

КОММУНИКАЦИЯ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ Г. МОСКВЫ И ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ: ВЫЗОВЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Юлия Юрьевна Темникова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова», г. Москва, Россия, e-mail: Temnikova_yuliya@internet.ru

Аннотация. Коммуникация в системе государственного и муниципального управления играет ключевую роль в обеспечении эффективности, прозрачности и легитимности управленческой деятельности, создании системы информационного обмена и оперативной обратной связи между органами власти на различных уровнях и гражданским обществом с целью координации и оптимального функционирования системы управления в целом. Транспортный комплекс имеет большое значение для развития национальной экономики, обеспечивая единство экономического пространства, доступность социальных услуг для населения и свободу перемещения товаров. Качество каналов и механизмов коммуникации органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере имеет большое значение для её развития. В настоящее время одним из основных факторов, влияющих на развитие механизмов коммуникации, выступает цифровая трансформация транспортной сферы, которая затрагивает все аспекты взаимодействия исполнительной власти и гражданского общества в данной отрасли. Цель исследования заключается в определении перспектив развития ключевых каналов и механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере в условиях цифровой трансформации. В качестве методов исследования был использован комплекс теоретических (анализ, синтез, систематизация, прогнозирование, обобщение) и эмпирических (изучение опыта и передовых практик разработки и реализации систем коммуникации органов исполнительной власти и гражданского общества) методов. В статье содержательно уточнено понятие «коммуникация органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере», проанализированы актуальные вызовы цифровой трансформации системы коммуникации органов исполнительной власти гражданского общества в транспортной сфере, определены основные инструменты и каналы коммуникации данной системы, выявлены ключевые аспекты развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере в условиях цифровой трансформации.

Ключевые слова: коммуникация, коммуникация органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере, инструменты коммуникации, каналы коммуникации, цифровая трансформация, транспортная сфера

Информация о финансировании: данное исследование выполнено без внешнего финансирования.

Для цитирования: Темникова Ю.Ю. Коммуникация органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере: вызовы цифровой трансформации. Государственное управление и право. 2024. № 1(01). С. 78-98.

COMMUNICATION BETWEEN THE EXECUTIVE AUTHORITIES OF MOSCOW AND CIVIL SOCIETY IN THE TRANSPORT SECTOR: CHALLENGES OF DIGITAL TRANSFORMATION

Yuliya Y. Temnikova

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia, e-mail:
Temnikova_yuliya@internet.ru

Abstract. Communication in the system of public and municipal administration plays a key role in ensuring the effectiveness, transparency and legitimacy of management activities, creating a system of information exchange and operational feedback between authorities at various levels and civil society in order to coordinate and optimize the functioning of the management system as a whole. The transport complex is of great importance for the development of the national economy, ensuring the unity of the economic space, accessibility of social services for the population and freedom of movement of goods. The quality of channels and mechanisms of communication between executive authorities and civil society in the transport sector is of great importance for its development. Currently, one of the main factors influencing the development of communication mechanisms is the digital transformation of the transport sector, which affects all aspects of interaction between executive authorities and civil society in this industry. The purpose of the study is to determine the prospects for the development of key channels and mechanisms of communication of executive authorities. Moscow and civil society in the transport sector in the context of digital transformation. A set of theoretical (analysis, synthesis, systematization, forecasting, generalization) and empirical (study of experience and best practices in the development and implementation of communication systems of executive authorities and civil society) methods was used as research methods. The article significantly clarifies the concept of "communication between executive authorities and civil society in the transport sector", analyzes the current challenges of digital transformation of the communication system of executive authorities of civil society in the transport sector, identifies the main tools and channels of communication of this system, identifies key aspects of the development of communication mechanisms between executive authorities of Moscow and civil society in the transport sector in the context of digital transformation.

Keywords: communication, communication of executive authorities and civil society in the transport sector, communication tools, communication channels, digital transformation, transport sector.

Funding information: this research received no external funding.

For citation: Temnikova Y.Y. Communication between the executive authorities of Moscow and civil society in the transport sector: challenges of digital transformation. Public administration and law, 1(01), 78-98.

Введение

Коммуникация в системе государственного управления в современных условиях развития информационного общества выступает определяющим фактором для достижения показателей эффективности данной системы как институционального инструмента реализации государственной политики. Коммуникация позволяет органам государственного управления оперативно обмениваться информацией, координировать свои действия, принимать решения и реагировать на изменения в операционной среде. Качество коммуникации между субъектами публичного управления и гражданским обществом оказывает влияние на авторитет государства и во многом определяет характеристики взаимоотношений органов власти с общественностью. Открытая и эффективная коммуникация способствует установлению доверия между государственными органами и гражданами, обеспечивая прозрачность деятельности власти и возможность обратной связи.

Как отмечает N. E Mitu, в настоящее время коммуникация как специфическая область системы управления становится всё более структурированной в государственном секторе, она делает более эффективными процессы осуществления государственных полномочий и выполняет институциональные функции [1]. Публичная коммуникация становится основным средством формирования убеждённости граждан в законности и правильности принимаемых

решений и действий государства, таким образом обеспечивая легитимность власти. Кроме того, именно коммуникация играет регулирующую роль, позволяя реализовывать институциональную политику на основе соблюдения интересов представителей гражданского общества, принимая ключевые решения во взаимодействии с ним. Поскольку транспортный комплекс играет исключительно важную роль в развитии национальной экономики, обеспечивая единство экономического пространства, доступность социальных услуг для населения и свободу перемещения товаров, качество каналов и механизмов коммуникация органов исполнительной власти гражданского общества в данной сфере имеет большое значение. В настоящее время одним из основных факторов, влияющих на развитие механизмов взаимодействия, выступает развитие средств цифровой коммуникации, которые трансформируют все аспекты взаимодействия исполнительной власти и общества в транспортной сфере. Цифровые платформы, Интернет-форумы и порталы способствуют институционализации онлайн-диалога. При этом цифровая сфера коммуникации требует тщательного анализа возможностей и допущений в данной сфере и разработки на его основе современных информационно-коммуникативных каналов, инструментов и механизмов взаимодействия исполнительной власти с населением. Всё вышеизложенное выступает обоснованием актуальности исследуемой в рамках данной статьи

проблемы, связанной с необходимостью выявления оптимальных путей и средств осуществления коммуникации исполнительной власти и гражданского общества в цифровой среде.

Цель исследования

Цель исследования заключается в определении перспектив развития ключевых каналов и механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере в условиях цифровой трансформации.

Задачи исследования заключаются в следующем:

- содержательно уточнить понятие «коммуникация органов исполнительной власти гражданского общества»;

- проанализировать актуальные вызовы цифровой трансформации системы коммуникации органов исполнительной власти гражданского общества в транспортной сфере;

- выявить основные инструменты и каналы коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере;

- определить ключевые аспекты развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере в условиях цифровой трансформации.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В качестве методов исследования выступают теоретический анализ, синтез, классификация.

Результаты исследования и их обсуждение

Характеристика коммуникации исполнительной власти гражданского общества	понятия органов власти
--	-------------------------------

Коммуникация неотъемлемой государственного	является частью и
--	-------------------

муниципального управления, обеспечивая его эффективное функционирование, участие граждан в принятии решений, прозрачность управленческих действий и ответственность органов власти, а также регулируя планомерное развитие общественных, экономических и политических процессов и удовлетворение актуальных потребностей гражданского общества [2, с. 141]. В свою очередь, коммуникация между органами власти и гражданским обществом выступает фактором качественного информационного обеспечения процесса государственно-общественного обсуждения актуальных вопросов, что позволяет принимать обоснованные решения с учётом потребностей и пожеланий граждан, экспертных мнений представителей общественных организаций и мирового опыта. Управление в целом основано на коммуникации, и его эффективность зависит от этого процесса.

Ряд авторов определяют коммуникации в государственном управлении как процесс в структуре управленческой деятельности, в ходе которого осуществляется обмен информацией между государственными органами, их сотрудниками и гражданами с целью трансляции и обсуждения законодательных норм, политических решений, обратной связи и обсуждения общественных вопросов [3, с. 17]. Общая совокупность коммуникаций в государственном и муниципальном управлении подразделяется на внутренние и внешние коммуникации. Внутренние коммуникации включают в себя подпроцессы взаимодействия между разными уровнями власти и государственными организациями [4, с. 268]. Внешние коммуникации охватывают взаимодействие с государственными и муниципальными

органами, хозяйствующими субъектами, населением и средствами массовой информации. Коммуникация в управлении как процесс в качестве основных механизмов взаимодействия органов государственной власти и общественности включает информирование, взаимодействие и обратное взаимодействие [5, с. 136]. Уровни реализации данного процесса обуславливают специфику его функционирования и развития.

Ещё один подход к определению коммуникации в сфере управления связан с пониманием данной категории как системы взаимодействия между государственными структурами, отвечающими за реализацию законов и программ, и гражданскими организациями и группами, целью которого является обмен информацией, согласование действий, участие граждан в процессе принятия решений и контроль над деятельностью властей [6, с. 52]. В рамках системного подхода коммуникация в сфере государственного управления понимается также как система каналов и средств, обеспечивающих процесс обмена информацией, мнениями, требованиями и предложениями как в рамках управленческих структур, так и между государственными органами, ответственными за выполнение законов и управление ресурсами, и представителями гражданского общества. Динамика данной системы имеет три вектора в структуре скалярной цепи: сверху вниз в формате руководящих указаний, снизу вверх посредством докладов и отчётов и горизонтально в формате информирования и консультирования [7]. Система коммуникаций является объединяющим элементом для всей структуры управления. Коммуникация как система не только выступает в качестве одного из условий эффективного функционирования управленческих структур, но и рассматривается в качестве фактора адаптации управленческих

структур к трансформационным процессам.

Помимо процессного и системного понимания коммуникации в сфере управления существует множество исследований, в которых коммуникация в управлении рассматривается как функция управления и один из механизмов реализации управленческих задач. Так, Е.В. Сучкова отмечает, что коммуникации являются обязательным механизмом для систематизации деятельности по управлению организационными системами, который посредством использования информации даёт возможность органам управления генерировать обоснованные решения, касающиеся определения оптимальных путей и средств достижения поставленных целей [8, с. 12]. Коммуникация в управлении выполняет функцию механизма, регулирующего процессы генерации и передачи информации, взаимодействия между субъектами и объектами процесса управления. D. Oloaue указывает на необходимость различать коммуникацию как механизм управления и как управленческую функцию. Когда коммуникацию описывают как механизм, она скорее воспринимается в качестве инструмента, который используется для достижения конкретной цели управления, с другой стороны, коммуникация как функция выступает как необходимое действие, обусловленное спецификой выполнения определённой организационной задачи [9].

В целом результаты анализа литературы и источников позволяют установить, что при определении сущности понятия коммуникации в государственном управлении можно выделить три основных подхода: процессный, системный и функциональный. Опираясь на вышеизложенные подходы и определения в рамках данного исследования, было содержательно уточнено понятие «коммуникация органов исполнительной власти

и гражданского общества в транспортной сфере», поскольку данная категория на данный момент не имеет однозначной трактовки в современной научной литературе. Под коммуникацией органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере понимается, с одной стороны, процесс обмена информацией, взаимодействия и установления контактов между государственными органами, ответственными за управление транспортной инфраструктурой и развитием транспортных систем, и широким кругом отдельных представителей и институтов гражданского общества. Этот процесс направлен на обеспечение обмена информацией о деятельности в транспортной сфере, учёте общественного мнения, предоставлении доступа к принятию решений и участию в планировании, оценке и контроле процессов в транспортной сфере с целью совершенствования и развития транспортной инфраструктуры в соответствии с интересами и потребностями общества.

С другой стороны, коммуникация органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере с позиций системного подхода представляет собой комплекс взаимосвязанных компонентов (механизмов, каналов, инструментов, процессов и структур), целью которых является эффективное взаимодействие и управление отношениями между государственными органами управления транспортом и представителями общественности, направленное на обеспечение прозрачности, участия граждан в принятии решений, решении проблем и достижении согласованности совместных действий в развитии транспортной отрасли. Эта система включает в себя каналы и механизмы передачи информации, обратной связи, консультаций, совместного планирования и принятия

решений, а также инструменты общественного мониторинга и других форм участия граждан в формировании и контроле транспортной политики.

Современные стратегии развития системы коммуникации органов власти и гражданского общества в транспортной сфере определяются рядом факторов, в частности, развитием новых механизмов взаимодействия граждан и власти, расширением влияния населения на качество муниципальных услуг, включение пользователей дорожно-транспортной инфраструктуры в процесс принятия управленческих решений [10, с. 283]. В последнее десятилетие на трансформации в данной сфере в весьма значительной степени повлияло стремительное развитие современных информационных и коммуникационных технологий. Использование современных информационно-коммуникационных технологий оказывает влияние как на качество коммуникации, так и на показатели её объёмов и скорости передачи информации. Вследствие этого, цифровизация систем и процессов во всех сферах экономики и общественной жизни обуславливает необходимость многократного увеличения объёмов коммуникации, ускорения принятия управленческих решений, стратегического проектного управления на основе консолидации усилий государства и общества и использования больших данных, полученных в ходе их взаимодействия в цифровой среде [11].

Актуальные вызовы цифровой трансформации системы коммуникации органов исполнительной власти гражданского общества в транспортной сфере

Реализация национальной Транспортной стратегии инициировала проекты по развитию

транспортного комплекса, включая строительство дорог федерального значения, обновление подвижного состава, создание интегрированных транспортно-логистических центров, магистрального каркаса транспортной сферы городской агломерации, транспортных мультимедийных маршрутоуказателей. Также данный документ в качестве одной из долгосрочных целей определяет цифровую трансформацию и технологизацию транспортной отрасли. В содержании Транспортной стратегии отмечено, что в числе потребностей и ожиданий пользователей транспортных услуг присутствует наличие удобной и технологичной информационно-коммуникационной системы для пассажиров и «предоставление комплексных цифровых сервисов (например, «мобильность как услуга» (Mobility as a Service/MaaS) и т. д.) для предоставления информации и удобства коммуникации [12].

Качество информационных отношений между субъектами государственного управления влияет как на общую структуру организации, так и на качество информационных потоков и характеристики внешних связей государственного управления. Цифровая трансформация в государственном секторе существенно образом модифицирует основные процессы, бизнес-модели и услуги. Приоритетом развития в данном процессе является цифровизация и автоматизация подавляющего большинства процессов, которая, безусловно, облегчает работу органов государственного управления. С другой стороны, данный процесс имеет свои сложности, поскольку цифровая трансформация требует частых корректировок процедур, продуктов и услуг для удовлетворения требований всех заинтересованных сторон [13]. При этом важно понимать, что цифровая трансформация

представляет собой многоплановую организационную стратегию, а не просто перевод предоставления государственных услуг и системы коммуникации в цифровой формат. Стратегии цифровой трансформации ориентированы на повышение эффективности и прозрачности государственного управления, создание единого информационного пространства и обеспечение единого уровня информационной безопасности. Результаты цифровой трансформации ориентированы на долгосрочные последствия, такие как переход на единое информационное пространство, внедрение единой системы идентификации и гиперавтоматизацию, что в перспективе влечёт за собой повышение эффективности предоставления услуг гражданам и минимизация бюрократических проблем [14].

Цифровая трансформация системы коммуникации органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере предъясвляет ряд существенный вызовов, которые требуют эффективного внедрения новых технологий и подходов для улучшения взаимодействия и обмена информацией между различными стейкхолдерами. Опираясь на содержание вызовов (задач), обозначенных в распоряжении Правительства Российской Федерации, которое выступает в качестве стратегического документа, регламентирующего развитие цифровизации в сфере государственного управления, можно определить ряд актуальных вызовов цифровой трансформации системы коммуникации органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере (рисунок 1).

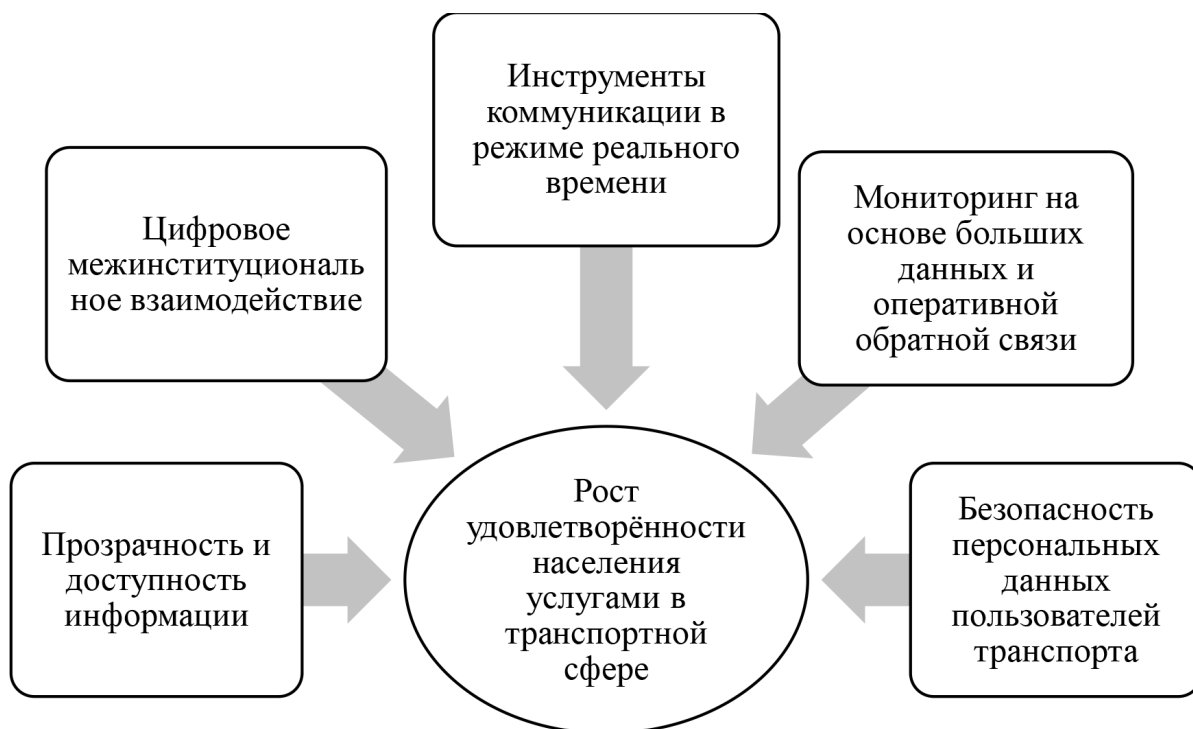


Рисунок 1. Актуальные вызовы цифровой трансформации системы коммуникации органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере

Figure 1. Current challenges of digital transformation of the communication system of executive authorities and civil society in the transport sector

Основными вызовами цифровой трансформации в системе коммуникации выступают:

- необходимость создания цифровых социальных инструментов коммуникации в режиме реального времени;
- потребность в расширении возможностей цифрового межинституционального взаимодействия для комплексного решения проблем населения в транспортной сфере;
- необходимость обеспечения прозрачности деятельности органов исполнительной власти и возможностей доступа гражданского общества к актуальной информации о транспортной системе (цифровые платформы и ресурсы, которые предоставляют открытые данные о состоянии инфраструктуры, расписаниях, задержках, тарифах и других важных аспектах

транспортной отрасли);

- необходимость получения больших данных для эффективного мониторинга качества транспортных услуг на основе осуществления обратной связи в режиме реального времени;

- и, как следствие всего вышеизложенного, потребность в повышении степени доверия населения к органам исполнительной власти и росте уровня удовлетворённости населения оказываемыми услугами в транспортной сфере.

Саморуков А.А. отмечает, что в условиях цифровой трансформации государственного управления основными критериями его эффективности выступают степень соответствия требованиям современного гражданского общества, системность и высокое качество исполнения функций

государственной власти для решения актуальных вопросов и проблем населения [15, с. 6]. Можно сказать, что перечисленные критерии являются одновременно вызовами и основными задачами цифровой трансформации системы коммуникации органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере как подсистемы государственного и муниципального управления.

На наш взгляд, ещё одним из вызовов цифровой трансформации является обеспечение безопасности информации и защиты данных граждан в процессе взаимодействия с цифровыми системами коммуникации в транспортной сфере. В этой области очень важна разработка эффективных механизмы шифрования, защиты от кибератак и соблюдения нормативных требований обработки персональных данных. Обобщая сказанное, можно отметить, что цифровая трансформация системы коммуникации органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере сталкивается с вызовами, обусловленными необходимостью обеспечения технологичности, прозрачности, комплексности осуществления коммуникации в режиме реального времени, а также мониторинга качества услуг, безопасности и защиты данных пользователей городского транспорта. Решение этих проблем требует комплексного подхода с использованием передовых технологий и разработок.

Инструменты и каналы коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в

транспортной сфере в рамках цифровой трансформации

Система городского транспорта играет огромное значение для городской агломерации г. Москвы, так как обеспечивает мобильность горожан, расширяет возможности экономического развития, оказывает непосредственное влияние на качество жизни населения и экологическую устойчивость окружающей среды. Развитая система городского транспорта способствует развитию экономики города, обеспечивая связь между административными округами и районами города, способствуя развитию всех сфер общественной жизни. Удобный доступ к местам работы, учебы и местам отдыха стимулирует социальную и экономическую активность.

Транспортная система г. Москвы расширяется, увеличивается интенсивность её эксплуатации. Так, по данным Единого транспортного портала, общее количество поездок граждан на общественном транспорте в марте 2024 года стало выше на 8 % относительно данных 2023 года, что связано с более высокой активностью пользователей городского транспорта и предпочтением его относительно личного транспорта. Последние четыре года наблюдается устойчивая тенденция увеличения пользователей городского транспорта, в 2023 г. 68 % всех поездок жители и гости города совершали с использованием городского транспорта, что на 4 % превышает аналогичный показатель в 2022 году [16]. Отмечается, что ежегодно всё большее количество пассажиров отдают предпочтение городскому транспорту (рисунок 2).

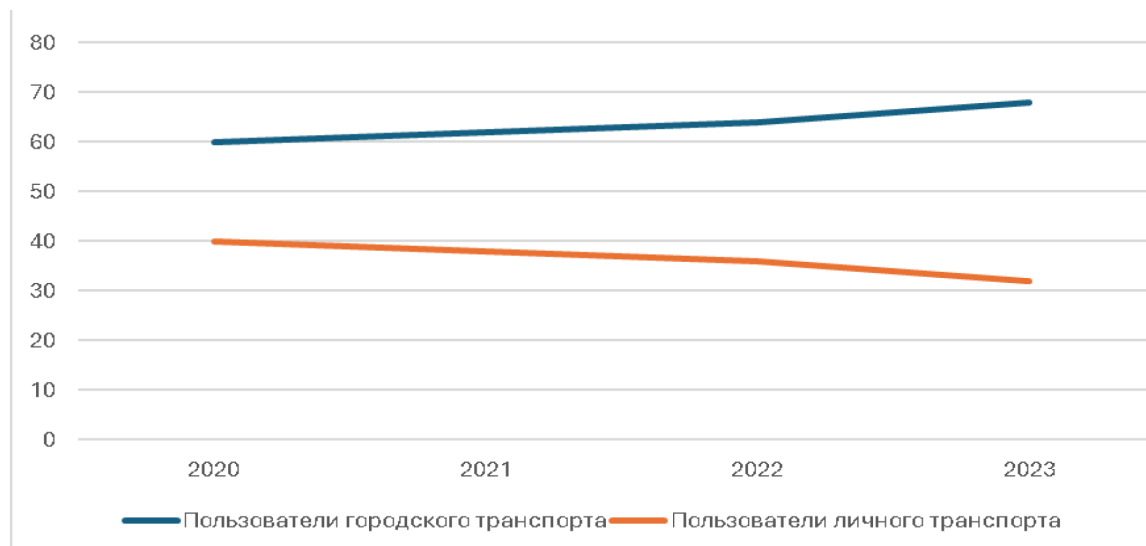


Рисунок 2. Динамика количества пользователей городского транспорта г. Москвы
Figure 2. Dynamics of the number of users of urban transport in Moscow

Рост популярности городского транспорта является ещё одним фактором, обуславливающим необходимость развития системы коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере. В частности, в правительственном документе, касающемся национальной стратегии цифровой трансформации транспортной сферы на период до 2030 года, поставлена цель развития уровня цифровой зрелости как органов управления в транспортной сфере, так и прочих участников данной отрасли для непрерывного роста качественных показателей услуг населению в транспортной сфере [17]. В документе указывается необходимость создания современной транспортной цифровой инфраструктуры (транспортные системы на основе искусственного интеллекта, цифровые терминалы и т. п.), внедрение беспилотных транспортных средств на основе цифрового управления и цифровых сервисов для пользователей транспорта (мобильные средства, биометрия, радиоинформационные системы и др.). Так, в рамках проекта «Зелёный

цифровой коридор пассажира» к 2030 году в 600 российских городах будет инициировано «создание цифрового профиля пассажира, единого цифрового инструмента оплаты проезда для всех видов транспорта (с применением технологий биометрии)». Что же касается непосредственно коммуникационных аспектов, то здесь следует отметить, что во исполнение принципов выпущенной в 2014 году Концепции открытости [18], в которой определены основные задачи повышения информационной открытости и прозрачности деятельности органов власти и создания условий для участия представителей гражданского общества в принятии ключевых решений, в 2016 году были разработаны «Методические рекомендации по взаимодействию федеральных органов исполнительной власти с референтными группами» [19]. В данном документе были определены основные цели, принципы, каналы и инструменты коммуникации органов исполнительной власти с представителями гражданского общества в составе т.н. референтных

групп. Опираясь на представленные в данных методических рекомендациях материалы, касающиеся систематизации каналов и инструментов коммуникации и учитывая актуальное положение вещей в этой области в настоящий период времени, была разработана примерная модель инструментов и каналов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в

транспортной сфере в рамках цифровой трансформации.

Следует отметить, что в настоящее время транспортная сфера г. Москвы имеет очень развитую систему цифровой коммуникации с пользователями городского транспорта, использующую практически все доступные каналы и инструменты коммуникации. Модель данной системы представлена на рисунке 3.



Рисунок 3. Инструменты и каналы коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере в рамках цифровой трансформации

Figure 3. Tools and channels of communication between the executive authorities of Moscow and civil society in the transport sector within the framework of digital transformation

Согласно определению, изложенному в Методических рекомендациях Правительства РФ [19], каналами взаимодействия исполнительной власти с населением (в частности, с референтными группами из числа отдельных представителей и институтов гражданского общества) выступают разнообразные площадки и организации на базе или при содействии которых может осуществляться коммуникация. В условиях цифровых вызовов можно выделить пять основных групп коммуникационных каналов, в частности, Web-сайты, Интернет-порталы, мобильные приложения, социальные сети, а также электронная почта, Почта России, а также телефонная связь (горячие линии транспортных служб, СМС-рассылки и др.). Все каналы коммуникации (за исключением Почты России и телефонной связи) представляют собой интернет-площадки, которые позволяют органам исполнительной власти в транспортной сфере информировать гражданское общество о своей деятельности, новостях, актуальных событиях в работе городского транспорта (например, изменениях маршрутов), программах и проектах, связанных с городскими транспортными службами, нововведениях в транспортной сфере. Эти же каналы служат для сбора обратной связи от граждан, организации онлайн-консультаций, проведения общественных опросов, обсуждения актуальных проблем и принятия предложений. В свою очередь, для гражданского общества каналы коммуникации представляют собой удобный способ получения оперативной информации о работе городского транспорта, выражения своего мнения, повышения уровня вовлечённости в процессы принятия решений, касающихся транспортной сферы городской агломерации.

Инструменты коммуникации

представляют собой совокупность механизмов и средств, которые служат для целей информирования, вовлечения в совместную работу и осуществления обратной связи между органами исполнительной власти и представителями гражданского общества. В ситуации цифровой трансформации преимущественно данные инструменты реализуют цели внешней коммуникации посредством сети Интернет. Инструментами коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере в настоящее время являются цифровой контент (в т.ч. информационный, пользовательский, учебный, целевой и др.), средства цифрового мониторинга и обеспечения обратной связи, реклама, PR, проекты и программы городской агломерации в транспортной сфере.

Согласно аналитическим данным TWIN, приоритетными каналами коммуникации в сфере транспорта являются Web-платформы (сайты, порталы, приложения и др.), которые используются преимущественно при участии операторов мобильной связи [20]. В частности, в сфере московского транспорта к таким каналам относятся электронная приёмная «Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы» [21] и Единый Транспортный Портал г. Москвы [22] на сайте Мэра и Правительства г. Москвы (Mos.ru).

Единый Транспортный Портал г. Москвы (далее – Портал) представляет собой цифровую платформу, созданную для предоставления полной информации обо всех видах транспорта в городе и городской транспортной инфраструктуре. Портал предоставляет возможности использования интерактивной карты транспорта с маршрутами общественного транспорта, планами

движения и другой актуальной информацией, включая расписание движения транспорта, информацию об изменениях в расписании, электронные билеты и оплата проезда онлайн, мониторинг движения общественного транспорта в режиме реального времени и другую информацию, которая помогает пользователям планировать свои поездки более эффективно. Пользователи могут подписаться на уведомления о задержках, изменениях в расписаниях, авариях и других событиях, касающихся транспортной сферы, получить справочную информацию о транспорте, консультации по маршрутам и тарифам, а также задать вопросы через онлайн-формы обратной связи.

На портале в разделе «Информация» есть вкладка «Вопросы и ответы», где размещена информация по наиболее часто задаваемым вопросам, в т.ч. по разделам «Общественный транспорт», «Карта «Тройка» и билеты» (вопросы оплаты проезда по карте «Тройка», по билетам «Единый», «90 минут» и ТАТ, приложение «Стрелка», Сервис «Мобильный билет»), «Московский паркинг», «Велотранспорт», «Пешеходы», «Каршеринг», «Пригородные поезда», «Грузовая логистика», «Такси», «Мототранспорт», «Московское

центральное кольцо», «Речной транспорт Москвы» и др.

На портале есть актуальная информация для пассажиров, автомобилистов, бизнеса. Однако следует отметить, что в разделе «Стратегические документы» последние данные датированы 2021 годом и, вероятно, требуют более регулярного обновления.

Пользователи транспорта могут осуществлять обратную связь с органами исполнительной власти в транспортной сфере г. Москвы через электронную приёмную Дептранса на сайте Mos.ru, а также в личных кабинетах приложений «Московский транспорт». Кроме того, на шести станциях Большой кольцевой линии функционируют контактные сервисные центры «Московский транспорт», в которых пользователи транспорта могут обратиться лично для решения вопросов оплаты транспортных услуг (в частности, по карте «Тройка», а также деятельности парковочного пространства г. Москвы (например, подать жалобу, заявление и др.). Эти и другие вопросы пользователи городского транспорта могут задать по телефону через контакт-центр «Московский транспорт» в круглосуточном режиме.

На рисунке 4 представлена статистика по каналам обращений в транспортной сфере за период с 2018 года по данным Портала [22].

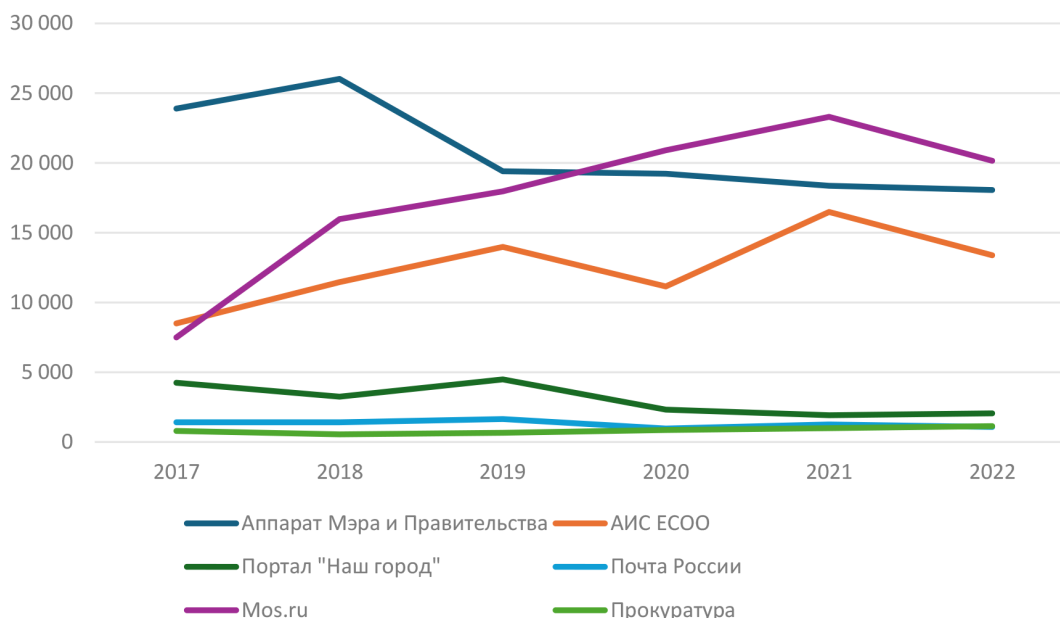


Рисунок 4. Статистика по каналам обращений в транспортной сфере за период с 2018 года

Figure 4. Statistics on the channels of appeals in the transport sector for the period from 2018

Согласно данным Портала, сайт Mos.ru выступает лидером по количеству обращений граждан. Так, в 2022 году через сайт поступило 20 149 обращений. На втором месте по популярности среди населения по количеству обращений за 2022 год находится Аппарат Мэра и Правительства Москвы (18 061 обращение), а также Автоматизированная информационная система «Единого окна» для обработки обращений граждан в Дептранса г. Москвы (13 385 обращений). Следует отметить, что за период с 2017 по 2022 год фактически перестали поступать обращения по электронной почте, однако при этом количество обращений посредством Почты России в 2022 году составило 1 077 [23].

Наиболее популярными темами обращений граждан выступают: маршрут движения транспорта, вопросы паркинга (7

921 обращение за период с 01.01. по 31. 03. 2023 г.), соблюдение ПДД участниками дорожного движения (3 015 обращений), состояние и вопросы эксплуатации городского пассажирского транспорта (1 425 обращений), штрафы за оплату проезда и нарушения ПДД (1 226 и 882 обращения соответственно), деятельность персонала транспортной сети (1 208 обращений), улично-дорожная сеть (794 обращения) и др. [23].

Ключевые аспекты развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере в условиях цифровой трансформации

Исходя из анализа актуальных вызовов цифровой трансформации транспортной сферы и текущего состояния системы коммуникации

органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере можно определить ключевые аспекты развития данной системы в ближайшей перспективе. Во многом данные перспективы определяются содержанием Государственной программы «Развитие транспортной системы» [24], которая определяет цифровую трансформацию одним из основных приоритетов развития транспортной отрасли.

В качестве направлений (задач) развития в рамках данного стратегического приоритета в числе прочих определены:

- внедрение в городских агломерациях интеллектуальных транспортных комплексов и систем, в т.ч. цифровых двойников транспортных объектов;
- создание транспортных ситуационных центров и цифровых платформ для обмена информацией, осуществления обратной связи и мониторинга в режиме реального времени;
- разработка цифровой системы безопасности в транспортной сфере;
- формирование «цифровой зрелости» отрасли транспортного обслуживания населения на основе новых технологий управления и др.

В другом стратегическом документе, касающемся перспективных направлений развития столичной транспортной системы на период до 2035 года, также есть указания, которые можно отнести к аспектам

цифровой трансформации механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере. В частности, в документе отмечается необходимость:

- развития цифровых сервисов для повышения удобства планирования поездок и коммуникации с пользователями городского транспорта, в т. ч. сервисов типа MaaS;
- создания цифровизированных общественно-культурных пространств («точек притяжения») на базе ТПУ для населения;
- создания системы транспортной кибербезопасности, позволяющей сохранять персональные данные пассажиров и др. [25].

В целом необходимо отметить, что стратегический курс развития системы коммуникации связан с совершенствованием работы органов исполнительной власти и укреплением связи с населением, при этом интернет-пространство рассматривается как площадка для взаимодействия, что подтверждается действиями власти на федеральном уровне [26].

Обобщая содержание данных документов, можно определить в качестве ключевых аспектов развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере в условиях цифровой трансформации четыре основных направления (рисунок 5).



Рисунок 5. Ключевые аспекты развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере
Figure 5. Key aspects of the development of communication mechanisms between Moscow executive authorities and civil society in the transport sector

Первое направление заключается в развитии транспортных ситуационных центров и цифровых платформ. Транспортные ситуационные центры являются объектами, обеспечивающими мониторинг и анализ текущей ситуации в городской транспортной системе. Такие центры аккумулируют и обрабатывают данные о перемещении транспорта, пассажиропотоках, авариях, помогают в планировании маршрутов и координировании действий различных служб в случае чрезвычайных ситуаций. Развитие таких центров способствует оперативному реагированию на изменения в транспортной среде, улучшению безопасности и эффективности системы управления транспортом. В свою очередь развитие цифровых платформ позволяет гражданам получать актуальную информацию о транспорте, планировать поездки, оптимизировать маршруты и снижать время ожидания транспорта. Они также способствуют улучшению

качества коммуникации между органами исполнительной власти и гражданами, обеспечивая прозрачность и доступность информации и расширяя возможности обратной связи.

Второе направление включает в себя развитие системы транспортной кибербезопасности. Это направление охарактеризовано усилением мер по обеспечению кибербезопасности в сфере транспорта. Органы исполнительной власти г. Москвы внедряют современные технологии и методы для защиты информационных систем транспортной инфраструктуры от киберрисков. Это включает в себя меры по обнаружению угроз, защите конфиденциальных данных пассажиров, предотвращению кибератак на системы управления транспортом, а также обучение персонала и разработку планов реагирования на кибератаки.

В рамках третьего направления, на наш взгляд, выступает создание системы комплексного цифрового мониторинга на основе анализа больших данных. Это направление

направлено на внедрение технологий анализа больших данных для улучшения мониторинга и управления транспортной системой г. Москвы. Путём сбора, хранения, обработки и анализа больших данных, в том числе о движении транспорта, загруженности маршрутов, времени в пути и других параметрах, а также информации, полученной от пользователей городского транспорта, в режиме реального времени органы исполнительной власти могут повысить эффективность и безопасность транспортной системы, оптимизировать маршруты и улучшить обслуживание пассажиров.

Четвёртое направление заключается в развитии системы коммуникации посредством социальных сетей. В данном направлении, на наш взгляд, следует акцентировать внимание на следующих аспектах использования платформ социальных сетей для улучшения коммуникации между органами исполнительной власти и гражданами в сфере транспорта: публикация новостей, информации о расписаниях, изменениях в работе транспорта, а также организация обратной связи, опросов и обсуждений в социальных сетях и др. Это помогает повысить информированность населения, учесть мнение и потребности, пользователей городского транспорта, а также быстро реагировать на возникающие проблемы и предложения.

Выводы

Транспортная сфера является одной из ключевых отраслей народного хозяйства, и её значение трудно переоценить. Данная отрасль играет огромную роль в обеспечении экономического и социального развития государства, улучшении качества жизни граждан, внедрении инноваций и технологического прогресса, что делает её развитие приоритетной задачей государственного

значения.

Цифровая трансформация системы коммуникации органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере предъявляет ряд существенный вызов, которые требуют эффективного внедрения новых технологий и подходов для улучшения взаимодействия и обмена информацией между различными стейкхолдерами. Проанализировав вызовы цифровой трансформации в указанной сфере и актуальное состояние системы коммуникации органов исполнительной власти и гражданского общества в транспортной сфере г. Москвы, можно сделать вывод о том, что в качестве ключевых аспектов развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в данной сфере в условиях цифровой трансформации выступают четыре основных направления, среди которых развитие транспортных ситуационных центров и цифровых платформ; развитие системы транспортной кибербезопасности; создание системы комплексного цифрового мониторинга на основе анализа больших данных и развитие системы коммуникации посредством социальных сетей. В целом развитие данных аспектов в системе коммуникации в транспортной сфере может содействовать повышению информационной доступности и прозрачности деятельности властей для населения, повышению качества транспортного сервиса для пользователей городского транспорта, обеспечивает более эффективное управление транспортной инфраструктурой городской агломерации и способствует созданию более безопасной и комфортной среды для всех участников транспортных процессов в условиях цифровой трансформации.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Mitu, N.E. Importance of Communication in Public Administration. (PDF) // Revista de Stiinte Politice. Revue des Sciences Politiques. No. 69. 2021, 134-145. URL: https://www.researchgate.net/publication/350996415_Importance_of_Communication_in_Public_Administration.
2. Буряк Н.Ю., Кибисский Н.Н. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. № 2-1. С. 140-143. DOI: 10.24412/2500-1000-2022-2-1-140-143.
3. Ефимочкина Н.Б. Коммуникации в системах управления // Вестник ГУУ. 2018. № 10. С. 15-22. DOI: 10.26425/1816-4277-2018-10-15-22.
4. Антонова Ю.П., Савченко И.А. Исследование коммуникативных процессов в системе государственного управления // Бюллетень науки и практики. 2019. № 10. С. 263-273. DOI: 10.33619/2414-2948/47/30.
5. Макаров Д.В. Коммуникации в государственном управлении Российской Федерации // Коммуникология. 2020. № 2. С. 135-144. DOI: 10.21453/2311-3065-2020-8-2-135-144.
6. Хорев И.А. Особенности коммуникационных отношений власти, общества и бизнеса // Коммуникология: электронный научный журнал. 2020. № 4. С. 51-60.
7. Фирова И.П., Редькина Т.М., Соломонова В.Н. Коммуникации в сфере государственного и муниципального управления: учебное пособие. Санкт-Петербург: РГГМУ, 2021. 190 с.
8. Сучкова Е.Е. Совершенствование коммуникационного взаимодействия в управлении персоналом: дисс. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Сучкова Елена Евгеньевна; [Место защиты: Юго-Зап. гос. ун-т]. Курск, 2018. 160 с.
9. Olaoye, D. Communication: A Management Function. 2017. URL: https://www.researchgate.net/publication/339640947_Communication_A_Management_Function.
10. Юркова О.Н., Быхтин О.В. Система коммуникаций между органами местного самоуправления и населением: проблемы и пути решения // Эпоха науки. 2020. № 21. С. 276-284. DOI: 10.24411/2409-3203-2019-11055.
11. Вызовы цифровой трансформации и бизнес высоких технологий: монография / Н.А. Кравченко, В.Д. Маркова, Н.П. Балдина [и др.]; под редакцией д.э.н. Н.А. Кравченко, д.э.н. В.Д. Марковой; Российская академия наук Сибирское отделение, Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Институт экономики и организации промышленного производства Сибирского отделения РАН. Новосибирск: ИЭОПП СО РАН, 2019. 351 с.
12. Транспортная стратегия РФ на период до 2030 года с прогнозом на период до 2035 года / Официальный интернет-сайт Федерального дорожного агентства // Росавтодор. URL: <https://rosavtodor.gov.ru/docs/transportnaya-strategiya-rf-na-period-do-2030-goda-s-prognozom-na-period-do-2035-goda>.
13. Kitsios, F., Kamariotou, M., Mavromatis, A. Drivers and Outcomes of Digital Transformation: The Case of Public Sector Services. Information 2023, 14, 43. URL: https://www.researchgate.net/publication/367008304_Drivers_and_Outcomes_of_Digital_Transformation_The_Case_of_Public_Sector_Services. DOI:10.3390/info14010043.
14. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 16 марта 2024 г. № 637-р «Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации государственного управления» | ГАРАНТ.РУ. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/408634367/>.

- 15.** Саморуков А.А. Цифровая трансформация государственного управления // Вестник ПАГС. 2022. № 1. С. 4-13.
- 16.** Данные по работе Московского транспорта – Единый Транспортный Портал. URL: https://transport.mos.ru/mostrans/for_journs/data.
- 17.** Распоряжение Правительства РФ от 3 ноября 2023 г. № 3097-р «Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации транспортной отрасли РФ до 2030 г.» | ГАРАНТ. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/407851313/>.
- 18.** Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р. Концепция открытости федеральных органов исполнительной власти | ГАРАНТ.РУ URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70478874/>.
- 19.** Методические рекомендации по взаимодействию федеральных органов исполнительной власти с референтными группами. URL: <https://legalacts.ru/doc/metodicheskie-rekomendatsii-po-vzaimodeistviu-federalnykh-organov-ispolnitelnoi-vlasti-s/>.
- 20.** Аналитики TWIN исследовали самые распространённые каналы коммуникаций в российских транспортных компаниях. URL: <https://www.itweek.ru/its/news-company/detail.php?ID=217298>.
- 21.** Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы / Электронная приёмная / Дептранс. URL: <https://www.mos.ru/dt/>.
- 22.** Единый Транспортный Портал. URL: <https://transport.mos.ru/>.
- 23.** Виды обращений граждан. Статистика_по_годам07.04.pdf. URL: https://transport.mos.ru/common/upload/docs/Статистика_по_годам07.04.pdf.
- 24.** Постановление Правительства РФ от 20.12.2017 N 1596 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Развитие транспортной системы"» (с изменениями и дополнениями) | ГАРАНТ. URL: <https://base.garant.ru/71843998/>.
- 25.** Стратегия развития транспортной системы г. Москвы и Московской области на период до 2035 года / Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы / Дептранс. URL: <https://www.mos.ru/dt/documents/dokumenty/view/263028220/>.
- 26.** Смолина Е.Г. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве: противоречия и перспективы (на материалах г. Волгограда) // Теория и практика общественного развития. 2019. № 12(142). DOI: <https://doi.org/10.24158/tpor.2019.12.4>.

Информация об авторе

Юлия Юрьевна Темникова – аспирант

REFERENCES

- 1.** Mitu, N.E Importance of Communication in Public Administration. (PDF) // Revista de Stiinte Politice. Revue des Sciences Politiques. No. 69. 2021, 134-145. URL: https://www.researchgate.net/publication/350996415_Importance_of_Communication_in_Public_Administration.

- 2.** Buryak, N.Yu., Kibisky, N.N. (2022) Business communications in state and municipal management // International Journal of Humanities and Natural Sciences. 2-1. 140-143. DOI: 10.24412/2500-1000-2022-2-140-143. (In Russ.)
- 3.** Efimochkina, N.B. (2018) Communications in management systems // Bulletin of GUU. 10. 15-22. DOI: 10.26425/1816-4277-2018-10-15-22. (In Russ.)
- 4.** Antonova, Yu.P., Savchenko, I.A. The study of communicative processes in the system of public administration // Bulletin of science and practice. 2019. No. 10. Pp. 263-273. DOI: 10.33619/2414-2948/47/30. (In Russ.)
- 5.** Makarov, D.V. (2020). Communications in public administration of the Russian Federation // Kommunikologiya. 2. 135-144. DOI: 10.21453/2311-3065-2020-8-2-135-144. (In Russ.)
- 6.** Khorev, I.A. Features of communication relations between government, society and business // Kommunikologiya: electronic scientific journal. 2020. No. 4. Pp. 51-60. (In Russ.)
- 7.** Firova, I.P., Redkina, T.M., Solomonova, V.N. (2021). Communications in the sphere of state and municipal management: a textbook. St. Petersburg: Russian State Medical University, 190 p. (In Russ.)
- 8.** Suchkova, E.E. (2018). Improving communication interaction in personnel management: dissertation ... Candidate of Economic Sciences: 08.00.05 / Suchkova Elena Evgenievna; [Place of defense: South-Western State University]. Kursk, 160 p. (In Russ.)
- 9.** Olaoye, D. (2017). Communication: A Management Function. 2017. URL: https://www.researchgate.net/publication/339640947_Communication_A_Management_Function.
- 10.** Yurkova, O.N., Bykhtin, O.V. (2020). Communication system between local governments and the population: problems and solutions // The age of science. 21. 276-284. DOI: 10.24411/2409-3203-2019-11055. (In Russ.)
- 11.** Challenges of digital transformation and the business of high technologies: a monograph / N.A. Kravchenko, V.D. Markova, N.P. Baldina [et al.]; edited by Doctor of Economics N.A. Kravchenko, Doctor of Economics V.D. Markova; Russian Academy of Sciences Siberian Branch, Federal State Budgetary Institution of Science Institute of Economics and industrial production organizations of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences. Novosibirsk: IEOPP SB RAS, 2019. 351 p. (In Russ.)
- 12.** Transport Strategy of the Russian Federation for the period up to 2030 with a forecast for the period up to 2035 | Official website of the Federal Road Agency // Rosavtodor. URL: <https://rosavtodor.gov.ru/docs/transportnaya-strategiya-rf-na-period-do-2030-goda-s-prognozom-na-period-do-2035-goda>. (In Russ.)
- 13.** Kitsios, F., Kamariotou, M., Mavromatis, A. (2023). Drivers and Outcomes of Digital Transformation: The Case of Public Sector Services. Information 2023, 14, 43. URL: https://www.researchgate.net/publication/367008304_Drivers_and_Outcomes_of_Digital_Transformation_The_Case_of_Public_Sector_Services. DOI:10.3390/info14010043.
- 14.** Decree of the Government of the Russian Federation dated March 16, 2024 No. 637-r «On Approval of the strategic direction in the field of digital transformation of public administration» | GARANT. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/408634367/>. (In Russ.)
- 15.** Samorukov, A.A. (2022). Digital transformation of public administration // Bulletin of PAGS. 1. 4-13. (In Russ.)
- 16.** Data on the work of Moscow transport – A single Transport Portal. URL: https://transport.mos.ru/mostrans/for_journs/data. (In Russ.)
- 17.** Decree of the Government of the Russian Federation dated November 3, 2023 No. 3097-r On Approval of the Strategic Direction in the field of digital transformation of the transport industry of the Russian Federation until 2030 | GARANT. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/407851313/>. (In Russ.)

- 18.** Decree of the Government of the Russian Federation dated January 30, 2014 No. 93-R. The concept of openness of federal executive authorities | GARANT. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70478874/>. (In Russ.)
- 19.** Methodological recommendations on the interaction of federal executive authorities with reference groups. URL: <https://legalacts.ru/doc/metodicheskie-rekomendatsii-po-vzaimodeistviu-federalnykh-organov-ispolnitelnoi-vlasti-s/>. (In Russ.)
- 20.** TWIN analysts investigated the most common communication channels in Russian transport companies. URL: <https://www.itweek.ru/its/news-company/detail.php?ID=217298>. (In Russ.)
- 21.** Department of Transport and Development of Road Transport Infrastructure of the city of Moscow / Electronic reception / Deptrans. URL: <https://www.mos.ru/dt/>. (In Russ.)
- 22.** Unified Transport Portal. URL: <https://transport.mos.ru/>. (In Russ.)
- 23.** Types of citizens' appeals. Statistics_by the Year07.04.pdf. URL: https://transport.mos.ru/common/upload/docs/Statistics_to_god07.04.pdf. (In Russ.)
- 24.** Decree of the Government of the Russian Federation dated December 20, 2017 N 1596 "On Approval of the State Program of the Russian Federation "Development of the Transport System" (with amendments and additions) | THE GUARANTOR. URL: <https://base.garant.ru/71843998/>. (In Russ.)
- 25.** Strategy for the development of the transport system of Moscow and the Moscow region for the period up to 2035 / Department of Transport and Development of Road Transport Infrastructure of the city of Moscow / Deptrans. URL: <https://www.mos.ru/dt/documents/dokumenty/view/263028220/>. (In Russ.)
- 26.** Smolina, E.G. Interaction of executive authorities and the population in the Internet space: contradictions and prospects (based on materials from Volgograd) // Theory and practice of social development. 2019. № 12(142). DOI: <https://doi.org/10.24158/tipor.2019.12.4>. (In Russ.)

Information about the author

Yuliya Y. Temnikova – graduate student

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

The author declares no conflicts of interests.

Поступила в редакцию (Reserved) 11.10.2024

Поступила после рецензирования 27.10.2024

Принята к публикации (Accepted) 30.10.2024