



Особенности применения информационных ресурсов в муниципальной сфере

Шушпанова А.С., магистрант 1 курса направления подготовки «Менеджмент», образовательная программа «Логистический менеджмент»

Обнинский институт атомной энергетики – филиал Национального исследовательского ядерного университета «МИФИ», Обнинск, Россия

Карамышева Е.П., магистрант 1 курса направления подготовки «Государственное и муниципальное управление»

Обнинский институт атомной энергетики – филиал Национального исследовательского ядерного университета «МИФИ», Обнинск, Россия

Волков Е.С., магистрант 1 курса направления подготовки «Менеджмент», образовательная программа «Логистический менеджмент»

Обнинский институт атомной энергетики – филиал Национального исследовательского ядерного университета «МИФИ», Обнинск, Россия

Осипов В.А., к.э.н., доцент, доцент отделения социально-экономических наук
Обнинский институт атомной энергетики – филиал Национального исследовательского ядерного университета «МИФИ», Обнинск, Россия

Аннотация. В современном мире информационные системы и информационные технологии получили достаточно широкое распространение во всех сферах жизни человека. Будь то промышленность, торговля, образование, ЖКХ, коммуникации, информация нужна везде. В связи с этим организации государственного сектора пытаются подражать практике информационных систем частного сектора для достижения целей производительности. В статье приведено значение и актуальность применения информационных ресурсов в муниципальной сфере. На примере МП «Коммунальное хозяйство» г. Обнинска проведен опрос об эффективности применения социальных сетей.

Ключевые слова: информационные ресурсы, информационная система, информационный поток

Features of the use of information resources in the municipal sphere

Shushpanova A.S., student of master's program for «Logistic management»

Obninsk Institute for Nuclear Power Engineering Obninsk, Russia

Karamysheva E.P., student of master's program for «State and Municipal Administration», Obninsk Institute for Nuclear Power Engineering Obninsk, Russia

Volkov E.S., student of master's program for «Logistic management»

Obninsk Institute for Nuclear Power Engineering Obninsk, Russia

Osipov V.A., Candidate of Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Social and Economic Sciences

Obninsk Institute for Nuclear Power Engineering Obninsk, Russia

Annotation. In the modern world, information systems and information technologies have become quite widespread in all spheres of human life. Whether it is industry, trade, education, housing and communal services, communications, information is needed everywhere. In this regard, public sector organizations are trying to emulate the practices of private sector information systems in order to achieve productivity goals. The article presents the importance and relevance of the use of information resources in the municipal sphere. On the example of MP «Communal Services» in Obninsk, a survey was conducted on the effectiveness of the use of social networks.

Key words: information resources, information system, information flow.

В настоящее время активно развивается ведение и оформление государственных страниц в социальных сетях. В соответствии с Федеральным законом от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [4] и Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской

Федерации» от 22.12.2008 № 262-ФЗ [3] сообщества государственных организаций в социальных сетях приобретают официальный статус.

Основными площадками ведения государственных страниц является «ВКонтакте» и «Одноклассники» [5].

Значение применения информационных ресурсов в муниципальной сфере высоко. Ведение муниципальных страниц в социальных сетях позволяют стать ближе к горожанам, путем информирования о главных новостях предприятия. Новости включают в себя следующую информацию [7]:

- 1) решения президента, законы и постановления;
- 2) проекты и мероприятия;
- 3) праздники, культурные события;
- 4) работа предприятия.

Основные методы продвижения государственных сообществ следующие:

- 1) проведение интерактивов;
- 2) таргетированная реклама;
- 3) интеграции с блогерами.

Проведение интерактивов позволяет сблизиться с аудиторией. Опросы и конкурсы с обязательным вступлением в группу помогут привлечь больше людей.

Таргетированная реклама позволяет продвигать группу на более широкую аудиторию – это один из популярных методов продвижения.

Интеграции с блогерами представляют собой рекламу на странице у блогера. Этот способ затрагивает более узкий круг людей, но также эффективен.

Необходимость информатизации государственного управления всегда была жизненно важным вопросом в управленческой деятельности. Искусственный интеллект, сетевые технологии, распознавание голоса – эти инструменты повышают производительность предприятия и осведомленность населения о работе.

Как предприятия частного сектора экономики, так и предприятия государственного сектора изменяются в современных условиях. С целью

повышения эффективности работы, а также сокращения расходов предприятия автоматизируют свою деятельность. Автоматизация позволяет больше инвестировать в цифровизацию государственных услуг и повышать качество обслуживания граждан. Правительство способствует технологическому развитию предприятий.

Многие механизмы управления, используемые для реализации определенных задач на предприятиях, в настоящее время, должны быть осуществлены с применением информационных технологий, поэтому роль информации занимает высокое место.

На следующей иллюстрации представлено взаимодействие информационных процессов с точки зрения управления (рис. 1) [6].

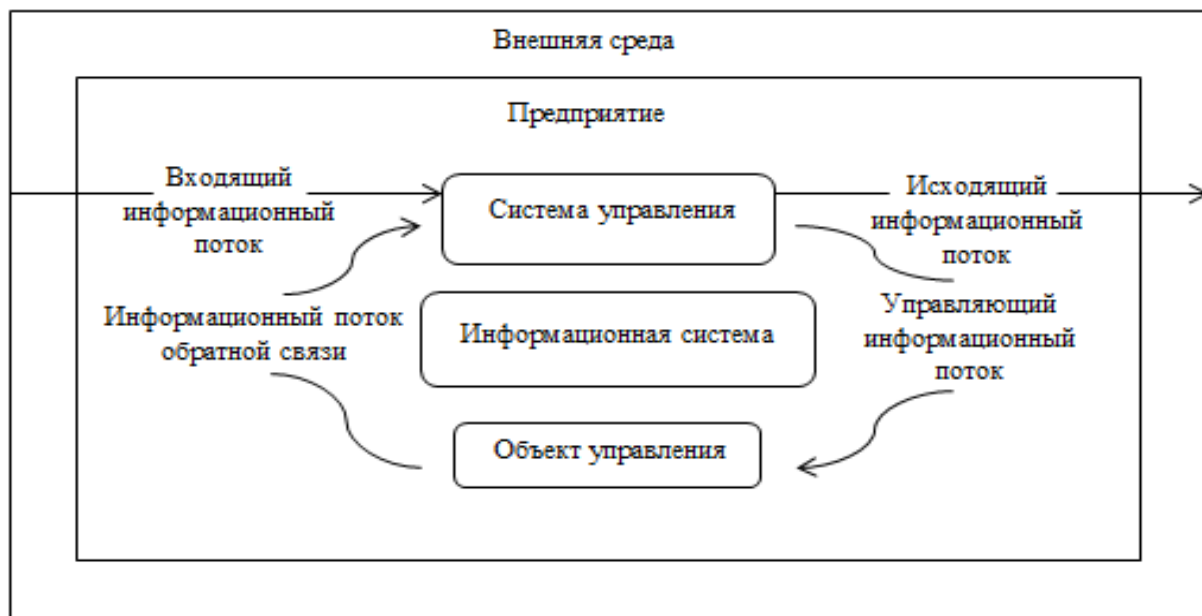


Рис. 1 – Взаимосвязь управления и информационных процессов

Согласно рис. 1, в систему управления из внешней среды поступает информация, которая может быть представлена в электронном или бумажном виде и говорить о рынке, конкурентах, потребителях, поставщиках и т.д.

Из системы управления в объект управления поступает управляющий информационный поток. Контроль над тем, как информация распространяется вычислительными системами, жизненно важен для информационной безопасности. Как следует из названия, управление доступом проверяет права

доступа программы в точке доступа и либо предоставляет, либо запрещает доступ к программе. Управление информационными потоками отслеживает, как информация распространяется по программе во время выполнения, чтобы убедиться, что программа обрабатывает информацию безопасно.

От объекта управления в систему управления направляется информационный поток обратной связи, который выявляет состояние объекта в результате выполнения информационных процессов. После этого информация поступает во внешнюю среду. Исходящий информационный поток включает в себя финансовый отчет, маркетинговую информацию и т.д.

Правительство и государственный сектор используют информационные технологии для выполнения следующих задач:

- 1) удовлетворение растущих ожиданий граждан в отношении цифровых услуг;
- 2) применение более эффективных и качественных услуг;
- 3) повышение открытости и прозрачности между государственными органами и гражданами.

Использование новейших технологий, таких как искусственный интеллект (ИИ) и продвинутая аналитика, позволяет организациям государственного сектора:

- 1) оцифровать процесс организации работы в государственном учреждении, чтобы принести непосредственную пользу каждому человеку, обратившемуся за какой-либо государственной услугой;
- 2) улучшить свои услуги, использовать современные инструменты, благодаря которым можно принимать высококачественные решения и получать ценные данные в процессе;
- 3) укреплять доверие – улучшать взаимодействие с клиентами с помощью безопасных процедур и комплексных решений.

Следовательно, управление информацией в государственной сфере играет лидирующую роль. Эффективное управление информацией на предприятии позволяет пользователю выполнять больше или лучше работу.

Для повышения открытости и прозрачности между государственными предприятиями и гражданами, в настоящее время все чаще используют информационные ресурсы. Среди этих информационных ресурсов используют официальный сайт предприятия, социальные сети «ВКонтакте» и «Телеграмм». Таким образом, граждане имеют возможность отслеживать всю информацию о работе подразделений предприятия с помощью информационных систем.

Разберем подробнее каждый информационный ресурс.

Официальный сайт – информационная система, позволяющая гражданам смотреть актуальные новости и мероприятия предприятия, основные документы, характеристики продукции или услуги. Так же на официальном сайте есть возможность оставлять свое обращение для дальнейшего его устранения.

Основными критериями оценки сайта являются следующие:

- 1) простота (внешняя составляющая сайта, понятное расположение главных разделов);
- 2) доступность (возможность рассматривать сайт со всех устройств, наличие разрешения);
- 3) содержание (интересная информация об организации и ее деятельности, наличие документальной информации);
- 4) удобство (легкость использования всего функционала сайта);
- 5) полезность (актуальность и полезность информации для всех пользователей).

Социальная сеть «ВКонтакте» и Телеграмм-канал наделены примерно одинаковыми функциями. Они дают возможность в режиме реального времени просматривать информационные посты, отслеживать актуальные новости и мероприятия, смотреть видео, интервью, прямые эфиры. Данные сети направлены на прямое общение с гражданами, позволяют эффективно устранять любые замечания и обсуждать насущные проблемы.

Таким образом, в настоящее время государственные и муниципальные предприятия имеют возможность поддерживать связь с гражданами в онлайн.

Для более эффективной оценки работы данных информационных ресурсов, проведем критический анализ полученных от жителей г. Обнинска ответов относительно проблем информационных потоков МП «Коммунальное хозяйство».

Деятельность предприятия осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» от 14.11.2002 № 161-ФЗ [1], Федеральным законом Российской Федерации «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ [2] и другими нормативными актами.

Проведем опрос среди жителей г. Обнинска. Опрос включает в себя вопросы, которые помогут понять основные сильные стороны информационных потоков предприятия и слабые стороны, на которые стоит обратить внимание (табл. 1).

Таблица 1

Вопросы и варианты ответов анкетирования жителей г. Обнинска об удовлетворенности использования информационных сетей МП «Коммунальное хозяйство»

1. Какие из следующих информационных сетей вы используете чаще всего в течение недели?	А) Официальный сайт Б) Телеграмм-канал В) ВКонтакте
2. Возникают ли у вас трудности при работе с сайтом?	А) Да Б) Нет
3. Знаете ли вы, где можно оставить свое обращение?	А) Да Б) Нет
4. Часто ли вы пользуетесь чатом «Вопрос-Ответ» в Телеграмм-канале?	А) Да, часто Б) Редко В) Впервые слышу о таком чате
5. Как быстро вам отвечают на обращение?	А) В течение дня Б) 1-3 дня В) Более 3х дней
6. Что бы вы хотели добавить или изменить на сайте предприятия?	А) Добавить больше новостей Б) Изменить дизайн вкладок В) Разнообразить информацию с помощью видео Г) Свой вариант
7. Есть ли материалы, которые вы хотели бы видеть добавленными в социальных сетях? Какие?	А) Интересные факты Б) Больше видео о работе сотрудников В) Прямые эфиры Г) Свой вариант
8. Вы рекомендовали бы информационные сети предприятия коллеге, другу?	А) Да Б) Нет

На основании данных вопросов анкета была опубликована в Телеграмм-канале и в социальной сети «ВКонтакте» МП «Коммунальное хозяйство». Рассмотрим подробнее ответы жителей г. Обнинска.

На первый вопрос «Какие из следующих информационных сетей Вы используете чаще всего в течение недели?» ответили 29 человек, результаты ответов приведены на рис. 2.

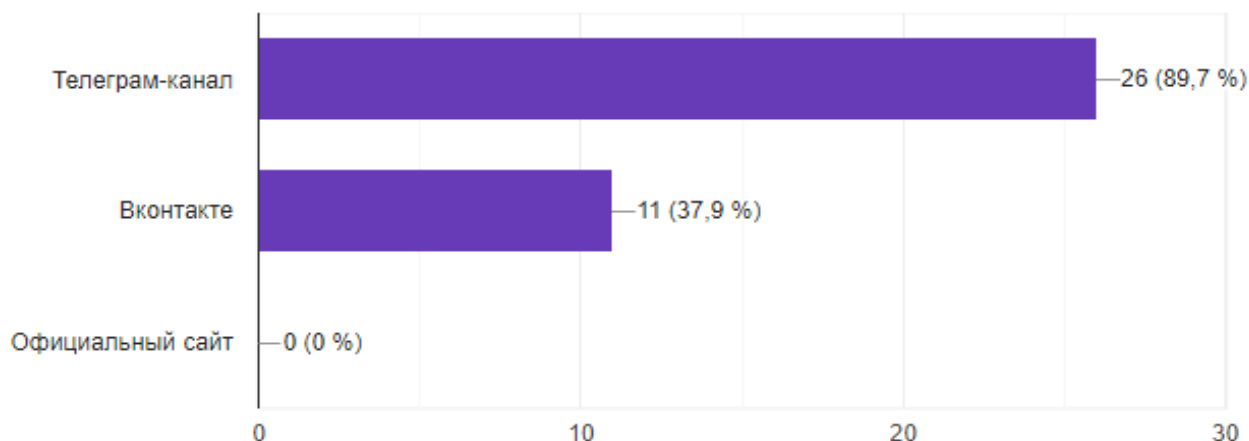


Рис. 2 – Результат ответа на вопрос об источниках информирования

Следовательно, исходя из ответов, жители чаще всего используют Телеграмм-канал для отслеживания новостей МП «Коммунальное хозяйство».

На второй вопрос «Возникают ли у Вас трудности при работе с сайтом МП «Коммунальное хозяйство?»» все 28 человек ответили отрицательно.

На третий вопрос «Что бы Вы хотели добавить или изменить на сайте предприятия?» ответили 11 человек результаты ответов приведены в табл. 2.

Таблица 2

Результат ответа на вопрос об информации на сайте

№ ответа	Вариант ответа участников опроса
1	Больше видео
2	Нет
3	Все понятно, все доступно
4	Не пользуюсь
5	Кто за что отвечает?
6	Возможность писать пожелания, жалобы?
7	Не видел сайт
8	Затрудняюсь ответить
9	Больше планов о проведении хозяйственных работ
10	Все хорошо

По большей части жители бы добавили больше видео и планов о проведении работ на сайте предприятия. Так же один житель ответил, что добавил бы возможность писать пожелания и жалобы, однако, такой раздел имеется на сайте. Следовательно, необходимо разместить на главной странице данное окно с возможностью написать жалобу или заявление.

На четвертый вопрос «Знаете ли Вы, где можно оставить свое обращение?» ответили 29 человек (рис. 3).

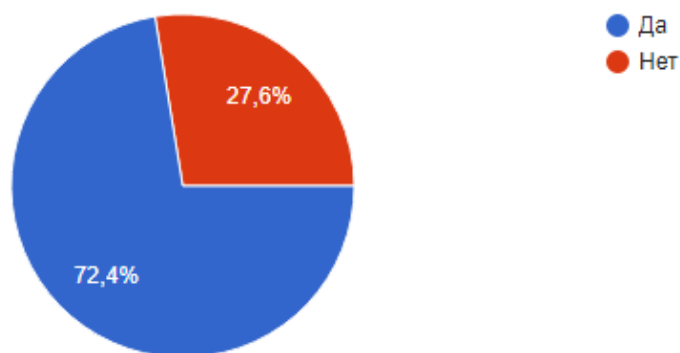


Рис. 3 – Результат ответа на вопрос о возможностях обратной связи с населением

Не все жители знают, где можно оставить свое обращение. Это еще раз доказывает то, что необходимо разместить окно с возможностью написать обращение в более видном месте, например, на главной странице сайта МП «Коммунальное хозяйство».

На пятый вопрос «Часто ли Вы пользуетесь чатом «Вопрос-Ответ» в Телеграмм-канале?» ответили 29 человек (рис. 4).

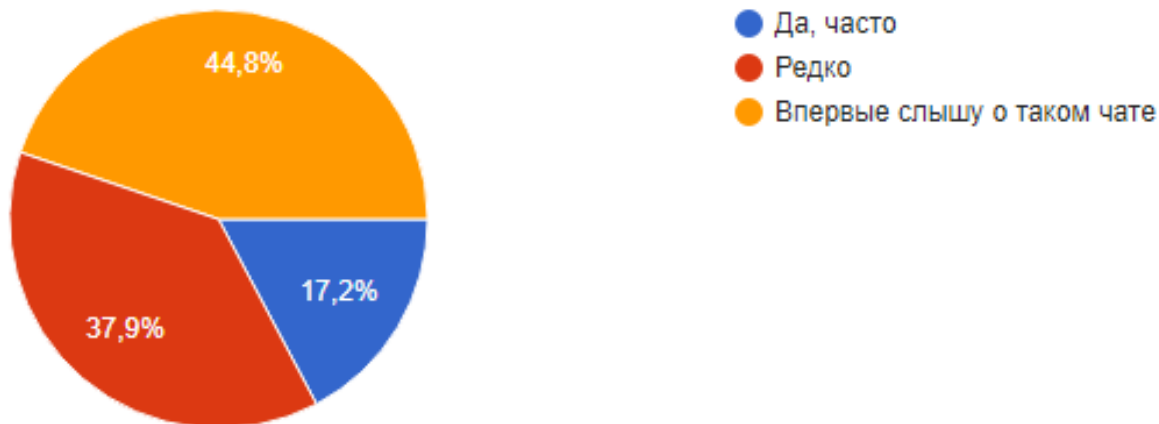


Рис. 4 – Результат ответа на вопрос про обратную связь в Телеграмм-канале

По результатам ответов на данный вопрос видно, что 44,8% жителей не знают о существовании чата «Вопрос-ответ», где также есть возможность оставить свое обращение и жалобу.

На шестой вопрос «Как быстро Вам отвечают на обращение?» ответили 22 человека (рис. 5).

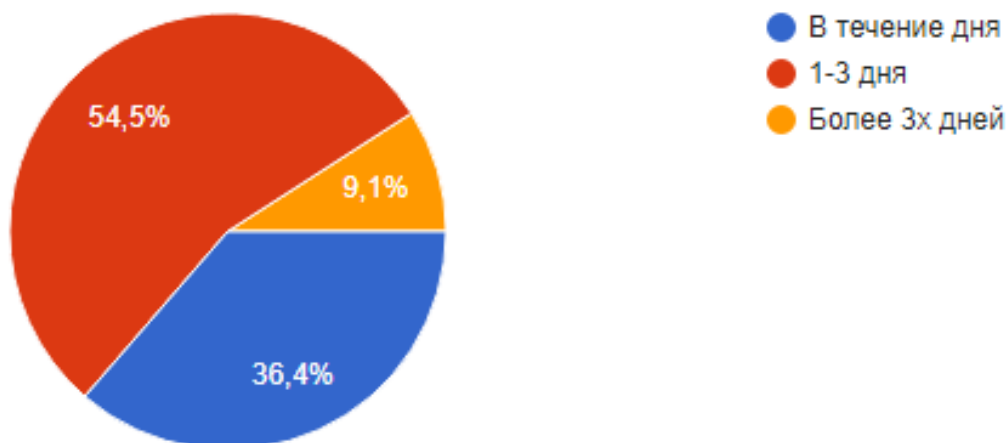


Рис. 5 – Результат ответа на вопрос о скорости обратной связи

Больше половины голосов (54,5%) за ответ «1-3 дня». Это довольно хороший показатель обратной связи.

На седьмой вопрос «Что бы Вы хотели изменить в Телеграмм-канале предприятия?» ответили 12 человек (рис. 6).

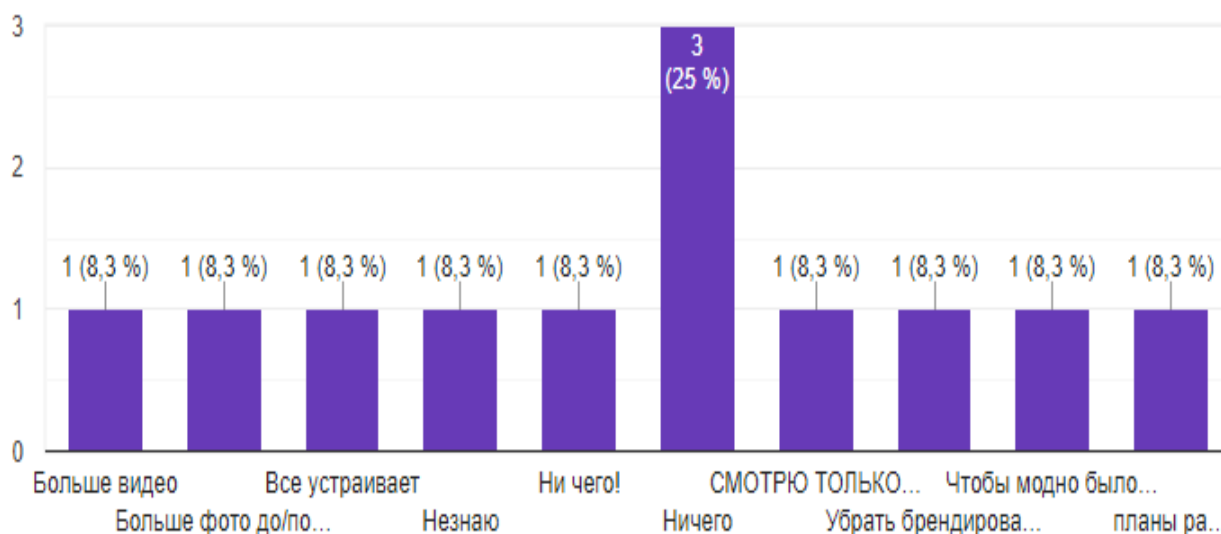


Рис. 6 – Результат ответа на вопрос про совершенствование Телеграмм-канала

Большая часть людей ничего бы не хотели изменить в Телеграмм-канале предприятия. Однако некоторые отметили, что добавили бы больше видео, фото результата до и после, планы работ.

На восьмой вопрос «Есть ли материалы, которые Вы хотели бы видеть добавленными в социальных сетях? Какие?» ответили 26 человек представлены на рис. 7.

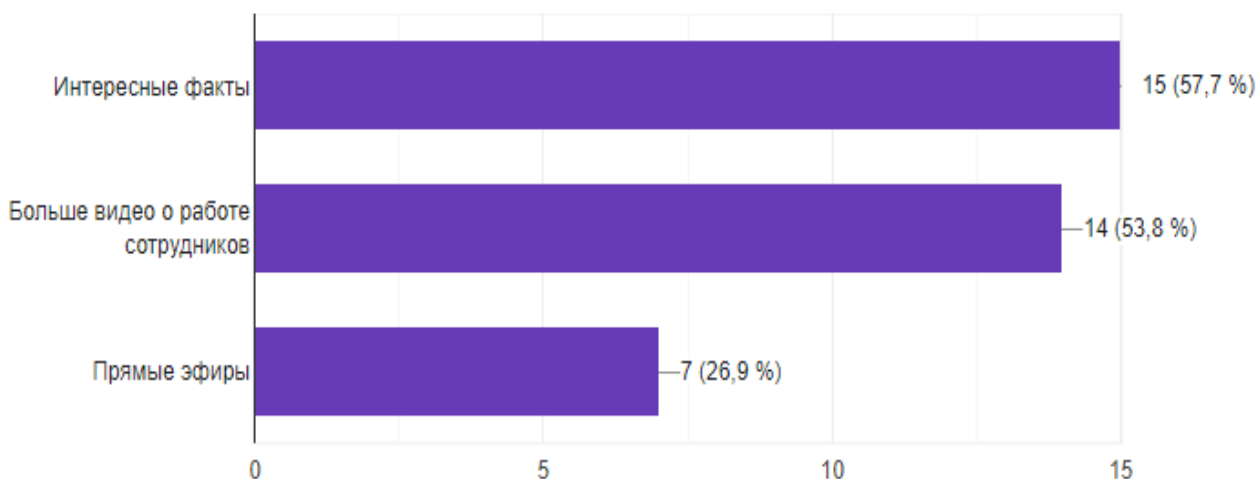


Рис. 7 – Результат ответа про способ подачи информации

Большая часть жителей проголосовали за то, что хотели бы еще добавить интересные факты и видео работы сотрудников в социальных сетях предприятия.

На девятый вопрос «Порекомендовали бы информационные сети предприятия коллеге или другу?» ответили 29 человек (рис. 8).

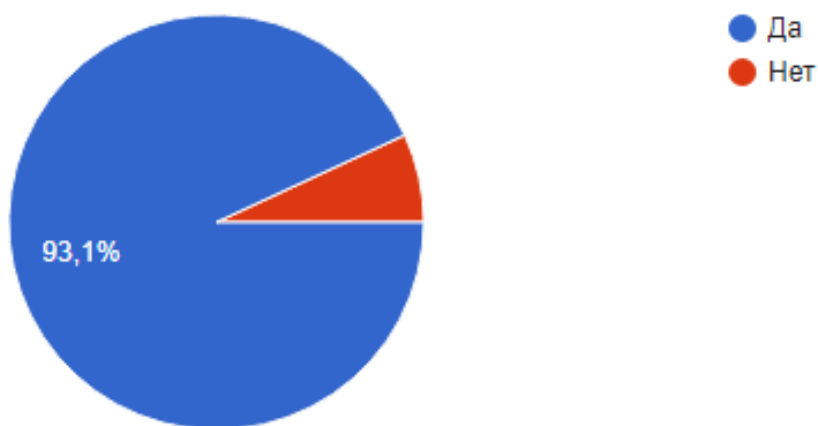


Рис. 8 – Результат ответа на вопрос про рекомендации информационных источников

Итого 28 человек проголосовали за то, что порекомендовали бы коллеге, другу информационные сети предприятия и всего 1 не порекомендовал бы.

Таким образом, проведено анкетирование жителей города Обнинска. Удалось выявить некоторые слабые стороны, по которым стоит устранить проблемы. Например, не все жители знают, где можно оставить свое обращение и о том, что существует чат «Вопрос-ответ», где также можно оставить жалобу. По остальным вопросам динамика положительная.

Следовательно, в настоящее время управление информацией в государственном управлении важно для достижения эффективности и результативности предприятия.

Библиографический список:

1. Федеральный закон РФ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» от 14.11.2002 №161-ФЗ.

2. Федеральный закон Российской Федерации «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6.10.2003 №131-ФЗ.

3. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» от 22.12.2008 №262-ФЗ.

4. Федеральный закон от 14 июля 2022 г. №270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

5. Распоряжение Правительства РФ №2523-р от 2 сентября 2022 года. «Об определении ВКонтакте и Одноклассники в качестве информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, используемых государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления, для создания официальных страниц».

6. Информационные системы управления производственной компанией: учебник и практикум для вузов / под редакцией Н.Н. Лычкиной. – М.: Юрайт, 2022. – 249 с.

7. Автономная некоммерческая организация по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы», 2023 [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: <https://dialog.info/> (дата посещения – 15.05.2023).

References:

1. Federal Law of the Russian Federation «On State and Municipal Unitary Enterprises» dated November 14, 2002 No. 161-FZ.

2. Federal Law of the Russian Federation «On the General Principles of Organization of Local Self-Government in the Russian Federation» dated October 6, 2003 № 131-FZ.

3. Federal Law № 262-FZ dated December 22, 2008 «On ensuring access to information on the activities of courts in the Russian Federation».

4. Federal Law of July 14, 2022 № 270-FZ «On Amendments to the Federal Law «On Providing Access to Information on the Activities of State Bodies and Local Self-Government Bodies».

5. Decree of the Government of the Russian Federation № 2523-r dated September 2, 2022. «On the definition of VKontakte and Odnoklassniki as information systems and (or) programs for electronic computers used by state bodies, local authorities, organizations subordinate to state bodies and local authorities to create official pages».

6. Information systems for managing a manufacturing company: textbook and workshop for universities / edited by N.N. Lychkina. – M.: Yurayt, 2022. – 249 p.

7. Autonomous non-profit organization for the development of digital projects in the field of public relations and communications «Dialogue Regions», 2023 [electronic resource] – Access mode. – URL: <https://dialog.info/> (date of visit – 05/15/2023).

Для цитирования: Шушпанова А.С., Особенности применения информационных ресурсов в муниципальной сфере/ Шушпанова А.С., Карамышева Е.П., Волков Е.С., Осипов В.А. // Российский экономический интернет-журнал. – 2023. – № 2. URL:

© Шушпанова А.С., Карамышева Е.П., Волков Е.С., Осипов В.А., Российский экономический интернет-журнал 2023, № 2.