

10. *Vladimir Putin held a meeting on support for the aviation industry and air transportation.* (In Russ.) URL: https://www.1tv.ru/news/2020-05-13/385767-vladimir_putin_provel_soveschanie_po_voprosam_podderzhki_aviatsionnoy_promyshlennosti_i_aviaperevozok.

11. Dubrovina N. A., Radchenko A. P. Mechanisms for managing the technological potential of machine-building enterprises. *Regionology*, 2011, no. 3. (In Russ.)

12. *Forecast of socio-economic development of the Russian Federation for the period up to 2024.* (In Russ.) URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/makroec/prognozy_socialno_ekonomicheskogo_razvitiya/prognoz_socialno_ekonomicheskogo_razvitiya_rf_na_period_do_2024_goda.html.

13. *Forecast of socio-economic development of the Russian Federation for the period up to 2036.* (In Russ.) URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/makroec/prognozy_socialno_ekonomicheskogo_razvitiya/prognoz_socialno_ekonomicheskogo_razvitiya_rossiyskoy_federacii_na_period_do_2036_goda.html.

14. Abrashkin M. S. Methodology for assessing the science intensity of rocket and space engineering enterprises. *Organizer of Production*, 2018, vol. 26, no. 3, pp. 74–84. DOI: 10.25065/1810-4894-2018-26-3-74-84. (In Russ.)

15. Andreev A. V. Innovations as a factor of effective development. In: *A modern view on the problems of quality and competitiveness management in the context of external challenges. Materials of the International (intramural and extramural) sci. and pract. conf. "Bentsman Readings — 2015", Saratov, Nov. 12, 2015.* Saratov, Saratov Socio-Economic Institute (branch) Plekhanov Russian University of Economics, 2015. Pp. 9–12. (In Russ.)

Статья поступила в редакцию 14.09.2021; одобрена после рецензирования 03.10.2021; принята к публикации 10.10.2021.
The article was submitted 14.09.2021; approved after reviewing 03.10.2021; accepted for publication 10.10.2021.

Научная статья

УДК 330.342

DOI: 10.25683/VOLBI.2021.57.460

Tatyana Aleksandrovna Shcherbakova

Doctor of Economics, Associate Professor,
Professor of the Department of Economics and Entrepreneurship,
Taganrog Institute named after A. P. Chekhov (branch),
Rostov State University
of Economics
Taganrog, Russian Federation
t.shcherbakova@tmei.ru

Татьяна Александровна Щербакова

д-р экон. наук, доцент,
профессор кафедры экономики и предпринимательства,
Таганрогский институт имени А. П. Чехова (филиал)
Ростовского государственного
экономического университета (РИНХ)
Таганрог, Российская Федерация
t.shcherbakova@tmei.ru

Lyubov Nikolaevna Mayorova

Candidate of Economics, Associate Professor,
Head of the Department of Economics and Entrepreneurship,
Taganrog Institute named after A. P. Chekhov (branch),
Rostov State University
of Economics
Taganrog, Russian Federation
luba_mayorova@mail.ru

Любовь Николаевна Майорова

канд. экон. наук, доцент,
заведующий кафедрой экономики и предпринимательства,
Таганрогский институт имени А. П. Чехова (филиал)
Ростовского государственного
экономического университета (РИНХ)
Таганрог, Российская Федерация
luba_mayorova@mail.ru

РОЛЬ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДИАГНОСТИКЕ ПРОБЛЕМ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНОВ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ

08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством

Аннотация. В настоящее время анализ информации в интернет-пространстве является одной из актуальных задач органов государственной и муниципальной власти. Именно с этой целью в России была создана сеть центров управления регионами. Финансирование деятельности центров управления регионами осуществляется из федерального бюджета в рамках нацпрограммы «Цифровая экономика». По данным одного из новостных сайтов, «в год каждый Центр управления регионом получает приблизительно по 67,6 миллиона рублей — это больше 5,5 миллиона рублей в месяц» [1].

В данной статье авторы определяют роль Центра управления регионом в Ростовской области, муниципальных центров управления в социально-экономическом развитии региона, муниципальных образований; выявляют роль технологий «Инцидент-менеджмент» в диагностике проблем функционирования города Таганрога Ростовской области; проводят анализ статистической и качественной информации о диагностированных проблемах развития Таганрога посредством технологии «Инцидент-менеджмент» за период с 01.01.2021 г. по 31.07.2021 г. и выявляют его роль

в разработке и реализации долгосрочных целевых программ развития города, в оценке эффективности деятельности муниципальной власти Таганрога. Анализ статистической и качественной информации проводился по следующим направлениям развития Таганрога: безопасность; благоустройство; дороги; ЖКХ; законность и правопорядок; здравоохранение и медицина; коронавирус; мусор/свалки/ТКО; образование; общественный транспорт; социальное обслуживание и защита; строительство и архитектура;

торговля; физическая культура и спорт; экология; экономика и бизнес; электроснабжение; иные темы. Выводы, полученные в исследовании, должны найти отражение в долгосрочных целевых программах развития города.

Ключевые слова: центр управления регионом, муниципальный центр управления, инцидент, менеджмент, Таганрог, информационный риск, благоустройство, ЖКХ, дороги, безопасность, транспорт, долгосрочные целевые программы, эффективность муниципальных служащих

Для цитирования: Щербаклова Т. А., Майорова Л. Н. Роль современных информационных технологий в диагностике проблем социально-экономического развития регионов и муниципальных образований // Бизнес. Образование. Право. 2021. № 4 (57). С. 144—151. DOI: 10.25683/VOLBI.2021.57.460.

Original article

THE ROLE OF MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE DIAGNOSIS OF PROBLEMS OF SOCIO-ECONOMIC DEVELOPMENT OF REGIONS AND MUNICIPALITIES

08.00.05 — Economics and management of national economy

Abstract. Currently, the analysis of information in the Internet space is one of the urgent tasks of state and municipal authorities. It is for this purpose that a network of regional management centers was created in Russia. The activities of the regional management centers are financed from the federal budget within the framework of the national program “Digital Economy”. According to one of the news sites [1], every year each regional management center receives approximately 67.6 million rubles — this is more than 5.5 million rubles a month.

In this article, the authors define the role of the regional management center in the Rostov region and municipal management centers in the socio-economic development of the region and municipalities; identify the role of Incident-Management technology in diagnosing problems of Taganrog and the Rostov region; analyze statistical and qualitative information about diagnosed problems of Taganrog via Incident-Management technology for the period from 01.01.2021

to 31.07.2021 and identify its role in designing and implementing long-term target programs for the development of the city, in assessing the effectiveness of the municipal government of Taganrog. Analysis of statistical and qualitative information is carried out in the following areas of Taganrog development: security; landscaping; roads; housing and utilities; law and order; health care and medicine; coronavirus; garbage/dumps; education; public transport; social services and welfare; construction and architecture; trade; physical education and sports; environment; economy and business; power supply; other topics. The conclusions obtained in the study should be reflected in the long-term target programs for the development of the city.

Keywords: regional management center, municipal management center, incident, management, Taganrog, information risk, landscaping, housing, roads, security, transport, long-term target programs, efficiency of municipal employees

For citation: Shcherbakova T. A., Mayorova L. N. The role of modern information technologies in the diagnosis of problems of socio-economic development of regions and municipalities. *Business. Education. Law*, 2021, no. 4, pp. 144—151. DOI: 10.25683/VOLBI.2021.57.460.

Введение

Актуальность. Интернет, социальные сети и городские паблики вошли в повседневную и деловую жизнь практически каждого человека. Но с расширением граней информационного пространства появились как новые возможности, так и новые риски национальной безопасности [2—6].

Действительно, интернет становится не только площадкой эффективного решения личных и деловых вопросов, но и территорией хаоса, беспредела и так называемой свободы слова. Поэтому государственный и муниципальный мониторинг, анализ и контроль интернет-ресурсов является актуальным и важным вопросом на современном этапе развития государства и общества.

В государственном и муниципальном управлении информационные технологии могут также обеспечить прямую и эффективную коммуникацию между жителями и властью, с целью выявления и решения проблемных вопросов и предотвращения их в будущем. Подобные тех-

нологии должны активно использоваться при диагностике проблем социально-экономического развития территорий, при разработке и реализации государственных и муниципальных программ развития, при оценке деятельности государственных и муниципальных органов власти. Именно с данной целью в Ростовской области был учрежден Центр управления регионом (ЦУР), который в том числе осуществляет координацию работы ряда муниципальных центров управления.

Изученность проблемы. В настоящее время вопросы эффективности работы ЦУР в Ростовской области, муниципальных центров управления, а также применяемых ими информационных технологий в диагностике и решении проблем функционирования и социально-экономического развития региона, муниципальных образований являются малоизученными.

Целесообразность разработки темы. В концепции создания ЦУРов лежит следующая гипотеза, что от ЦУРов требуется быстро наладить коммуникацию

между чиновниками и местными жителями, переведа ее в онлайн [7]. «Уже к 2024 году доля обращений, обрабатываемых с использованием системы автоматизированной доставки проблемы до конечного исполнителя, должна вырасти с 5 до 50 %. Доля ведомств, которые взаимодействуют с гражданами в соцсетях, — с 5 до 60 %. И с 10 до 100 % должна вырасти доля решений, принятых с участием жителей через платформу обратной связи» [1].

Научная новизна исследования заключается в развитии теории и методологии выявления и решения проблем функционирования и социально-экономического развития региона, муниципальных образований.

Цель исследования — выявить роль ЦУР в Ростовской области, муниципальных центров управления, а также применяемых ими технологий в социально-экономическом развитии региона, муниципальных образований.

Основными **задачами** данной научной статьи являются: выявление роли технологии «Инцидент-менеджмент» в диагностике проблем социально-экономического развития Таганрога; анализ статистической и качественной информации о диагностированных проблемах развития Таганрога посредством технологии «Инцидент-менеджмент» за период с 01.01.2021 г. по 31.07.2021 г. и определение его роли в разработке и реализации долгосрочных целевых программ развития города, в оценке эффективности деятельности муниципальной власти Таганрога.

Теоретическая значимость исследования заключается в развитии теории и методологии выявления и решения проблем функционирования и социально-экономического развития региона, муниципальных образований [8—10].

Практическая значимость исследования состоит в проведенном анализе статистической и качественной информации о проблемах развития Таганрога посредством технологии «Инцидент-менеджмент» за период с 01.01.2021 г. по 31.07.2021 г. и выявленной его роли в разработке и реализации долгосрочных целевых программ развития города, в оценке эффективности деятельности муниципальной власти Таганрога.

Основная часть

В соответствии с Постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2020 г. № 703 (в редакции от 29.03.2021 г. № 255), в целях обеспечения создания межведомственных и отраслевых механизмов ускоренного решения проблемных вопросов, с которыми граждане обращаются в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам, Правительство Ростовской области постановило создать Центр управления регионом [11, 12]. В рамках деятельности ЦУР в Ростовской области открыты также муниципальные центры управления в таких городах, как Таганрог, Волгодонск, Новочеркасск и Шахты.

Основными задачами данных центров являются: формирование комплексного обзора проблем на основании анализа обращений; разработка рекомендаций в целях определения приоритетов в работе органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления при обработке обращений.

Одним из информационных инструментов работы Центра управления регионом, муниципальных центров

управления является программный продукт «Инцидент-менеджмент».

«Инцидент-менеджмент» — это система реагирования на публикации в социальных сетях. «Инцидент-менеджмент» является частью продуктовой линейки компании «Медиалогия», специализирующейся на мониторинге анализе информации из СМИ и соцмедиа.

За период с 01.01.2021 г. по 31.07.2021 г. на территории Таганрога было зафиксировано 4083 инцидента, в том числе в январе 2021 г. было зафиксировано 350 инцидентов, в июле 2021 г. — 1206 (рис. 1). В рассматриваемом периоде данный показатель увеличился в 3,4 раза.

Динамика развития показателя неустойчивая, циклическая. Наибольшее число инцидентов зафиксировано в июле 2021 г. (1206) и марте (624).

Рост показателя инцидентов в июне и июле текущего года обусловлен прежде всего ростом активности жителей в социальных сетях, их желанием осветить публично ряд системных проблем в государственном и муниципальном управлении городом, быть услышанными накануне одного из самых масштабных политических событий страны — выборов в нижнюю палату парламента Российской Федерации.

Ежемесячные темпы роста инцидентов на территории Таганрога представлены на рис. 2.

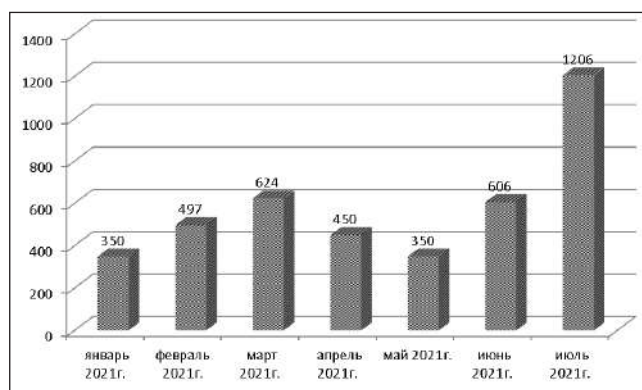


Рис. 1. Динамика инцидентов, зафиксированных посредством системы «Инцидент-менеджмент» на территории Таганрога, ед.

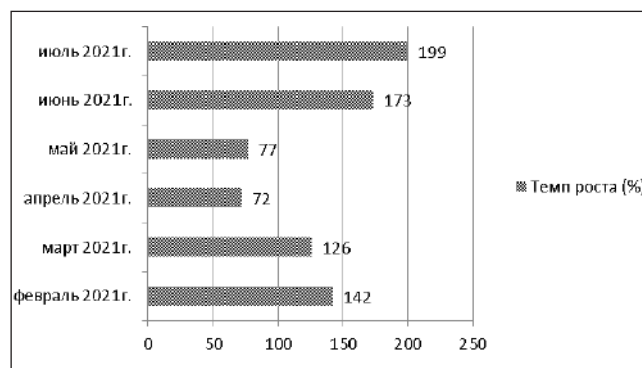


Рис. 2. Ежемесячные темпы роста инцидентов на территории Таганрога, %

Эксперты отмечают, что система не фиксирует негатив вообще, а фокусируется на конкретных вещах. Поэтому ее нельзя отнести к политическим системам мониторинга. Она больше административная: отмечает конкретные претензии конкретного гражданина к конкретной проблеме.

Таблица 1

Динамика инцидентов, зафиксированных посредством системы «Инцидент-менеджмент» в 2021 г. на территории Таганрога (в разрезе направлений), ед.

Направление	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль
Безопасность	19	27	32	9	14	4	15
Благоустройство	30	69	85	51	74	124	246
Дороги	92	156	208	167	113	207	250
ЖКХ	49	117	165	69	49	59	195
Законность и правопорядок	2	4	1	4	0	0	0
Здравоохранение и медицина	21	30	7	12	6	16	38
Коронавирус	19	15	12	8	6	18	91
Мусор/свалки/ТКО	8	2	7	7	8	11	36
МФЦ «Мои документы»	3	0	3	2	0	3	2
Образование	16	4	17	19	9	6	8
Общественный транспорт	34	16	23	31	21	71	184
Роспотребнадзор	1	2	1	1	1	3	4
Социальное обслуживание и защита	44	31	34	50	21	40	37
Строительство и архитектура	3	8	7	2	4	7	9
Торговля	1	3	2	4	4	2	2
Физическая культура и спорт	2	4	1	3	0	3	4
Экология	1	4	7	2	9	19	22
Экономика и бизнес	1	1	1	3	1	0	1
Электроснабжение	3	1	1	0	1	2	40
Иные темы	1	3	10	6	9	11	22
Итого инцидентов	350	497	624	450	350	606	1 206

Традиционно таганрожцы активно обсуждают в социальных сетях вопросы дорог, благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, общественного транспорта, социального обслуживания (табл. 1).

Динамика роста инцидентов на территории Таганрога в июле 2021 г. (см. табл. 1) обусловлена ростом инцидентов по таким направлениям, как: ЖКХ (+136); благоустройство (+122); общественный транспорт (+113); коронавирус (+73) дороги (+43); электроснабжение (+38) здравоохранение и медицина (+22); экология (+3).

Далее рассмотрим динамику инцидентов по направлениям и выявим наиболее обсуждаемые темы в социальных сетях Таганрога за период с 01.01.2021 г. по 31.07.2021 г. (рис. 3—9, табл. 2—8).

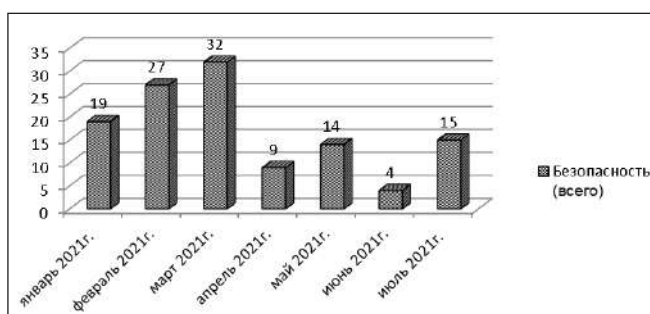


Рис. 3. Динамика инцидентов, зафиксированных по направлению «Безопасность», ед.

Таблица 2
Актуальные темы инцидентов, зафиксированных по направлению «Безопасность», ед.

Месяц	Наиболее острые проблемы
Январь	Отлов безнадзорных собак и кошек (16)
Февраль	Отлов безнадзорных собак и кошек (23) Объявления о продаже наркотиков (1)
Март	Отлов безнадзорных собак и кошек (29) Дети на крышах, стройках (1)
Апрель	Отлов безнадзорных собак и кошек (7)
Май	Отлов безнадзорных собак и кошек (12) Дети на крышах, стройках (1)
Июнь	Отлов безнадзорных собак и кошек (3)
Июль	Отлов безнадзорных собак и кошек (8)

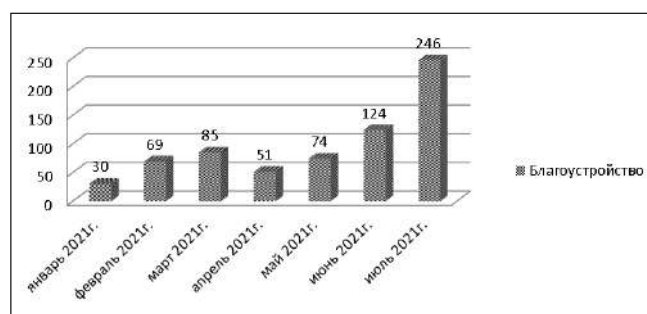


Рис. 4. Динамика инцидентов, зафиксированных по направлению «Благоустройство», ед.

Таблица 3

Актуальные темы инцидентов, зафиксированных по направлению «Благоустройство», ед.

Месяц	Наиболее острые проблемы
Январь	Разрушение тротуаров и пешеходных дорожек (6) Подтопление территории (5) Благоустройство общественного пространства (4) Общее благоустройство (4) Уборка территорий (2)
Февраль	Благоустройство прочее (18) Уборка территорий (14) Благоустройство общественного пространства (12) Неисправные фонари освещения (7) Подтопление территории (4)
Март	Благоустройство общественного пространства (19) Уборка территорий (17) Подтопление территории (16) Ненадлежащее содержание зеленых насаждений (8) Разрушение тротуаров и пешеходных дорожек (6) Отсутствие детских площадок (5)
Апрель	Благоустройство общественного пространства (19) Уборка территорий (8) Отсутствие детских площадок (5) Подтопление территории (5) Открытые канализационные люки (3)
Май	Благоустройство общественного пространства (46) Ненадлежащее содержание зеленых насаждений (7) Уборка территорий (6) Отсутствие детских площадок (3)
Июнь	Ненадлежащее содержание зеленых насаждений (26) Уборка территорий (21) Благоустройство общественного пространства (18) Отсутствие детских площадок (12) Парки и зоны отдыха (10) Вырубка деревьев и кустарников (8) Разрушение тротуаров и пешеходных дорожек (7) Подтопление территории (5)
Июль	Ненадлежащее содержание зеленых насаждений (87) Благоустройство общественного пространства (31) Вырубка деревьев и кустарников (24) Отсутствие детских площадок (10) Парки и зоны отдыха (14) Разрушение тротуаров и пешеходных дорожек (7) Уборка территорий (30)

Таблица 4

Актуальные темы инцидентов, зафиксированных по направлению «Дороги», ед.

Месяц	Наиболее острые проблемы
Январь	Нарушение правил очистки дорог от снега и наледи (19) Ямы и выбоины на дороге (10) Некачественно выполненный ремонт дорог (9) Организация переходов, светофоров (9) Ремонт дороги (8) Освещение неисправно или отсутствует (6) Подтопление автомобильных дорог (6) Содержание, ремонт и обустройство тротуаров (6)
Февраль	Ремонт дороги (31) Ямы и выбоины на дороге (30) Предложение дороги и план ремонта (19) Освещение неисправно или отсутствует (11) Некачественно выполненный ремонт дорог (10) Содержание, ремонт и обустройство тротуаров (9) Несоблюдение правил уборки проезжей части (7) Ливневые канализации (4)
Март	Ямы и выбоины на дороге (72) Предложение дороги в план ремонта (37) Ливневые канализации (20) Ремонт дороги (18) Некачественно выполненный ремонт дорог (15) Подтопление автомобильных дорог (14) Несоблюдение правил уборки проезжей части (8)
Апрель	Ямы и выбоины на дороге (70) Ремонт дороги (31) Некачественно выполненный ремонт дорог (21) Предложение дороги в план ремонта (17) Строительство и реконструкция дорог (9) Несоблюдение правил уборки проезжей части (7)
Май	Ямы и выбоины на дороге (30) Ремонт дороги (27) Предложение дороги в план ремонта (17) Строительство и реконструкция дорог (15) Некачественно выполненный ремонт дорог (9)
Июнь	Ремонт дороги (46) Ямы и выбоины на дороге (30) Строительство и реконструкция дорог (25) Предложение дороги в план ремонта (17) Некачественно выполненный ремонт дорог (15) Ливневые канализации (14) Некачественно нанесенная разметка на проезжей части (9) Подтопление автомобильных дорог (6)
Июль	Ямы и выбоины на дороге (57) Ремонт дороги (54) Строительство и реконструкция дорог (30) Некачественно выполненный ремонт дорог (23) Предложение дороги в план ремонта (19) Ливневые канализации (11) Некачественно нанесенная разметка на проезжей части (5) Содержание, ремонт и обустройство тротуаров (9)

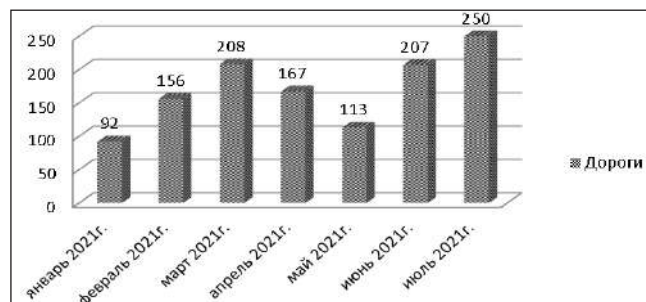


Рис. 5. Динамика инцидентов, зафиксированных по направлению «Дороги», ед.

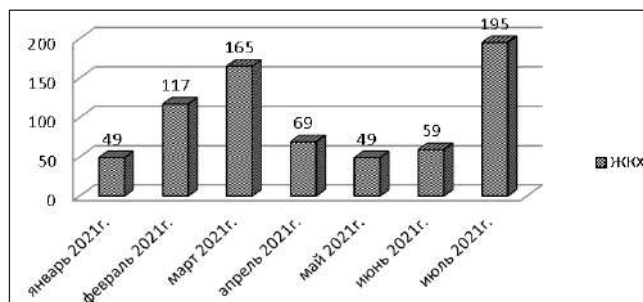


Рис. 6. Динамика инцидентов, зафиксированных по направлению «ЖКХ», ед.

Таблица 5

Актуальные темы инцидентов, зафиксированных по направлению «ЖКХ», ед.

Месяц	Наиболее острые проблемы
Январь	Отсутствие холодной воды (23) Отсутствие электричества (7) Жалобы на управляющие компании (4) Неадекватное качество или отсутствие отопления (3) Плохое качество воды (3) Прорыв трубы/трубопровода (3)
Февраль	Плохое качество воды (68) Отсутствие холодной воды (16) Жалобы на управляющие компании (3) ЖКХ прочее (10) Непригодные для проживания жилые помещения (7) Отсутствие электричества (7) Прорыв трубы/трубопровода (5) Неадекватное качество или отсутствие отопления (3)
Март	Плохое качество воды (96) Отсутствие холодной воды (20) Отсутствие электричества (12) Непригодные для проживания жилые помещения (8) Прорыв трубы/трубопровода (4) ЖКХ прочее (5) Неадекватная уборка подъездов и лифтов (5) Неадекватное качество или отсутствие отопления (3)
Апрель	Плохое качество воды (29) Отсутствие холодной воды (11) Жалобы на управляющие компании (8) Отсутствие электричества (3) Прорыв трубы/трубопровода (2)
Май	Отсутствие холодной воды (21) Отсутствие горячей воды (8) Плохое качество воды (6) Прорыв трубы/трубопровода (2)
Июнь	Отсутствие горячей воды (17) Отсутствие холодной воды (16) Плохое качество воды (10) Отсутствие электричества (9)
Июль	Отсутствие электричества (98) Отсутствие холодной воды (44) Отсутствие горячей воды (22) Плохое качество воды (6) Жалобы на управляющие компании (5) Прорыв трубы/трубопровода (4)

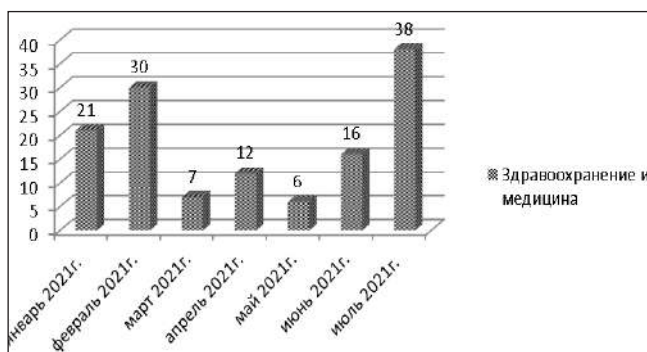


Рис. 7. Динамика инцидентов, зафиксированных по направлению «Здравоохранение и медицина», ед.

Таблица 6

Актуальные темы инцидентов, зафиксированных по направлению «Здравоохранение и медицина», ед.

Месяц	Наиболее острые проблемы
Январь	Здравоохранение прочее (5) Оказание медицинской помощи не в полном объеме (4) Отсутствие лекарств в аптеках (4) Хамство медицинских работников (3)
Февраль	Оказание медицинской помощи не в полном объеме (7) Нехватка или сокращение врачей (6) Содержание больниц (5) Здравоохранение прочее (5)
Март	Очередь (2) Ошибка врачей, халатность (1) Хамство (1) Нехватка или сокращение врачей (1)
Апрель	Нехватка или сокращение врачей (5) Технические проблемы с записью на прием к врачу (2)
Май	Содержание больниц (3) Технические проблемы с записью на прием к врачу (2) Ошибки врачей, халатность (1)
Июль	Технические проблемы с записью на прием к врачу (10) Содержание больниц (8) Нехватка или сокращение врачей (4) Ошибки врачей, халатность (4) Здравоохранение прочее (3) Оказание медицинской помощи не в полном объеме (2)

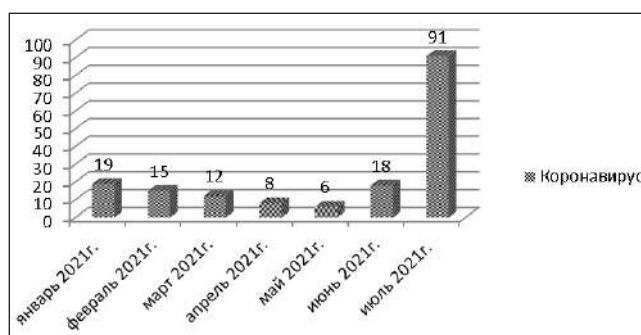


Рис. 8. Динамика инцидентов, зафиксированных по направлению «Коронавирус», ед.

Таблица 7

Актуальные темы инцидентов, зафиксированных по направлению «Коронавирус», ед.

Месяц	Наиболее острые проблемы
Январь	Вакцинация (10) Доступность вакцин (4) Жалобы на врачей (2)
Февраль	Доступность вакцин (10) Вакцинация (4)
Март	Вакцинация (4) Доступность вакцин (2) Самоизоляция и карантин (2)
Апрель	Вакцинация (2) Доступность вакцин (3) Нарушение правил и норм карантина (1)

Окончание табл. 7

Таблица 8

Месяц	Наиболее острые проблемы
Май	Вакцинация (2) Доступность вакцин (3) Нарушение правил и норм карантина (1)
Июнь	Вакцинация (2) Доступность вакцин (12) Нарушение правил и норм карантина (2)
Июль	Вакцинация (29) Доступность вакцин (49) Жалобы на врачей (1) Жалобы на работодателей (1) Коронавирус (5) Нарушение правил и норм карантина (2) Самоизоляция и карантин (1) Тесты на коронавирус (3)

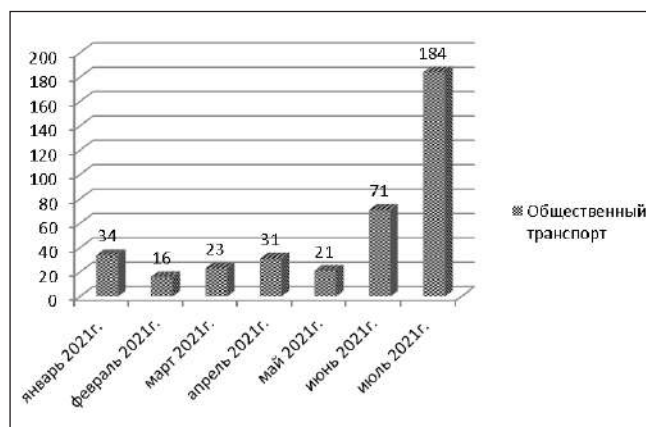


Рис. 9. Динамика инцидентов, зафиксированных по направлению «Общественный транспорт», ед.

Закключение

Итак, на основании проведенного анализа можно сделать следующие выводы.

Программа «Инцидент-менеджмент» является современным и эффективным средством диалога между обществом и властью, средством диагностики проблем функционирования и социально-экономического развития регионов и муниципальных образований. Эксперты отмечают, что система не фиксирует негатив вообще, а фокусируется на конкретных вещах. Поэтому ее нельзя отнести к политическим системам мониторинга. Она больше административная: отмечает конкретные претензии конкретного гражданина к конкретной проблеме.

За период с 01.01.2021 г. по 31.07.2021 г. наиболее обсуждаемыми в интернет-пространстве Таганрога являлись следующие направления и темы: жилищно-коммунального хозяйства (в том числе прорыв труб, трубопровода;

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Они читают ваши комментарии и ищут жалобы на проблемы: что такое ЦУРы и на кого они работают. URL: <https://www.e1.ru/text/world/2021/05/19/69921368>.
2. Иванов В. В., Малинецкий Г. Г. Цифровая экономика: мифы, реальность, возможности. М. : Рос. акад. наук, 2017. 64 с.
3. Парадигмы цифровой экономики: технологии искусственного интеллекта в финансах и финтехе : моногр. / Под ред. М. А. Эскиндарова, В. И. Соловьева. М. : Когито-Центр, 2019. 325 с.
4. Цифровая трансформация для укрепления экономического потенциала страны и улучшения качества жизни людей : сб. материалов науч.-практ. конф. «Региональное измерение цифровой трансформации» и междисциплинарной секции «Социально-экономическое воздействие цифровой трансформации» / Под ред. Т. В. Ершовой, Л. В. Лапидус. М. : Науч.-образоват. центр компетенций в области цифровой экономики МГУ им. М. В. Ломоносова, 2019. 70 с.

Актуальные темы инцидентов, зафиксированных по направлению «Общественный транспорт», ед.

Месяц	Наиболее острые проблемы
Январь	График движения общественного транспорта (6) Добавить новый маршрут (4) Доступная среда для инвалидов (1) Изменение класса и количества автобусов (3) Некорректное поведение водительского состава (11)
Февраль	Добавить новый маршрут (4) Общественный транспорт прочее (4) График движения общественного транспорта (3)
Март	График движения общественного транспорта (5) Общественный транспорт прочее (4) Пешеходные переходы (3) Некорректное поведение водительского состава (3)
Апрель	График движения общественного транспорта (11) Изменение класса и количества автобусов (3) Изменить или отменить маршрут (3) Неудовлетворительные условия проезда в транспорте (4)
Май	График движения общественного транспорта (5) Неудовлетворительные условия проезда в транспорте (5) Изменение класса и количества автобусов (2) Добавить новый маршрут (2)
Июнь	Некорректное поведение водительского состава (22) Неудовлетворительные условия проезда в транспорте (20) Добавить новый маршрут (8) График движения общественного транспорта (6) Содержание остановок (2)
Июль	Неудовлетворительные условия проезда в транспорте (50) График движения общественного транспорта (28) Добавить новый маршрут (26) Изменение класса и количества автобусов (25) Изменить или отменить маршрут (21) Некорректное поведение водительского состава (9) Содержание остановок (6)

отсутствие электричества; отсутствие водоснабжения); благоустройство (в том числе ненадлежащее содержание зеленых насаждений; амброзия; вандализм); общественный транспорт (в том числе неудовлетворительные условия проезда в транспорте; отсутствие в общественном транспорте в летний период кондиционеров; необходимость добавить новый маршрут; транспортная доступность к онкодиспансеру в Таганроге); коронавирус; дороги; безопасность (в том числе безнадзорные агрессивные собаки на территории школ; дети на крышах и стройках; дети, играющие и делающие селфи в разрушенных и опасных домах) и др.

Всестороннее изучение общественного мнения о проблемах социально-экономического развития города позволяет увидеть тактические и стратегические приоритеты в работе органов местного самоуправления Таганрога; разработать эффективные целевые инвестиционные программы [13—15].

5. Что такое цифровая экономика? Тренды, компетенции, измерение : доклад к XX Апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, г. Москва, 9—12 апр. 2019 г. / Г. И. Абдрахманова, К. О. Вишнеvский, Л. М. Гохберг и др. ; науч. ред. Л. М. Гохберг. М. : Изд. дом ВШЭ, 2019. 82 с.
6. Дрокина К. В. Рынок информационно-коммуникационных технологий и организация продаж. Часть II : учеб. пособие. Таганрог : Изд-во ЮФУ, 2016. 76 с.
7. Центр управления регионом поможет жителям Дона. URL: <https://taganroprav.ru/centr-upravleniya-regionom-pomozhet-zhitelyam-dona>.
8. Соловьев В. И. Анализ данных в экономике. Теория вероятностей, прикладная статистика, обработка и визуализация данных в Microsoft Excel : учеб. М. : КноРус, 2018. 500 с.
9. Щербакова Т. А., Агапова Т. Н. Управление региональной структурно-инвестиционной системой: концепция, теория, методология. Таганрог : Танаис, 2010.
10. Гранберг А. Г. Основы региональной экономики. М. : Юнити, 2002.
11. Что такое центр управления регионом (ЦУР). URL: https://aif.ru/politics/russia/chto_takoe_centra_upravleniya_regionom_cur.
12. Для чего Ростовской области Центр управления регионом. URL: <https://rostov.rbc.ru/rostov/12/02/2021/6026554e9a7947339068018d>.
13. Какие перспективные ИТ-проекты развивают российские регионы. URL: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/244053781>.
14. Пороховский А. А. Цифровизация и производительность труда // США и Канада: экономика, политика, культура. 2019. Т. 49. № 8. С. 5—24.
15. Барашкова О. В. «Центр» и «периферия» России: технологический прогресс как ключ к росту сбалансированности национальной экономики // *Экономическое возрождение России*. 2020. № 2. С. 171—179.

REFERENCES

1. *They read your comments and look for complaints about problems: what are regional management centers and who do they work for.* (In Russ.) URL: <https://www.e1.ru/text/world/2021/05/19/69921368>.
2. Ivanov V. V., Malinetskiy G. G. *Digital economy: myths, reality, opportunities*. Moscow, Russian Academy of Sciences, 2017. 64 p. (In Russ.)
3. *Paradigms of the digital economy: artificial intelligence technologies in finance and fin-tech. Monograph*. Ed. by M. A. Eskindarov, V. I. Solovov. Moscow, Kogito-Tsentr, 2019. 325 p. (In Russ.)
4. *Digital transformation for strengthening the economic potential of the country and improving the quality of people's lives. Collection of materials of the scientific and practical conference "Regional dimension of digital transformation" and the interdisciplinary section "Socio-economic impact of digital transformation"*. Ed. by T. V. Ershova, L. V. Lapidus. Moscow, Scientific and Educational Competence Center in the Field of Digital Economy, Lomonosov Moscow State University, 2019. 70 p. (In Russ.)
5. Abdrakhmanova G. I., Vishnevskiy K. O., Gokhberg L. M. et al. *What is the digital economy? Trends, competencies, measurement. Report for the XX April Int. sci. conf. on the problems of economic and social development, Moscow, Apr. 9—12, 2019*. Ed. by L. M. Gokhberg. Moscow, Higher School of Economics publ., 2019. 82 p. (In Russ.)
6. Drokina K. V. *Information and communication technologies market and sales organization. Part II. Textbook*. Taganrog, SFedU publ., 2016. 76 p. (In Russ.)
7. *The Regional Management Center will help the residents of the Don region.* (In Russ.) URL: <https://taganroprav.ru/centr-upravleniya-regionom-pomozhet-zhitelyam-dona>.
8. Solovov V. I. *Data analysis in economics. Probability theory, applied statistics, data processing and visualization in Microsoft Excel. Textbook*. Moscow, KnoRus, 2018. 500 p. (In Russ.)
9. Shcherbakova T. A., Agapova T. N. *Management of the regional structural and investment system: concept, theory, methodology*. Taganrog, Tanais, 2010. (In Russ.)
10. Granberg A. G. *Fundamentals of the regional economy*. Moscow, Yuniti, 2002. (In Russ.)
11. *What is a regional management center.* (In Russ.) URL: https://aif.ru/politics/russia/chto_takoe_centra_upravleniya_regionom_cur.
12. *What does the Rostov region need a regional management center for?* (In Russ.) URL: <https://rostov.rbc.ru/rostov/12/02/2021/6026554e9a7947339068018d>.
13. *What promising IT projects are being developed by Russian regions.* (In Russ.) URL: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/244053781>.
14. Porokhovskiy A. A. Digitalization and labor productivity. *USA and Canada: economics, politics, culture*, 2019, vol. 49, no. 8, pp. 5—24. (In Russ.)
15. Brashkova O. V. Center and periphery in Russia: technological progress as key to achieving a more balanced national economy. *Economic Revival of Russia*, 2020, no. 2, pp. 171—179. (In Russ.)

Статья поступила в редакцию 04.10.2021; одобрена после рецензирования 05.10.2021; принята к публикации 12.10.2021.
The article was submitted 04.10.2021; approved after reviewing 05.10.2021; accepted for publication 12.10.2021.