

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ МЕХАНИЗМОВ ЭЛЕКТРОННОГО ГРАЖДАНСКОГО УЧАСТИЯ В ГОРОДСКОМ УПРАВЛЕНИИ НА ПРИМЕРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

**Е.Ю. Видясов**

Университет ИТМО

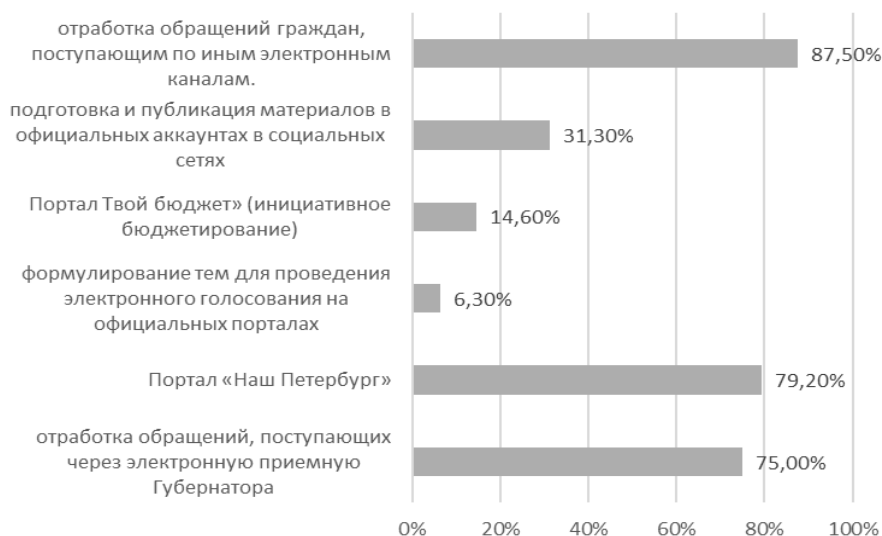
Санкт-Петербург

В настоящее время вопросы оценки эффективности функционирования площадок электронного участия являются достаточно актуальными [1, 2, 3]. В настоящей статье приводятся результаты эмпирического исследования функционирования инструментов электронного гражданского участия в Петербурге. Исследование проведено методом экспертного опроса. Цель исследования состояла в выявлении данных о специфике функционирования систем электронного гражданского участия (порталы «Наш Петербург», «Свой бюджет» и др.) и особенностях взаимодействия с гражданами, гражданскими активистами при решении социально-значимых городских проблем на примере Санкт-Петербурга. В состав экспертной группы из 50 человек вошли представители органов местного самоуправления, территориальных управлений, региональных властей и управляющих компаний, лица, принимающие решения в сфере управления территориями, занимающиеся непосредственно коммуникацией с гражданами, внедряющие проекты электронного участия.

Среди опрошенных экспертов, 38% имеют более 10 лет опыта административной работы, 34% - от 5 до 10 лет, 14% - от 3 до 5 лет, и 14% менее 3 лет. Кроме того, 18% экспертов более 10 лет взаимодействуют с гражданами по электронным каналам, 34% от 5 до 10 лет, 30% - от 3 до 5 лет, и 18% - менее трех лет.

В основу исследовательской методологии легла институциональная модель электронного участия [4], и особое внимание было уделено различным коммуникационным каналам, обеспечивающим реализацию механизмов электронного участия [5]. Каждый коммуникационный канал был измерен по набору социально-экономических, организационных и технологических критериев. К набору социально-экономических критериев относятся: востребованность гражданами, востребованность общественными организациями, востребованность бизнесом, издержками для пользователей, ИТ-квалификацией пользователей. К группе организационных критериев относятся: эффективность решения проблемы, целесообразность использования с позиции власти, издержки для власти, гибкость канала для сбора обратной связи, наличие препятствий для использования в сфере нормативной регламентации. Технологические критерии оценки канала коммуникации включали: вероятность возникновения ошибок, сбоев, неравенство в доступе к технологиям, надежность системы идентификации.

По результатам опроса, подавляющее большинство опрошенных (67,3%) каждую неделю взаимодействуют с гражданами тем или иным способом в рамках выполнения служебных обязанностей. Каждый пятый эксперт рассказал, что он достаточно часто, раз в месяц коммуницирует с населением. Оставшиеся эксперты (12%) сказали, что редко взаимодействуют с гражданами, только по острой необходимости.



**Рис. 1.** Распределение ответов на вопрос «Входит ли в Ваши обязанности выполнение задач, связанных с обеспечением функционирования следующих электронных каналов?», множественный выбор ответа

В рамках опроса эксперты могли выбрать несколько предметных областей, с которыми связано выполнение их служебных обязанностей. По данным опроса, 46% занимаются коммунальной и инженерной инфраструктурой, 34% - вопросами экологической безопасности и благоустройства территории, 20% - информационными технологиям, 24% - вопросами потребительского рынка и предпринимательства, 26% - транспортным комплексом, по 10% в промышленности, внешнеэкономической деятельности и социальной политике, 12% - спорте, и менее 5% в областях культуры, стратегического комплекса, туризма, образования, здравоохранения.

По результатам опроса, 76% экспертов оценили опыт взаимодействия с гражданами в целом как позитивный и конструктивный, по результатам которого было принято какое-то решение. Еще 19% считают, что по итогам взаимодействия были предприняты определенные шаги в направлении решения проблемы, но к эффективному решению это не привело. И чуть менее 5% оценили подобный опыт как неконструктивный, диалог не состоялся.

Абсолютное большинство экспертов (85,4%) отметили позитивные изменения после начала функционирования порталов электронного участия, а именно органы власти стали более чутко и оперативно реагировать на их запросы. 4 % принявших участие в опросе экспертов считают, что все осталось по - прежнему, и 10% замечают изменения в негативную сторону. По мнению половины экспертов (52%), использование технологий электронного участия может оказать реальное влияние на принятие решений, ориентированных на развитие города. Еще треть частично согласны с этим утверждением. С тем, что механизмы электронного участия могут реально повлиять на городское управление не согласны 12% экспертов.

По мнению экспертов, наиболее востребованными с точки зрения граждан являются порталы для решения городских проблем, электронные приемные, а также личные визиты в органы власти. Примечательно, что электронные приемные и очные беседы также наиболее востребованы для общественных организаций и представителей бизнес-сообщества. Эксперты не отметили больших издержек для граждан ни по одному из предложенных каналов. Эксперты склонны считать, что использование представленных каналов не требует от пользователя высокого уровня ИТ- навыков.

По данным опроса, наиболее эффективными каналами для подачи заявления о различных проблемах и их решения являются портал "Наш Петербург", а также личные обращения граждан в органы власти. Эксперты оценили наибольшую целесообразность для использования органами власти таких каналов как, электронные приемные, порталы городских проблем и непосредственное общение с заявителями в органах власти. При этом те же самые каналы были отмечены как каналы с наибольшими издержками для органов власти. Наиболее гибким каналом для сбора обратной связи от граждан эксперты назвали очные визиты. Если говорить о нормативной регламентации использования различных каналов, то в этой области эксперты не отметили существенных проблем и противоречий.

Блок технологических критериев оценки получил меньшие баллы от экспертов. Вероятность возникновения сбоев и неточностей эксперты относили преимущественно к электронным каналам коммуникации. Наименее надежными с позиции систем идентификации эксперты считают порталы инициативного бюджетирования, а также системы электронного голосования и краудсорсинг-платформ.

Проведенное исследование позволило получить новые эмпирические данные о каналах электронного участия граждан, используемых на муниципальном уровне в Санкт-Петербурге. Авторы обратили внимание на электронные и не электронные каналы коммуникации, активно-функционирующие и только развивающиеся (краудсорсинговые платформы, электронное голосование). Кроме того, наивысшие оценки экспертов по каждому направлению получили достаточно популярные и давно функционирующие площадки: портал "Наш Петербург" и электронная приемная Губернатора.

Актуальность проведенного исследования подчеркивается участием экспертного сообщества из всех типов структур, участвующих во взаимодействии с гражданами. Ограничения исследования могут быть связаны с тем, что в городе не проводятся репрезентативные опросы населения по оценке каналов обратной связи. Имея доступ к таким данным, появилась бы возможность сопоставления экспертных мнений с оценками граждан для выработки целесообразных и научно-обоснованных рекомендаций по развитию инструментов электронного участия на муниципальном уровне.

Исследование выполнено за счет гранта Российского фонда фундаментальных исследований (проект № 19-311-9003 «Электронное участие граждан в городском управлении на примере Санкт-Петербурга»).

## ЛИТЕРАТУРА

1. Benoit, A., Fakhoury, R.: Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services: The case of Lebanon // International Journal of Information Management. 2015. Vol. 35. № 3. P. 346-351.

2. Lember V., Kattel R., Tõnurist P. Technological Capacity in the Public Sector: The Case of Estonia // *International Review of Administrative Sciences*. 2018. С. 214-230.
3. Revyakin S. A. On the effectiveness of electronic platforms for citizen participation in public administration // *Issues of State and Municipal Administration*. 2018. № 2. С. 94-113.
4. Чугунов А.В., Карачай В.А. Электронное участие и инициативное бюджетирование как механизмы обратной связи в модели «умного города» // *Управленческое консультирование*. 2019. №5. С. 163-179.
5. Vicente M. R., Novo, A. An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement // *Government Information Quarterly*. 2014. № 31, 3. С.379–387.

## АННОТАЦИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

В настоящей статье приводятся результаты эмпирического исследования функционирования инструментов электронного гражданского участия в Петербурге. Исследование проведено методом экспертного опроса. Цель исследования состояла в выявлении данных о специфике функционирования систем электронного гражданского участия (порталы «Наш Петербург», «Свой бюджет» и др.) и особенностях взаимодействия с гражданами, гражданскими активистами при решении социально-значимых городских проблем на примере Санкт-Петербурга. Исследование проведено методом экспертного опроса. В состав экспертной группы из 50 человек вошли представители органов местного самоуправления, территориальных управлений, региональных властей и управляющих компаний, лица, принимающие решения в сфере управления территориями, занимающиеся непосредственно коммуникаций с гражданами, внедряющие проекта электронного участия. Проведенное исследование позволило получить новые эмпирические данные о каналах электронного участия граждан, используемых на муниципальном уровне в Санкт-Петербурге. Авторы обратили внимание на электронные и не электронные каналы коммуникации, активно-функционирующие и только развивающиеся (краудсорсинговые платформы, электронное голосование).

**Ключевые слова:** электронное участие, институциональные механизмы, территориальное управление.

## RESEARCH RESULTS OF E-PARTICIPATION INSTITUTIONAL MECHANISMS IN CITY GOVERNANCE ON THE EXAMPLE OF ST. PETERSBURG

*E. Vidyasov*

*ITMO University*

St. Petersburg

This article presents the results of an empirical study of the functioning of e-participation instruments in St. Petersburg. The study was conducted by an expert survey. The purpose of the study was to identify data on the specifics of the functioning of electronic civil participation systems (“Our Petersburg”, “Your Budget” portals, etc.) and the features of interaction with citizens and civic activists in solving socially significant city problems using the example of St. Petersburg. The study was conducted by an expert survey. The expert group included 50 representatives of local governments, territorial administrations, regional authorities and management companies, decision-makers in the field of territorial management, dealing directly with citizens, implementing electronic participation projects. The study made it possible to obtain new empirical data on the channels of electronic participation of citizens used at the municipal level in St. Petersburg. The authors drew attention to electronic and non-electronic communication channels, actively functioning and only developing (crowdsourcing platforms, electronic voting).

**Keywords in English:** e-participation, institutional mechanisms, territorial development.