

УДК 353.5

**Третьякова Ксения Андреевна,**

студент,

Школа управления и междисциплинарных исследований,

Институт экономики и управления,

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»

г. Екатеринбург, Российская Федерация

## **МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОРОЖАН И ГОРОДСКОЙ АДМИНИСТРАЦИИ**

### *Аннотация:*

В данной статье рассматриваются мобильные платформы и приложения как каналы городской коммуникации, в России и за рубежом. Отмечены основные преимущества мобильных приложений, как способа модернизации государственного управления. А также проблемные стороны и перспективы внедрения цифровых технологий в планировании городской среды. В частности, рассматривается городская платформа «Активный Екатеринбург».

### *Ключевые слова:*

Мобильное приложение, информационно-коммуникационные технологии, электронное участие, умный город, мобильные платформы, электронные услуги, электронное правительство, городская среда, совместное управление.

В связи с цифровизацией органов городского управления, а также поиском новых форм и механизмов упрощения взаимодействия горожан и муниципальных администраций, встает необходимость использования мобильных приложений для непрерывного интерактивного включения обеих сторон в среду «умного города» и обеспечения совместного управления городскими проектами, инфраструктурой, а также иными проектами городской жизни.

Теоретическая основа исследования мобильных приложений как инструмента взаимодействия горожан и городской администрации в рамках городской среды, состоит в изучении понятия «мобильное приложение», «умный город», анализе современного международного и отечественного опыта взаимодействия горожан и городской администрации, в частности анализ конкретных примеров внедрения новых инструментов в процесс коммуникации между администрацией и горожанами, на примере отечественных городов, а также финансовое и административное обеспечение данных нововведений.

«Умный город» становится одним из самых привлекательных инструментов для местных органов власти, которые стремятся достичь целей устойчивого развития, повысить качество жизни жителей, повысить эффективность управления и обеспечить совместное управление.

В настоящее время в России активно идет построение и развитие электронного правительства как системы предоставления информации и оказания набора государственных услуг гражданам.

Материалы «Mediascore» показывают, что, в апреле 2022 интернетом в России пользовалось 80% населения в возрасте старше 12 лет или 97,5 млн человек, при этом в среднем россияне проводят каждый день в Интернете 3 часа 40 минут, в основном с мобильных устройств [1].

Необходимо отметить, что мобильные платформы нескольких последних лет остаются лидерами среди самых быстро развивающихся каналов коммуникации, поэтому для государственного управления актуально задействовать данный канал и максимально переводить свои услуги, оказываемые населению, в электронный вид.

По данным Kerios, за 2021 год, главная причина использования интернета у российских интернет-пользователей — поиск информации. 84,3% пользователей из России в возрасте от 16 до 64 лет выходят в онлайн именно с такой целью [2].

Использование информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) при информационном взаимодействии органов государственной власти с населением была обозначена еще в 2012 году. Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» было предусмотрено пять целевых показателей, один из которых обязует достичь значения в 70% граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

На внедрение данных технологий в сферу информационного взаимодействия органов власти с населением направлены государственные программы «Информационное общество», которая в 2020 году подошла к концу, национальный проект «Цифровая экономика» и входящий в состав национального проекта федеральный проект «Цифровое государственное управление». По данным GSMA Intelligence на январь 2022 года, количество подключённых мобильных устройств в России достигает 155,8% от общей численности

населения. Количество мобильных подключений в России увеличилось на 4,1 млн (+1,9%) в период с 2021 по 2022 год.

Стоит отметить, что активно развивается сеть российских региональных порталов. Примером такой платформы электронного участия граждан, может служить портал «Наш Петербург» в Санкт-Петербурге. Портал обеспечивает оперативное и эффективное взаимодействие между жителями Санкт-Петербурга и представителями органов власти и подведомственных государственных учреждений, а также сотрудниками управляющих и обслуживающих компаний для решения проблем в сфере ЖКХ, благоустройства, здравоохранения, образования, социальной защиты и т.д.

Благодаря данной платформе, возможен открытый диалог жителей с администрацией города, государственными и обслуживающими организациями. Помимо портала создано мобильное приложения для iOS и Android.

Так одним из главных примеров взаимосвязи органов городской администрации и горожан в городской среде, можно назвать мобильное приложение «Активный гражданин», разработанное в Москве в 2014 году. Приложение направлено на получение органами власти мнения граждан по вопросам развития региона, решения социально значимых проблем. Данный проект является системой электронных опросов о ключевых темах, затрагивающих регион: жилищно-коммунальное хозяйство, общественный транспорт, здравоохранение, социальная защита, образование и т. д.

Экспертами ООН оцениваются страны по таким показателям как развитие «электронного правительства» (E-Government Development Index, EGDI) и «электронному участию» (E-Participation).

Согласно рейтингу ООН «Электронного правительства» за 2022 год, наибольший индекс развития электронного правительства (EGDI), являющегося основным показателем использования цифровых технологий в государственном управлении, оказался у Дании — 0,9717. Второе и третье места у Финляндии и Южной Кореи. Россия в этом рейтинге заняла 42 место с показателем индекса — 0,8162.

По уровню «электронного участия» (e-Participation) 2022, Россия занимает 57 место с индексом развития электронного правительства — 0,602. На первом месте расположилась Япония.

По сравнению с 2020 годом Россия в данном рейтинге спустилась на 30 пунктов (27 место, с индексом — 0,869) [3].

Рассматривая зарубежный опыт, можно увидеть уже внедренные и действующие на протяжении нескольких лет интерактивные цифровые городские платформы.

Первой страной в мире, принявшей Закон об электронных услугах, была Финляндия. В 2001 году финской правительства приняло закон, который содержит положения о правах, обязанностях и ответственности органов государственного управления и их клиентов в сфере электронных услуг, о ключевых требованиях в отношении электронной идентификации личности граждан. В соответствии с этим законом власти должны предоставлять обществу возможность выбора электронной доставки уведомлений, счетов и других аналогичных документов и сообщений [4].

В США работает «Официальный портал правительства» [5], который содержит в себе сайты федеральных, штатных и местных органов власти, содержит более 260 млн. веб-страниц и предоставляет более тысячи государственных услуг. Данный портал предоставляет условия для виртуального диалога с представителями власти в режиме реального времени.

Канадский правительственный веб-портал называется «Государственная служба Канады» [6]. Он предоставляет доступ более к 1000 государственных программ и услуг. Также, служба «Деловые связи Канады» получила несколько международных наград, за ее способность регистрировать новые коммерческие предприятия через Интернет.

Одним из самых развитых является официальный сайт правительства Сингапура. Сингапурские власти еще в 80 годах задались целью превратить свою страну в «интеллектуальный остров» [7]. За очень короткий срок правительству удалось объединить с помощью Интернета все сферы жизнедеятельности: государственное управление, образование, науку, медицину, бизнес и индустрию развлечений.

Что касается опыта внедрения мобильных платформ управления городской среды в Екатеринбурге, можно привести пример цифровой платформы «Активный Екатеринбург». «Активный Екатеринбург» разработан Администрацией города Екатеринбурга в целях выявления и учета мнения горожан для создания комфортных условий проживания в уральской столице. Платформа предназначена для организации публичного доступа к Цифровой платформе авторизованных и неавторизованных Пользователей посредством мобильного устройства (смартфона, планшетов) с применением установленного мобильного приложения.

Мобильное приложение должно обеспечивать возможность создания и отправки заявления в соответствии с правилами пользования Цифровой платформы «Активный Екатеринбург» и классификатором заявлений, получения обратной связи от ответственных специалистов, участия в голосованиях и просмотра всех заявлений, поданных на территории МО «город Екатеринбург».

Функционал мобильного приложения, доступный гражданам, должен обеспечивать выполнение следующих базовых функциональных требований к системам автоматизации процессов обратной связи и взаимодействия с гражданами и включать в себя ряд модулей.

Мобильная платформа предусматривает следующий функционал:

- участие жителей города в голосованиях по широкому спектру тем;
- направление жителями города сообщений по различным вопросам городского хозяйства.

- возможность ознакомиться с новостями о жизни города и новостями по итогам голосований, проведенных на данной площадке, и поделиться ими в социальных сетях.

Следует отметить «Активный Екатеринбург» не самое популярное приложение в Google Play. Его последнее обновление датируется 6 июня 2022 г и 20 июля 2022. Теперь на платформе можно участвовать в опросах. оптимизирована работа приложения, исправлены ошибки, и за неделю приложение скачали «больше одного раза», сообщает Google. Оценок: 10, рейтинг 3,4 (apple); Оценок: 12, >1 тыс. скачиваний, рейтинг 2,3 (google).

На основе анализа можно заключить, что мобильные приложения становятся необходимым элементом в механизме государственного управления, новым инструментом, который позволяет экономить время, повышать качество оказываемых услуг, сокращать число ошибок при принятии решений. Но, как и любая новая технология имеет ряд проблем, связанных с ограниченным бюджетным финансированием и недостаточной нормативной базой.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Mediascope. Исследовательская компания. [Электронный ресурс] URL: <https://mediascope.net/news/1460058/>
2. WebCanape. Статистика интернета соцсетей в России на 2022 год. [Электронный ресурс] URL: <https://www.web-canape.ru/business/internet-v-rossii-v-2022-godu-samy-e-vazhnye-cifry-i-statistika/>
3. UN E-Government Survey 2022 - Russian Web Version.pdf. [Электронный ресурс] URL: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2023-01/UN%20E-Government%20Survey%202022%20-%20Russian%20Web%20Version.pdf-C.8,257>
4. Studbooks.net // Государственный сектор Финляндии — классический пример управления по результатам. [Электронный ресурс] URL: [https://studbooks.net/957831/pravo/gosudarstvennyy\\_sektor\\_finlyandii\\_klassicheskiy\\_primer\\_upravleniya\\_rezultatam](https://studbooks.net/957831/pravo/gosudarstvennyy_sektor_finlyandii_klassicheskiy_primer_upravleniya_rezultatam)
5. The US Government's Official web-portal. [Электронный ресурс] URL: <http://www.FirstGov.gov/>
6. Introduction to the Government of Canada official web-site // Canada site. [Электронный ресурс] URL: <http://www.canada.gc.ca/>
7. Introduction to the Government of Singapore official web-site. [Электронный ресурс] URL: <http://www.gov.sg>
8. iGrajdantin.ru. Платформа взаимодействия граждан и власти. [Электронный ресурс] URL: <https://igrajdantin.ru/about/>

**Tretyakova Ksenia Andreevna,**

Master's student,

Graduate School of Economics and Management,

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin

Yekaterinburg, Russian Federation

### MOBILE APPLICATIONS AS A TOOL FOR INTERACTION BETWEEN CITIZENS AND THE CITY ADMINISTRATION.

*Abstract:*

This article discusses mobile platforms and applications as channels of urban communication, in Russia and abroad. The main advantages of mobile applications as a way of modernizing public administration are noted. As well as the problematic aspects and prospects for the introduction of digital technologies in the planning of the urban environment. In particular, the city platform "Active Yekaterinburg" is being considered.

*Keywords:*

Mobile application, information and communication technologies, electronic participation, smart city, mobile platforms, electronic services, e-government, urban environment, joint management.