

УДК 351/354

ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ: ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Окуджава Хатиа Зауриевна

- e-mail: okudzhavakz@mosreg.ru
аспирант кафедры российской политики
Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова
119991, г. Москва, Ленинские горы, д. 1, Российская Федерация

Для цитирования

Окуджава Х. З.

Центр управления регионом (ЦУР): особенности применения цифровых технологий в Московской области // Российский социально-гуманитарный журнал. 2024. № 1. URL: www.evestnik-mgou.ru

- Статья поступила в редакцию: 02.11.2023
- Статья размещена на сайте: 04.03.2024

СТРУКТУРА СТАТЬИ

[Аннотация](#)

[Ключевые слова:](#)

[Введение](#)

[Оценки эффективности ЦУР](#)

[ЦУР при губернаторе Московской области: концепция](#)

[ЦУР при губернаторе Московской области: практика](#)

[Повышение эффективности работы ЦУР](#)

[Заключение](#)

[Литература](#)

[Article information](#)

АННОТАЦИЯ

Цель. Исследовать уникальное структурное подразделение, аккумулирующее все поступившие обращения граждан в адрес высшего должностного лица субъекта, руководителей центральных исполнительных органов власти региона, руководства муниципальных образований Московской области, – Центр управления регионом (ЦУР).

Процедура и методы. На основе эмпирических данных (обращений граждан) осуществлён анализ особенностей применения цифровых технологий в Московской области.

Результаты. В статье показано, как межведомственная коммуникация на базе цифровых платформ позволяет фиксировать запросы населения, внедрять новые технологии для удобства граждан и реализовывать управленческие решения, удовлетворяющие потребности большинства.

Теоретическая значимость. Цифровой опыт Московской области может быть тиражирован, новые алгоритмы межведомственной коммуникации ЦУР – применимы в других субъектах Российской Федерации.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

Московская область, Центр управления регионом, цифровые технологии, межведомственное взаимодействие, региональное управление

ВВЕДЕНИЕ

Развитие информационных технологий в цифровую эпоху предполагает применение нового инструментария для организации более эффективной коммуникации между государством и обществом, которое становится активным соучастником формирования государственной политики путём выражения личного мнения и формирования предложений по развитию муниципальных услуг [3, с. 19]. Рост количества обращений, поступающих в органы власти, требует постоянного поиска новых подходов и пересмотра управленческих решений, позволяющих сделать процесс взаимодействия с гражданами оперативным и результативным, а такой новый инструмент, как Центр управления регионами (ЦУР), даёт возможность «принимать обоснованные управленческие решения на основе анализа результатов мониторинга обращений на ближайшую и долгосрочную перспективу» [8, с. 51].

В 2019 г. в Доме Правительства Московской области был создан ситуационный Центр управления регионом при Губернаторе Московской области (далее – ЦУР). Его запуск стал одним из этапов цифровизации Подмоскovie и обеспечил взаимодействие органов власти и организаций, ориентируясь на потребности и проблемы населения, их максимально оперативное решение. Президент Российской Федерации В. В. Путин, посетив ЦУР Московской области, дал высокую оценку его работе, подчеркнув, что опыт региона необходимо тиражировать на все субъекты Российской Федерации [4, с. 649].

В этой статье предпринимается попытка исследовать практику применения цифровых технологий в этом уникальном структурном подразделении, аккумулирующем все поступившие обращения граждан в адрес высшего должностного лица субъекта, руководителей центральных исполнительных органов власти региона и руководства муниципальных образований Московской области.

ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЦУР

Вопросы трансформации общественных структур под воздействием новых средств коммуникации и риски, связанные с развитием информационных технологий, рассматривают в своих работах такие представители отечественной политической науки, как Л. В. Сморгунев, А. И. Соловьев, В. И. Якунин, С. С. Сулакшин, И. А. Бронников, С. В. Володенков и др.

Развитие практической деятельности ЦУР в регионах страны вызвало дискуссию среди экспертного сообщества. Так, например, советник министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области (2019–2020 гг.) А. Курманов предлагал рассматривать ЦУР в качестве «драйвера не только цифровой трансформации страны, но и проектного управления»¹.

К. Истомин, первый заместитель генерального директора АНО «Диалог Регионы», считает ЦУР «центрами интернет-коммуникаций по всем вопросам», а также «вспомогательным инструментом» в руках органов власти и руководителей. На основе аналитики ЦУР, заявил К. Истомин, «принимаются ка-

¹Курманов А. А. ЦУР в умном городе. Инструкция по применению: доклад на форуме, Белгород, апрель 2021 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://smartforum.gorodsreda.ru> (дата обращения: 30.05.2023).

дровые, управленческие решения, корректируются стратегии развития»².

А. Курманов указывает на то, что целью ЦУР в перспективе является человекоцентричность, в основу которой положена идеология «предвидения» государством потребностей граждан. Он обозначает важность сетевого и типового подходов к анализу проблем для унификации и ускорения их решения, что должно в перспективе помочь реагировать на потенциальную угрозу и повысить эффективность работы региональных органов власти³.

Однако К. Истомин, напротив, уверен, что «высшее должностное лицо субъекта само должно определять формат работы исходя из ситуации в конкретном регионе; и погружать ЦУР в те процессы, которые считает первостепенными» [2, с. 395]. ЦУР должны стать «единым окном» исполнения Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁴, считает Истомин. Регламент ЦУР Московской области предполагает рассмотрение обращений в течение 8 дней, тогда как федеральный закон – в течение 30.

Положительное мнение о работе ЦУР в регионах высказывает Е. Ю. Башкуева, которая провела анализ данного инструмента в сфере здравоохранения Республики Бурятия. Автор отмечает, что ЦУР – «новый и востребованный вспомогательный инструмент управления, работу которого можно и нужно выстроить с учётом максимальной интеграции современных технологий и знаний, а также проводить регулярные аудиты его деятельности» [1, с. 151]. Важным фактором в данном случае является то, что такой инструмент активно развивается в разных регионах Российской Федерации, не только в столице или нескольких крупных городах.

Помимо внедрения ЦУР, одновременно идёт процесс его трансформации и улучшения за счёт анализа результатов работы. Как пишет А. В. Шалаев, «повышение сложности задач

²Истомин К. ЦУР – не «щупальца Москвы» // News.ru: [сайт]. [15.11.2021].

URL: <https://news.ru/vlast/pervyj-zamestitel-generalnogo-direktora-ano-dialog-regiony-podvel-itogi-goda-raboty-struktury/?ysclid=lsd378rmuo516174609> (дата обращения: 30.05.2023).

³Курманов А. А. ЦУР в умном городе. Инструкция по применению: доклад на форуме, Белгород, апрель 2021 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://smartforum.gorodsreda.ru> (дата обращения: 30.05.2023).

⁴Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (последняя редакция) // КонсультантПлюс: [сайт]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/?ysclid=lsd33y0qfg766778528 (дата обращения: 30.05.2023).

перед системами обработки обращений граждан потребует развития подхода, которое непременно отразится на оптимизации центров управления регионами» [10, с. 145]. Представляется, что с каждым годом ЦУР будет выполнять всё более сложные новые задачи, например, в случае затруднительного принятия решения со стороны администрации региона ЦУР мог бы сформировать альтернативные варианты «управленческих решений для региональной власти» [7, с. 34]. Среди потенциальных направлений развития ЦУР в будущем также предлагаются «развитие мониторинговых систем и платформ интернета вещей для получения в ЦУР информации о проблемах ещё до поступления жалоб от граждан»⁵, например, в вопросе уборки дорог и прилегающих территорий, а также «мониторинг предоставления государственных услуг очно через МФЦ и в электронном виде»⁶, что позволит узнавать гражданину о статусе своей заявки в реальном времени. Существует также точка зрения, что в будущем будет разработана «модель экосистемы взаимодействия граждан и власти», которая будет анализировать «реальные эмпирические данные и выделять технически различные типы основных медийно-коммуникационных сред», т. е. это уже будет новый уровень анализа и обработки поступающих от граждан обращений [9, с. 133].

Хотя ЦУР как инструмент публичного управления появился всего несколько лет назад, уже наметился ряд проблем, которые необходимо изучать с целью их дальнейшего устранения. П. А. Козлов отмечает, что ЦУР имеет организованную систему функционирования, но его сотрудники столкнулись с многозадачностью, обрабатывая текущие запросы в ЦУР и параллельно выполняя свои прямые обязанности на административной должности. Кроме того, скорость ответа снижается из-за дополнительной проверки модератором регионального ЦУР, который может внести свои правки, иногда не всегда корректные [5, с. 402].

⁵Разумовский Д. О. ЦУР – новый инструмент управления регионом // Бюджет. 2020. № 12. С. 26–28.

⁶Бочаров С. В. ЦУР – это прежде всего система // Бюджет.ru: [сайт]. URL: <https://bujet.ru/article/414521.php?ysclid=lphbiwl1wq866461265> (дата обращения: 30.05.2023).

ЦУР ПРИ ГУБЕРНАТОРЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ: КОНЦЕПЦИЯ

Московская область занимает лидирующие позиции по внедрению цифровых технологий в повседневную жизнь человека. В регионе созданы платформы, позволяющие выстраивать эффективную коммуникацию с жителями региона. На сегодняшний день ЦУР объединяет представителей 30 отраслевых министерств и ведомств Правительства Московской области. В нём с помощью информационных систем – регионального портала «Добродел», социальных сетей, горячих линий, официальных обращений и т. д. – в круглосуточном режиме происходят сбор и анализ данных всех сфер жизнедеятельности региона.

Концепция ЦУР заключается в трёх основных постулатах: «Всё знаем. Быстро решаем. Не допускаем». Его основная задача – оперативное информирование о текущей ситуации в Московской области с последующей трансформацией процессов в целях недопущения типовых жалоб жителей региона.

«Первый этап предполагает создание “тепловой” карты, позволяющей выявление точек напряжённости и отображение динамики проблем, волнующих жителей Подмоскovie. Второй этап подразумевает оперативное доведение обращений до исполнителей и их качественное решение в регламентированные сроки» (от 3 часов до 8 дней)⁷. Третий этап направлен на предотвращение аналогичных проблем в будущем с помощью выявления первопричин для последующей трансформации и масштабирования процессов. Собранная информация аккумулируется в единой информационной системе для последующего доклада руководству региона.

Цифровизация управления предполагает постоянное совершенствование системы, использование новой методологии принятия решений на основе анализа данных. Ежедневно в ЦУР анализируются сотни тысяч сообщений, требующих реагирования со стороны представителей областных структурных подразделений. Формируются перечень актуальных проблем и список муниципальных образований с наибольшим потенциалом протестной активности. Уполномоченные лица, занимающиеся сводом поступивших сообщений, выявляют системные проблемы и привлекают высших должностных лиц для их оперативного решения.

⁷Кто и как помогает жителям решить проблемные вопросы в здравоохранении Орехово-Зуевского округа // Regions.ru: [сайт]. URL: <https://inorehovo.ru/news/zdravooohranenie/kto-i-kak-pomogaet-zhitelyam-reshit-problemnye-voprosy-v-zdravooohranenii-orehovo-zuevskogo-okruga> (дата обращения: 30.05.2023).

ЦУР ПРИ ГУБЕРНАТОРЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ: ПРАКТИКА

Алгоритм работы ЦУР по обращению с гражданами следующий:

1. Житель субъекта заявляет о своей проблеме или недовольстве групп граждан любым удобным для него способом: через «горячую линию» губернатора Московской области, диспетчерскую службу, областной портал «Добродел», обращается с электронным сообщением к руководителям отраслевых министерств и ведомств, направляет письмо через «Почту России» и т. д.

2. Сотрудники ЦУР структурируют поступившие обращения граждан по следующим категориям: социальная сфера, ЖКХ, здравоохранение, образование, дороги и общественный транспорт, строительство и безопасность, государственные услуги и МФЦ, экология.

3. В каждой отрасли определяется перечень системных проблем для проработки, закрепляется лицо, отвечающее за оптимизацию процессов, связанных с сокращением срока решения задач и контролем их внедрения для дальнейшего масштабирования на уровне субъекта. Как пример – ранее рассмотрение жалоб по уборке мусора с контейнерных площадок могло занимать больше недели, так как с жалобой проводились многочисленные бюрократические манипуляции. Сейчас обращение напрямую попадает к исполнителю, а срок модерации (т. е. определение исполнителя), не превышает 24 часов, в связи чем жалобы по вывозу отходов решаются в течение 1–2 дней.

Цифровые технологии используются и в других отраслях в регионе: система контроля в транспортном блоке Подмоскovie отслеживает передвижение, график работы и исправность 10 тыс. автобусов, выходящих на линию ежедневно. Это позволяет координировать пассажирские перевозки, бороться с опозданиями и случаями, когда маршруты не выходят на рейсы.

Благодаря региональному школьному portalу каждый родитель, проживающий на территории региона, владеет информацией об успеваемости своего ребёнка. Система также отражает сведения о просмотрах электронного дневника родителя

ми. Благодаря таким инструментам количество двоечников за 2022 г. снизилось в два раза – с 12,7 тыс. до 6,1 тыс.⁸.

Работа мобильного приложения в жилищно-коммунальном хозяйстве обеспечивает контроль над графиком вывоза мусора региональными операторами, снизив количества жалоб в прошлом году на 84%⁹.

В ЦУР решение каждой проблемы оценивается жителем. Если качество решения удовлетворяет заявителя, пользователь отмечает её как успешно завершённую, если нет – отправляет на доработку. Таким образом, мнение жителей учитывается на каждом этапе. Коллективные жалобы рассматриваются в первоочередном порядке, оперативно «эскалируются» на уровень руководства ведомств. Их решение – приоритетная задача любого отраслевого министра подмосковного Правительства.

За 5,5 лет работы портала «Добродел» жители Подмосковья прислали 4,5 млн сообщений и подтвердили решение 3 млн проблем в ЦУР¹⁰.

Платформа пользуется большой популярностью и доверием – еженедельно к работе с онлайн-сервисом присоединяется порядка 6 тыс. человек. Введение обязательной регистрации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА) полностью исключила возможность фальсификации обращений, т. к. по каждой проблеме компетентные органы могут провести полноценную проверку. Результаты можно увидеть на рисунке 1.

⁸Курятник Н. В. Отчёт о работе Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области: доклад, прочитанный на заседании Правительства Московской области 12 декабря 2022 г. (не опубл.).

⁹Там же.

¹⁰Курятник Н. В. Отчёт о работе Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области (не опубл.).

ПРИНЯТЫЕ РЕШЕНИЯ ПО ОТРАСЛЯМ



Рис. 1 / Fig. 1. Принятые решения по отраслям в Московской области за 2022 г. / Decisions made on industries in the Moscow region for 2022

Источник: аналитическая информация с портала Добродел: [сайт]. URL: dobrodel.mosreg.ru (дата обращения: 28.05.2023).

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ЦУР

Сегодня на территории Подмосковья создано 58 муниципальных ЦУР, сотрудники которых снабжены всей методологией и инструментарием работы с жалобами граждан. «Таким образом, Центр управления регионом и его муниципальные филиалы совместно в круглосуточном режиме занимаются мониторингом и контролем исполнения управленческих решений, помогают значительно сократить время решения проблем жителей и отслеживают общую социально-экономическую ситуацию в Подмосковье»¹¹. Открытие ЦУР на муниципальном

¹¹ Краснов А. ЦУР – единая платформа управления Подмосковьем в режиме 24/7 // Системы безопасности: [сайт]. [10.04.2020]. URL: <https://www.secuteck.ru/articles/cur-edinaya-platforma-upravleniya-podmoskovem-v-rezhime-24-7> (дата обращения: 30.05.2023).

уровне важно, так как половина обращений граждан направлена именно в местную администрацию [6, с. 67].

Однако повышение эффективности работы ЦУР возможно при решении двух важных задач. Первая – повысить уровень компетенции отдельных сотрудников ЦУР в муниципалитетах Подмосковья, вторая – наладить систему оперативного информирования жителей.

Вместо решения конкретной проблемы жители зачастую получают стандартизированные ответы. В качестве примера может служить проблема, связанная с транспортным обслуживанием. Жители часто жалуются на технические неисправности транспортных средств, отмену рейсов, переполненность автобусов в часы-пик, а также на несоблюдение расписания движения по утверждённому маршруту. Написав жалобу в профильное ведомство, жители могут получить, например, следующий ответ: «Все транспортные средства полностью соответствуют нормам перевозки пассажиров по маршрутам. Интервал движения составляет от 10 до 15 минут, выпуск транспортных средств на линию производится в полном объёме, рейсы выполняются без отмен. Увеличение интервалов движения и соответствующее скопление пассажиров на остановочном пункте происходит по независящим от перевозчика причинам, вследствие дорожно-транспортных затруднений по трассе следования маршрута. По всему водительскому составу проведён инструктаж о неукоснительном соблюдении расписания движения согласно схеме маршрута, а также о допустимой вместимости в транспорт общего пользования»¹².

Сотрудники ЦУР в отдельных муниципалитетах могут ответить на жалобу таким образом в том числе и потому, что данный вопрос лежит вне зоны их компетенции. Однако их задача состоит в оперативной передаче информации в региональное министерство транспорта и «эскалировании» жалобы на уровень главы муниципального образования и профильного заместителя министра, которые обладают полномочиями наказать перевозчика за систематическое нарушение условий договора о транспортном обслуживании. Если исполнительская дисциплина сотрудникам муниципального ЦУР не соблюдена, житель остаётся наедине с нерешённым вопросом.

¹² Письмо № 22/23 от 01.03.2023 ООО «РАНД-ТРАНС». Ответ на обращение по вопросу неудовлетворительного качества транспортного обслуживания пассажиров на смежном межрегиональном маршруте №1224к «Суханово – Москва (м. Бульвар Дмитрия Донского)» (не опубл.).

Что же касается проблемы оперативного информирования жителей, она может быть решена посредством создания чат-ботов, различных онлайн-платформ и приложений, призванных обеспечить удобство для человека. Например, находящееся в разработке приложение «Транспорт Подмосковья» даёт возможность решить целый ряд проблем: увидеть актуальное расписание маршрута, прогнозируемое время прибытия общественного транспорта на остановку, узнать, где находится нужный автобус, а также оставить отзыв о работе компании-перевозчика или о водителе.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Запуск Центра управления регионом в Московской области в 2019 г. привёл к всплеску обращений жителей региона и обнажил самые чувствительные темы, касающиеся их повседневной жизни. Этот всплеск показал возрастающий запрос на оперативную коммуникацию граждан с центральными исполнительными органами власти и органами местного самоуправления Подмосковья. Решения, принятые руководством региона на основе системного анализа поступивших обращений в ЦУР, обеспечили уже в 2020 г. рост уровня доверия жителей к Губернатору Московской области на 26%¹³.

Количество решённых за 2020 г. проблем привело к возрастанию запроса жителей региона на качество исполнения принятых решений. К примеру, если раньше жители просто просили убрать бытовой мусор с контейнерных площадок, то теперь их беспокоит соблюдение графика вывоза мусора. В связи с этим в 2021 г. была проведена оценка эффективности деятельности людей, занимающихся обращениями граждан, результатом которой стали выработка новых алгоритмов и поэтапный переход от рутинных / машинальных действий сотрудников к использованию искусственного интеллекта. Именно с этим связано дальнейшее развитие ЦУР.

В настоящее время в ЦУР Московской области искусственный интеллект уже используется в восьми основных сферах жизнедеятельности людей: в здравоохранении и образовании, в ЖКХ и транспорте, торговле и энергетике, в строительном блоке и в сфере безопасности. К концу 2023 г. в ЦУР Москов-

¹³ Курятник Н. В. Отчёт о работе Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области (не опубликовано).

ской области планируется запуск ещё десяти пилотных проектов, призванных оптимизировать управленческие процессы и обеспечить высокое качество коммуникации между властью и людьми в будущем. Но уже сейчас цифровой опыт Московской области может быть тиражирован, новые алгоритмы межведомственной коммуникации ЦУР – применимы в других субъектах Российской Федерации.

Таким образом, в статье показано, какие технологии используются в ЦУР, каким именно образом отрабатываются обращения граждан, решение каких задач может привести к повышению эффективности ЦУР для обеспечения удобства жителей Подмосковья и доверия к власти.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бакшуева Е. Ю. Проблемы и перспективы деятельности Центра управления регионов (ЦУР) по Республике Бурятия как эффективного инструмента повышения доступности, качества и безопасности медицинской помощи // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. 2021. № 3. С. 141–155.
2. Большакова К. Ю., Климова А. В. Центры управления регионом как новая форма управленческой деятельности // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. 2022. Т. 9. № 4. С. 391–400.
3. Голованов В. И. Передовой опыт использования цифровых технологий в системе работы с обращениями граждан в органах государственной власти субъектов РФ // Муниципальная академия. 2020. № 3. С. 13–20.
4. Демина Ю. А. Выбор технологий и икт-инфраструктуры «Умного города» для решения городских задач // Интеллектуальный потенциал молодых учёных как драйвер развития АПК: материалы международной научно-практической конференции молодых учёных и обучающихся, Санкт-Петербург, 24–26 марта 2021 г. / под ред. Ю. В. Морозова. СПб.: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, 2023. С. 648–650.
5. Козлов П. А. ЦУР: проблемы функционирования на местном уровне // Государственное и муниципальное управление: актуальные проблемы и современные тренды: сборник научных трудов II Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 17–18 ноября 2022 г. / под ред. Е. В. Ушаковой,

- Т. А. Борисовой. СПб.: Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики, 2023. С. 395–405.
6. Наумов А. А. Информационные технологии в практике государственного и муниципального управления Московской области // Единство публичной власти в условиях современного общества: сборник трудов Центра исследований проблем территориального управления и самоуправления / под ред. В. В. Балытникова. М.: Московский государственный областной университет, 2020. С. 67–73.
7. Никишин В. В. Сервисный механизм принятия решений (на примере регионального уровня управления) // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2022. № 2. С. 32–35.
8. Стрекаловская Е. В. Центр управления регионом как элемент ситуационного центра // Педагогика. Образование. Инновации – 2022: сборник научных трудов по материалам V Международного научно-исследовательского конкурса, Анапа, 27 августа 2022 г. Анапа: НИЦ ЭСП в ЮФО, 2022. С. 47–54.
9. Филатова О. Г., Чугунов А. В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2022. № 2. С. 120–137.
10. Шалаев А. В. Управление регионом в период цифровой трансформации на примере обращений граждан в органы исполнительной власти // Экономика и современный менеджмент: теория, методология, практика: сборник статей XII Международной научно-практической конференции, Пенза, 5 мая 2021 г. Пенза: Наука и Просвещение, 2021. С. 143–146.

ARTICLE INFORMATION

Author

Kh. Z. Okudzhava

- e-mail: okudzhavakz@mosreg.ru
Postgraduate student, Department of Russian Politics,
Lomonosov Moscow State University;
Leninskie Gory 1, Moscow, 119991, Russian Federation

For citation:

Okudzhava Kh. Z. Regional management center: features of the use of digital technologies in the Moscow region. In: *Russian Social and Humanitarian Journal*, 2024, no. 1.

Available at: www.evestnik-mgou.ru

Abstract

Aim. To study a unique structural unit that accumulates all received appeals from citizens addressed to the highest official of the subject, heads of central executive authorities of the region, management of municipalities of the Moscow region – the Regional Management Center (RMC).

Methodology. Based on empirical data (requests from citizens), an analysis of the features of digital technologies use in the Moscow region was carried out.

Results. The article shows how interdepartmental communication on digital platforms makes it possible to record the needs of the population, introduce new technologies for the convenience of citizens and implement management decisions that satisfy the needs of the majority.

Research implications. The digital experience of the Moscow region can be replicated, and new algorithms for interdepartmental RMC communication are applicable in other regions of the Russian Federation.

Keywords:

Moscow region, Regional Management Center, digital technologies, interdepartmental interaction, regional management

References

1. Bakshueva Ye. Yu. [Challenges and prospects for the Regional Management Center in the Republic of Buryatia as an effective tool to improve availability, quality and safety of medical care]. In: *Vestnik Permskogo natsional'nogo issledovatel'skogo politekhnicheskogo universiteta. Sotsial'no-ekonomicheskie nauki* [PNRPU Sociology and Economics Bulletin], 2021, no. 3, pp. 141–155.
2. Bolshakova K. U., Klimova A. V. [Regional management centers as a new form of management activity]. In: *Vestnik Rossiiskogo universiteta družby narodov. Seriya: Gosudarstvennoe i munitsipal'noe upravlenie* [RUDN Journal of Public Administration], 2022, vol. 9, no. 4. pp. 391–400.
3. Golovanov V. I. [Best practices in using digital technologies in the system of working with citizens' appeals in state authorities of the subjects of the Russian Federation]. In: *Munitsipal'naya akademiya* [Municipal Academy], 2020, no. 3, pp. 13–20.
4. Demina Yu. A. [The choice of technologies and ICT infrastructure of the "Smart City" for solving urban problems]. In: Morozov Yu. V., ed. *Intellectual'nyi potentsial molodykh uchenykh kak draiver razvitiya APK: materialy mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii molodykh uchenykh i obuchayushchikhsya, Sankt-Peterburg, 24–26 marta 2021 g.* [The intellectual potential of young scientists as a driver for the development of the agro-industrial complex: materials of the international scientific and practical conference of young scientists and students, St. Petersburg, March 24–26, 2021]. St. Petersburg, Sankt-Peterburgskii gosudarstvennyi agrarnyi universitet Publ., 2023, pp. 648–650.
5. Kozlov P. A. [RMC: problems of functioning at the local level]. In: Ushakova E. V., Borisova T. A., eds. *Gosudarstvennoe i munitsipal'noe upravlenie: aktual'nye problemy i sovremennye trendy: sbornik nauchnykh trudov II Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, Sankt-Peterburg, 17–18 noyabrya 2022 g.* [State and municipal management: current problems and modern trends: collection of scientific papers of the II International Scientific and Practical Conference, St. Petersburg, November 17–18, 2022]. St. Petersburg, Sankt-Peterburgskii universitet tekhnologii upravleniya i ekonomiki Publ., 2023, pp. 395–405.
6. Naumov A. A. [Information technologies in the practice of state and municipal government of the Moscow region]. In: Balytnikov V. V., ed. *Edinstvo publichnoi vlasti v usloviyakh sovremennogo obshchestva: sbornik trudov Tsentra issledovaniy problem territorial'nogo upravleniya i samoupravleniya* [Unity of public authority in the conditions of modern society. Collection of works of the Center for Research on Problems of

Territorial Administration and Self-Government]. Moscow, Moskovskii gosudarstvennyi oblastnoi universitet Publ., 2020, pp. 67–73.

7. Nikishin V. V. [Service decision-making mechanism (case of regional management level)]. In: *Teoriya i praktika servisa: ekonomika, sotsial'naya sfera, tekhnologii* [Theory and practice of service: economics, social sphere, technology], 2022, no. 2, pp. 32–35.
8. Strekalovskaya E. V. [Regional Management Center as an element of the situational center]. In: *Pedagogika. Obrazovanie. Innovatsii – 2022: sbornik nauchnykh trudov po materialam V Mezhdunarodnogo nauchno-issledovatel'skogo konkursa, Anapa, 27 avgusta 2022 g.* [Pedagogy. Education. Innovations 2022: a collection of scientific papers based on materials from the V International Research Competition, Anapa, August 27, 2022.]. Anapa, NITS ESP v YUFO Publ., 2022, pp. 47–55.
9. Filatova O. G., Chugunov A. V. [Development of the e-participation ecosystem in Russia in the early 2020s: the role of social media and regional governance centers]. In: *Politicheskaya ekspertiza: POLITEKS* [Political expertise: POLITEX], 2022, no. 2, pp. 120–137.
10. Shalaev A. V. [Managing a region during the period of digital transformation using the example of citizens' appeals to executive authorities]. In: *Ekonomika i sovremennyy menedzhment: teoriya, metodologiya, praktika: sbornik statei XII Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, Penza, 5 maya 2021 g.* [Economics and modern management: theory, methodology, practice: collection of articles of the XII International Scientific and Practical Conference, Penza, May 5, 2021]. Penza, Nauka I prosveshcheniye Publ., 2021, pp. 143–146.