данном случае максимальная, потому что в отличие от устаревших инструментов, когда... Это проводится, в регионах проводятся слушания, встречи с разными целевыми группами и т.д., обсуждения проводятся. Но в отличие от опыта конца 2000-ых, конечно, сегодня мы имеем другие технические возможности и за счет этого вовлекаем такие огромные объемы граждан, получая гораздо более широкий объем информации. Здесь мы решаем большее количество управленческих задач, чем могли бы решать в рамках конкретной постановки вопроса.

Я обратила внимание, есть конкретные проблемы, пишут о конкретных проблемах «надо отремонтировать детскую площадку во дворе». Это не уровень госпрограммы. Это бы не услышали бы, если бы сфокусировались на решении данного вопроса. Мы получили эту обратную связь.

Почему не используются сайты губернаторов? Это форма обратной связи, которая на сегодняшний день не очень эффективна. Данная площадка «Неравнодушный гражданин» - это не самостоятельная площадка, которая была создана ведомством, не особо формальная, скажем так, она воспринимается как некий интегратор общественной активности, т.е. она воспринимается как независимая. Почему органы власти, во-первых, сами не любят привлекать на свои площадки, вы знаете прекрасно, потому что на каждое обращение они обязаны отвечать в течение определенного времени. Это другой инструмент, когда вас проверяют, а почему вы обратились?

Приведу пример. Мне очень понравилось, как украсили Москву в первый раз, когда было украшение световое. Я написала на сайт правительства Москвы, что большое вам спасибо, очень красиво, новогоднее настроение. Написала от души. Через день меня заблокировали мою почту и написали, что я рассылаю спам. После этого много людей будучи обращаются? Эти случаи после каждого обращения возможны.

Здесь фактор доверия к самой площадке. Если нам удалось сформировать доверие к этой площадке, люди почувствовали, что они вовлечены в этот процесс, наверное, это очень здорово.

С точки зрения аналитиков, конечно, не только эксперты зарегистрированы на данной платформе и работают над документами. Не только эти эксперты, работает группа аналитиков, академиков, не буду перечислять все структуры, которые вовлечены в разработку этого стратегического документа, очень серьезные структуры и очень серьезные аналитики, которые обобщают, разрабатывают, это юристы, экономисты и

т.д. Безусловно, данный инструмент – это инструмент снятия острых проблем, о которых люди готовы говорить.

Экспертная площадка на данной платформе – это инструмент тестирования со стороны тех, кто проживает в этих субъектах, тех, кто чувствует себя экспертами в какой-то сфере. Если человек возглавляет систему здравоохранения в регионе, наверное, он понимает проблематику, мы его спрашиваем «Почему вот это не реализовывается?», мы ему на тестирование отправляем вопросы, это работает.

Сергей: Мотивация участия какая?

Михайлова Елена: Это уникальная история, когда мотивация – желание участвовать в этом процессе. Желание написать. Нет, мы никак не стимулируем, на сегодняшний день у нас нет никаких специальных стимулов – мы ничего не платим, никаких бонусов не начисляем. «Неравнодушный гражданин» - это проект, который интегрирует людей, их проблемы, их решения, обсуждения, этим занимаются наши партнеры. Пока в данном проекте не реализована эта функция, потому что немного другие задачи, но в дальнейшем, если эти пользователи останутся на этой платформе, конечно, мы попытаемся это сделать, мы будем вокруг решения этих проблем объединять, искать какой-то потенциал внутри них и т.д.

Модератор Абрамов Константин: Главное нам не провалиться на один доклад, потому что ничего не успеем, если можно, коротко задавайте вопросы и коротко отвечать на вопросы. Я являюсь председателем Наблюдательного совета «Неравнодушного гражданина», ВЦИОМ и «Неравнодушный гражданин» - технологический партнер, который наши проекты в области исследований технологических, мы реализуем через него, это большие проекты. У вас очень правильные, логичные вопросы, запросы, исходя из планов развития такого рода платформ.

Мы говорим о первом опыте, первом этапе, который мы прошли, следующий шаг экспертный, сейчас разрабатываются процедуры, регламенты, кто эти эксперты и как они работают, как эти регламенты в работу берутся, и информация с ними дальше распространяется, на каком уровне принимаются решения. Сейчас прорабатывается следующий этап – этап решения вовлечения и удержания, это тоже отдельная задача. Сейчас мы попробовали, для нас это был тестовый период, мы для себя ставили задачу: если зайдет 11000 человек, уже хорошо. Пришло 75000, вопрос удержания, конечно, стоит. Перед нами стоят задача удержания, мотивации, кто эти люди, сейчас исследуется аудитория – панель по большому счету, как оказалось, 75000 человек, сейчас проходят исследования, кто они такие. Уже интересен результат, что это за люди, которые зашли на платформу безо всякой мотивации, которые внесли свое предложение и продолжают там оставаться, коммуницируют.

Сергей: Отсеивают ли в рамках безопасности?

Модератор Абрамов Константин: Там очень много интересных вопросов, но дорогу осилит идущий. Для нас это пилотный проект, для ВЦИОМ очень интересно. Команда ВЦИОМ, которую Елена возглавляет, рассматривает как огромную возможность для новых экспериментов осмысления феномена и людей, которые туда попали. Это хороший вопрос, мы вопросы ставим, естественно, по дороге будем ставить и решать.

Может, придумаем еще что-то, мы считаем, все, что мы делаем, в определенном смысле уникально, каждый человек уникален.

Полищук Светлана: Полищук Светлана, один из тех, кто подал заявку. Дальний Восток. Вопрос о мотивации. Мотивация в данном случае для меня, мало того, что я рабочий сотрудник, я от всех коллег говорю, что вот вы работаете, у вас есть предложение и есть возможность – площадка это предложение показать. Как они будут использовать это или нет – это вопрос о мотивации, т.е. приложение своих результатов. Второй момент, когда говорили, для Дальнего Востока это уникально, на мой взгляд, почему? Потому что вы сами увидели, ответ какой, он в 7 раз превысил ожидания, я все время говорю, что надо не то, что привлечь новых, а создать условия задержать людей. Как раз такая площадка дает возможность людям сказать, что им нужно, чтобы они там остались, создать эти условия – это обратная связь. Там никто не сказал «приведите нам 1000 мигрантов и мы будем жить прекрасно», они сказали «постройте нам школы», по транспортной доступности – это вопрос удаленности Дальнего Востока в первую очередь, это болезненные точки, которые и выносят людей за пределы Дальнего Востока – образование и т.д. Почему миграция? Потому что это соответствует предыдущим моментам. Это вопрос о том, что значимость проекта очень высокая. Если говорить о задержании людей, естественно, если будут люди видеть обратную связь, понимать, что это работает, они не уйдут с платформы, это единственная возможность влиять на развитие этой территории. Я надеюсь, что это будет работать.

Модератор Абрамов Константин: Это опасность и возможность. Но если не будет реакции.

Полищук Светлана: Считаю, это очень большая возможность. Если не будет реакции, значит, что-то пошло не так. Есть также оценка со стороны органов власти, я представитель комиссии, мы обсуждали рекомендации, может быть, вы знаете, каково планируется и будет соотношение общественного мнения и позиции органов власти, какова вообще роль этих опросов? Может быть, это будет 1% от всех рекомендаций, и население не увидит отдачи.

Михайлова Елена: На сегодняшний день разработчики Национальной программы на всех совещаниях, в том числе завтра Трутнев проводит совещание как раз на Дальнем Востоке с участием всех губернаторов, наверное, и наш Олег Анатольевич уехал туда уже, я так понимаю, они обсуждают результаты того, что они видят на платформе, это они видят в качестве отправной точки. Есть стратегическое понимание, как структурировать документы, как определять цели, можно формально прописать этот документ, но в основу будут заложены именно эти меры.

Почему определены сроки, когда закрывается анализ этих предложений? то соответствует датам получения данных социологического исследования по большой социологической Дальневосточной панели, эти 10000 респондентов мы получаем и одновременно закрываем сбор предложений. С этого моменты мы уже понимаем некие индикаторы, показатели, предложения, ожидания и это отправная точка для дальнейшей работы, которая уже к 1 сентября должна быть представлена президенту на согласование.

Титаев Кирилл: Кирилл Титаев, Институт проблем правоприменения при европейском университете в Санкт-Петербурге. Был очень интересный кейс, когда едва

ли не больше всего предложений пришло из Якутии, в Якутии единственный регион с категорией «Другое». Вы не помните за счет каких инициатив получилось так, что ни образование, ни транспорт, а «Другое» оказалось на 1 месте в Якутии?

Михайлова Елена: Я могу некорректно ответить, не помню. Там расселение по территории отличается принципиально. Есть некие поселения, которые отличаются особенностью экономической деятельности – оленеводство и т.д. Факторы, связанные с поддержкой отдельных экономических отраслей, оказали влияние на распределение отдельных территорий. Как раз малые территории, малые города, у них были специфические запросы, обусловленные именно характером расселения на территории Якутии.

Титаев Кирилл: Когда мы смотрим на многочисленные подобные платформы – на проекты инициативного бюджетирования и т.д., то видим, что истории успеха с позиции граждан, а не с позиции организаторов, - это флеш моб. Если кто-то иногда добровольно, иногда нет, иногда просто построили бюджетников «свиньей», загнали, всем записаться, проголосовать, иногда человек с хорошими социальными сетями сделал такую картинку, поэтому, когда мы говорим о том, что это инструмент отбора, здесь нет вопросов Т.е. дорогу осилит идущий, кто сумел мобилизоваться, тот получит ресурсы из Федеральной целевой программы, молодцы. Мобилизовались оленеводы, 80% денег ушло оленеводам, замечательно. Но когда мы говорим про это как про инструмент анализа не структуры социальной активности, а анализа проблем регионов, здесь возникает существенная история про роль стратотанных команд.

Михайлова Елена: Используются технологии для анализа, учитывающие эти риски. Мы видели такие флеш мобы в Якутии в том числе, например, когда около 47 предложений касались строительства детского театра конкретного. Однозначно, что это люди, взаимосвязанные друг с другом, при анализе это все, безусловно, учитывается, это все видно. Но когда люди пишут про конкретные территории, конкретные детские сады, вот здесь нужен ремонт, здесь еще что-то – это очевидно, что они не консолидированы, это не 20 человек с одного детского садика написали, а если они и напишут, это тоже неплохо, потому что это для них важно.

Модератор Абрамов Константин: Спасибо огромное, очень правильный вопрос, действительно, может быть, активность социальной группы, которая будет продвигать свои интересы, это становится опасным с точки зрения других групп, которые становятся аутсайдерами, свои интересы не могут продвинуть, хотя они у них есть, они просто не настолько активно их продвинули. Для этого пока у нас остается прекрасная классическая социология. Елена не просто так сказала, что у нас есть поля и социологические, есть конкретные предложения, плюс есть экспертный отбор, плюс момент голосования за определенные инициативы, которые мы не откушиваем специально, если хотим. Мы специально ничего руками не манипулируем вообще, это чистый опыт. В этом смысле и удержанием не занимались специально, хотя мы знаем, что процесс удержания – это тоже в определенном смысле манипуляция, этого мы ничего не делали, но я бы сказал, пока. Почему? Причина понятна. Люди получили новый канал, новую возможность, они открылись. В чем уникальность истории, так это в платформе доверия, люди обратились, доверили свои пожелания, отчаяния, интересы выразили, это высоки уровень доверия. Они пишут, видят, что дальше с этим происходит, они, конечно, заинтересованы, чтобы что-то происходило, потому что ожидание мы

сформировали. Здесь самая главная опасность ваша, перед вами стоит, чтобы сформированные ожидания были в определенной степени удовлетворены. Спасибо.

Назаренко Сергей Владимирович, кандидат социологических наук, представитель Финансового университета при правительстве Российской Федерации, тема «Максимизация институционального участия граждан – приоритетное направление социальной инженерии (теории) и перспективного социального контроля (практики)».

Назаренко Сергей: Добрый вечер! Я постараюсь вам рассказать наши исследования вместе со студентами на тему «Максимизация институционального участия граждан – приоритетное направление социальной инженерии и перспективного социального контроля». Сразу хочу оговориться, это исследовательская гипотеза, она, вероятнее всего, у вас вызовет дискуссионный характер, я предполагал вынести на обсуждение данный взгляд на проблему расширения активности граждан. Как получится, вам судить по вашим вопросам.

Итак, уважаемые дамы и господа, я прошу взглянуть на нашу историю столетней давности и вспомнить вдобавок ко всему классическую теорию Блейка-Моутона «управленческая решетка», которая выделяет 4 типа руководителей: стабилизатора, либерала, диктатора и организатора. Конечно, эта информация у некоторых из вас вызывает противоречивую сумятицу, эта исследовательская гипотеза.

Николай II был либералом и запустил спираль дальнейшей нашей с вами общественной жизнедеятельности. На смену Николаю II пришел стабилизатор Керенский и Львов, его сменил Владимир Ильич Ленин, который был высоко ориентирован на дело социалистической революции. Его сменил Иосиф Виссарионович Сталин, его сменил Никита Сергеевич Хрущев, мы вошли в историю как «хрущевская оттепель», мы вошли в такое понимание как «демократия 1.0». Хрущева сменил стабилизатор Брежнев, Брежнева команда сменила Черненко и Андропова, высоко ориентированная на дело трудовой капиталистической дисциплины. Их сменил Михаил Сергеевич Горбачев, понимаю, сейчас будете меня критиковать, но в моем понимании он организатор. Его сменил Борис Николаевич Ельцин, либерал. Его сменил стабилизатор Владимир Владимирович, которому удалось остановить большое количество проблем, которые нужно было решать, и он успешно их решил. На смену пришел Дмитрий Анатольевич Медведев с программой высокой ориентации на дело «это победитель», правовой нигилизм у нас в стране остановить, тихо развивающийся взгляд на то, что закон можно нарушать, как это удалось – второй вопрос. Дмитрия Анатольевича сменил Владимир Владимирович, который демонстрирует нам уникальные качества организатора.

Неспешно, посмотрите, пожалуйста, по часовой стрелке все идет неспешно, нашу страну ожидает очередной либерал, но как это все выглядит, нам сложно представить, но давайте постараемся в этом разобраться.

Получается, что в настоящее время есть тренд. Современный тренд – это изменения социального настроения в российском обществе, достигаем максимально предельных значений социального порядка, ожидание граждан все более набирает силу в направлении дальнейшей демократизации и либерализации общества.

Хочу обратить ваше внимание на тот вопрос, который был несколько поднят на пленарном заседании о той же пенсионной реформе, это же либерализация, вот это пример того, о чем мы с вами говорим. Более того, мы наблюдаем с вами в настоящее

время смещение приоритетов от социоцентричной (системоцентричной) модели управления к персоничентричной модели управления. Т.е. интересы человека становятся во главе угла, а, значит, минимизирующее состояние организационного запаздывания необходимо решить, сделать так, чтобы мы наблюдали и реализовали максимизирующее опережающее развитие граждан, групп и общностей, их уровня и качества жизни. Это нормальное требование, которое у нас будет в ближайшее время.

Мы с вами и говорим о тех перспективах, которые ожидают Россию завтра-послезавтра. Нас ожидают, как ни говорят СМИ за рубежом, что в Россию приходят «андроповские заморозки», нас ожидает «хрущевская оттепель – 3.0», это действительно так и есть, постараюсь чуть позже вам это доказать.

Это значит, что современная реальность такова: эффективные реформы органов власти («верхов») минимизируют социальную напряженность, протестность, революционность в настроениях россиян («низов»), что позволяет осуществляться дальнейшей демократизации общества, обращаю ваше внимание, не стихийными («баррикадными»), а институциональными средствами. Прошу обратить внимание на эти приоритеты, потому что на заключительном слайде, когда я постараюсь сделать вывод, мы к этой теме постараемся вернуться и поставить в этом вопрос: а правильно ли нашей исследовательской группой была проведена работа?

Я не совещался, но я услышал, что так, как думаю я, думают те, кто сидели в президиуме. Мне было приятно, что я не с Луны прилетел, что я все-таки размышляю так же, как, вероятнее всего, размышляют другие люди, которые находятся в других социальных пространствах.

Вчера у нас было доиндустриальное общество, оно предложило нам сферу сельского хозяйства, оно нам предложило социально-демографические характеристики людей, оно нам предложило классификацию общества. Сегодня, у нас индустриальное общество, оно нам предлагает сферу промышленности, которую мы реализуем. Плохо или хорошо развивается промышленность, социально-профессиональные характеристики людей, стратификация общества. Этого недостаточно, в настоящее время люди объединяются не по классам, не по стратам. Люди объединяются ещё как-то по-другому, люди объединяются и пытаются решить свои задачи альтернативными какими-то формами и средствами, поэтому мы говорим, что завтра мы зависли между индустриальными и постиндустриальными чертами общества. Нас завтра неизбежно ожидает постиндустриальное общество, условно завтра. Это значит сфера информации и сфера услуг, это культурно-досуговые характеристики людей, а самое главное – это сегментация и кластеризация общества, которое должно входить в наш повседневный оборот исследовательских социологов, которые фиксирует о том, что сегодня люди готовы объединиться по всем трём критериям. Информация и технологии раскручивают «архимедову коническую спираль» гражданского участия, основанного на принципе объединения.

Я предполагаю, что каждый, сидящий в этой аудитории, хотя бы держал или прочитал от первой до последней странички книжку «Социологическое воображение» Миллса, который нам предложил задуматься о том, что социологическое мышление – это особое качество ума, критически мыслящего интеллектуала. Вот здесь мы как раз-таки вспоминаем те реферные точки, что люди меняются или во благо чего-то, национальной

идеи и ценностей, либо против кого-то, тот, кто ограничивает их права и реализацию этих прав, поэтому эти две позиции альтернативны. Мы также запоминаем для того, чтобы в дальнейшем объяснить, а что же в настоящее время мы получаем.

Так вот, в настоящее время мы с вами получаем что? Современную модель взаимодействия, с одной стороны, субъектов государственного управления контроля, а с другой стороны, объектов гражданского самоуправления и контроля. Наблюдаем в выдержках современной модели напряжение, в следствие запаздывания. И эту тему мы сегодня на пленарном заседании слышали с вами, что как бы мы не хотели находиться впереди, мы будем стараться находиться впереди, но всё же немножко будем запаздывать, потому что даже если мы ежедневно собираем общественное мнение, его обрабатываем, уже всё равно это ретроспектива, но не перспектива, а это что за запаздывание? Это институциональный гражданский контроль и самоуправление, и внеинституциональное – это общественное мнение и социальное доверие.

В настоящее время можно охарактеризовать особенность современной ситуации, которая проявляется в следующем: на фоне роста значимости, востребованности, практик участия граждан, о чём предшествующий докладчик наглядно доказал на уровне классических примеров исследовательских результатов анализа замечательных данных. На фоне острой значимости практик граждан становится ярко выраженным факт их недоверия к деятельности власти, разочарование в ней. Чуть попозже мы этот тезис тоже с вами постараемся проанализировать на примере выводов в моих исследовательских практиках, которые я покажу вам. Первообладатель внедрения инновационных технологий инициирует гражданский интерес, то есть моду, запрос на честность во взаимоотношении власти, бизнеса и граждан. А мы сегодня говорили о справедливости, конечно, справедливость, скорее всего, является производной от честности. Мы, когда общаемся друг с другом, говорим о том, что нам неприятно говорить с человеком, который лжец или нас вводит в состояние ошибки. Мы к этой теме чуть позже тоже подойдём. На следующий гражданский интерес, моду – это правдивость информации, на взаимную ответственность и на активное институциональное участие. Прошу обратить ваше внимание второй раз, я подчёркиваю, это институциональное участие. Чуть позже мы постараемся более подробно с вами ещё раз вернуться и поговорить.

В настоящее время приоритет формируется в нашем обществе. Это максимальное расширение спектра гражданской активности и инициативы при повышении инициативы, при повышении социальной ответственности за их последствия. В общем, мы не только говорим о деятельности органов государственного управления, мы также говорим о повышении ответственности людей, которые принимают активное участие в жизни общества, не наделённого административной властью. В этой ситуации, будьте добры, обратите внимание, сейчас я покажу модель «Вчера-Сегодня-Завтра». Итак, мы с вами социологи, мы чётко понимаем, чем мы отличаемся от психологов, мы чётко можем отыскать зависимости на уровне диадных и триадных взаимодействия. Самые неделимые частицы, самые неделимые социальные группы – это диады и триады. Рано или поздно происходит исключение слабого звена, из триады всё равно получается диада. Таким образом, сейчас в рамках модели мы с вами обращаем внимание на следующее. В рамках государственного управления развивается модель управления со-управления. В рамках гражданского контроля развивается модель контроль, самоконтроль и со-контроль. Это дополняется новой формулой: участие, самоучастие и

соучастие. Люди, которые пишут в интернете свои взгляды на жизнь – это ничто иное, как самоучастие, которое несколько расходится, возможно, с общественными интересами.

Движемся дальше, в общем, получается так, что вчера у нас с вами была модель управления – контроль, участие. Сегодня у нас с вами самоуправление, самоконтроль, самоучастие. Но, самое главное, нас ожидает завтра и послезавтра, если мы это не реализуем, тогда у нас не будет перспективного развития. Это со-управление, со-контроль и со-участие. Инициаторами со-участия, со-контроля и со-управления – это общественное объединение, общественная палата, общественные наблюдательные комиссии, общественные инспекции, группы общественного контроля, общественные инспектора, общественные эксперты, профессиональные союзы, общественные объединения потребителей и средства массовой информации, коммуникации, журналисты, корреспонденты, блогеры. Обращаю ваше внимание на заявленный слайд названия - это организационное ядро общественности. Они обязаны показывать пример гражданской активности, соблюдения корпоративной этики, а не писать журналистские факты, которые разрушают стабильность в обществе. В связи с этим мы говорим о тех функциональных задачах, которые необходимо решить. Это явное преднамеренное управление, контроль и участие. Самоуправление, самоконтроль и самоучастие. И латентные, непреднамеренные: со-управление, со-контроль, со-участие. Таким образом, получается, если явные функции подчёркивают институциональный характер реальных действий, то латентные усилия легитимный характер потенциальных взаимовыгодных действий. С одной стороны, субъекта (госслужащих) и объекта (граждан) государственного управления, а, с другой стороны, агент (общественности) и контрагент (должностных лиц), гражданского самоуправления, и контроля, как соучастников. С одной стороны, социального развития общества, а с другой стороны негативной стагнации, разрушения. В данной ситуации перед нами поднимается на повестку дня тренд. Что же мы, будем развиваться по времени или же будем хаотично отскакивать назад? И так, позавчера, у наших прадедов, предков... Наши прадеды попадали под сферу влияния или же их поведения регламентировалось и регулировалось системой спонтанных хаотичных действий. Вчера их действия контролировались или же регулировались системой институциональных действий в рамках системы социального управления. Сегодня, системой социального контроля. Обращаю ваше внимание, завтра мы должны сконструировать и помочь в рамках социальной инженерии сконструировать системы социального доверия, которая должна иметь институциональный характер, которая должна приобретать легитимность в поддержку её участников.

Мы сегодня задавали вопрос нашему докладчику, а что нужно сделать, чтобы удержать эту аудиторию в состоянии той площадки, которая действительно позволяет организовать гражданскую активность. Мы выделяем зависимость: чем выше социальный капитал участников взаимодействия, тем выше уровень доверия к нему со стороны других участников, тем менее актуальны государственное управление и контроль, за счёт развитости самоуправления и самоконтроля граждан, то есть, гражданского контроля общества над деятельностью государственных структур власти. Обращаю ваше внимание, что существуют институциональные формы общественного контроля – это общественный мониторинг, общественная проверка, общественная экспертиза, общественное обсуждение, общественное слушание.

Какие внеинституциональные формы общественного контроля? Это электронное голосование, электронная петиция, потенциал которой в настоящее время возможно реализуется менее, чем на 2-4%. Доказать это ещё пока не удалось, я думаю, что через год на конференции я постараюсь доказать потенциал этих форм, а значит реализации гражданской активности. В связи с этим, актуализируется вопрос, учёт мнения граждан, предложений и рекомендаций при принятии государственных, муниципальных решений должен максимизировать, усиливать эффективность власти. Итак, современный тренд. Общественный контроль всё более становится неотъемлемым элементом современного гражданского общества. В связи с этим мы обращаем внимание на то, что, теперь о своих исследовательских доказательствах, три площадки было проанализировано за пять лет, с мая 2014 года на «Активном гражданине» 3914 голосований. Принимало участие 2216000. Высказали мнение 114000000. Давайте мы проанализируем, насколько мы можем развить спираль институциональной гражданской активности. Берём любую площадку, за 6 лет с марта 2015 года российская общественная инициатива в интернет ресурсе «Общественная российская инициатива» было выдвинуто 14586 гражданских инициатив, почти одна инициатива в день, которые были рассмотрены. Третья, наиболее перспективная, это публикация петиций.

Мы проанализировали рейтинг тех вопросов, которые попадают в поле зрения реализации гражданской позиции. А теперь смотрите, пожалуйста, это всё, последнее. Будьте добры, я показывал рисуночек, а этот рисуночек о машине времени, движении вперёд. Альтернатива демократии 6.0. В настоящее время мы стоим в точке неопределённости. Хаос в мыслях и средствах их выражения востребует обновлённую версию демократии 6.0, предпосылки которой заложили Михаил Сергеевич Горбачёв со своей партийной демократией, на смену этой демократии пришла демократия либеральная Бориса Николаевича Ельцина, сверенная демократия Владимира Владимировича Путина, правовая демократия Дмитрий Анатольевича Медведева и парламентская демократия в настоящее время Владимира Владимировича Путина «до вчерашнего дня». Нас ожидает в ближайшее время выбор одного из пути, либо его будет бюрократическая, либо институциональная демократия. Заканчиваю, остался один слайд. Легитимация власти востребует модель институциональной демократии 6.0, где профессиональная деятельность, морально-этическая зрелость, социальная ответственность, а это залог будущей социально-политической стабильности, социально-экономического развития и «прививки» против усталости власти. И последний слайд, честное слово. Смотрите, 100 лет назад, когда начала развиваться спираль времени, 100 лет назад в Америка конгресс принял два закона. Первый «Закон о шпионской деятельности», второй «Закон о подстрекательстве к бунту». Обнародованные в СМИ материалы, критикующие политику правительства США, объявлялись незаконной публикацией. А в настоящее время мы наблюдаем, спустя 100 лет во времени, у нас в стране возникает идентичный запрос на то, чтобы не просто в межличностном общении с друг другом, общаясь говорили правду и искренность проявляли, но и в средствах массовой коммуникации. Дамы и Господа, спасибо вам большое за внимание! Я готов ответить на вопросы.

Модератор Абрамов Константин: Спасибо! Интересный очень доклад! Я предлагаю дать слово Дарине, эксперту ситуационного центра управления общественными проектами Администрации президента, с темой доклада «Выявление региональных

проблем в социальных сетях: опыт, инцидент-менеджмент». Огромное спасибо, что приехали, давайте, загружайте.

Дарина: Здравствуйте! Меня зовут Дарина. Я эксперт ситуационного центра. Это мой коллега Никита, который тоже будет сейчас помогать мне в моем рассказе про нашу работу. Мы потом постараемся ответить вместе на ваши вопросы. Мы работаем с программой системы «Инцидент-менеджмент», которая была выработана на базе медиалогии. Работаем в ней уже довольно-таки успешно полгода. Что это такое? то инструмент реагирования на обращения обычных пользователей социальных сетей в интернете. В чём особенность нашей системы? В том, что мы работаем с социальными сетями, которые уже существуют. Это по большому счёту, Вконтакте, Одноклассники – основной массив сообщений приходится на эти социальные сети. Также Instagram, Facebook. На Instagram в последнее время тоже приходит много сообщений, он набирает обороты. В чём особенность? В том, что это не какая-то отдельная платформа, куда заходят люди и пишут, типа «Активного гражданина», а именно система, машина ищет комментарии в различных социальных сетях, в сообществах региональных. Во многом, может быть, идейно наша работа похожа с тем, о чём говорил первый спикер.

Никита: Добрый день, коллеги, меня зовут Никита! Я тоже эксперт ситуационного центра по инициации президента управления общественными проектами. Расскажу про принципы работы данной системы. Главным её достоинством является простота и очевидность. Дело в том, что система «Инцидент-менеджмент» не создаёт специальную площадку или портал для приёма и обработки обращений граждан, вместо этого власть шагает, движется к рычагам популяции дискурсов общественно мнения. Речь идёт, как сказала моя коллега, прежде всего о социальных сетях, где у нас идёт большой объём, поток данных, обращение пользователей социальных сетей о проблемах. Такой подход к работе имеет ряд преимуществ и недостатков. Какие преимущества, прежде всего, мы не должны тратить свои ресурсы и силы на создание и продвижение специальных порталов для приёма и обращений, мы не должны никак продвигать эту систему. Достаточно просто создавать ряд инфоповод по регионам в соцмедиа и СМИ о том, как власти, непосредственно, решают проблемы пользователей социальных сетей довольно оперативно. Непосредственно, плюсом является то, что у нас нет какой-то ограниченной выборки, работы со специализированным порталом. У нас представлены все социальные группы, я думаю, здесь не надо доказывать актуальность данных площадок в России. Наконец, главный минус, наверное, а может и плюс, что публика начинает очень активно реагировать на работу властей, на приём обращений. Соответственно, ещё больше жаловаться. Соответственно, объем работы и количество данных начинает неуклонно расти, но мы же любим сложности.

Дарина: Касательно наших целей, первая цель – это повышение доверия населения к власти. Мы хотим, чтобы обычный человек увидел власть с человеческим лицом, поэтому мы даём нашим кураторам, которые работают с этой системой, задачу отвечать максимально неформально, насколько это возможно. Без какого-то совсем расслабленного тона, но всегда лично обращаться, показывая эмпатию, обязательно давая ответ. Иногда бывает какая-то проблема, которая не может решиться в заданные программой сроки, о которых мы тоже расскажем, но тем не менее всё равно нельзя оставить без внимания человека, который пишет.

Никита: Хотел бы ещё раз обратить внимание на то, что главным отличием системы «Инцидент-менеджмент» от такой платформы, например, как «Активный гражданин» является совершенно другая ориентация, то есть не создание специальной площадки, моделирования на дискурсов, но, прежде всего, работа непосредственно с соцсетями, что обуславливает форму и содержание коммуникаций, то есть наши требования в работе с регионами – это, чтобы коммуникация с гражданами была как можно менее формальной, чтобы она была не отягощена консерватизмами, была очень простая, очень понятная. Соответственно, раз уж мы не тратим ресурсы на продвижение данной системы, у нас можно ставить какие-то амбициозные задачи, например, оперативное реагирование на проблему. Если мы получаем какое-то обращение от гражданина в социальных сетях, например, какой-нибудь негативный комментарий, то мы для этого должны потратить максимум 24 часа. Это считается идеальный кейс, когда мы решаем проблему. Здесь идёт речь о проблемах электроснабжения, неудовлетворительное состояние инфраструктуры, например, кто-то обнаружил пробойну в дороге и так далее. Соответственно, если мы сможем эту систему выстроить на такой масштабный уровень в пределах всей страны, то тем самым мы как раз-таки сможем сделать то, о чём говорил коллега в предыдущем выступлении, создать новый институт по социальной работе с населением.

Дарина: Вы можете посмотреть статистику, чего мы успели добиться за полгода. Мне кажется, что это неплохие цифры, потому что система начала внедряться только в июне, так как мы внедрились за эти месяцы эту систему по всем регионам, по всей стране, кроме двух областей. Да, это заняло у нас какое-то время, но, тем не менее, хочу сказать, мы регулярно делаем, еженедельную, статистику рейтингования, как вообще происходит работа на местах. Все регионы уже более-менее выходят из красной зоны. У нас есть три зоны: зелёная, жёлтая, красная. Подтягиваются к жёлтой, в основном все в зелёной, то есть достаточно активно всё это идёт.

Никита: Продолжая слова своей коллеги, хочу сказать, что, несмотря на то, что мы начали довольно-таки недавно, всего лишь полгода назад, в середине лета, у нас уже значительные успехи на работе, потому что регионы начинают принимать всё больше обращений от граждан. Если раньше речь шла о паре сотен обращений в неделю на каждый регион, то речь заходит о тысячах обращений. Разумеется, наша задача заключается в том, что мы должны консультировать. Работает ситуационный центр, который работает в каждом регионе, который подключен в единой системе. Кроме того, мы моделируем качество ответов на обращения граждан. Соответственно, система имеет тенденции к уходящему развитию. Теперь хотелось бы сказать о цикле работы обращений жителей. Как я уже сказал, главным предметным полем данной системы являются именно социальные сети. Условно, можно анализ обработки информации представить в виде 4 компонентов. Первое – это контекстный анализ обращений, которые могут в себе содержать какие-то определённые репутационные риски представителей власти. Они являются жалобами граждан на какие-то повседневные проблемы. Вторым компонентом у нас являются непосредственно региональная привязка к конкретной локации, то есть, грубо говоря, в каждом регионе существует свой портал, куда поступают специальные обращения от граждан. По поводу их жалоб третьим компонентом являются тематические паблики, как правило, либо это паблики профильных министерств в регионе, либо это социальные группы жителей, связанные с

определёнными проблемами, например, дороги, ЖКХ и прочие социальные проблемы. Соответственно, мы с вами получаем, это очевидно, огромное количество мусора, из которого надо понять, что является инцидентом, что имеет какую-то конструктивную критику. Здесь у нас включаются кураторы, имеется в виду ситуационный центр, который имеется при каждом подключенном регионе. Каждый куратор ситуационного центра должен обрабатывать весь поток сообщений, он определяет, каким сообщения являются инцидентом и как их можно решить. Далее, что происходит, в течение одного часа куратор ситуационного центра должен понять, какое профильное ведомство должно решать данную проблему. Соответственно, он поручает её исполнителю. Как мы уже сказали ранее, идеальный вариант, когда представители власти решают проблему за 25 часа, то есть гражданин пишет, например, о том, что не работает свет, дом отключили от водоснабжения. Он об этом моментально пишет в социальных сетях. Он поступает куратору, куратор отправляет его в профильное ведомство, они уже должны починить и всё сделать за 24 часа. Соответственно, результат и ответ о проделанной работе поступает гражданину непосредственно в социальные сети. Как правило, у нас существует проверка фотографией, фотоотчёт, что они действительно что-то сделали и так далее. После этого, куратор принимает решение – решён данный инцидент или нет. Если он не решён, тогда его отправляют на дальнейшую переработку. Соответственно, время увеличивается, что, конечно, влияет на рейтингование региона, но, тем не менее, самое главное – это качественная работа. Я бы ещё хотел добавить небольшую деталь, одним из важнейших критериев является обратная связь с населением, то есть, если выполняют запрос граждан в соцсетях, качественно прорабатывают их проблему, выполняют, как правило, граждане отвечают в позитивных тонах, словами благодарности для органов власти и так далее. Куратор выжидает пару-тройку дней, чтобы у гражданина было время написать реакцию. Это потому, что система нацелена на то, чтобы она была максимально прозрачная, чтобы центр мог прекрасно понимать, где, в каком регионе есть проблемы, что региональные власти их отчётливо видят, что они их оперативно решают. Самое главное, чтобы, находясь в Москве можно было понять, что данная проблема действительно решена.

Дарина: Так выглядит интерфейс нашей программы. Это пример Иркутской области за ту неделю. Графа, поле, в котором появляются те или иные инциденты. Сверху этапы, которые они проходят. Есть также, можете видите этап второй реакции, потому что иногда между комментирующим и куратором происходит некоторая переписка.

Реплика из зала: А кто видит этот экран?

Никита: Интерфейс видит, во-первых, наш центр в Москве, который выполняет координирующую роль работы других регионов. И видит куратор самого ситуационного центра. Соответственно, интерфейс ещё важен тем, что он конкретно показывает то, о чём мы сейчас говорили, как устроена их работа, какова сама схема работы регионального инцидент-менеджмента. Это, как мы видим, мусорная корзина, у нас тут 37173 сообщения. Дальше, они начинают обрабатываться, куратор начинает, как я уже рассказывал, выбирать подходящие из них кейсы. Мы получаем 4 готовых инцидента. Разумеется, на голосовании, когда я сказал, что в течение часа они должны определить, какое профильное ведомство в регионе должно заниматься данной проблемой, ожиданием, это относится, прежде всего, к реакции пользователей социальных сетей, когда мы решаем проблему, отправляем гражданам и ждём их ответа 2-3 дня.

Вторичная реакция в том случае, если нас не удовлетворил ответ пользователей или, например, куратор понял, что данный инцидент является нерешенным. После этого, уже даёт окончательную оценку удовлетворенности. Как можно оценивать?

Дарина: Вот, вы можете посмотреть, как это всё выглядит на деле, это недавний свежий кейс от 11 марта. Значит, страница Санкт-Петербурга, потому Санкт-Петербург – это последнее, только что введённое и введённое достаточно успешно в систему по территории. Дана страница с двумя верхними комментариями от пользователей. Первый комментарий по поводу фонарей, там проблема с электричеством. Это для тех, кому сложно прочитать, там написано, что уличное освещение, его там и нет, в общем, фонари. А второе – это системная проблема, та проблема, которую мы не можем решить за 24 часа, но мы должны обязательно сопроводить информационно её. Это проблема с лекарствами в городе, касательно цены, не во всех аптеках есть лекарства. Вот, пожалуйста, правительство Санкт-Петербурга на странице губернатора даёт ответ. Как мы говорили, идеальный ответ всегда должен сопровождаться фотографией решенного кейса. Открытое государство, открытая система власти. Что мы видим внизу? Ответ: хочу выразить благодарность за оперативное решение вопроса, сегодня, 13 марта 2019 года впервые за полгода на осветительных столбах включили свет.

Никита: Можно увидеть, что задача куратора регионального ситуационного центра – это каким образом организовать систему, чтобы у него не было такой ситуации, когда он получает обращение граждан, нет ведомства, которое может этой проблемой заняться, мы не компетентны её решать, поэтому давайте обойдём стороной – нет. Это тоже негативно влияет на рейтингование региона, потому что задача куратора каждого регионально ситуационного центра – это подключить каждое ведомство в регионе, которое обязательно сможет оперативно решить вопрос гражданина.

Дарина: Этот слайд нам показывает, как происходит система оценки. Оценки ситуационного центра работы людей в регионах, которые занимаются этой системой. Мы делаем еженедельный отчёт по их успеваемости, скажем так. Мы делаем рейтингование, которое показывает количество проработанных инцидентов, количество, которое они закрыли по той или иной причине, мы смотрим по какой причине они закрыли их, то есть релевантны ли они. Мы пока позволяем им закрывать инциденты, если содержится матерная лексика. То есть они могут их закрыть, но, тем не менее, на самом деле, на них можно отвечать и вообще-то и нужно, или если бывает, нет ответов конкретных. Так же мы показываем им среднее время, за которое дается ответ. Это примерно сейчас 12 часов, плюс/минус 10-12. И так же отчет по просрочкам, потому что иногда не всегда за 24 часа успевают закрыть инцидент.

Никита: Как у нас идет система рейтингования? Мы составляем каждую неделю рейтинг всех регионов, которые к этой системе подключены. У нас, условно, существуют следующие деления - красные, зеленые, желтые зоны. Те регионы, которые очень плохо работают, попадают в красную зону, и, как правило, это происходит либо из-за очень плохого качества ответов, то есть они пишут какие-то простые отписки или ответы, которые не несут никакой пользы для граждан, либо они очень медленно работают, то есть очень большое количество просрочек у них и, например, они могут решать инцидент в течение 25-26 часов в среднем, что тоже является не очень хорошо. Наконец, хотелось бы также отметить, что каждый отчет мы ведем по каждому федеральному округу, который потом отсылается полпреду. В начале следующего месяца мы также составляем

рейтинг с месячной работой регионов, который так же отправляется в администрацию для внутренней отчетности.

Дарина: Вот вы тоже на примере Иркутской области можете посмотреть, понаблюдать сводный анализ. Это с 9-го по 15-е марта. Собственно говоря, вот все цифры вы и так видите сами. Мне кажется, здесь достаточно понятный анализ. Дальше - темы тоже по Иркутской области. Потому что в разной области разные темы, естественно, в топе. Здесь благоустройство на первом месте, дороги, ЖКХ, здравоохранение, достаточно типичные для всех регионов темы и которые, как Никита уже сказал, по профильным пабликам они, зачастую, существуют в разных пабликах, но есть такие паблики типа «Подслушано Красноярск», куда вообще все попадает. Дальше - локации инцидентов. Тоже по Иркутску вы видите, по разным городам. И уровень успешности работы, собственно говоря, этих городов, насколько они справились с поставленной задачей.

Никита: У нас есть еще пара минут, чтобы дополнит нашу презентацию? Если, конечно, есть время. Как я уже сказал, одной из целей работы инцидент-менеджмента являются такие условия, когда для центра будет прозрачна работа региональных властей и можно будет оценивать их работу с обращениями граждан, в том числе через соцсети. Соответственно, такая система автоматически нам должна давать мощную статистическую выкладку, которая базируется на обработке обращений граждан в соцсетях. Это, соответственно, общий объем сообщений, это среднее время исполнения инцидентов, как они вообще работают, какое количество просмотров. Если хотите, можете сделать фото.

Реплика и зала: Ваше?

Никита: Да, на фоне этих статистических данных и так далее. Еще хочу обратить внимание, очень важно отметить, что здесь не идет речь о какой-то всеильной машине, которая берет скопом огромное количество массивных данных и нам представляет какие-то большие отчеты, нет. Очень большое здесь внимание уделяется именно ручному мониторингу. То есть работы кураторов региональных сицентров, а так же сотрудников московского сицентра, который может, собственно говоря, проконтролировать работу региональных кураторов, общерегиональных властей, как все исполняется. Спасибо за внимание.

Модератор Абрамов Константин: Спасибо, коллеги, я думаю, будут вопросы. Можно на секунду? Я тоже задам вопрос. Мессенджеры вы мониторите либо нет?

Дарина: Нет, мессенджеры типа Telegram?

Модератор Абрамов Константин: Да.

Дарина: Нет, мы занимаемся только социальными системами.

Реплика из зала: А соцсети все вы мониторите?

Никита: Да, мы мониторим все социальные сети.

Реплика из зала: Facebook?

Никита: Да, конечно, да.

Дарина: Facebook тоже.

Модератор Абрамов Константин: Они об этом знают?

Дарина: Просто проблема в том, что во многих регионах, например, на Урале просто не очень популярен Facebook. Там Одноклассники в основном, какие-нибудь наиболее активны. Просто Facebook сам слабый, как площадка.

Никита: Спасибо большое за ваш вопрос, очень интересный, я понимаю, к чему он ведет. К тому, насколько эта система может, так сказать, представить наиболее полную картину по проблемам населения в регионах и так далее. Хочется сказать, что у нас есть аналогичные структуры, которые занимаются мониторингом мессенджеров и так далее. Но в отличие от соцсетей, они не имеют такого массового характера, и эта работа отчасти перекрывается, например, аккаунтами властей в соцсетях. Хочу тоже такой сделать определенный акцент на том, что здесь не идет речь о ведении аккаунтов, например, городской администрации или губернатора. Но мы пытаемся также продвинуть такую вещь, чтобы каждое муниципальное образование, то есть власть каждого буквально района, создавала свою страничку в мессенджерах, в соцсетях и так далее, чтобы быть максимально близко к населению. И еще хочу обратить такое внимание, что при работе с исполнителями и вообще при работе с обращением граждан мы оставляем главный центральный тезис, что самый главный бренд - это государство в России, вообще, как бы в мире сейчас. Но то, когда чиновники отвечают на обращение граждан, они должны понимать, что их работа нацелена не только на конкретное решение проблемы пользователей в соцсетях, но также на улучшение имиджа государства.

Модератор Абрамов Константин: Один небольшой комментарий. Есть KPI так называемый губернаторов, в который входит 15 параметров. Первый параметр - это параметр социологический. Это уровень доверия, но не государства, а к институтам власти. То есть тут, может быть, терминологии вашего машинного обучения и специалистов, которые работают, надо разделять. Одно дело - государство, другое дело - разные уровни власти. На самом деле, власть заинтересована на всех уровнях, чтобы уровень доверия к ней повышался. Мы, когда делаем исследования ВЦИОМ, понимаем, что на сегодняшний день очень здорово связан рейтинг губернатора, например, и рейтинг президента, то есть там идет серьезная зависимость и в одну, и в другую сторону. Если сначала, когда губернатор назначался, то рейтинг президента волшебным образом передавался этому губернатору исполняющему обязанности, а через какое-то время, если губернатор работал не очень эффективно, то и рейтинг президента на этой территории снижался вместе с рейтингом губернатора. Нельзя просто говорить о государстве, надо говорить об институтах власти и доверия именно к институтам власти, у которых есть разные полномочия и разные задачи. Так что, я надеюсь, в вашей системе это будет учтено. Давайте послушаем коллег наших.

Белкин Сергей: Белкин Сергей Викторович, Исследовательский центр Ассоциации малых и средних городов России. Я правильно понял, что вы в сетях выявляете какие-то проблемы, которые могут стать критическими, нежелательные явления? И эти проблемы дальше вы рассылаете куда-то, я уже не помню, через ГАС «Выборы»?

Модератор Абрамов Константин: Нет, они находятся внутри этой системы. Она распределена по регионам России. Правильно, я понял?

Никита: А прошу прощения, через ГАС «Выборы»?

Белкин Сергей: Нет, не ГАС «Выборы», а ГАС «Управление».

Реплика из зала: Нет-нет, другое. Другая программа. Это отдельная платформа самостоятельная.

Белкин Сергей: Отдельная платформа. То есть вы в открытой сети, все через интернет, да?

Никита: Да, все верно.

Белкин Сергей: Через какие-то социальные сети государственной власти отсылаете это в регионы и на уровень кого? Это Управление по работе с обращениями граждан?

Дарина: Нет.

Никита: Не совсем.

Белкин Сергей: Кто там социальный центр, кто дает указания по работе в дальнейшем? Ведь это поручение дается министерствам. Министерствам, еще кто-то должен тянуть на уровень местного самоуправления, там должны отреагировать, решить проблему и отчитаться. Если через какую-то 112-ю идет рассылка, тогда понятно, что кто-то, чего-то сделал, подтвердят и вы можете отчитаться наверху, там будет информация, что работа выполнена. А если вы делаете просто через обращение граждан? Эти службы регистрируют, у них идеи по стандарту, муниципалы еще долго будут с ними работать и то, что вам дадут справку наверх, это, знаете, может быть так, а может быть не так. Я даже напрямую звоню и говорю: «Течет». А мне говорят: «У вас все сделано». Что сделано? Течет.

Никита: Я понял вопрос. Возможно, я несколько неявно выразил свою мысль. Это система, у нее совсем другой подход. То есть это именно анализ соц. сетей, именно, что пишут граждане.

Реплика из зала: Анализирует, да?

Никита: Да. Здесь государство пассивную роль занимает.

Реплика из зала: Конечно-конечно, да.

Никита: Второй момент. Такая постановка она уже автоматически ставит новые задачи, она уже автоматически устанавливает другую форму снижения коммуникации.

Реплика из зала: Кому?

Никита: Региональным властям. Как я сказал, существует при каждом регионе ситуационный центр, то есть региональная администрация имеет свой ситуационный центр и этим вопросом занимается.

Реплика из зала: Они просто созваниваются. Отдельная структура.

Никита: Нет, это отдельная структура, понимаете, в чем дело?

Модератор Абрамов Константин: Специально создали только под этот инструмент, наблюдает один человек.

Дарина: Мы называем их «кураторами».

Белкин Сергей: То есть кто-то отвечает один?

Никита: Нет, не совсем. Если, грубо говоря, на ваш вопрос отвечая, первое - это создание специальной группы в регионе, которая комплектуется сотрудниками администрации, которые должны, собственно говоря, выполнять эту генерирующую роль между соцсетями и властью. То есть это не какое-то социальное управление и так далее. Там могут сидеть люди, которые занимаются региональной информацией, например, или здравоохранением.

Дарина: Например, в Кургане у них такая система, что они записывают, регистрируют все инциденты, поступившие в общий Google Excel. И ответственные ведомства, кураторы из ответственных ведомств видят их. Но это не во всех регионах. Это вот я знаю, в Кургане так.

Белкин Сергей: Когда будут проблемы, как проверить, что это сделано?

Реплика из зала: Можно вопрос?

Ведущий: Девушка, двигаемся вот туда. Вот девушке, если можно, сначала, она еще не задавала вопросы.

Девушка: Я?

Модератор Абрамов Константин: Да-да-да, давайте.

Мужчина: У нас просто вопросы в стыковку.

Модератор Абрамов Константин: А вы состыкуетесь.

Реплика из зала: Да?

Модератор Абрамов Константин: Можно сначала даме?

Реплика из зала: У меня вопрос больше к даме. Выяснили, что дама - региональный куратор.

Модератор Абрамов Константин: Сейчас можно помучить, да.

Реплика из зала: Я правильно понимаю, что инцидент или не инцидент решает куратор в регионах? Ключевой переход, вам машина выдала. Кто ставит галочку, что это инцидент?

Никита: Сотрудники «Медиалогии».

Реплика из зала: То есть это сотрудник «Медиалогии» решает, что это инцидент?

Никита: Да, то есть они играют дублирующую роль.

Реплика из зала: Куратор не может сказать: «Нет, это не инцидент, это важно».

Дарина: Куратор может закрыть инцидент без ответа, если он считает, что там один мат, например, или какой-то бред.

Никита: То есть у куратора есть лазейка закрыть инцидент. Но он должен обосновать причину закрытия.

Реплика из зала: Как это проверяется?

Никита: Опять-таки, когда он закрывает инцидент, проходит отчетный период, как я уже говорил ранее, неделю.

Реплика из зала: Спасибо, эта логика понятна. Нам было непонятно, кто решает, что это инцидент. Это решает «Медиалогия».

Никита: Да.

Реплика из зала: Получается каким-то волшебным образом так, что я хорошо себе представляю поток таких запросов, что у вас значительные доли, не проценты, а десятки процентов инцидентов оказываются в тех категориях, которые разрешаемы в оперативные сроки. То есть это не когда нет врача в поликлинике, сгнило здание полностью, то, что нельзя решить за 24 часа.

Машлыкина Оксана: Вот эти хорошие вопросы.

Модератор Абрамов Константин: Вот давайте комментарий.

Реплика из зала: Это уже из опыта. Мы с 4 июля подключены Дальний Восток, насколько я поняла.

Модератор Абрамов Константин: Что за регион?

Машлыкина Оксана: Камчатский край, Оксана Машлыкина. Никиту я видела в группе, теперь я увидела здесь.

Модератор Абрамов Константин: Можете потрогать его.

Машлыкина Оксана: Нет.

Реплика из зала: Почему бы нет?

Машлыкина Оксана: Спасибо. Никите могу только сказать один комментарий к вашему выступлению. Вы говорите о том, что ряд регионов закрывают, когда нет ответственного ведомства. Я хочу сказать вам точно, с этой ситуацией сталкивались, что есть конкретно на федеральном уровне такие, и есть такие законы, в которых эти полномочия ни за кем не закреплены на субъектовом. Поэтому, если люди закрывают, а мы об этом говорили с вами или переписывались с представителями, то это действительно объективная ситуация. И мы выходим корректно из ситуации для того, чтобы не дискредитировать ни муниципальные, ни региональные, ни федеральные уровни. Мы очень много иногда думаем для того, что как бы обойти ситуацию, на доступном языке объяснить.

Что касается ответов, к которым готовят. Готовят и государственные служащие, и муниципальные служащие, и представители пресс-службы. Готовят на разном языке, но есть правила делового общения, есть деловые коммуникации, целые учебники, поэтому мы все это используем, естественно. Есть еще русский язык, который преподается для государственных служащих и муниципальных. Поэтому иногда идут корректные связки, без которых не обойтись, иначе это не власть отвечает, а стоящий на улице. Поэтому прошу при субъективном подведении оценок того или иного ответа, учитывать эти вещи.

По инциденту кто назначает? Да, назначают Ведущий, и точно так же имеет право куратор. Я как куратор смотрю, насколько этот инцидент нужен и полезен. Если он резонансный, а Москва его не увидела, значит, этого не существует. Я его назначаю, потому что в ней есть ответ, это востребовано в регионе, нужно срочно ответить на этот вопрос. Были ситуации, когда была смерть ребенка под автобусом в непогоду. Очень сложная ситуация, очень сложно отвечать, но мы выходим на эти риски, даже

принимаем негатив для того, чтобы все равно показать присутствие власти в неудобной даже для нее ситуации. Но вопрос еще, будет ли нормативно-правовой акт не к вам, а к вашим старшим коллегам, потому что эту работу нужно обязательно регулировать, ставки и так далее, они должны быть однополосные. Это вот первый вопрос.

По локации мы тоже говорили. У нас заходят инциденты, которые никак невозможно закрыть, а только примечаниями очень много описывать, это большой объем работы, лишней как бы. То есть инцидент для того, чтобы мы объясняли, объясняли, объясняли можно ли уменьшить работу. Заходят инциденты, которые из Украины, мы уже несколько раз сталкивались, из других субъектов Российской Федерации, в том числе, которые касаются нас или перепутанные, вернее, населенные пункты одноименные приписывают. У меня нет возможности показать по локации, что это не относится к нашему субъекту. Можно ли поставить, я сейчас редко вижу.

Модератор Абрамов Константин: Можно, тут уже производственное совещание.

Машлыкина Оксана: Я же говорю, редко видимые, хоть и односторонняя связь. Спасибо.

Реплика из зала: А муниципальное образование как работает?

Машлыкина Оксана: Мы звоним. Мы как только обработаем, дальше отправляем ответственным, а они дальше работают сами.

Никита: У нас публичная площадка и мы должны ответить со своей стороны.

Машлыкина Оксана: И муниципалам. Если есть полномочия по 131 федеральному закону. Многие планы проверяю, а многие нет. Это у внутреннего муниципалитета по-разному.

Реплика из зала: Вопрос отсюда возникает. Собираете ли вы обратную связь от регионов, от кураторов? Один только куратор, представляете, если бы их было пять.

Никита: И все в Telegram еще у нас на связи.

Дарина: Да, в Telegram нам можно звонить, у нас по человеку на федеральный округ. Вот ваш вопрос по Камчатскому краю. Вы говорите, мы своему куратору его задали, он с удовольствием у нас ответил.

Никита: Только по пунктам, первый вопрос ваш. Да, готовится база нормативно-правовая. Второй, по поводу комментариев. Вы сказали, что у нас несколько субъективное оценивание ответов. Но я бы с вами не согласился, потому что в зависимости от ранжирования регионов по зонам, красное, среднее зеленое мы также ранжируем качество ответов непосредственно. Как я уже сказал ранее, наша главная задача - чтобы власть давала ответ максимально свободно от канцеляризма. Чтобы он был не формализованным, чтобы он был очевидно простым для гражданина и больше по делу, меньше воды и как можно больше подтверждений того, что решена задача была. Второе, по поводу, как вы сказали, инцидента, который не входит в компетенцию региональных властей. Это все очень просто делается в одном случае. Когда инцидент, действительно, входит в компетенцию федеральных властей, тогда вы должны просто ставить примечание.

Машлыкина Оксана: Мы пишем примечания вот такие, мы пишем, пишем, обосновываем, конечно. Я вам говорю о том, что такое бывает и это вполне естественно. Крайне редко, но это вполне естественно.

Никита: Вы знаете, в таком случае, надо добавить еще одну очень важную деталь - это статистика. Потому что по нашей статистике таких инцидентов, которые вы описали и которые действительно должны наше внимание приковывать, как правило, всего-навсего 5%. Очень мало. Поэтому это не проблема системы, это рабочий вопрос.

Реплика из зала: А все-таки, что с чудом, когда у вас такие инциденты, которые можно разрешить? Почему у вас не починить дорогу из пункта «А» в пункт «Б» - инцидент, а все инциденты, которые про 24 часа? Это «Медialogия» так работает?

Дарина: Нет, у нас вообще все разные.

Никита: Понимаете, ваш каверзный вопрос содержит такое утверждение, что давайте создадим за 2 дня такую систему, где все будет.

Реплика из зала: Это вопрос на понимание. В смысле, «Медialogия» как-то настроила фильтры при быстро решаемых инцидентах или вы решаете ручками?

Никита: Я еще раз говорю, на данном этапе такая задача стоит. Соответственно, если вы посмотрите на июнь, то мы начинали там с 1 000 аккаунтов от региональных властей, сейчас их в 10 раз больше. То же самое можно сказать применительно статистике по количеству обращений, по количеству решаемых инцидентов. Даже вот сейчас при текущей ситуации решить простые, бытовые вопросы на муниципальном уровне очень сложно, не говоря уже о дороге, понимаете в чем дело?

Реплика из зала: Еще раз мой вопрос. Как у вас инциденты...?

Дарина: У нас есть инциденты и по системным вопросам тоже. Типа, детские сады, ремонт поликлиник, капитальный ремонт. Мы по возможности на них отвечаем информационно хотя бы. Иногда, люди сами пишут: «Мы хотим информацию получить». То есть информационная, это имеется в виду, на 2022-й год запланирован капремонт вашего дома, вот так.

Петров Кирилл: Спасибо. Меня зовут Петров Кирилл, МГИМО. Спасибо вам, Дарина, Никита, за смелость, что вы рассказали об этой системе, о которой уже долго слухи ходят, и вот впервые я услышал, благодаря вам. Вам спасибо на самом деле. Вопрос такой. Вы позволили себе несколько обобщений, может быть, позвольте себе еще одно обобщение? Какую роль выполняет губернатор, если вашу систему окончательно внедрить? Вообще, зачем он нужен? Что он делает? Ваша система же может справиться и с муниципальной властью, которая не является государственной у нас по Конституции, и с теми задачами, которые выполняют губернаторы. Спасибо за ответ.

Никита: Вас должны захлопать. Спасибо вам тоже за смелость. А как вас зовут?

Реплика из зала: Электронный адрес, номер паспорта.

Петров Кирилл: Петров Кирилл, МГИМО, Политический консалтинг, спасибо.

Никита: Спасибо большое за такой вопрос. Задача инцидент-менеджмент - осуществлять вспомогательную роль, функцию для работы региональных властей. То есть

речь не идет о том, чтобы заместить госслужащих и, в том числе, губернатора машинами искусственного интеллекта, которые будут в таком автоматическом режиме работать, все выполнять, нет, речь идет о том, чтобы просто упростить их работу. Но если вам нужно какое-то теоретическое обоснование, можно сослаться, наверное, на раннюю статью Маркса «Оправдание мозельского корреспондента», который писал, даже доказывал, что у любой системы, какой бы она ни была совершенной, всегда есть какие-то скупые зоны, которые нужно как-то преодолевать.

Реплика из зала: Вопрос заключается в следующем: учитываете ли вы социальный резонанс тех проблемных ситуаций, которые вы рассматриваете? То есть можно же не просто пересылать куратору то или иное обращение, но и смотреть по количеству комментариев под этим общением в соцсети. Получается, что если какой-то актуальный социальный идет комментарий, то там могут быть как лайки, так могут быть и другие формы комментариев. Даже если брать Facebook, например, то там есть разные формы лайков, хотя бы на этом уровне, то есть там есть смайлики, есть «ух ты!», есть «сочувствую» и так далее, то есть просто можно систематизировать вот этот поток информации в контексте уже резонансного ответа сообществу.

Никита: Спасибо большое за ваш вопрос. Можно сейчас я еще доотвечу на вопрос Кирилла, потому что я вижу, он несколько не удовлетворен моим объяснением. Мы не зря начали наши первые слайды с того, что Россия является первой страной в Европе по количеству пользователей соцсетей и которые действительно проводят там свое время. Отсюда следует тезис о том, что наша социальная жизнь начинает дублироваться в том числе в социальные сети, которые нельзя никак игнорировать. Иными словами, с развитием форм коммуникации в нашем современном обществе неизбежно должна была возникнуть такая проблема, когда и власти должны были вместе с этим обществом туда шагнуть, соответственно, чтобы работать с тамошним дискурсом, над сокращением пользователей соцсетей и так далее. Мне кажется, ответ на ваш вопрос - это две ссылки - «Галактика Гутенберга», где развитие форм коммуникации приводит к развитию общественных и властных институтов и, например, это был Фуко, банальность, как паноптикум.

Модератор Абрамов Константин: Ответьте на вопрос.

Никита: Теперь ваш вопрос, я не забыл. Да, разумеется, у нас существуют также дублирующие функции, в частности речь идет о «Призме», тоже продукт «Медиалогии», где у нас дается ранжирование каждого запроса гражданина в соцсетях. Мы видим прекрасно выкладку, мы понимаем, чем они друг от друга качественно отличаются, то есть количество просмотров каких аудиторий, площадок, сколько лайков, сколько репостов, сколько записей и так далее. Качественный анализ так же есть. Система опять-таки стремится к тому, чтобы для нее пространство было наиболее прозрачным, чтобы можно было легче фиксировать проблемы и их решать.

Реплика из зала: Там помимо негативных оценок даются еще позитивные. То есть позитивные аспекты вы учитываете?

Никита: Да, учитываем, да.

Дарина: Спасибо большое за ваши вопросы. Время, к сожалению, вышло, мне сказала об этом сотрудница ваша.

Модератор Абрамов Константин: Спасибо, за помощь в модерации, спасибо за ответы. Спасибо. Спасибо, коллеги. Очень интересно. Работаем с разными системами - «Медialogия», есть известная компания, есть компания «Катюша», есть структуры типа «Крибрума», которые тоже работают очень много с социальными сетями, там известный феномен такой, что они оценивают позитивное либо негативное сообщение. Как-то раз «спасибо, сволочи» был комментарий на действие некоторых руководителей, на их ответ.

Спасибо. Спасибо вам. На самом деле, очень интересно. Спасибо Елене Михайловой спасибо Сергею, нетривиальный доклад тоже прозвучал. Сегодня думали рассказать об еще одном проекте, президентский грант Фонд Дубцова выиграл, в четырех областях делаются платформы по независимой оценке социальных услуг, как раз и про равнодушного человека тоже. Интересно, только разворачивается в Тверской, Рязанской, Костромской и в Ивановской областях. Я думаю, что к следующей группе точно уже будут результаты. Более того, я думаю, что будет и развитие.

Сегодня мы видим, что существует бум в определенном смысле на инструменты, электронные инструменты, технологические инструменты обратной связи в России. Это говорит о том, что есть запрос, в принципе, есть политический запрос. Вот то, что инцидент-менеджер находится в лоне управления общественных проектов администрации президента говорит, что запрос самого высокого уровня. Я рад, что коллеги его максимально удовлетворяют, они открыто рассказали нам сегодня, как это все работает. Большой плюс, это хороший, интересный тоже опыт.

Это опыт чуть-чуть другой в «Идеологии», который делает «Равнодушный человек», проект, который делает Лена. Я думаю, что эта система может спокойно взаимодействовать, развиваться параллельно, где-то пересекаясь, где-то дополняя друг друга. Я надеюсь, наш опыт, опыт наших коллег, их инцидент-менеджмента из других инструментов обратной связи качественно поможет власти, с одной стороны, более внимательно слышать людей, слушать их, воспринимать их боль, вопросы, запросы, реагировать на них более оперативно, а людям даст возможность действительно понимать, что их голос - не глас вопиющего в пустыне, власть у нас не глухая, не закрытая, хотя она бывает разная. Но мы должны создать те инструменты, которые заставят эту власть быть более открытой, более респонсивной и более эффективной, в конце концов. Всем нам спасибо.

Аплодисменты