

Интернет – в помощь властям Иркутской области. Жители региона стали быстрее получать ответы на вопросы.

Работа в интернете становится важным государственным приоритетом. Из вспомогательного инструмента всемирная сеть превращается в ресурс, формирующий общественное мнение. Поэтому государству нужно определиться с глобальной стратегией присутствия в интернете. С таким заявлением выступил заместитель генерального директора АНО «Диалог» Владимир Табак на Российском форуме по управлению интернетом.

Процесс трансформации произошёл быстрее на фоне пандемии. Интернет в условиях изоляции и ограничения живых контактов стал главным инструментом не только общения, но и связи в формате «вопрос-ответ», «жалоба-реакция» со стороны органов госвласти. Поэтому так важны,

отметил Владимир Табак, совместные проекты, которые ведут АНО «Диалог» и Минцифры России.

«Это проект по обратной связи «Инцидент Менеджмент», которым мы совместно с Минцифры России занимаемся в течение последних 3 лет. Мы обратили внимание – люди не хотят решать свои проблемы через 59-ФЗ, когда есть огромное количество площадок, позволяющих им напрямую писать свои обращения в органы исполнительной власти. И таких людей в месяц было на тот момент, по оценке компании «Медиалогия», около 150 тысяч. Первый такой опыт был в Московской области. Сначала это был один регион, сейчас это вся Российская Федерация. Это значит, что любая технологическая платформа – технический инструмент, а поверх этого инструмента должна быть наложена правильная идеология и методология самого процесса», – рассказал Владимир Табак.

Внедрение этого процесса подтолкнуло федеральные и региональные органы исполнительной власти к пониманию важности работы в интернете. За 2019-2020 около 80 регионов начали официально работать с обратной связью с гражданами в соцсетях.

В Иркутской области за 2019 год зарегистрировали более 5 тысяч обращений из интернета, за 2020 их количество увеличилось более, чем в 2 раза, и стало больше 12 тысяч. А только за первые три месяца 2021-го – в систему поступило уже более 4,5 тысяч сообщений с соцсетях. Год от года существенно сокращается и время ответов на запросы пользователей.

«Процесс цифровизации невозможен без улучшения качества управления. Она предусматривает быстрое принятие решений, и нужно менять качество самой системы управления. Должна быть сформирована глобальная стратегия присутствия государства в интернете. В ней отразятся присутствие самого

государства с точки зрения государственного брендинга определённых площадок, коммуникации государства с жителями, взаимодействие с крупными игроками, такими как зарубежные и российские площадки, и всё это будет подчинено единой логике», – подвёл итог Владимир Табак.