

DOI:

**Ю.В. Аксютина, В.А. Лягушкина**

Пермский национальный исследовательский политехнический университет

## **ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОС НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА ПЕРМИ**

Анализируется деятельность территориальных общественных самоуправлений города Перми по использованию цифровых решений. Описывается актуальность и необходимость цифровизации деятельности территориальных общественных самоуправлений на основе анализа нормативно-правовых актов, интервью с председателями ТОСов города Перми. Проводится оценка уровня цифровизации ТОСов города Перми и обзор цифровых решений для совершенствования их деятельности.

**Ключевые слова:** территориальное общественное самоуправление, цифровая инфраструктура, цифровые коммуникации, средства цифрового фандрайзинга, цифровые государственные сервисы, цифровые платформы краудфандинга.

Стратегия развития информационного общества в России положила начало интенсивному использованию органами государственной власти и местного самоуправления (далее – МСУ) Российской Федерации, бизнесом и гражданами информационных и коммуникационных технологий [1, гл. II]. Информационные и коммуникационные технологии стали частью современных управленческих систем во всех отраслях экономики, сферах государственного управления, реализации гражданского общества и общественной сфере. Помимо этого, на сегодняшний день актуализируется политика государства в отношении некоммерческого сектора, основные направления которой связаны с повышением значимости и роли некоммерческих организаций в решении проблем жизнедеятельности местных сообществ [2, с. 34]. А глобальная и повсеместная цифровизация ставит перед институтами общественного сектора вызов соответствовать современным тенденциям, которые формируют определенные ожидания со стороны потенциальных партнеров и

благополучателей. Так сформировался запрос на развитие и внедрение цифровых инноваций и повышение качества деятельности организаций общественных инициатив после их включения в оказание услуг в социальной сфере [3, ст. 31.4] и вступлением в силу ФЗ «О государственном (муниципальном) заказе на оказание услуг в социальной сфере» [4, ст. 4] и переходом на инновационную социально ориентированную модель развития государства. Данные направления политики активизируют новые возможности для развития территориального общественного самоуправления (далее - ТОС и способствуют формированию новых требований со стороны общества и государства к деятельности данного института, относительно его роли в повышении качества жизни населения локальных территорий и катализатора общественного участия.

В городе Перми широко развита сеть органов ТОС как инструмента поддержки самоорганизации граждан на местном уровне. Первые ТОС в городе Перми появились в 1990 году. Всего на территории города зарегистрированы 105 ТОС, почти все из которых имеют статус юридического лица [5]. Органы местного самоуправления города Перми последовательно развивают систему ТОС, оказывая финансовую, имущественную, информационную и методическую поддержку. Значительную роль во взаимодействии органов местного самоуправления и городского сообщества играет деятельность Лиги председателей ТОС (далее – Лига), с 2009 год получившая правовое оформление как совещательный орган, объединяющий всех председателей ТОС города. Опыт создания и функционирования ТОС в городе Перми является одним из передовых в России, поэтому исследование пермского опыта процесса цифровизации ТОС является актуальным.

Процесс цифровизации деятельности ТОС целесообразно оценивать с точки зрения использования цифровых решений в своей деятельности по следующим направлениям: цифровое присутствие и цифровая коммуникация, цифровая инфраструктура, цифровой фандрайзинг.

Цифровое присутствие отражает каким образом ТОС представлен в интернете. Ставшая привычной для большого количества людей модель общения онлайн не позволяет привлекать новые кадры и идеи в ТОС традиционными способами. Цифровое присутствие и цифровая коммуникация позволяет ТОС взаимодействовать со значительной частью населения, с молодежью и привлекать новых заинтересованных партнеров. Из исследуемых ТОС города Перми имеют собственные сайты лишь 8, остальные ТОС ведут страницы в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники». Сайты в большей степени носят информационный характер, не представлены механизмы обратной связи и онлайн фандрайзинга. Анализ контента большинства страниц в социальных сетях показал низкую новостную активность администраторов и участия населения. Во многих группах размещается информация, которая не относится к деятельности ТОС: реклама, продажа и др., что отвлекает от основной цели ведения группы и от публикуемой информации. Лига ТОС города Перми представлена группой «ВКонтакте», контент которой соответствует основной деятельности, а именно: публикуются изменения законодательства и нормативно-правовые акты органов МСУ, размещаются условия и возможности для ТОС участия в грантах и конкурсах, проводятся анонсы основных мероприятий ТОС, публикуются успешные практики деятельности ТОС города Перми и Пермского края [6]. С целью расширения цифрового присутствия и цифровой коммуникации, привлечения молодежи и потенциальных партнеров органам ТОС необходимо создавать сайты через бесплатные онлайн конструкторы сайтов (например Tilda, Wix, Site123.com), на базе цифровых платформ «Яндекс» и «ВКонтакте» с обязательными механизмами обратной связи. Помимо этого, необходима работа по настройке групп в социальных сетях с использованием таких механизмов как таргетинг и виральный маркетинг [7]. Использование данных механизмов в деятельности ТОС позволит доносить информацию до нужных целевых аудиторий, привлекать общественность и партнеров для реализации своих проектов.

Цифровая инфраструктура в деятельности ТОС оценивается по использованию цифровых решений в непосредственной работе по основным направлениям деятельности и коммуникации между сотрудниками. По результатам интервью с председателями ТОС города Перми было выявлено использование лишь мессенджеров (электронная почта, Viber, WhatsApp) и платформ видеоконференций. Так, с апреля 2020 года прошло более 10 собраний Лиги председателей ТОС города Перми с использованием платформы видеоконференций ZOOM. Однако цифровая инфраструктура включает гораздо больший перечень цифровых решений, возможных для применения в деятельности ТОС. Существуют специализированные цифровые платформы для взаимодействия с государственными органами и органами МСУ, с общественностью и представителями бизнес структур, работа в которых позволит органам ТОС существенно снизить ресурсные затраты и ускорит процессы по реализации социально значимых проектов:

1) На сайте Госуслуги работает ПОС — платформа обратной связи, которая помогает решать повседневные проблемы с помощью органов власти [8]. На платформе обратной связи есть разные категории обращений: от проблем благоустройства до особенностей ведения бизнеса. Если дороги не очищены от снега и льда, в переулке нет освещения, а детскую площадку не ремонтировали несколько лет, онлайн-жалоба поможет ускорить решение. Также данный сервис доступен через мобильное приложение «Госуслуги Жалобы». Таким образом, органы ТОС могут своевременно выявлять и устранять проблемы территории, а также оказывать населению услуги по настройке и обучению использования данного приложения.

2) Цифровая платформа для голосования по выбору проектов благоустройства территории «Формирование комфортной городской среды» [9]. Работа органов ТОС с данной платформой должна быть связана с мобилизацией населения и разъяснения преимуществ по голосованию за благоустройство своей и прилегающих территорий.

3) АНО «Диалог» - российский межведомственный центр в сфере интернет-коммуникаций и оператор диалога между властью и обществом [10]. Целью данной организации является объединение технологических и управленческих решений в цифровой среде для ускорения решения вопросов, с которыми люди обращаются в органы власти. На базе данной организации в Пермском крае ведет работу «Центр управления регионом. Пермский край» [11], специалисты которого проводят мониторинг и анализ эффективности обратной связи (от звонков в колл-центры до обращений в социальных сетях), выявление системных проблем, выработку решений по их устранению. Данный сервис также необходимо использовать органам ТОС для выявления и скорейшего устранения проблем территории.

4) Российская общественная инициатива (РОИ) – интернет-ресурс для размещения общественных инициатив граждан Российской Федерации и голосования по ним [12]. Благодаря использованию данного интернет-ресурса органы ТОС могут размещать свои инициативы по вопросам социально-экономического развития территории, совершенствования государственного и муниципального управления для дальнейшего голосования по ним и реализации.

5) Портал DOBRO.RU – это единая цифровая информационная система развития волонтерства и IT-сервисов, помогающая развивать позитивную социальную активность населения. Органы ТОС могут регистрировать свои мероприятия и инициативы для привлечения волонтеров, а также привлекать молодежь к участию в своих проектах, заполняя их волонтерские книжки.

6) TOSROS.RU – это единый российский портал для ТОС. Основной целью портала является создание эффективной системы взаимодействия депутатов муниципальных образований, ТОС России и граждан в едином информационном пространстве. На портале представлены инструменты для совершенствования деятельности ТОС (например, стратегии общественных

инициатив, способы поиска дополнительного финансирования, поддержка по оказанию социально полезных услуг и т.д.).

Помимо использования цифровых платформ, цифровая инфраструктура ТОС должна также включать системы отслеживания и управления финансовыми потоками, закупками, агрегирования и использования данных по донорам, благополучателям и другим стейкхолдерам, т.е. когда рабочие процессы ТОС перестроены в логике цифровых решений для управления организации в целом. Для этого органам ТОС необходимо внедрять CRM-системы в виде прикладного программного обеспечения для автоматизации стратегий взаимодействия внутри организации, с целевыми аудиториями и органами государственной власти и МСУ. Данное программное обеспечение должно включать сбор, хранение и анализ информации о благополучателях и других целевых аудиториях, поставщиках, партнёрах, а также о внутренних процессах в деятельности ТОС. CRM-системы уже используются в коммерческих компаниях и в сфере ЖКХ, например «Глобал ЖКХ», «Дом.Контроль», «Домовладелец», «Умный житель» [13]. В этих приложениях абсолютно стандартные формы обращений, но их особенность в том, что подать жалобу, например, на мусор в местах общего пользования можно в онлайн-формате. Кроме того, можно отследить, когда заявка была подана, сколько она будет обрабатываться и многое другое. Подобные программы могут сделать деятельность ТОС более клиентоориентированной при разработке социально значимых проектов, а также экономить ресурсы на сбор и обработку информации, коммуникации с партнерами.

Меняющиеся правовые, социально-экономические условия поставили перед ТОС проблему – не только существовать на средства, выделяемые органами МСУ, но и искать другие, современные способы обеспечения своего функционирования. В таких условиях крайне важным становится привлечение и аккумуляция внешних источников финансирования. Одной из эффективных технологий привлечения дополнительных источников финансирования и механизмом взаимовыгодного сотрудничества с бизнес структура-

ми является используемая зарубежными социальными организациями технология фандрайзинга. Программа фандрайзинга необходима для привлечения финансовых, информационных, человеческих, материальных и иных ресурсов для реализации деятельности ТОС. При анализе бюджетов ТОС г. Перми была выявлена зависимость между наличием программы фандрайзинга и финансовыми показателями их деятельности (см. табл. 1).

Таблица 1.

Наличие у ТОС программы и базы фандрайзинга в зависимости от бюджета ТОС (% по столбцам)

| Наличие программы и базы фандрайзинга      | Бюджет          |                        |                        |                      |
|--------------------------------------------|-----------------|------------------------|------------------------|----------------------|
|                                            | до 200 000 руб. | 200 001 – 400 000 руб. | 400 001 – 600 000 руб. | свыше 1 000 000 руб. |
| ТОС имеет программу и базу фандрайзинга    | 25,0            | 27,1                   | 50,0                   | 80,0                 |
| ТОС не имеет программы и базы фандрайзинга | 75,0            | 72,9                   | 50,0                   | 20,0                 |

Однако следует отметить, что около половины ТОС города Перми не имеют своей базы фандрайзинга и почти все используют традиционные способы выстраивания взаимовыгодных отношений с ресурсовладельцами (личные встречи, электронная почта, социальные сети). Для расширения масштабов фандрайзинга необходимо выстраивать цифровую базу фандрайзинга с помощью CRM-систем, «горячей кнопки» на сайте ТОС, а также использовать современные цифровые платформы краудфандинга. Примерами таких платформ могут служить «Теплица социальных технологий» (проект, миссия которого сделать некоммерческий сектор России сильным и независимым с помощью информационных технологий), «Благо.ру», «Планета.ру», «Boomstarter», «Сделай!», «Пользуясь случаем» [14].

Таким образом, деятельность ТОС города Перми по использованию цифровых решений можно оценить как начальный уровень цифровизации, когда цифровые инструменты используются для поддержки существующих рабочих процессов в их, преимущественно, традиционной форме: создание и ведение сайтов, страниц в социальных сетях, использование мессенджеров и

средств онлайн видеоконференций. ТОСы наиболее активно стараются внедрять цифровые технологии в сфере коммуникации и фандрайзинга, в то время как комплексное применение цифровых технологий в управлении организацией в целом и их интеграция с существующими решениями практически не встречается. Цифровизацию ТОС в России ограничивают недостаток финансовых ресурсов для перестройки управления организации, невысокий уровень цифровой грамотности сотрудников, традиционная и недостаточно гибкая и открытая к инновациям организационная культура. Однако можно выделить точку роста для деятельности ТОС в процессах цифровизации государственного и муниципального управления, где ТОС может выступать проводников между государством и населением: организация на базе ТОС курсов по повышению компьютерной и цифровой грамотности, овладения навыками пользования государственными цифровыми сервисами для населения локальных территорий. Ведь с учетом тенденции перевода большинства государственных и муниципальных услуг в электронную форму формируется запрос у населения, особенно пожилого возраста, по обучению работы с имеющимися и создающимися государственными онлайн сервисами [15, гл. II]. Привлекая молодежь и специалистов, органы ТОС могут осуществлять общественно полезные услуги по обучению цифровой грамотности и получать за это бюджетное финансирование и другие преимущества по статусу исполнителя общественно полезных услуг, согласно ФЗ «О некоммерческих организациях» [3, ст. 31.4].

### **Список литературы**

1. О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы. Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 // Доступ из СПС «Консультант Плюс».
2. Аксютин Ю.В. Технология фандрайзинга в деятельности территориального общественного самоуправления по реализации социально зна-

чимых проектов (опыт города Перми) // Современный город: власть, управление, экономика. Город как проект. – Пермь: Издательство ПНИПУ, 2017. – Т. 1. – С. 250–259.

3. О некоммерческих организациях. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ (ред. от 30.12.2020). // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

4. О государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере. Федеральный закон от 13.07.2020 № 189-ФЗ. // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

5. Муниципальный реестр социально ориентированных некоммерческих организаций - получателей муниципальной поддержки города Перми (дата размещения - 28.12.2020) [Электронный ресурс] – URL: [https://www.gorodperm.ru/actions/social-link/society/public\\_organization/nko/](https://www.gorodperm.ru/actions/social-link/society/public_organization/nko/) (дата обращения: 28.04.2021).

6. Лига председателей ТОС города Перми [Электронный ресурс] – URL: <https://vk.com/club92002400> (дата обращения: 28.04.2021).

7. Чеховская С. А., Иванова В.М. Вирусный маркетинг // Бизнес-образование в экономике знаний. – 2015. – №2 (2). [Электронный ресурс] – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/virusnyy-marketing-1> (дата обращения: 28.04.2021).

8. Сервис на портале Госуслуги «Сообщить о проблеме» [Электронный ресурс] – URL: <https://www.gosuslugi.ru/10091/1> (дата обращения: 29.04.2021).

9. Сервис «Голосование за благоустройство. Пермский край» [Электронный ресурс] – URL: <https://59.gorodsreda.ru/> (дата обращения: 29.04.2021).

10. Сервис АНО «Диалог» [Электронный ресурс] – URL: <https://anodialog.ru/> (дата обращения: 29.04.2021).

11. Сервис ЦУР Пермский край [Электронный ресурс] – URL: <https://vk.com/tsur59> (дата обращения: 29.04.2021).
12. Интернет-ресурс РОИ [Электронный ресурс] – URL: <https://www.roi.ru> (дата обращения: 29.04.2021).
13. CRM-системы в сфере ЖКХ [Электронный ресурс] – URL: <https://crmindex.ru/for/gkh> (дата обращения: 29.04.2021).
14. Платформы онлайн-пожертвований в России [Электронный ресурс]/ – URL: <https://special.philanthropy.ru/platforms> (дата обращения: 29.04.2021).
15. Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20.02.2021 г. №431-р // Доступ из СПС «Консультант Плюс».

**U.V. Aksiutina, V.A. Lyagushkina**

Perm National Research Polytechnic University

**DIGITAL DECISIONS IN THE ACTIVITIES OF TERRITORIAL  
PUBLIC SELF-GOVERNMENT BODIES  
EXAMPLE OF PERM CITY**

The article analyzes the activities of the territorial public self-governments of the city of Perm on the use of digital solutions. The article describes the relevance and necessity of digitalization of the activities of territorial public self-governments based on the analysis of normative legal acts, interviews with the chairmen of the TOCs of the city of Perm. The assessment of the level of digitalization of the TOCs of the city of Perm and the review of digital solutions for improving their activities are carried out.

**Keywords:** territorial public self-government, digital infrastructure, digital communications, digital fundraising tools, digital public services, digital crowdfunding platforms.