УДК: 351.853.1(410) DOI: 10.22394/2071-2367-2019-14-6-91-108

ТЕХНОЛОГИИ КРАУДСОРСИНГА В ПРАКТИКЕ ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ: ОСОБЕННОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ

Исаев А.В., Меркулов А.В.[1]

Аннотация. Цель статьи – рассмотреть краудсорсинг как технологию повышения качества публичного управления. В современном динамично меняющемся социально-политическом процессе развитию сферы государственного и муниципального управления, смене отношений в системе «человек – государство» на «человек – гражданское общество – государство» во многом способствует технология краудсорсинга. Она позволяет разделить управленческие процессы в решении общественных проблем на отдельные этапы по средствам применения современных информационных технологий и интеллектуального человеческого потенциала. Использование данного инструментария в практике публичного управления способно повысить уровень доверия населения к органам государственной и муниципальной власти. Предметом исследования являются организационно-управленческие отношения и связи, возникающие в процесее использования технологии краудсорсинга в практике публичного управления. Авторы обобщают различные методологические подходы к анализируемому инструменту управления и предлагают рассматривать его как диалоговую интерактивную площадку между властью и гражданским обществом. В научной статье определены этапы краудсорсинга, его издержки и выгоды, а также практика применения в публичном управлении. Приведен ряд предложений по совершенствованию данного института на муниципальном уровне.

Ключевые слова: краудсорсинг, публичное управление, гражданское общество.

Исаев Алексей Владимирович — кандидат политических наук, доцент кафедры трудового права и социального обеспечения, Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, адрес: 302028, Россия, г. Орел, б. Победы, д. 5а, e–mail: isaevlesha@yandex.ru

Меркулов Антон Вениаминович — кандидат исторических наук, доцент кафедры истории, теологии и международных отношений, Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, адрес: 302028, Россия, г. Орел, б. Победы, д. 5а, e–mail: merkulov_av@list.ru

CROWDSOURCING TECHNOLOGY IN THE PRACTICE OF PUBLIC ADMINISTRATION: FEATURES AND PERSPECTIVES OF USE IN GOVERNMENT AND MUNICIPAL MANAGEMENT

ISAEV A. V. – Candidate of Political Sciences, Associate Professor at the Department of Labor Law and Social Security, Central Russian Institute of Management – a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russian Federation, Orel), e-mail: isaevlesha@yandex.ru
MERKULOV A. V. – Candidate of Historical Sciences, Associate Professor of the Department of History, Theology and International Relations, Central Russian Institute of Management – a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russian Federation, Orel), e-mail: merkulov_av@list.ru

Abstract. The purpose of the article is to consider crowdsourcing as a technology to improve the quality of public administration. In the modern dynamically changing socio-political process, the development of crowdsourcing technology largely contributes to the development of the sphere of state and municipal government, the change of relations in the "person – state" system to "person – civil society – state". It allows to divide management processes in solving social problems into separate stages by the means of applying modern information technologies and intellectual human potential. The use of this toolkit in public administration practice can increase the level of public confidence in state and municipal authorities. The subject of the research is organizational and managerial relations and relations arising in the process of using crowdsourcing technology in the practice of public administration. The authors summarize various methodological approaches to the analyzed management tool and propose to consider it as an interactive dialogue platform between the government and civil society. The scientific article defines the stages of crowdsourcing, its costs and benefits, as well as the practice of application in public administration. A number of suggestions for improving this institution at the municipal level are given.

***Keywords*:** crowdsourcing, public administration, civil society.

Введение. Конституция Российской Федерации (ст. 3 п. 2) в качестве основы конституционного строя государства закрепила право граждан осуществлять свою власть как непосредственно (посредством референдума и свободных выборов), так и через органы государственной власти и органы местного самоуправления, которые формируются с участием граждан на основе выборности или подчиненности выборным органам.

В свою очередь прочность конституционного строя зависит от рациональной организации публичного управления (управления посредством ориентации на

результат), что диктует необходимость повышения эффективности деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

Как показывает практика, во многом этому способствует привлечение к публичному управлению людей, обладающих гражданской активностью, новыми и эффективными идеями с помощью виртуального информационного пространства[1].

Такой подход обеспечивает корреляцию целей с государственной программой Российской Федерации «Информационное общество»[2].

При этом «управленческая» открытость объективирует интерес населения к прямому участию в коллективной творческой работе и решению управленческих задач как на общегосударственном, так и муниципальном уровнях с помощью краудсорсинга.

Постановка задачи. В условиях транспарентности общественной жизни, развития гражданского диалога, интернет-коммуникаций между обществом и государством принятие управленческих решений актуализирует необходимость внедрения крауд-технологий, способных влиять на динамику социально-экономического развития территории. Они позволяют максимально использовать интеллектуальный потенциал местного сообщества, снижать экономические и социальные издержки[3], а также развивать субъект-субъектные отношения между заинтересованными акторами[4].

Алгоритм создания и функционирования краудсосрсинга включает в себя следующие этапы:

1) «генерация» идеи проекта;

2) определение субъектного состава участников проекта (привлечение потенциальных участников);

3) «структурно-функциональное» определение участника проекта;

4) реализация проекта;

5) оценка эффективности проекта[5].

Практика показывает, что участники крауд-проектов имеют определенные финансовые и качественные выгоды[1]. Так, внедрение краудсорсинга для органов

---

[1] Ковригина В.А. Краудсорсинг – инновационная технология для решения государственных задач / В.А. Ковригина, Н.И. Маркова // Гуманитарные научные исследования. – 2014. – № 11 (39). – С. 116–118.

[2] Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 22.11.2019) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» // СЗ РФ. – 2014. – № 18 (часть II). – Ст. 2159.

[3] Кормильцина Т. Развитие краудсорсинга на региональном уровне // Экономика и социум. – 2016. – № 6–1 (25). – С. 1116–1118.

[4] Гончарова М.А. Инновационная технология управления социально–экономическим развитием региона: краудсорсинг // Регион: системы, экономика, управление. – 2012. – № 4. – С. 102.

[5] Лобова С.В. Многосторонняя платформа краудсорсинга в системе регионального управления: концептуальный подход к формированию и барьеры // Вестник алтайской науки. – 2015. – № 3–4 (25–26). – С. 311–319.

власти различного уровня обеспечивает как позитивный политический имидж, так и оптимизацию бюджетных расходов.

В то же время следует учитывать, что обращение к краудсорсингу не даёт гарантии получения приемлемого решения проблемы.

С нашей точки зрения, это связано со следующими факторами:

- слабая мотивация участника крауд-проекта. Так, материальное стимулирование является наиболее приемлемым вознаграждением. При незначительных материальных ресурсах стимулированию деятельности краудсорсера будут способствовать личная заинтересованность в решении проблемы и возможность самореализации;

— краудсорсинг – дорогой источник генерации мыслей и предложений;

— необходимость организации аналитической обработки большого количества поступающих предложений;

— авторские права на создаваемую интеллектуальную собственность;

— низкий уровень профессионализма краудсорсера.

Кроме того, как показывают социологические исследования, о подобных проектах известно не более четверти респондентов[2].

Исследовате[3] рассматривают такие барьеры в функционировании краудсорсинга в сфере публичного управления, как барьеры входа (стратегические, нестратегические, институциональные) и развития (социальные, организационные, материальные).

Гайдукова Г.Н. выделяет социокультурные (социально-политическая ситуация, несовпадение ценностно-смысловых диспозиций государства и общества) и организационно-технологические (низкий уровень информированности граждан о крауд-проектах, неготовность к крауд-взаимодействию органов государственной власти, местного самоуправления и населения, в большей степени пассивно-созерцательное отношение к социальной действительности последнего). В данных рамках исследователь также анализирует корпоративно-бюрократический, социально-психологический, профессионально-образовательный, политико-идеологический барьеры[4].

---

[1] Сивакс А.Н. Краудсорсинг как способ оптимизации функционирования предприятий // Интернет–журнал Науковедение. – 2015. – Т. 7. – № 1 (26). – С. 42.

[2] Рогова А.В. Технология краудсорсинга в практике регионального управления: дисс. ... кандид. социол. наук: 22.00.08 / Рогова Анна Владимировна. – Белгород, 2017. – С. 63.

[3] Лобова С.В. Многосторонняя платформа краудсорсинга в системе регионального управления: концептуальный подход к формированию и барьеры // Вестник алтайской науки. – 2015. – № 3–4 (25–26). – С. 311–319.

[4] Гайдукова Г.Н. Барьеры использования краудсорсингового потенциала в региональном управлении // В сборнике: Социология религии в обществе позднего модерна. Сб-к статей по материалам IV Международной научной конференции. 2014. – С. 312–318.

Рогова А.В. приводит характеристику социокультурного, корпоративно-бюрократического, нормативно-правового, информационно-коммуникационного, темпорального, эгоистического барьеров[1].

Экспертное сообщество выделяет следующие барьеры:

— менталитет населения;

— неготовность органов публичной власти к внедрению технологии краудсорсинга (восприятие толпы как «неразумной» части общества);

— отсутствие у граждан мотивации к участию в управлении, несправедливый принцип вознаграждения;

— несовершенство нормативной правовой базы, способной регулировать краудсорсинговые проекты;

— низкий уровень информированности граждан о краудсорсинге[2].

Исследователь И.С. Шаповалова предлагает группировать риски реализации краудсорсингового проекта на группы: социальные и организационно-технологические, внутренние и внешние, причинные и следственные[3].

С нашей точки зрения, проанализировав вышесказанное, можно утверждать, что проблемы или риски реализации крауд-проектов можно классифицировать на внутренние и внешние. В зависимости от методологического подхода данную классификацию можно расширять.

В целом реализация краудсорсинга как сложной социальной технологии управления требует наличия ряда условий: нормативно–правовое обеспечение краудсорсинговой деятельности; обобщение международного/ общероссийского/ местного опыта (позитивного или негативного) краудсорсинга; корректное определение социальной проблемы и, соответственно, объектов краудсорсинга; институционализация актора гражданского общества; информационная открытость; готовность представителей органов государственной власти и местного самоуправления к сотрудничеству с общественностью[4].

Однако синергетический эффект краудсорсинга «покрывает» возможные социальные и экономические риски.

Методика исследования. В методологическом плане концепция краудсорсинга основана на теориях Дж. Г. Мида, Д. Белла, Э. Тоффлера, М. Кастельса, И. Масуда, Ф. Климанна, М. Вуковича.

Технологии краудсорсинга описаны Г. Рейнгольдом (2002 г.). Луисом фон Ахом (2003 г.), Г. Чесбро (2003 г.), Д. Хау (2006 г.).

---

[1] Рогова А.В. Технология краудсорсинга в практике регионального управления: дисс. ... кандид. социол. наук: 22.00.08 / Рогова Анна Владимировна. – Белгород, 2017. – С. 92–97.

[2] См.: там же. – С. 92–97.

[3] Шаповалова И.С. Организационно–технологическая модель минимизации рисков, возникающих при внедрении технологий краудсорсинга // Власть. – 2014. – № 7. – С. 14–22.

[4] Рогова А.В. Указ. соч. – С. 58–59.

Практические аспекты применения краудсорсинга в управленческих решениях реализованы Д. Бребхамом.

В российском научном дискурсе теория и практика использования информационных технологий в государственном и муниципальном управлении анализируется Г.А. Борщевским, В.В. Ивановым, А.Н. Коробовой, Е. В. Майоровой, Г. В. Пушкаревой и другими.

Технология краудсорсинга на региональном уровне рассматривается, например, М.А. Гончаровой, В.В. Огневой, Н.Е. Поповичевой, А.В. Роговой, Н.А. Рябченко, О.П. Суковатовой, Л.А. Чернобродовой.

Социально–управленческое развитие территории муниципальных образований посредством краудсорсинга является объектом исследования А.И. Куриленко, В. Мусориной, И.Р. Насырова, И.Л. Савельева, И.В. Румянцевой и др.

Следует отметить, что в рамках научных дискурсионных площадок существует несколько основных подходов к пониманию рассматриваемого феномена: управленческий, маркетинговый, финансово-экономический и информационный.

Так, в контексте финансово-экономического подхода рассматриваемая технология определяется как способ взаимоотношения акторов экономического сектора[1].

Маркетинговый подход обусловливает анализируемый концепт как модель взаимодействия с потребителем, когда «представители «неформализованной общественности» вносят свой вклад через «волонтерскую активность (неоплачиваемую работу), материальные ресурсы или при помощи уникальных знаний и/или умений»[2].

Информационный подход, базирующийся на концепциях А. Тоффлера, рассматривает краудсорсинг в качестве способа обмена информацией и управления знанием.

Исследовательский интерес представляет собой управленческий подход, который определяет данную дефиницию как инструмент решения задач управления, инструмент выявления идей, на основе которых разрабатываются и принимаются управленческие решения[3].

[1] См.: Шмарион Ю.В. Адаптация краудсорсинга для решения региональных и муниципальных проблем инновационного развития // Технология краудсорсинга – коллективный отбор оптимальных решений. Материалы интерактивной проектной обучающей конференции «Общество и власть: в поисках эффективных технологий взаимодействия» (10 сентября 2013 г.). – Липецк, 2013. – С. 88–108.

[2] См.: Лобова С.В. Многосторонняя платформа краудсорсинга в системе регионального управления: концептуальный подход к формированию и барьеры // Вестник алтайской науки. – 2015. – № 3–4 (25–26). – С. 311–319.

[3] См.: Суковатова О.П. Оценка и перспективы использования краудсорсинга как инструмента эффективного государственного управления / О. П. Суковатова, Л. А. Чернобродова // Экономика, статистика и информатика. Вестник УМО. – 2014. – № 4. – С. 109–112.

Результатом функционирования крауд-сообществ является «социальное действие, которое рассматривается как преднамеренное или мотивированное действие политических акторов, в том числе и акторов публичной политики»[1].

Дифференциация указанных подходов синергизирует научную составляющую и позволяет определить краудсорсинг как технологию развития социальных интеракций посредством виртуальной коммуникации, в том числе и в сфере публичного управления, с целью принятия управленческих решений по социально значимым вопросам.

Полученные результаты. *Практика реализации крауд-проектов на федеральном и региональном уровнях.*

Следует отметить, что в странах Западной Европы и США краудсорсинг используется более 20 лет (несмотря на то, что данный термин был сформирован значительно позже). В большей степени проекты реализуются в сфере бизнеса[2]. При этом применение краудсорсинга в публичной политике имеет определенную особенность [3] . На государственном уровне краудсорсинг реализуется в рамках развития «Электронного правительства» (e-Government), «Открытого правительства» (Government 2.0) посредством технологий Web 2.0 (блоги политиков, использование каналов YouTube в политической рекламе)[4].

Примерами крауд-проектов в сфере государственного управления являются: создание текста новой Конституции (Исландия), единая платформа Jolitics.com (Великобритания), «Центр новых медиа и вовлечения граждан США» (http://www. howto. gov/) (США).

В России основоположником как бизнес, так и политического краудсорсинга является российская инновационная компания Witology.

Успешными примерами внедрения краудсорсинга в систему управления являются проекты Госкорпорации «Росатом», Дирекции железнодорожных вокзалов ОАО «РЖД», Агентства стратегических инициатив, а также Сбербанка России «Инновации-21-краудсорсинг», «Сбербанк-краудсорсинг». Так, по мнению главы Сбербанка России Г. Грефа, «систематизированный обмен идеями посредством сетевых технологий

---

[1] Рябченко Н.А. Краудсорсинговые сети современной России: стохастический анализ акторов публичной политики. Социодинамика: методические и технологические вопросы изучения киберпространства. [Электронный ресурс]. – URL: http://openbooks.ifmo.ru/ru/file/2226/2226.pdf (дата обращения: 20.09.2019).

[2] Так, например, мнение граждан было учтено такими компаниями, как Mercedes–Benz, BMW, Audi, Porsche, Siemens, Bosch, General Motors, Ford, Nike.

[3] Особенность технологии краудсорсинга в публичной политике заключается в том, что органы власти (в отличие от экономических субъектов) полагаются на пользователей не только в вопросе формулировки потребностей, но и в определении эффективных управленческих практик, которые бы удовлетворили эти потребности с использованием информационных технологий.

[4] Буров В.В. Использование технологий краудсорсинга в законотворческой деятельности / В.В. Буров, Е.Д. Патаракин, Б.Б. Ярмахов // Бизнес–информатика. – 2011. – № 2 (16). – С. 12–19.

сделает соучастниками государственного управления людей, обладающих гражданской позицией[1]. Краудсорсинг – это главный управленческий прорыв XXI века»[2].

Кроме того, можно выделить такие крауд-проекты, как создание ресурса «Яндекс.Пробки», платформа Liza Alert, система «Открытое правительство» (www.большоеправительство.рф).

На данный момент существует единая краудсорсинговая платформа (crowdsourcing.ru), направленная на методологическое и практическое освещение краудсорсинга[3].

Эксперты отмечают, что к наиболее распространенным практикам краудсорсинга в государственном управлении можно отнести: народный контроль за деятельностью государственных служащих, участие граждан в реализации государственных программ, работа общественных приемных, краудфандинг и др.[4].

Применение краудсорсинга в сфере совершенствования законодательной деятельности связано с общественным обсуждением ряда проектов нормативных актов[5]. Частично данная технология имеет определенное сходство с оценкой регулирующего воздействия. Следует отметить, что ранее действовал федеральный портал общественной экспертизы законопроектов (http://zakonoproekt2012.ru). При обсуждении проектов законов граждане могли не только высказывать своё мнение, но и предлагать конкретные формулировки статей.

Также не функционируют такие проекты, как «Демократор» (www.democrator.ru), «ДалСлово» (dalslovo.ru), Единый портал электронной демократии Российской Федерации» (http://e-democratia.ru), Общественный проект реализации демократических принципов с помощью сети Интернет (http://democratia2.ru/), Виртуальная республика Alter Russia (https://alterrussia.ru/), фонд развития электронной демократии (https://idemocracy.ru/), а также профессиональные сети «Госбук» и «Регионалочка».

Среди завершенных региональных проектов можно выделить, например, «Общество и власть: вместе на благо Волгоградской области»[6]. Проект был

---

[1] Краудсорсинг для власти [Электронный ресурс]. – URL: http://actualcomment.ru/kraudsorsing_dlya_vlasti.html?PAGEN_1=2. (дата обращения: 20.09.2019).

[2] О краудсорсинге [Электронный ресурс]. – URL: http://sberbank21.wikivote.ru/crowdsourcing.html. (дата обращения: 20.09.2019).

[3] Портал крауд–сервисов [Электронный ресурс]. – URL: http://crowdsourcing.ru/.(дата обращения: 20.09.2019).

[4] Рогова А.В. Технология краудсорсинга в практике регионального управления: дисс. ... кандид. социол. наук: 22.00.08 / Рогова Анна Владимировна. – Белгород, 2017. – С. 64.

[5] Например, проекты законов «Об образовании в Российской Федерации», «О любительском и спортивном рыболовстве», «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

[6] Обращение администрации проекта – URL: http: www.volga–dialog.ru (дата обращения: 20.09.2019).

направлен на общественную экспертизу текущих и перспективных задач региональных органов власти. В проекте было зарегистрировано 2266 участников, авторских предложений получено 470, выставленных оценок – 2694, написано комментариев – 1532.

Различные проекты были реализованы, например, в Астраханской, Ульяновской, Тульской областях, Республике Татарстан.

В Липецкой области создавался новый инструмент в работе Уполномоченного по правам человека – экспериментальная краудсорсинговая интернет-платформа «Вместе!» (www.vmeste-48.ru). Проект был направлен на формирование лояльного, партнерского отношения граждан к органам публичной власти; общественный мониторинг их деятельности[1]. На данный момент информации о данном проекте нет.

Действующими виртуальными диалоговыми платформами являются «Российская общественная инициатива» (www.roi.ru, 16433 инициатив), движение «Просто россияне» (www.prosto-rossiane.ru) и ряд других.

Заслуживает внимания онлайн-площадка проекта «Народная экспертиза» Белгородской области – это система коммуникаций граждан и государственных структур, региональный портал, позволяющий каждому жителю принимать активное участие в развитии региона. В настоящее время на портале 1533 предложения, из них 117 – в реализации, 1272 – реализовано. Кроме того, предложено 111 идей, 9 – в реализации, 4 – реализовано, 65 – отклонено. Инициированный в 2012 году департаментом внутренней и кадровой политики Белгородской области проект «Народная экспертиза» привлёк внимание не только жителей Белгородской области, но и представителей органов власти других регионов, где также были запущены аналогичные интернет-ресурсы (например, в Курской области). Основная тематика проекта: ЖКХ, автомобильные дороги, социальная сфера, общественный транспорт, экология, торговля, товары и услуги, связь и телекоммуникации, стройплощадки. В 2019 году проект занял второе место в номинации «Лучший проект по цифровизации региона» в рамках Российского интернет-форума (РИФ+КИБ)[2].

Геоинформационная система «Народная экспертиза» Ленинградской области – это публичный интернет-портал с интерактивной картой, позволяющий жителям региона сообщать о проблемах в сфере экологии и благоустройства, ЖКХ и дорожного хозяйства, получать оперативно ответы и отслеживать ход рассмотрения сигналов. Разместить сигнал о проблеме на «Народной экспертизе»

---

[1] Ковыршин Ю. А Концепция организации краудсорсинговой интернет–платформы Уполномоченного по правам человека в Липецкой области «Вместе!» // Технология краудсорсинга – коллективный отбор оптимальных решений. Материалы интерактивной проектной обучающей конференции «Общество и власть: в поисках эффективных технологий взаимодействия» (10 сентября 2013 г.). – Липецк. – 2013. – С. 19–23.

[2] Народная экспертиза [Электронный ресурс]. – URL: https://narod–expert.ru/publikacii/134034/(дата обращения: 20.09.2019).

могут жители региона, у которых есть подтвержденная учетная запись в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). Регистрация пользователей дает возможность доставлять ответы с информацией по сообщению точно по адресу гражданина. Ответы будут предоставлять сотрудники соответствующих комитетов и государственных учреждений Ленинградской области. Предполагается, что скорость реакции на сигнал будет составлять от нескольких часов до суток.

Цели проекта:

– организация эффективного взаимодействия органов исполнительной власти и организаций с жителями Ленинградской области;
– повышение прозрачности деятельности органов власти и государственных организаций;
– получение актуальных данных о вопросах, волнующих жителей региона;
– повышение скорости решения проблем;
– внедрение принципов открытого правительства и электронной демократии.

Пользователи проекта: жители Ленинградской области; сотрудники органов государственной власти и подведомственных государственных учреждений; сотрудники управляющих и обслуживающих компаний[1].

Платформа «Живой город», основанная Альянсом социально-ориентированных НКО Тюменской области. Данный проект – краудсорсинговая и краудфандинговая некоммерческая платформа, где авторы размещают свои идеи, находят команду единомышленников, а также ресурсы для реализации социально значимых проектов в Тюменской области. Руководитель и команда каждого проекта полностью независимы и несут полную ответственность за свой проект. Система платформы (веб-сайт, социальные сети, база пользователей) выступает только в качестве ресурса для реализации проектов. Команда платформы не вмешивается в ход реализации проекта. Любой, кто придерживается правил платформы, может стать автором проекта[2].

Частные проекты преимущественно построены на сборе бесплатно и добровольно предоставляемой неопределенным кругом пользователей информации об отдельных проблемах. В качестве примеров можно привести следующие сайты: «Карта помощи пострадавшим при пожарах» (http://russian-fires.ru/), «Карта помощи в холода» (http://holoda.info/), «Карта ям» (http://russiandor.ru/index.php/mapyami), сайт Gdecasino.ru служит для сбора информации о нелегальных казино и игровых клубах[3].

[1]О портале [Электронный ресурс]. – URL: http://xn—80aaaogmgoxcjqhhmt5p9a.xn—p1ai/about/(дата обращения: 20.09.2019).
[2] Живой город [Электронный ресурс]. – URL: http://crowdsourcing.ru/sites/387. (дата обращения: 20.09.2019).
[3] Тарасова Е.В. Краудсорсинг – технология использования интеллектуального потенциала граждан

Важно отметить, что большинство региональных проектов распространяют свое действие на муниципальный уровень.

*Муниципальный уровень реализации краудсорсинга***.** Развитие гражданского общества и реализация диалога посредством интернет-площадок в современной России объективирует актуальность исследования проблемы использования технологий краудсорсинга в муниципальном управлении.

Практика общественного развития показывает, что граждане, экспертное сообщество и их объединения оперативнее и эффективнее, чем традиционная бюрократическая система муниципального управления, способны генерировать принципиально новые, оптимальные решения сложившихся проблем на местном уровне.

В научном дискурсе краудсорсинг в муниципальном управлении рассматривается как технология; процесс социального взаимодействия органов местного самоуправления с «неформализованной общественностью» посредством передачи последней функции соучастия в принятии и реализации управленческих решений на местном уровне на основании публичной оферты[1].

Краудсорсинг – это многофункциональный инструмент, позволяющий решать различные задачи в сфере муниципального управления. Например, оптимизация городского бюджета или его отдельных статей, улучшение положения какой-либо социальной группы или территории, проведение различных мероприятий городского масштаба и т.д.

Особенностью крауд-проектов в муниципальном управлении является их социальная, а не коммерческая направленность. Как следствие – повышается уровень доверия населения к органам местного самоуправления.

Как показывает опыт городов Великобритании и Южной Кореи, а также ряда российских муниципалитетов, на местном уровне технологии краудсорсинга актуальны для совершенствования городской среды. Существует множество площадок, где собираются и обсуждаются предложения от добровольцев, связанные с жизнью города, которые касаются, например, работы систем теплоснабжения, создания механизмов мотивации к внедрению средств энергосбережения, улучшения системы субсидирования оплаты услуг ЖКХ, информирования об участках дорог, требующих ремонта.

Среди муниципальных практик особого внимания заслуживает краудсорсинговая платформа мэра Москвы С.С. Собянина. Так, на портале «Наш город» зарегистрировано 1 503 325 человек, решено 3 806 897 проблем. На данный момент осуществлено 20 крауд-проектов. В ходе их реализации было подано более 98 000 идей, свыше 3500 из которых были отобраны экспертами для

в государственном и муниципальном управлении // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2013. – Т. 2. – № 1 (4). – С. 19–21.

[1] Рогова А.В. Указ. соч. – С. 45.

дальнейшей проработки. В проекте «На город 2.0» (2017 г.) было задействовано 6678 участников. Цель проекта: получить идеи по улучшению портала «Наш город». В проекте «Мой офис госуслуг» было задействовано 6677 краудсорсеров. Цель проекта: совершенствование работы многофункциональных центров предоставления государственных услуг г. Москвы. В ходе проекта участникам предстояло: описать лучшие практики организаций, опыт которых следует внедрить в работу МФЦ; выявить сложности в работе МФЦ, связанные с обустройством офисов и моделью обслуживания; предложить мероприятия по их устранению. Всего в рамках данных направлений было подано около 2 тысяч идей[1].

Главная цель проекта «Сделаем вместе» города Ростова – вовлечение жителей и бизнеса в решение вопросов местного значения, развитие общественной инфраструктуры своего села или города. Участвуя в проекте, граждане определяют направления расходования бюджетных средств, софинансируют выбранные объекты, помогают в выполнении работ и контролируют их качество[2].

Целью краудсорсингового проекта «Мы вместе!» города Ханты-Мансийска также является поддержка инициатив жителей в решении вопросов местного значения, использование результатов обсуждений как концентрации общественного мнения для принятия управленческих решений.

Принципами Проекта являются:

– привлечение жителей города к обсуждению актуальных проблем во всех сферах жизни Ханты–Мансийска;

– равный доступ для всех жителей города к участию в общественных обсуждениях;

– открытость и гласность.

Гарантия реализации является уникальной особенностью краудсорсинг-проектов города Ханты-Мансийска[3].

Одной из площадок для краудорсинга в г. Орле является электронная приемная, размещенная на Интернет-сайте муниципального образования.

Так, например, на имя главы администрации города Орла и его заместителей в 2018 году поступило 62 250 обращений и сообщений. Через электронную приемную поступило 2250 обращений, что составляет 3,6%. Наибольшее количество вопросов, с которыми обращались горожане, относятся к сфере экономики – 42,9% (в 2017 году – 39,4%). Это вопросы сохранности и эксплуатации городских дорог,

[1] Выполненные проекты [Электронный ресурс]. – URL: https://crowd.mos.ru/archive. (дата обращения: 20.09.2019).

[2] О проекте [Электронный ресурс]. – URL: http://vmeste161.ru/.(дата обращения: 20.09.2019).

[3]Краудсорсинговый портал города Ханты–Мансийска «Мы вместе!» [Электронный ресурс]. – URL: http://relsone.tk/.(дата обращения: 20.09.2019).

работы городского транспорта и сервиса обслуживания, уличного освещения. По вопросам жилищно-коммунальной сферы было рассмотрено 32,7% обращений, связанных с коммунальным хозяйством, а также по вопросам обеспечения граждан жильем (в 2017 году – 35,35%). Следует отметить, что в 2018 году по разделу «Государство, общество, политика» поступило 618 обращений граждан, а по разделу «Социальная сфера» – 2117 .

В рамках информирования граждан в полном объеме о деятельности органов местного самоуправления на официальных сайтах в сети Интернет размещаются нормативно-правовые акты и осуществляется актуализация информации по имеющимся разделам, активная разъяснительная работа ведется в социальных сетях[1].

В регионе открыты Орловское отделение Фонда «Добро в действии» и краудфандинговая платформа «добровдействии.рф», основная цель которых – осуществление благотворительной помощи, направленной на оказание материальной и иной адресной помощи попавшим в трудную жизненную ситуацию, а также поддержку общественно значимых инициатив, направленных на решение социальных проблем регионов России.

Как отмечалось ранее, технология краудсорсинга может применяться при оценке регулирующего воздействия (далее – ОРВ)[2].

В 2011 году в рамках подготовки празднования к 450-летию города Орла в регионе проходило мероприятие «Открытая стратегическая сессия по разработке бренда города Орла». Помимо вопросов, связанных с разработкой орловского бренда, планировалось рассмотреть тематику инвестиционной привлекательности и экономического развития. Однако данное мероприятие не получило ожидаемого результата.

Выводы. Повышение эффективности современного публичного управления во многом связано с развитием краудсорсинговых платформ. При этом прозрачность

[1]Отчетность по обращениям [Электронный ресурс]. URL: http://www.orel–adm.ru/ru/appeal/report/.

[2] Так, например, ОРВ осуществлялась по проекту постановления администрации города Орла «Об утверждении ведомственной целевой программы «Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства в городе Орле на 2019–2021 годы», по проекту постановления администрации города Орла «О внесении изменений в постановление администрации города Орла от 16.12.2016 № 5789 «Об утверждении документа планирования регулярных перевозок в городе Орле на 2017 год», по проекту постановления администрации города Орла «О внесении изменений в постановление администрации города Орла от 24 октября 2016 г. № 4798 «Об утверждении схем размещения нестационарных торговых объектов на территории города Орла», по проекту постановления администрации города Орла «О внесении изменений в постановление администрации города Орла от 21 сентября 2015 г. № 4192 «О размещении нестационарных объектов на территории муниципального образования «Город Орёл», по проекту решения Орловского городского Совета народных депутатов «Об утверждении Порядка установления (изменения) регулируемых тарифов на перевозки пассажиров и багажа по муниципальным маршрутам регулярных перевозок города Орла» и другим.

управления, признание интеллектуального потенциала и капитала масс, модернизация управленческих практик в контексте современных методов стратегического планирования способны повысить уровень доверия населения к органам власти различного уровня и, соответственно, обеспечить социально-политическую безопасность региона или муниципалитета.

При этом справедливо утверждение, что «если же интересы сетевого гражданского общества в сфере публичной политики не будут актуализированы в различных формах диалога с органами власти, то с определенной транспарентностью сетевые политические практики будут носить протестный характер»[1].

Направления дальнейших исследований и развития краудсорсинга в публичном управлении. Как отмечают эксперты, популярность использования технологий краудсорсингового проекта объясняется тем, что в большей своей части ни активисты гражданского общества, ни менеджеры и топ-менеджеры регионального и муниципального управления не владеют достаточными знаниями, компетентностью и компетенциями в области политологии и социологии управления, недостаточно знакомы с методологией социологических исследований, не имеют опыта системного использования аппарата социального прогнозирования и социального проектирования для решения широкого спектра практических задач[2].

Для эффективной реализации краудсорсинговых проектов на муниципальном уровне необходимо:

1. Обеспечить формирование фундаментальной политологической и социологической научно-технологической базы реализации краудсорсинга посредством интеграции с региональной наукой[3].

---

[1] Мирошниченко И.В. Модернизационный потенциал краудсорсинга в современной публичной политике // Проблемный анализ и государственно–управленческое проектирование. – 2011. – Т. 4. – № 6. – С. 31–39.

[2] См.: Шмарион Ю.В. Адаптация краудсорсинга для решения региональных и муниципальных проблем инновационного развития // Технология краудсорсинга – коллективный отбор оптимальных решений. Материалы интерактивной проектной обучающей конференции «Общество и власть: в поисках эффективных технологий взаимодействия» (10 сентября 2013г.). – Липецк. – 2013. – С. 88–108.

[3] Например, в Орловской области системным интегратором в подобном проекте может выступать Среднерусский институт управления – филиал ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации». Институт располагает квалифицированными кадрами (доктора и кандидаты социологических, экономических, политических наук), имеет научные заделы в области социальных технологий, социального управления, кластерных технологий инновационного развития региона, а также опыт подготовки актуальных для краудсорсингового проекта кадров – социологи, менеджеры государственного и муниципального управления, экономисты–математики, организаторы работы с молодёжью, специалисты в области IT–технологий.

2. Создать в структуре администрации муниципалитета отдел краудсорсинга и социального управления, который будет непосредственно подчиняться главе администрации города. Сочетание в названии отдела краудсорсинга и социального управления обосновывается их функциональной связью, как неразрывность части и целого. В кадровой структуре данного отдела помимо начальника предусмотреть должность научного руководителя, имеющего научную степень доктора/кандидата наук. В качестве претендентов на должности в данный отдел целесообразно рассмотреть специалистов в области социологии управления, социальных технологий, социального прогнозирования и социального проектирования, IT-технологий, системного анализа, государственного и муниципального управления, управления инновационными проектами. Оптимальный состав указанного отдела целесообразно формировать кадровой триадой: социолог, системный аналитик, инноватик (специалист по управлению инновационными проектами). Целесообразно принятие соответствующего положения об отделе, отражающего все аспекты деятельности структурного подразделения, его место и роль в инновационном развитии социально-экономического комплекса региона и его муниципальных образований. Материальное обеспечение данного отдела целесообразно проводить за счет перераспределения функционала действующих отделов[1].

3. Для фронтальной реализации проекта краудсорсинга целесообразно формирование кадрового обеспечения краудсорсингового проекта (целевой прием), включая не только подготовку и переподготовку штатных сотрудников муниципалитетов, но и подготовку желающих активистов гражданского общества и волонтеров.

4. Подготовить информационно-методический сборник, в котором будут собраны материалы, разъясняющие сущность краудсорсинга, его методологические, методические и социально-технологические аспекты. Сборник будет ориентирован на работников властных структур, активистов гражданского общества и представителей бизнеса.

В целом необходимы заинтересованность и регулярная организационно-управленческая поддержка крауд-проекта со стороны руководства региона и муниципальных образований.

Следует акцентировать внимание на том, что в зависимости от масштабности решаемых задач и их специфики, соотношения виртуального пространства реализации проекта и реального социального пространства для осуществления краудсорсингового проекта на муниципальном, региональном и федеральном уровнях будет разным. При этом на федеральном уровне будет более эффективным и масштабным виртуальное пространство, а на муниципальном уровне краудсорсинговый проект должен осуществляться преимущественно в условиях реального социального пространства в рамках системы «человек – человек»,

[1] См.: Шмарион Ю.В. Указ. соч. – С. 88–108.

обеспечивающей непосредственный контакта акторов и передачу информации от одного к другому.

Соглашаясь с тезисами ряда исследователей[1], представим схему внедрения технологии краудсорсинга в муниципальном управлении в виде следующих составных элементов: 1) нормативно-правового; 2) организационно-методического; 3) мотивационного; 4) информационно-коммуникационного; 5) имиджевого.

Практика показывает, что продвижению краудсорсинга в муниципальном управлении также будут способствовать следующие факторы:

– активное освещение практики краудсорсинга в региональных и местных СМИ;

– привлечение к крауд–проектам как молодёжи, так и людей более старшего возраста, что, в свою очередь, будет способствовать развитию их социально – политической активности;

– ориентация на органы территориального общественного самоуправления при реализации краудсорсинга;

– представляется целесообразным использовать подобные механизмы и в рамках контрактной системы;

– активное привлечение к крауд-проектам представителей Общероссийского народного фронта[2].

Решение значимых задач муниципального уровня в большей степени необходимо ориентировать на осуществление проекта в реальном социальном пространстве, организуя диалог и обсуждение в непосредственном контакте и в реальном масштабе времени[3].

Библиография/References:

1. Буров В.В., Патаракин Е.Д., Ярмахов Б.Б. Использование технологий краудсорсинга в законотворческой деятельности // Бизнес –информатика. – 2011. – № 2 (16). – С. 12–19.

2. Гончарова М.А. Инновационная технология управления социально – экономическим развитием региона: краудсорсинг // Регион: системы, экономика, управление. – 2012. – № 4. – С. 102–104.

3. Ковригина В.А., Маркова Н.И. Краудсорсинг – инновационная технология для решения государственных задач // Гуманитарные научные исследования. – 2014. – № 11 (39). – С. 116–118.

[1] Рогова А.В. Технология краудсорсинга в практике регионального управления: дисс. ... кандид. социол. наук: 22.00.08 / Рогова Анна Владимировна. – Белгород, 2017. – С. 101.

[2] Центр независимого мониторинга исполнения указов Президента РФ «Народная экспертиза» // [Электронный ресурс]. – URL: http://narexpert.ru/about/.

[3] Шмарион Ю.В Адаптация краудсорсинга для решения региональных и муниципальных проблем инновационного развития // Технология краудсорсинга – коллективный отбор оптимальных решений. Материалы интерактивной проектной обучающей конференции «Общество и власть: в поисках эффективных технологий взаимодействия» (10 сентября 2013 г.). – Липецк. – 2013. – С. 88–108.

4. Кормильцина Т. Развитие краудсорсинга на региональном уровне // Экономика и социум. – 2016. – № 6-1 (25). – С. 1116–1118.

5. Лобова С.В. Многосторонняя платформа краудсорсинга в системе регионального управления: концептуальный подход к формированию и барьеры // Вестник алтайской науки. – 2015. – № 3-4 (25-26). – С. 311–319.

6. Мирошниченко И.В. Модернизационный потенциал краудсорсинга в современной публичной политике // Проблемный анализ и государственно-управленческое проектирование. – 2011. – Т. 4. – № 6. – С. 31–39.

7. Рогова А.В. Технология краудсорсинга в практике регионального управления: дисс. ... канд. социол. наук. – Белгород, 2017. – 191 с.

8. Сивакс А.Н. Краудсорсинг как способ оптимизации функционирования предприятий // Интернет –журнал Науковедение. – 2015. – Т. 7. – № 1 (26). – URL: http://naukovedenie.ru/PDF/52EVN115.pdf (дата обращения: 20.10.2019).

9. Суковатова О.П., Чернобродова Л.А. Оценка и перспективы использования краудсорсинга как инструмента эффективного государственного управления // Экономика, статистика и информатика. Вестник УМО. – 2014. – № 4. – С. 109–112.

10. Тарасова Е.В. Краудсорсинг – технология использования интеллектуального потенциала граждан в государственном и муниципальном управлении // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2013. – Т. 2. – № 1 (4). – С. 19–21.

11. Шаповалова И.С. Организационно-технологическая модель минимизации рисков, возникающих при внедрении технологий краудсорсинга // Власть. – 2014. – № 7. – С. 14–22.

1. Burov, V.V., Patarakin, E.D., Iarmakhov, B.B. (2011) Ispol'zovanie tekhnologii kraudsorsinga v zakonotvorcheskoi deiatel'nosti [Use of crowdsourcing technologies in legislative activity] // Biznes-informatika [Business informatics]. – № 2 (16). – P. 12 –19. (In Russ.)

2. Goncharova, M.A. (2012) Innovatsionnaia tekhnologiia upravleniia sotsial'no-ekonomicheskim razvitiem regiona: kraudsorsing [Innovative technology of management of social and economic development of the region: crowdsourcing] // Region: sistemy, ekonomika, upravlenie [Region: systems, economy, management]. – № 4. – P. 102 –104. (In Russ.)

3. Kovrigina, V.A., Markova, N.I. (2014) Kraudsorsing – innovatsionnaia tekhnologiia dlia resheniia gosudarstvennykh zadach [Crowdsourcing is an innovative technology for the solution of public problems] // Gumanitarnye nauchnye issledovaniia [Humanitarian research]. – № 11 (39). – P. 116-118. (In Russ.)

4. Kormil'tsina, T. (2016) Razvitie kraudsorsinga na regional'nom urovne [Crowdsourcing development at the regional level] // Ekonomika i sotsium [Economy and society]. – № 6-1 (25). – P. 1116 – 1118. (In Russ.)

5. Lobova, S.V. (2015) Mnogostoronniaia platforma kraudsorsinga v sisteme regional'nogo upravleniia: kontseptual'nyi podkhod k formirovaniiu i bar'ery [The multilateral platform of crowdsourcing in the system of regional management: a conceptual approach to the formation and barriers] // Vestnik altaiskoi nauki [Bulletin of Altai science]. – № 3-4 (25-26). – P. 311–319. (In Russ.)

6. Miroshnichenko, I.V. (2011) Modernizatsionnyi potentsial kraudsorsinga v sovremennoi publichnoi politike [Modernization potential of crowdsourcing in modern public policy] // Problemnyi analiz i gosudarstvenno-upravlencheskoe proektirovanie [Problem Analysis and Public Administration Projection]. – T. 4. – № 6. – P. 31–39. (In Russ.)

7. Rogova, A.V. (2017) Tekhnologiia kraudsorsinga v praktike regional'nogo upravleniia [Crowdsourcing technology in regional management practice]: diss. ... kand. sotsiol. nauk. – Belgorod, 191 p. (In Russ.)

8. Sivaks, A.N. (2015) Kraudsorsing kak sposob optimizatsii funktsionirovaniia predpriiatii [Crowdsourcing as a way to optimize the functioning of enterprises] // Internet-zhurnal Naukovedenie. – T. 7. – № 1 (26). – URL: http://naukovedenie.ru/PDF/52EVN115.pdf (data obrashcheniia: 20.10.2019). (In Russ.)

9. Sukovatova, O.P., Chernobrodova, L. A. (2014) Otsenka i perspektivy ispol'zovaniia kraudsorsinga kak instrumenta effektivnogo gosudarstvennogo upravleniia [Assessment and prospects of using crowdsourcing as a tool of effective public administration] // Ekonomika, statistika i informatika. Vestnik UMO [Economics, statistics and Informatics. Herald of UMO]. – № 4. – P. 109-112. (In Russ.)

10. Tarasova, E.V. (2013) Kraudsorsing – tekhnologiia ispol'zovaniia intellektual'nogo potentsiala grazhdan v gosudarstvennom i munitsipal'nom upravlenii [Crowdsourcing-technology of using the intellectual potential of citizens in state and municipal management] // Upravlenie personalom i intellektual'nymi resursami v Rossii [Management of the Personnel and Intellectual Resources in Russia]. – 2013. – T. 2. – № 1 (4). – P. 19 – 21. (In Russ.)

11. Shapovalova, I.S. (2014) Organizatsionno-tekhnologicheskaia model' minimizatsii riskov, voznikaiushchikh pri vnedrenii tekhnologii kraudsorsinga [Organizational and technological model of minimization of risks arising from the introduction of crowdsourcing technologies] // Vlast' [The Power]. – № 7. – P. 14-22. (In Russ.)