

Создание цифровых возможностей участия жителей в развитии региона как фактор эффективности власти

Малькевич А. А.^{1, *}, Кулешова Е. А.²

¹Ленинградский государственный университет им. А. С. Пушкина, Санкт-Петербург, Российская Федерация; alexander.malkevich@gmail.com

²Университет Национальной технологической инициативы 20.35 (Университет 20.35), Москва, Российская Федерация

РЕФЕРАТ

Никто лучше людей, живущих в регионе, не может знать, что требуется для его развития. Этот основной постулат современная власть, ориентированная на развитие активного гражданского общества, должна сделать основой новой парадигмы управления.

Ключевые слова: гражданин, гражданское общество, власть, регион, развитие территорий, цифровая трансформация, урбанистика, электронная демократия, цифровизация

Для цитирования: Малькевич А. А., Кулешова Е. А. Создание цифровых возможностей участия жителей в развитии региона как фактор эффективности власти // Управленческое консультирование. 2020. № 9. С. 31–41.

Creation of Digital Opportunities for the Participation of Residents in the Region Development as a Factor of the Government Efficiency

Alexander A. Malkevich^{1, *}, Elena A. Kuleshova

¹Pushkin Leningrad State University, Saint-Petersburg, Russian Federation; alexander.malkevich@gmail.com

²University 20.35, Moscow, Russian Federation

ABSTRACT

No one better than people living in the region can know what is required for the development of the region. The modern government, oriented towards the development of an active civil society, should make this basic postulate the basis of a new management paradigm.

Keywords: citizen, civil society, power, region, territorial development, digital transformation, urban studies, e-democracy, digitalization

For citing: Malkevich A. A., Kuleshova E. A. Creation of Digital Opportunities for the Participation of Residents in the Region Development as a Factor of the Government Efficiency // Administrative consulting. 2020. N 9. P. 31–41.

Управление командно-административным способом с дистанцированием власти от общества возможно только при наличии монополии на информацию. С развитием интернета и появлением социальных сетей власть утратила привилегию экспертности и продуцирования инфоповодов: сейчас создавать контент для многомиллионной аудитории может буквально каждый человек с доступом к интернету.

Технологический прорыв в развитии человечества сформировал новый запрос на управление, на изменение самой парадигмы власти: открытой, коммуникационно доступной, готовой к диалогу [2–5; 8]. Реализовать эту парадигму возможно, создав сеть новых коммуникационных каналов между властью и обществом, равно-

весно ориентированной на прямую и обратную связь. Трансформация декларативного, однонаправленного («сверху-вниз») управления в управление публично-открытое — один из важнейших факторов устойчивого развития страны и регионов.

Учитывая взрывообразный рост популярности социальных сетей, появление сотен цифровых платформ и инструментов, осуществить создание такой коммуникационной сети стало довольно просто в техническом плане.

Однако до сих пор существует ряд проблем иного рода, которые необходимо решить на федеральном уровне.

Первое: проблема доверия к цифровизации. Каждая новая реформа или проект таковой, если он касается цифрового контента, сбора цифрового следа, аналитики больших данных и т. п., вызывает волну противодействия, спровоцированную, в основном, недостатком информации. Немалую роль играет появление фейков и противодействие консервативных общественных движений. В качестве примера можно привести кампанию, развернутую против 5G; против Единого федерального информационного реестра (ЕФИР); российского суверенного интернета; появление определения «цифровой концлагерь». Противодействие же этим дезавуирующим кампаниям не оказывается практически никакого даже на федеральном уровне, а на региональном и муниципальном оно стремится к нулю. Крайне мало разъясняющей информации на популярных в регионах ресурсах.

Второе: необходимость действовать, исходя из модели поведения граждан. Для начала неплохо бы эту модель выявить: проанализировать структуру контента соцсетей, выявить болевые точки, реакцию на те или иные новости, упоминания ключевых фигур. Это большая аналитическая и семантическая работа, сбор массивов данных, рефлексий, создание нейросетей. Пока такими ресурсами обладают единичные регионы, а методология и вовсе находится в стадии разработки.

Третье: необходимость объединить цифровые ресурсы в некую «платформу платформ», на которой гражданин может высказать свою позицию и изъявить волю по любому общественно-важному вопросу. Электронное голосование по принятию поправок в Конституцию России в Нижегородской и Московской областях показало, что роль «платформы платформ» вполне может выполнять сайт «Госуслуги». Однако и он требует существенной доработки, а также комплекса мероприятий по привлечению граждан на эту платформу — работающую уже в новом качестве. Государство в этой схеме обезличивается, теряет черты конкретного чиновника, а становится неким механизмом для исполнения воли гражданина.

Четвертое: прозрачность. Работая с социальными сетями, гражданин в целом понимает алгоритмы их работы и результаты своих действий. Система обратной связи власть-общество должна иметь максимальную транспарентность и максимально простые алгоритмы функционирования. Без этого пользователь не будет иметь к системе никакого доверия, а значит — не будет ее использовать, что приведет к обрыву коммуникаций и откату на прежнюю позицию власти, закапсулированной самой в себе.

Пятое: феномен неизвестного. Помимо понятных алгоритмов общения, требуется разработать понятные алгоритмы решения: какие решения будет принимать искусственный интеллект на основе тех или иных данных? Приведем пример Татарстана: в республике успешно апробируются многие цифровые сервисы и системы, в том числе — «Народный контроль». В СЗФО и ЦФО хорошо работают проекты ОНФ «Генеральная уборка» и «Убитые дороги». Однако эти сервисы вскоре неизбежно уступят место системам видеонаблюдения со встроенным алгоритмом отслеживания вывоза мусора, работы транспорта, уборки территории и еще десятка других.

Шестое: заказчиком изменений в госпрограммах является гражданин. Он должен ставить задачи государству как исполнителю, государство должно задействовать

свои механизмы, решить проблему и отчитаться о выполнении. Можно констатировать, что в современном российском обществе формируются два примерно одинаковых по значимости запроса — запрос на сервисность государства и запрос на человеческое отношение государства к своим гражданам.

Пока эти шесть проблем не решены в масштабах страны, говорить о выстраивании полноценной коммуникативной системы не приходится.

Почему мы акцентируем внимание на социальных сетях? Это один из наиболее действенных механизмов выстраивания содержательного диалога между властью и обществом. На сегодняшний день интернетом пользуются практически 80% россиян. Наиболее популярен он, конечно, среди молодежи — более 90% проводят время в Сети [6].

По статистике средний пользователь проводит в интернете 6 ч 38 мин ежедневно. В сравнении с прошлым годом этот показатель сократился на 3 мин., однако это все еще 100 дней в году на человека. Если отбросить восьмичасовой сон, получится, что 40% времени бодрствования мы с вами онлайн.

Любопытно отметить, что жители разных стран тратят время на интернет по-разному. Больше всего им пользуются филиппинцы — 9 ч 45 мин, а меньше всех японцы — 4 ч 22 мин. Россияне ежедневно находятся в сети на протяжении 7 ч 17 мин.

Россиянин проводит на социальных платформах 2 ч 26 мин ежедневно. Наиболее популярны в России WhatsApp, Viber и ВКонтакте¹.

Но несмотря на то, что большинство пользователей интернета имеют в соцсетях хотя бы один аккаунт, до сих пор они слабо верят в то, что эти же соцсети используют и органы государственной власти. Отклик властей на проблемы, высказанные в пабликах — инцидент-менеджмент — производит зачастую wow-эффект² от того, что люди не привыкли к такому режиму: выплеснул негодование в Фейсбуке, а через день власти уже отчитываются о ее устранении. На фоне многолетнего пренебрежения местных властей «мелкими» проблемами общества, быстрая реакция на заявление в неофициальном канале похожа на чудо.

Однако привыкание к новому каналу коммуникации происходит быстро, и к официальным комьюнити начинают предъявляться те же требования, что и к остальным: ответ в течение часа, приложение материалов, подтверждающих решение проблемы. Обратной стороной этих ожиданий становится накапливание негатива в обществе в случае, если требования игнорируются — обращения остаются без ответа, ответы грубы и хамоваты, заявления о решении проблем голословны. Еще одной проблемой стала потребность граждан коммуницировать с властью не с 9 до 6 по будним дням с перерывом на обед, а 24/7, по мере возникновения проблем.

Это явление — потребность в возможности круглосуточного контакта — наиболее ярко проявилось во время пандемии, когда у людей появилось время и возможности заниматься делами социума. На этом фоне возрос интерес к действующей системе власти и ее механизмам, появился запрос граждан на власть как на опорную точку: жители хотели видеть во власти уверенных в себе людей, которые знают, что делать в сложившейся ситуации. Приведем в пример Татарстан, в котором жители активно следили за работой Президента республики Рустама Минниханова в соцсетях, поддерживали его и комментировали каждый шаг и решение, высказывали свои предложения³.

¹ Интернет 2020 в России и мире: статистика и тренды [Электронный ресурс]. URL: <https://adviana.ru/blog/internet-2020-v-rossii-i-mire-statistika-i-trendy.html> (дата обращения: 10.04.2020).

² Wow-эффект — пиковое положительное эмоциональное состояние человека, когда результат существенно превосходит его ожидания. Добиться этого возможно различными способами, в которых вы превосходите его ожидания и запросы, приятно удивляете его.

³ Соучастие жителей региона в развитии региона как фактор эффективности власти. Заседание экспертного клуба «Волга». Казань, 18 июля 2020 г.

Напомним, что цифровой рывок начался в Татарстане 8 лет назад, и сейчас республика занимает одно из лидирующих мест в России по цифровизации и вовлечению граждан в процесс самоуправления. Выше мы уже упоминали инцидент-менеджмент, который, по сути, является сбором мнений граждан в соцсетях и реакцией на них. Татарстан пошел дальше, используя максимум «лучшая война та, которая не состоялась» — граждане участвуют в процессе управления не на этапе коррекции ошибок, а на этапе планирования. Общество создает такое давление на чиновников всех уровней, на которое невозможно не ответить. Меняется сама парадигма восприятия: чиновник понимает, что ему не остается ничего другого, кроме как сделать так, чтобы жителям было приятно и комфортно, и это огромное достижение региона.

Система инцидент-менеджмента отлично работает в Москве и Московской области, Санкт-Петербурге, были попытки наладить аналогичные сервисы в Пскове (сайт ведерников.рф) и Великом Новгороде (Вечевой колокол), в других регионах. Где-то получилось, где-то — нет, но за год в целом по стране система инцидент-менеджмента выявляет до 3 млн проблем¹. Прочитую Владимира Табака, заместителя директора АНО «Диалог»: «Сегодня KPI руководителей регионов определяется, в том числе, тем, какая доля из общего объема потенциально решаемых озвученных гражданами проблем действительно решается. Это большая перестройка для чиновников, большая трансформация взаимоотношений власти и общества»².

В этом контексте ошибочно было бы воспринимать цифровизацию как простой перевод государственных услуг на цифровую платформу, суть новой коммуникационной системы — в возвращении властью доверия к себе, к своей деятельности. Сейчас люди в качестве основных общественных запросов называют качественную медицину, дороги и транспорт, услуги ЖКХ и работу властей. Главной претензией к административно-командной, закрытой власти становится ее оторванность от нужд общества, решение проблем в собственных интересах, в целом — низкое, непрофессиональное качество принимаемых решений. Строительство одной или нескольких цифровых платформ, которые будут так же игнорировать людей, как и живые госслужащие — это, безусловно, бессмысленная трата бюджетных денег: должен измениться сам принцип коммуникации; скорость и общедоступность, которую обеспечивает интернет, должна стать скоростью и общедоступностью в контексте обратной связи. Чиновника в этой системе вполне может — с большей полезностью и быстротой реакции — заменить искусственный интеллект. По сути дела, чиновник и сейчас является такой программой, выполняющей некие (и только эти) функции.

Мы имеем позитивный опыт использования электронных сервисов на примере Москвы. 18 июня на портале mos.ru прошло тестовое электронное голосование по благоустройству. В нем приняли участие 88 тыс. чел.: москвичи ответили на вопрос, что сейчас важнее для города — создавать дополнительные парковочные места во дворах или увеличивать площади зеленых насаждений.

Эту же платформу использовали для голосования за поправки в Конституцию. Напомним, что 25–30 июня по поправкам в Основной Закон через интернет проголосовали более миллиона жителей двух регионов (Московская и Нижегородская области), явка превысила 93%, нарушений зафиксировано не было. Голосование показало: сервис — универсален, и его можно использовать по всем абсолютно вопросам, касающимся коллективных решений.

На территории любого региона можно выделить какой-то один крупный, значимый район, в котором провести по одному или ряду важных вопросов электронное голосование через портал «Госуслуги». С одной стороны, это поможет быстро

¹ Там же.

² Там же.

получить релевантный срез общественного мнения, с другой — протестировать сервис на готовность к проведению общероссийского Дня голосования в сентябре 2021 г. Третий позитивный момент такого пробного голосования — демонстрация открытости власти народному волеизъявлению и прозрачности процесса [6].

Переход на искусственный интеллект, на интерактивную площадку по обмену мнениями, на цифровые платформы, дистанционное голосование — это знаковые шаги, приближающие нас к электронной демократии, которую мы пока понимаем, в целом, достаточно формально. К примеру, в Новосибирской области даже есть такой сайт «Электронная демократия», работающий на первом этапе инцидент-менеджмента — сборе заявлений. На 11 августа последнее заявление датировано 14 июля¹. Очевидно, что при понимании внешней формы, у ответственных за внедрение инструментов электронной демократии искажено или отсутствует понимание сути самого процесса. Поясним позицию.

Электронную демократию мы рассматриваем как такую форму взаимодействия народа и власти, при которой процессы информирования и вовлечения граждан в политику, голосование, совместное обсуждение и принятие решений, контроль над их исполнением и т. д. осуществляются на основе новейших информационно-коммуникационных технологий [7].

Следует при этом различать понятия «электронная демократия» и «электронное правительство». Вслед за другими специалистами мы считаем, что последнее обеспечивает оперативность и удобство в предоставлении гражданам услуг государственными учреждениями, информирование их о важнейших событиях. Демократическое качество системы связано с дополнительными возможностями в проведении выборов и личного участия граждан в обсуждении и принятии политических решений. В результате люди получают возможность не только сообщать о своих предложениях и требованиях, но контролировать и отчасти направлять деятельность органов государственной власти. Основные принципы электронной демократии зафиксированы в таком важном международном документе, как Рекомендации Комитета Министров Совета Европы CM/REC(2009)1 по электронной демократии.

В Приложении к ним определены главные направления и стандарты в ее развитии: «4. Демократию никогда нельзя считать состоявшейся или совершенной; это продолжающийся процесс, в ходе которого постоянно приходится сталкиваться с новыми вызовами и потребностями, требующими адаптации к новым ситуациям. Возможно, наиболее важным из этих вызовов является одна из форм отстранения граждан от политических процессов. Традиционные представительные демократии склонны ограничивать участие граждан простым актом голосования, однако избиратели ощущают, что выборы не дают реального выбора между действительно различными вариантами политики, и поэтому чувствуют, что не могут влиять на политические процессы при принятии решений.

5. Создание информационного общества следует рассматривать и как вызов, и возможность укрепить демократические принципы, а также устранить некоторые недостатки и узкие места в демократических системах»².

Мы уже чувствуем эту демократию буквально кончиками пальцев — когда переписываемся в чате с представителями министерства или губернатором, набираем обращение в Общественную палату или голосуем ВКонтакте за восстановление объекта городского пространства. Это настолько новое состояние для общества,

¹ Новосибирский портал «Электронная демократия» [Электронный ресурс]. URL: <http://dem.nso.ru/> (дата обращения: 10.04.2020).

² Рекомендации Комитета Министров Совета Европы CM/REC(2009)1 по электронной демократии [Электронный ресурс]. URL: [https://www.coe.int/T/r/Parliamentary_Assembly/\[Russian_documents\]/\[2009\]/\[Jan2009\]/Res1653_rus.asp](https://www.coe.int/T/r/Parliamentary_Assembly/[Russian_documents]/[2009]/[Jan2009]/Res1653_rus.asp) (дата обращения: 10.04.2020).

что даже выработка подходящего тезауруса не завершена — мы ищем определения для процесса участия гражданина в принятии решений в системе электронной демократии: «соучастие», «активная позиция», «вовлечение», но это все не так. Мы имеем дело с переходом в руки граждан всей полноты власти, как это и должно быть при демократии, когда каждый является носителем уникальной функциональной нагрузки и каждый ответственен за итог.

Приведем пример из опыта Татарстана¹: в городском парке спилили старую, 80-летнюю иву, символ района. Спилили не просто так — в рамках благоустройства общественных пространств. Разгорелся скандал, в ходе которого власти попытались разъяснить гражданам, почему так поступили, показали проект благоустройства. Проект получил максимально негативную оценку, а конфликт продолжил разгораться.

Причина социального микровзрыва — нарушение причинно-следственных связей, характерное для устаревшей системы управления. В ней сначала принимается решение, потом дается задание архитектору, разрабатывается проект, осуществляется, а потом происходит торжественное открытие парка при большом стечении народа. Лет 60–70 назад такой подход работал, сейчас же требуется для начала спросить мнения людей, выяснить их потребности. Затем — разработать проект и утвердить его на общественных слушаниях. И только потом приступать к реализации. Более того: необходимо создать такую площадку, которая соберет максимум заинтересованных людей, групп и мнений. Площадку, на которой возможны обсуждения и прения, прямой (и быстрый) контакт с представителями власти, с архитектором и проектировщиками. Это так называемая «работа по запросу».

Выше мы уже упоминали, что в советское время чаще встречалась «работа по плану». Это не означает, что тогда не было общественного запроса. Был, но отсутствовали технологии, позволяющие реализовать описанный нами «обратный алгоритм». Сейчас мы имеем и запрос, и технологии реализации — на этом стыке и появляются инновации в управлении. В качестве примера приведем надоевшие всем за десятилетия «квитки» за коммунальные услуги, которые до недавнего времени приходилось оплачивать, лично приходя в расчетно-кассовые центры или на почту. Потом банки подключили оплату онлайн и по QR-коду, но и этого недостаточно — расчетные листки по-прежнему печатаются сотнями миллионов по всей стране и разносятся вручную по почтовым ящикам. И только в 2020 г. в России начали устанавливать интеллектуальные счетчики², которые передают данные автоматически. К слову, пока этот процесс происходит, а он будет продолжаться до 2023 г., в Татарстане, цифровом флагмане страны, разработано решение, когда любой житель республики может через телеграм-канал передавать показания своих счетчиков за жилищно-коммунальные услуги. Аналогично уходит промежуточный проактивный контроль, когда гражданин видит проблему и фиксирует ее на смартфон — это решается с помощью видеокамер и машинного обучения.

Еще один пример превентивного использования инцидент-менеджмента — ежедневное онлайн-общение представителей власти и людей. Каждый день, вот уже четыре месяца, ведет эфиры, отчитываясь о работе и общаясь с людьми Владимир Уйба, глава республики Коми: люди смотрят его ВКонтакте и по телевизору. В считанные дни аккаунты Уйбы набрали более 26 тыс. подписчиков — это каждый девятый житель Сыктывкара³. С 1 апреля 2020 г. ежедневные эфиры проводит в Инстаграм Тимур Нагуманов, глава Альметьевского муниципального района Татар-

¹ Соучастие жителей региона в развитии региона как фактор эффективности власти. Заседание экспертного клуба «Волга». Казань, 18 июля 2020.

² Шерункова О. Борьба с неплательщиками: что изменят «умные» счетчики. Газета.ру [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gazeta.ru/business/2019/12/28/12889016.shtml> (дата обращения: 10.04.2020).

³ Открытая информация.

стана: аудитория — 23 тыс. человек. До снятия ограничений по коронавирусу это были настоящие телеэфиры с экспертами по теме, сейчас интенсивность снизилась до двух эфиров в неделю и приобрела характер оперативной работы с текущими запросами. Интересно, что Тимуре Нагуманову удалось выстроить систему быстрого ответа на обращения: «...люди ждут, когда им ответят немедленно. Например, когда человек обратился в 6:31 утра и в 7:30 он уже пишет: „Ау? Слышь, а ты что, ты где? Ты что мне не отвечаешь?“ И это нормально... Задача — ответить крайне оперативно, и каждое утро на планерке мы отслеживаем и контролируем ответы. Мы сами должны мониторить абсолютно все, но я через свой директ Инстаграма узнаю все городские новости быстрее всего. Мы не раздражаемся теперь, когда люди говорят, что у нас ямы на дорогах. Наоборот, спрашиваем, где ямы? Потому что объехать все дороги и зафиксировать ямы — это отдельный кейс. А когда мы людям задаем этот вопрос, мы за короткое время всю информацию соберем. И дальше мы директивно работаем с этими адресами. Тем самым мы отвечаем на запрос жителей на быструю и качественную обратную связь»¹.

Отметим, что для Татарстана это не уникальный опыт: по официальной статистике 28 глав районов республики находятся регулярно в социальных сетях и имеют свои личные странички, работают 122 аккаунта муниципальной власти в разных социальных сетях, количество подписчиков около 700 000 чел.² Это создало новое информационное пространство, внутри которого оказались и граждане, и представители власти, причем оказались на равных: власть потеряла монополию на информацию, но никаких катастрофических последствий это не повлекло — наоборот, начал устанавливаться диалог на паритетных началах. Это хороший пример коммуникации властей и общества на площадках социальных сетей и цифровых платформ — один из маркеров зарождающейся на наших глазах электронной демократии, о которой говорилось выше.

На наш взгляд, главная цель *электронной* демократии состоит в поддержке демократии и усилении демократических институтов и процессов. Она дополняет традиционные процессы и взаимодействует с ними, основываясь на человеческих и культурных ценностях общества. Являясь реализацией власти в электронной форме, электронная демократия включает в себя неформальную политику и неправительственных участников.

Важным моментом является то, что в процессе коммуникации на публичных цифровых площадках реализуются фундаментальные свободы, включая свободу информации и доступ к ней, права человека и меньшинств. Политические дебаты в такой системе обретают большую аудиторию, а решения, принимаемые в режиме многостороннего обсуждения, имеют большую релевантность. Цели и принципы электронной демократии — прозрачность, подотчетность, ответственность, вовлечение, дискуссия, инклюзивность, доступность, участие, субсидарность, доверие, социальное сплочение [7].

Из примера голосования за поправки в Конституцию мы можем видеть, что отношения между властью и обществом меняются кардинально: социум требует немедленного реагирования, и успешной стратегией становится использование электронных коммуникаций. Самоизоляция и карантин в период пандемии только ускорили этот процесс. Цифровые сервисы — быстрые, связанные с базами данных, существенно понижающие риск возникновения проблем «человеческого фактора» — множатся. Появление новых цифровых сервисов, в том числе и возможностей электронного голосования, требует появления нового законодательства, деклари-

¹ Соучастие жителей региона в развитии региона как фактор эффективности власти. Заседание экспертного клуба «Волга». Казань, 18 июля 2020 г.

² Там же.

рующего и охраняющего цифровые права граждан, необходимо расширить правовую базу для электронного голосования. Минкомсвязь после проведения электронного голосования по поправкам в Конституцию в пилотных регионах готова использовать данную технологию и на других выборах. Об этом на заседании ЦИК заявил министр Максут Шадаев. Пока, правда, онлайн-голосование на сентябрьских выборах пройдет в двух регионах России, но сервис сбора подписей обкатку прошел, и прошел успешно, а сама технология оказалась супервостребованной. Кстати, Министерство запустило серию семинаров о цифровых сервисах по сбору подписей на региональных выборах¹.

Цифровой сервис по сбору подписей избирателей в поддержку выдвижения кандидата и списка кандидатов от избирательных объединений в органы государственной власти субъектов РФ был запущен на портале госуслуг в июне 2020 г. Воспользоваться сервисом во время подготовки к выборам 2020 г. могут кандидаты и избирательные объединения в Челябинской области, Пермском крае и Чувашии. Ответственны за запуск сервисов Минкомсвязи и ЦИК, а реализуются они в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Реформа идет, но нам есть, куда расти: это отмена «дня тишины», запрет на публикацию экзитполов до закрытия участков, электронное голосование во всех регионах страны и цифровой сбор подписей — тоже по всей стране.

Электронная демократия — неотъемлемая часть информационного общества. Она основана на следующих понятиях: информированность, широкое понимание гражданства, участие, предоставление полномочий, включение, дискуссия [7].

Отвечая на возражения, неоднократно высказанные оппонентами о том, что только центральные регионы, наиболее обеспеченные интернет-каналами и цифровыми гаджетами, могут претендовать на электронную демократию, отмечу, что и Татарстан, к примеру, уже готов к электронному голосованию. Тем более, что в любом регионе можно в масштабах одного населенного пункта провести голосование по вопросам местного значения на портале госуслуг, протестировать систему. Люди увидят, как легко авторизоваться на портале, получить электронный бюллетень. Для властей и профильной структуры это будет позитивным экспериментом. В республике Татарстан все к этому готово, регион может войти в десятку лидеров в данной области. Вполне реально на территории Иннополиса провести электронное тестовое голосование по вопросам местного значения.

В период голосования республику с учетом ее национального характера активно атакуют разными фейками. Однако в регионе великолепная реакция, грамотно работают пресс-служба Президента РТ, агентство «Татмедиа» и телевизионные каналы. Они оперативно разъясняют все происходящее, информируют население². Активность по дестабилизации общества, попытки скомпрометировать инициативы, касающиеся введения новых сервисов системы коммуникации власти и общества, — еще одно доказательство того, что, во-первых, процесс передачи гражданских функций принятия общественно-важных решений уже запущен и востребован, а, во-вторых, он настолько нарушает устоявшиеся привилегии и алгоритмы жизни местных элит и заинтересованных политических и финансовых групп, что встречает резкое, активное (и дорогостоящее) противостояние. Здесь мы наблюдаем процесс сплывания общества и попыток вновь разделить его на управляемые

¹ Минкомсвязь России запустила серию семинаров о цифровых сервисах по сбору подписей на региональных выборах [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/39946/> (дата обращения: 10.04.2020).

² Рыбакова Н. Малькевич предложил протестировать электронное голосование в Иннополисе. Татар-информ. 01.07.2020 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tatar-inform.ru/news/society/01-07-2020/malkevich-predlozhit-protestirovat-elektronnoe-golosovanie-v-innopolise-5753717> (дата обращения: 10.08.2020).

легко манипулируемые единицы. Попытки эти эволюционно обречены на провал по двум причинам: платформы для общения становятся базой для создания трудноразрушаемых общественных объединений и, второе, создание коммуникации власть-общество имеет такое количество «нейронов», что никакая масштабная дезинформация не в состоянии их уничтожить полностью. Цифровая демократия становится инструментом стабилизации общества, налаживания коммуникативных связей между социальными слоями, поколениями, территориями.

В качестве примера можно привести волонтерские движения. Сейчас волонтеры — это не только добровольцы, выполняющие бесплатно тяжелую и неприятную работу, они обладают политической силой. Наверное, каждый третий человек в стране — волонтер, или пробовал себя на этом поприще. Закономерно, что волонтерство стало фактором консолидации общества и создания социальной стабильности. Формально не считаясь профессиональным уровнем социальной работы, добровольчество выполняет конкретные социальные функции. Это означает, что волонтерская деятельность имеет своей направленностью нравственное воспитание, возрождение в социальной среде общечеловеческих ценностей культуры и нравственности, без которых государство обречено на гибель.

В современной России участие добровольцев в деятельности НКО привлекает «ограниченное число россиян: общий уровень вовлеченности в добровольческую деятельность в некоммерческом секторе в 2008 г. составил 3,2% числа занятых в экономике», что все же не так мало, учитывая непростые условия, в которых развивается у нас третий сектор, и жесткие критерии для определения данного статуса. По данным Росстата, на конец 2013 г. в РФ насчитывалось 1346 тыс. чел. добровольцев и 113 тыс. социально ориентированных НКО (в 2012 г. — около 1,5 млн добровольцев, 108 тыс. СОНКО).

Добровольчество — весомый социализирующий фактор, фактор становления социальной ответственности, оно снижает конфликтность в стране, помогает быстро решать проблемы на местах, понижает социальную напряженность, является базисом для появления социальных инноваций. «Волонтерский вклад может, к примеру, помочь изменить пока еще искаженное отношение к научным разработкам, от которых ждут мгновенных дивидендов, коммерческой выгоды. Здесь стоит сослаться на мнение А. Галицкого, одного из изобретателей беспроводного доступа в интернет, относительно прорывных технологий в нашей стране. В частности, он отметил проблему нестабильности, зыбкости даже во вполне перспективных отраслях экономики, связанную с тем, что «люди в России стали жить короткими отрезками времени», короткими кредитами, короткими проектами, что в науке почти невыносимо. Наука вообще во многом зависит от вклада добровольцев, кто готов жертвовать свое время и энергию не только ради денег и славы» [цит. по: 1].

Возможность появления волонтерства в том виде, как оно существует сейчас, появилось только за счет развития технологий и новых сервисов коммуникации. Во многих регионах власти, к сожалению, отстают от процесса цифровизации общества, и не принимают участия в деятельности граждан, тем самым лишаясь возможности внести свой вклад в обсуждение инициатив, выработку общих решений. Это — обратная сторона не выстроенной системы коммуникации, своего рода «социальный рикошет». Он наглядно виден в еще одной сфере, в которой социальные сети как инструмент обратной связи являются, пожалуй, единственным релевантным каналом связи — в туризме. С коронавирусом туризм в регионах замер на срок от 3 месяцев до полугода, понеся большие убытки. Для местных бюджетов большинства регионов (Кавказ, Северо-Запад России, города Золотого кольца и Серебряного ожерелья) турбизнес и связанная с ним сфера гостеприимства — это одна из крупных доходных статей бюджета, существенная доля самозанятых, рынок труда. Такие регионы, как Ставропольский край, принимающие

туристов, тоже до недавнего времени жили в таком режиме фрустрации. Поэтому способность и готовность руководства региона, во-первых, понимать реальные проблемы людей и их решать — это дорогого стоит. Известно, что есть очень много субъектов РФ, где до сих пор действуют драконовские ограничения и нет никакой жизни — тогда возникает очень серьезное недоверие к власти. Коммуникация через соцсети одновременно помогла бы восстановить и обновить рынок туруслуг, и, с другой стороны, снизить социальную напряженность. В этом плане импонирует позиция губернатора Владимиров (Ставропольский край), который всегда отвечал, что не боится быть на острие, принимать вопросы, отвечать на вопросы, разъяснять и от этих вопросов, пусть даже и неудобных, не уклоняется¹. Это один из показателей становления в крае электронной демократии: процесс запустился быстрее, чем ожидали, в некотором роде вынужденно и насильственно — но он запустился и моментально встроился в инфополе региона, меняя его структуру, принципы функционирования и даже, в некотором роде, этику.

В целом электронная демократия обеспечивает учет мнений и предложений населения и организаций в процессе принятия политических решений и административного управления. Она способствует вовлечению граждан в политический процесс в новых, более простых и доступных для них формах. Органы власти непосредственно взаимодействуют с народом, их деятельность становится открытой и эффективной на основе ускорения всех процедур обсуждения и принятия управленческих решений и оказания государственных услуг. Целью такой демократии становится оптимизация деятельности политических институтов путем отказа от излишних посреднических структур и информационных барьеров, а также прямого и активного политического участия народа в общественных делах [7].

Нет сомнений в том, что инновации в сфере электронной демократии, родившиеся на стыке технологий и социального запроса, только начали появляться — мы стоим на пороге рождения совершенно нового общества, общества высокого самосознания, высокомотивированного и самоконтролируемого. Властные функции с течением времени перейдут в виде алгоритмов в ведение искусственного интеллекта, очистившись от издержек человеческого фактора. Доступ к массивам данных и аналитике даст возможность контролировать любому гражданину практически любые процессы — от формирования и исполнения бюджета до модификации городского пространства и создания ценностных артефактов общественного бытия. Проблемы, порождаемые этим процессом, также специфичны и социум еще не сталкивался с ними, а потому и решения находятся в процессе поиска. К проблемам новейшего времени мы можем отнести цифровую ригидность власти, неустойчивость общества к фейкам, бесконтрольное продуцирование контента, недооцененность электронной демократии, игнорирование проблемы недоверия и некоторые другие, упомянутые в этой статье. Тем не менее, несмотря на их разнообразие и постоянную усложняемость, проблемы эти поддаются решению — как в правовом поле, так и в пространстве общественного диалога.

Литература

1. Автономов А. С. Добровольчество как фактор развития гражданского общества и социальных инноваций // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2014. № 6 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dobrovolchestvo-kak-faktor-razvitiya-grazhdanskogo-obschestva-i-sotsialnyh-innovatsiy/viewer> (дата обращения: 10.04.2020).

¹ Александр Малькевич: губернатор Ставрополя не боится неудобных вопросов. Ставропольское телевидение, эфир от 24.07.2020 [Электронный ресурс]. URL: <https://stv24.tv/novosti/aleksandr-malkevich-gubernator-stavropolya-ne-boitsya-neudobnyh-voprosov/> (дата обращения: 10.08.2020).

2. *Даль Р.* Демократия и ее критики. М., 2003.
3. *Дзоло Д.* Демократия и сложность: реалистический подход. М., 2010.
4. *Кастельс М.* Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М., 2000.
5. *Маклюэн М.* Галактика Гутенберга. Становление человека печатающего. М., 2013.
6. *Малькевич А. А.* Роль электронных коммуникаций в процессе трансформации отношений между властью и обществом в период борьбы с эпидемией в России (весна-лето 2020 года) // Научно-практическая конференция «Общество во время кризиса. Современные практики политического и социального управления. Специфика регионов юга России». Ставрополь, 2020 [Электронный ресурс]. URL: <http://club-rf.ru/images/files/5f33d93624515.pdf/> (дата обращения: 10.04.2020).
7. *Омеличкин О. В.* Электронная демократия: понятие, проблемы // Вестник Кемеровского государственного университета. 2014. № 1–2. С. 86–89.
8. *Тоффлер Э.* Шок будущего. М., 2008.

Об авторах:

Малькевич Александр Александрович, профессор-консультант кафедры рекламы и общественных коммуникаций филологического факультета Ленинградского государственного университета им. А. С. Пушкина (Санкт-Петербург, Российская Федерация), кандидат политических наук, доцент; alexander.malkevich@gmail.com

Кулешова Елена Анатольевна, проектный менеджер Университета 20.35 (Москва, Российская Федерация), лектор Форсайт НТИ 2.0; annatardragon@gmail.com

References

1. Avtonomov A. S. Volunteerism as a factor in the development of civil society and social innovation [Electronic resource] // Contours of global transformations: politics, economics, law [Kontury global'nykh transformatsii: politika, ekonomika, pravo.]. 2014. № 6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dobrovolchestvo-kak-faktor-razvitiya-grazhdanskogo-obschestva-i-sotsialnyh-innovatsiy/viewer> (In rus)
2. Dahl R. Democracy and its critics. M., 2003. (In rus)
3. Zolo D. Democracy and complexity: a realistic approach. M., 2010. (In rus)
4. Castells M. Information age: economy, society and culture. M., 2000. (In rus)
5. McLuhan M. The Gutenberg Galaxy. Becoming a human printer. M., 2013. (In rus)
6. Malkevich A. A. The role of electronic communications in the process of transforming relations between government and society during the fight against the epidemic in Russia (spring-summer 2020) [Electronic resource] // Scientific and practical conference "Society during the crisis. Current practices of political and social governance. Specifics of the regions of southern Russia. "Stavropol, 2020. URL: <http://club-rf.ru/images/files/5f33d93624515.pdf/> (In rus)
7. Omelichkin O. V. Electronic democracy: concept, problems [Electronic resource] // Bulletin of Kemerovo State University [Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta]. 2014. № 1-2. P. 86–89. (In rus)
8. Toffler A. Future Shock. M., 2008. (In rus)

About the authors:

Alexander A. Malkevich, Professor-consultant of the Department of Advertising And Public Communications of Philological faculty of the Pushkin Leningrad State University (Saint-Petersburg, Russian Federation), PhD in Political Science, Associate Professor; alexander.malkevich@gmail.com

Elena A. Kuleshova, Project Manager at 20.35 University (Moscow, Russian Federation), Lecturer at Foresight NTI 2.0; annatardragon@gmail.com