

УДК 351.81

DOI: 10.24412/1998-5533-2025-1-452-459

### Формирование системы мониторинга для оценки развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере

**Темникова Ю.Ю.**

Аспирант кафедры государственного и муниципального управления Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова (Москва)

*Формирование системы мониторинга для оценки развития механизмов коммуникации между органами исполнительной власти г. Москвы и гражданским обществом в транспортной сфере имеет высокую актуальность для развития столичной дорожно-транспортной сферы, поскольку более эффективная коммуникация между властями и населением позволяет объективнее оценивать потребности пользователей транспорта, что способствует выработке проблемно ориентированной стратегии развития отрасли и, как следствие, улучшению качества предоставляемых услуг. Целью статьи является определение этапов разработки и структуры системы мониторинга для комплексной оценки развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере.*

*Тема статьи представляется достаточно актуальной в современных условиях, особенно в аспекте необходимости развития гражданского общества в РФ и повышения эффективности его коммуникации с органами государственной власти. В статье приведены результаты исследования данного вопроса на примере отдельного населенного пункта – города федерального значения, и конкретной отрасли (транспорта), с которой непосредственно и ежедневно взаимодействует значительное число конкретных граждан. При этом город Москва, как населенный пункт, обладает специфическими особенностями вообще и в сфере транспортного обслуживания населения, в частности. Многие решения проходят здесь апробацию и затем транслируются в другие города России.*

**Ключевые слова:** мониторинг, система мониторинга, транспортная сфера, коммуникации органов власти и гражданского населения, механизмы коммуникации органов исполнительной власти в транспортной сфере

**Для цитирования:** Темникова Ю.Ю. Формирование системы мониторинга для оценки развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере // Вестник экономики, права и социологии. 2025. № 1. С. 452–459. DOI: 10.24412/1998-5533-2025-1-452-459.

Транспортная сфера г. Москвы подвержена непрерывным трансформациям, которые обусловлены влияющими на нее социально-экономическими факторами, технологическими обновлениями, измене-

нием демографической ситуации, экологическими требованиями и др. В данных условиях возникает необходимость быстро реагировать на данные изменения и адаптировать с их учетом политику раз-

вития столичной транспортной системы. Коммуникация с населением дает возможность собирать и анализировать данные о состоянии транспортной инфраструктуры, уровне удовлетворенности граждан и других важных показателях, что поможет в принятии обоснованных решений. Эффективная коммуникация содействует предотвращению конфликтных ситуаций между пользователями городской дорожно-транспортной инфраструктуры и органами исполнительной власти в сфере транспорта, которые зачастую возникают из-за дефицита информации или непонимания гражданами сущности и причин происходящих изменений в транспортной сфере.

Однако для того, чтобы система коммуникации сохраняла свою эффективность, необходим регулярный мониторинг и оценка в данной области. Формирование системы мониторинга для оценки развития механизмов коммуникации между органами исполнительной власти г. Москвы и гражданским обществом в транспортной сфере имеет высокую актуальность для развития столичной дорожно-транспортной системы, поскольку более эффективная коммуникация между властями и населением позволяет объективнее оценивать потребности пользователей транспортной сферы, что способствует выработке проблемно ориентированной стратегии развития отрасли и, как следствие, улучшению качества предоставляемых услуг. Система мониторинга дает возможность обеспечить прозрачность действий органов власти, что содействует повышению доверия граждан к государственным институтам, а активное вовлечение граждан в процесс обсуждения качества работы транспортной системы и актуальных направлений ее развития, способствует созданию более эффективных и адаптированных к реальным потребностям транспортных решений. Целью данной статьи является определение этапов разработки и структуры системы мониторинга для комплексной оценки развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере.

Мониторинг представляет собой систему пролонгированных регулярных наблюдений, комплексной оценки и прогноза вероятных изменений состояния наблюдаемого объекта. Содержание процесса мониторинга включает в себя непосредственно систематическое наблюдение, а также анализ и оценку наблюдаемых явлений и процессов [1, с. 110]. В федеральном законодательстве под мониторингом понимается режим дистанционного государственного контроля, который предусматривает получение и анализ информации о деятельности граждан и организаций и используется для предотвращения причинения ущерба ценностям, охраняемым законодательством. Мониторинг проводится с использованием технических средств и автоматизированных

информационных систем и основывается на добровольном участии контролируемых лиц на условиях соглашения и регулируется положением о виде контроля и соглашением между контрольным органом и контролируемым лицом, срок которого составляет не менее года. Следует также отметить, что мониторинг осуществляется на основании решения контрольного органа, которое принимается по результатам оценки соответствия контролируемого лица требованиям и готовности к информационному взаимодействию [2].

Мониторинг в системе государственного и муниципального управления представляет собой процесс регулярного сбора и анализа информации в целях наблюдения и контроля над ходом функционирования и развития определенного социального явления или процесса. Мониторинг является неотъемлемой частью управленческого цикла, обеспечивающей обратную связь и оценку эффективности методов управления [3, с. 215]. В качестве основной цели мониторинга выступает повышение эффективности управления посредством выявления, прогнозирования и корректировки отклонений и принятия управленческих решений на основе полученных данных.

В настоящее время при разработке теоретических и прикладных аспектов мониторинга используется системный подход как метод специально-научного познания и социальной практики, в основе которого лежит исследование объектов как систем [4, с. 166]. Данный подход ориентирует разработку системы мониторинга как целостного объекта, обеспечивающего направленность его механизмов на выявление многообразных типов связей сложного объекта и сведение их в единую теоретическую картину. Системный подход позволяет рассматривать мониторинг как единую систему, комплекс взаимосвязанных элементов, объединенных общими целями, задачами и принципами, основанными на идеях обеспечения управления своевременной и достоверной информацией в целях организации эффективного функционирования и развития управляемого объекта и его элементов [1].

Система мониторинга дорожно-транспортной сферы городских агломераций выступает как специализированная многокомпонентная структура, которая фокусируется на сборе и анализе данных о состоянии дорожного движения, транспортной инфраструктуры и транспортных потоков в городских агломерациях. Эта система может включать в себя использование датчиков, камер, GPS-устройств и других технологий для отслеживания движения автомобилей, общественного транспорта, пешеходов и велосипедистов. Целью такой системы является улучшение управления транспортом, повышение безопасности на дорогах, оптимизация транспортных потоков и снижение негативного воздействия на окружающую среду.

По данным источников, значение системы мониторинга и комплексной оценки для развития дорожно-транспортной сферы городских агломераций заключается, в первую очередь, в обеспечении возможности в режиме реального времени отслеживать состояние дорожно-транспортной сети и анализировать причины нештатных ситуаций, что, безусловно, дает большие возможности, позволяя решать локальные проблемы на этапе их возникновения и быстро устранять их, затратив минимальные ресурсы [5, с. 48]. Кроме того, цифровые системы мониторинга оказывают существенную помощь органам власти в балансировке нагрузки на городскую транспортную инфраструктуру. Например, система помогает ставить на загруженный маршрут больше общественного транспорта или, наоборот, снимать с маршрута избыточные ресурсы. С точки зрения стратегического управления, это дает возможность принимать решения о необходимости изменений в инфраструктуре. Например, о расширении дорог на маршрутах или создании новых выделенных дорожных полос.

Для пользователей дорожно-транспортной инфраструктуры система цифрового мониторинга также имеет большое значение, поскольку дает возможность повысить эффективность планирования маршрута с учетом актуальных данных. Так, система позволяет определять не только местонахождение транспортных средств, но и их загруженность. В случае сильной загрузки транспорта пассажир может спланировать альтернативный маршрут до необходимого места назначения. В целом, система мониторинга и комплексной оценки способствует развитию дорожно-транспортной сферы городских агломераций, делая её более удобной и безопасной для населения.

Москва активно внедряет цифровые технологии в транспортный сектор. Так, внедрены интеллектуальные транспортные системы (ИТС), мобильные приложения для общественного транспорта, интеллектуальная парковочная система и система обмена велосипедами, для оптимизации транспортной системы активно используется аналитика больших данных, внедрение автономных транспортных средств и интеграция различных видов транспорта. В целом, безусловно, уровень и содержание цифровизации транспортной системы в Москве служит образцом для других городов, демонстрируя преимущества инновационных решений [4, с. 46].

Что же касается непосредственно системы мониторинга для комплексной оценки развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере, то, очевидно, что она должна играть ключевую роль как в повышении эффективности взаимодействия органов власти с пользователями столичной дорожно-транспортной инфраструктуры, так и в оптимизации процессов функционирования и

развития сферы московского транспорта в целом. Обеспечение обратной связи между гражданами и властями помогает выявлять проблемы и потребности населения, открытость данных о транспортной инфраструктуре и услугах способствует росту доверия со стороны граждан за счет повышения прозрачности принимаемых управленческих решений и предпринимаемых действий по улучшению сферы транспорта. Кроме того, систематический анализ данных, полученных в результате мониторинга, позволяет выявлять узкие места и принимать обоснованные решения для улучшения транспортной системы, а активное вовлечение граждан в процесс принятия решений способствует формированию более эффективных стратегий развития дорожно-транспортной сферы.

Однако проведенный анализ литературы и актуальных источников позволил выявить, что в интенсивно развивающейся системе цифрового мониторинга дорожно-транспортной сферы Москвы на данный момент мониторингу и комплексной оценке развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти Москвы и гражданского общества уделяется недостаточно внимания. Мониторинг в сфере столичного транспорта в большей степени ориентирован на предоставление информации разным группам пользователей [5, с. 47]. Это вполне закономерно и обусловлено тем, что для Департамента транспорта города Москвы в первую очередь необходим доступ к данным об актуальном значении интегральных критериев состояния транспортной инфраструктуры в целом. В то же время для пассажиров в основном интересна информация о конкретном маршруте и даже конкретном транспортном средстве (его загруженности, времени прибытия и др.) [5].

Следует отметить, что на федеральном уровне в рамках реализации «Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти», утвержденной Правительством Российской Федерации в 2014 г., проводится ежегодный мониторинг с целью информирования органов власти, Правительства РФ и гражданского общества о ходе реализации концепции. Основными методами мониторинга открытости органов власти являются самоанализ федеральными органами исполнительной власти достигнутых результатов по внедрению и развитию механизмов открытости, экспертная оценка эффективности внедрения механизмов (инструментов) открытости и социологические исследования по изучению уровня доверия и удовлетворенности граждан уровнем открытости федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) [6]. Так, в 2023 г. 15 ведомств получили высокий уровень открытости, среди них Росстат, Росавтодор, Рослесхоз и ФТС России получили максимальный рейтинг. Органы власти продолжают разрабатывать сайты и публиковать информацию, при этом средняя оценка офици-

альных сайтов составила 20,3 балла, 46 из 50 ФОИВ ответили на запросы граждан. Кроме того, по данным мониторинга, выросли показатели по коммуникации с гражданами через соцсети (35 органов власти можно найти в соцсетях, в 2023 г. 25 ведомств ответили на запросы журналистов). Однако в докладе Счетной палаты г. Москвы отмечено, что существует ряд проблем в сфере коммуникации органов власти с населением, в частности, продолжительное техническое обслуживание портала *Data.gov.ru* снизило доступность данных, а общественные советы при ФОИВ стали реже размещать информацию и проводить заседания. Органам исполнительной власти были даны рекомендации создавать и поддерживать тематические разделы с информацией [7].

Если говорить непосредственно о системе столичного мониторинга, то следует отметить, что органами исполнительной власти ежеквартально проводится исследование «Мониторинг удовлетворённости работой московского транспорта», в котором участвует около 3500 респондентов, оценивающих работу всех видов транспорта Москвы [8]. Результаты ежеквартального мониторинга помогают понять реальный уровень удовлетворённости гражданского населения работой московского транспорта и выявить недостатки, вызывающие наибольшую обеспокоенность пользователей пассажирского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры.

Однако, на наш взгляд, система мониторинга для комплексной оценки развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти Москвы и гражданского общества в транспортной сфере должна учитывать весь спектр задач, ожиданий, требований, функциональных особенностей каждой (с учетом социально-демографических характеристик) группы пользователей городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры. При этом данная система должна учитывать не только инфраструктурные изменения и отношение к ним пользователей городской дорожно-транспортной инфраструктуры, но и оценку пользователями влияния развития транспортной инфраструктуры на экономику, экологию и взаимное влияние различных видов пассажирского транспорта.

Система мониторинга может использовать индикаторы объективной оценки характеристик объектов мониторинга («жесткие» показатели) и индикаторы оценки, формируемые на основе субъективного мнения пользователей по отношению к характеристикам объекта мониторинга («мягкие» показатели), на основании которых будет производиться сравнительный анализ целевых и фактических значений показателей. Они отражают уровень раз-

вития пассажирской транспортной инфраструктуры, велосипедной и пешеходной инфраструктуры.

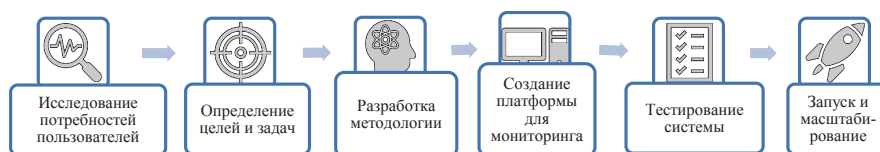
Например, к «жестким» показателям относятся: интенсивность движения моторизованных и немоторизованных транспортных средств и пешеходов, безопасность, рассчитываемая по статистике аварийности с учётом характеристики участников дорожного движения, фактическая протяжённость дорог и др. [9]. Результаты мониторинга должны обеспечивать полноту предоставляемой информации для всех ассоциированных с развитием транспортной инфраструктуры субъектов, что обеспечит согласованность их действий и снизит затраты на исследования и процессы управления развитием городской инфраструктуры.

Именно поэтому одной из задач настоящего исследования стала разработка системы мониторинга для комплексной оценки развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере.

Процесс разработки такой системы включает в себя ряд последовательных шагов (рис. 1).

Этап исследование потребностей включает в себя анализ текущего состояния коммуникации и выявление ключевых заинтересованных сторон (пользователи столичной дорожно-транспортной инфраструктуры, власти, эксперты). На этапе целеполагания на основании проведенного исследования формулируются цели и задачи мониторинга, отражающие потребность властей в объективной оценке удовлетворенности граждан, выявлении проблемных зон и т.д. На этапе разработки методологии происходит определение методов сбора и анализа данных (опросы, интервью, фокус-группы, веб-скрейпинг социальных сетей и т.д.). Этап создания цифровой платформы для мониторинга предполагает разработку IT-решений для сбора, хранения и обработки данных, а также для визуализации результатов мониторинга. На этапе тестирования и пилотирования производится запуск тестовой версии системы мониторинга на ограниченной выборке для выявления недостатков и доработки. Запуск и масштабирование системы предполагает полноценный запуск системы с последующим расширением функционала на основе полученного опыта.

Структура системы мониторинга включает в себя четыре подсистемы (модуля), среди которых модуль сбора данных (анализ и классификацию (сегмен-



**Рис. 1. Этапы разработки системы мониторинга для комплексной оценки развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере**

тацию) основных групп пользователей городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры с учетом их социально-демографических характеристик, опрос пользователей транспортной системы Москвы, веб-скрейпинг социальных сетей и новостных ресурсов); инструментальный модуль (аналитическая платформа, инструментарий для обработки и анализа собранных данных (статистические методы), модули для визуализации результатов (интерактивные карты, графики)); модуль обратной связи (платформы для подачи предложений и жалоб от граждан, механизмы для информирования граждан о принятых мерах на основе их отзывов, генерация отчетной документации); модуль деловой консолидации (программы обучения для сотрудников органов власти по работе с системой, инициативы по вовлечению граждан в процесс мониторинга (например, волонтерские программы)). Структура системы мониторинга представлена на рисунке 2.

В рамках исследования было разработано содержание первого модуля – модуля сбора данных, который включает в себя регулярные (не реже двух раз в год) опросы и анкетирования граждан; мониторинг социальных сетей и новостных ресурсов; анализ профилей групп пользователей. Следующие модули комплектуются в зависимости от выявленных в рамках реализации первого модуля проблем и поставленных задач функционирования и развития транспортной системы.

Сегментация пользователей. В рамках информационно-аналитического модуля было организовано выявление и классификация (сегментация) основных групп пользователей городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры с учетом социально-демографических характеристик. Критериями сегментации стали шесть основных подходов: классификация на основе цели и причин поездки; в соответствии с выбранным видом транспорта; на основе доступности транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры; на основе

социальных характеристик; на основе потребления услуг определённого типа; на основе регулярности совершаемых поездок. Ниже представлены варианты классификации (сегментации).

*Сегментация на основе цели и причин поездки*

- Цель поездки
  - домой,
  - на работу,
  - в школу,
  - деловая,
  - за покупками,
  - прочее.
- Причина поездки и способ передвижения
  - короткое время в пути,
  - низкая стоимость,
  - мобильность,
  - безопасность,
  - удобство,
  - доступность,
  - другое.
- Время в пути
  - на общественном транспорте,
  - на личном транспорте.
- Стоимость поездки
  - на общественном транспорте,
  - на личном транспорте.

*Сегментация на основе вида транспорта*

- пешеходы,
- велосипедисты,
- пользователи комплексным транспортом,
- автомобилисты.

*Сегментация на основе доступности транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры*

- доступность общественного транспорта, включая стоимость проезда на такси,
- стоимость владения личным транспортом и барьеры для его использования,
- эффективность передвижения личного транспорта и заторы на дорогах,
- экологическую безопасность, воздействие на окружающую среду транспорта, включая грузовой транспорт,

– грузовые перевозки по дорогам общего пользования,

- предсказуемость времени в пути,
- безопасность движения,
- пешеходная инфраструктура.

*Сегментация на основе социальных характеристик*

- работающие ежедневно (5/2),
- работающие в гибком режиме,
- студенты,
- пенсионеры,
- временно безработные.

*Сегментация на основе потребления услуг определённого типа*

- автомобилисты (включая каршеринг),



**Рис. 2. Структура системы мониторинга для комплексной оценки развития механизмов коммуникации органов исполнительной власти г. Москвы и гражданского общества в транспортной сфере**

- наземный общественный транспорт + метро или МЦК,
- электрички (включая МЦД) из Подмосковья + любой ОТ («москвичи» из Зеленограда тоже подойдут),
- самокатчики, велосипедисты,
- трудовые поездки: дом – работа,
- служебные /деловые поездки, совершаемые в рабочее время в связи с производственной необходимостью.

*Сегментация с учетом регулярности поездок*

- ежедневное использование в «часы пик»,
- использование в течение рабочего дня,
- поездки к местам учебы,
- нерегулярное использование.

За основу был взят вариант классификации на основе потребления услуг определенного вида. На базе данного варианта была создана объединенная классификация, включающая в себя 6 групп пользователей: пешеходы, автомобилисты, пассажиры общественного транспорта, велосипедисты, пользователи СИМ, пассажиры такси. Вариант сегментации на основе объединенного подхода представлен на рисунке 3.

Выбранный вариант на основе объединенного подхода включает по каждому сегменту планирование маршрута (поездки), осуществление маршрута (поездки), расчет стоимости маршрута (поездки) и его оценку.

Анализ структуры и содержания информации (блогов, сайтов, социальных сетей) при помощи механизмов веб-скрейпинга (парсинга) позволил выделить следующие основные типы публикаций по тематике пользования населением городским транспортом и дорожно-транспортной инфраструктурой:

*Сайты.* Информация публикуется на специализированных или информационных сайтах (в скобках приведены примеры таких сайтов):

- 1) публикации официальной информации федеральных и городских органов власти;
- 2) публикации организаций и предприятий сферы городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры;



**Рис. 3.** Вариант сегментации пользователей столичной транспортной сферы на основе объединенного подхода

- 3) публикации об исследованиях проблем городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры;

- 4) публикации средств массовой информации о новостях сферы городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры;

- 5) публикации о мероприятиях в сфере транспорта, проводимых государственными и общественными организациями, отраслевыми организациями и предприятиями, научными организациями;

- 6) публикации об опросах, обсуждениях проблем городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры с населением Москвы.

*Блоги*

- 1) блоги официальных лиц;

- 2) блоги сообществ пользователей отдельных видов городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры.

*Социальные сети*

- 1) страницы в социальных сетях;

- 2) новостные ленты в социальных сетях;

- 3) каналы в Телеграм;

- 4) форумы пользователей городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры;

- 5) страницы сообществ пользователей отдельных видов городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры.

Описание сценариев пользования населением городским транспортом и дорожно-транспортной инфраструктурой.

Наиболее характерными сценариями использования и/или выбора городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры для одной поездки являются:

1. Регулярный маршрут (набор регулярных маршрутов, которые совершаются ежедневно или по рабочим/нерабочим дням в определенное время суток и с определенной целью поездки).

2. Маршрут выходного дня (поездка по новому маршруту с использованием и/или выбором одного или различных видов транспорта вида транспорта стандартной/повышенной комфортности).

3. Непредвиденная ситуация (изменение запланированного маршрута вследствие непредвиденной ситуации с выбором наименее продолжительной или оптимизированной по времени, стоимости и комфортности поездки).

4. Новый маршрут (выбор использования и/или выбора транспорта по новому маршруту, оптимизированного по цене, по продолжительности и комфортности поездки).

5. Стоимость поездки (использование или выбор транспорта по оптимизированной цене и/или по комфортности поездки).

6. Обратная связь (оценка опыта, достоинств и недостатков использования городского транспорта и инфраструктуры с уче-

том доступности, удобства и стимулирования взаимодействия с городскими органами власти и специализированными организациями).

В рамках реализации аналитического модуля была проведена разработка профилей каждой группы пользователей городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры с целью определения задач, ожиданий, требований, функциональных особенностей данных групп пользователей.

При разработке профилей каждой группы пользователей, с целью проведения последующего мониторинга использовалась следующая технология:

1. Формирование списка ключевых слов.
2. Анализ публикаций в СМИ и соцсетях.
3. Оценка удовлетворенности групп пользователей (по сегментам).
4. Анализ профилей групп пользователей.
5. Формирование аналитических отчетов по каждой группе пользователей.

Рассмотрим приведенный алгоритм подробнее.

1. Формирование списка ключевых слов

Список ключевых слов составляется на базе разработанных сценариев использования и/или выбора городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры и включает в себя часто используемые словосочетания и глаголы-действия, которые употребляют представители групп пользователей. Пример такого списка для сегмента «Пассажиры общественного транспорта» приведен в таблице 1.

2. Анализа СМИ и соцсетей

Для анализа ключевых систем мониторинга, таких как Медиалогия, Бренд Аналитикс, Интегрум, IQBuzz, необходимо формирование системы тестовых заданий, в рамках данного исследования выбрана система с релевантным контентом и высокой гибкостью инструмента.

3. Разработка инструментария оценки удовлетворенности групп пользователей

На основании ключевых слов производится разработка инструментария, который позволяет в реальном времени отслеживать информационную активность каждой группы пользователей, а также проводить ретроспективный и сравнительный анализ.

4. Проведение анализа профилей групп пользователей

Далее полученный информационный контент подвергается фильтрации нерелевантной информации по каждой группе пользователей по следующим параметрам:

- количество и рейтинг публикаций по каждой группе,
- динамика ключевых показателей (сообщения, вовлеченность, аудитория, SM индекс),
- тональность,
- типы соцмедиа,
- авторы публикаций,
- соцдем авторов,

**Таблица 1**  
**Список ключевых слов на базе разработанных сценариев использования и/или выбора городского транспорта и дорожно-транспортной инфраструктуры для сегмента «Пассажиры общественного транспорта»**

Словосочетания	Глаголы
метро	пользоваться ехать ездить
маршрут	пользоваться знать узнать построить планировать рассчитать менять транспорт наземный транспорт
общественный транспорт	пользоваться ездить предпочитать оценивать
приложение	использовать заходить открыть платить
автобус	пользоваться ехать ездить ходить
МЦК / МЦД / БКЛ / Д2	пользоваться пересаживаться переходить ехать ездить
Тройка карта Тройка	пользоваться платить оплачивать комбинировать

- эмоции,
- хэштеги.

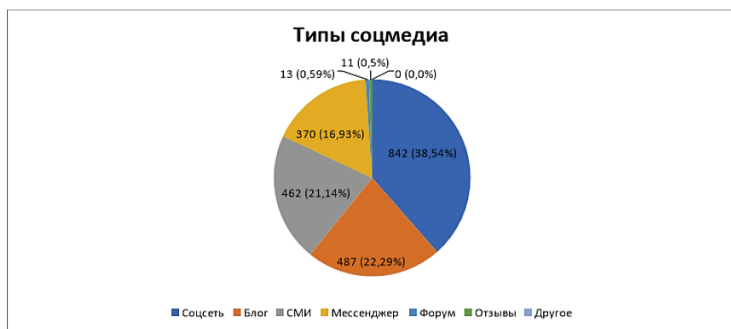
5. Формирование аналитических отчетов по каждой группе пользователей

Далее на основе полученных в ходе анализа результатов по каждой группе формируется аналитический отчет, так, на рисунке 4 представлено процентное соотношение типов соцмедиа, через которые осуществляется обратная связь.

Из рисунка 4 видно, что большая часть информации (38,6 %) поступает через социальные сети.

Содержание трех следующих модулей системы мониторинга инструментальный модуль; модуль обратной связи; модуль деловой консолидации зависит от поставленных целей и задач, которые определяются содержанием выявленных в рамках аналитического модуля актуальных проблем.

Таким образом, создание системы мониторинга является важным шагом к более эффективному взаимодействию органов власти и гражданского общества, что в свою очередь способствует устойчивому развитию транспортной системы Москвы.



Тип соцмедиа	Всего сообщений	%
Соцсети	842	38.54 %
Блоги	487	22.29 %
СМИ	462	21.14 %
Мессенджеры	370	16.93 %
Форумы	13	0.59 %
Отзывы	11	0.50 %
Другое	0	0.00 %
<b>Итого</b>	<b>2 185</b>	<b>100.0%</b>

Рис. 4. Осуществление обратной связи через соцмедиа

*Литература:*

1. Масленникова Н.Ю., Слинкова О.К. Понятие и сущность мониторинга с позиции системного подхода // Science Time. 2014. № 6 (6). С. 110–121.
2. Федеральный закон от 31.07.2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (ред. от 08.08.2024) // СПС КонсультантПлюс.
3. Завьялов Д.В. Концепция системы мониторинга уровня развития транспортной инфраструктуры мегаполиса // Экономика, предпринимательство и право. 2020. № 2. С. 343–354.
4. Силенко А.Н., Мажуга Н.С. Цифровизация транспорта города Москвы // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2024. № 4-3 (91). С. 45–51.
5. Петрова Д.В. Современные подходы к организации мониторинга пассажиропотоков общественного транспорта городских агломераций // International Journal of Open Information Technologies. 2020. № 1. С. 47–56.
6. Мониторинг открытости – Проблема центр. URL: <https://probcen.ru/motkrit.html> (дата обращения: 04. 11.2024).
7. Счетная палата: практики открытости госорганов продолжают работать. URL: <https://ach.gov.ru/news/otkrytost-2023> (дата обращения: 04. 11.2024).
8. Исследование «Мониторинг удовлетворенности работой московского транспорта» URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_358750/80fd48435dac78339fb02b13f3ff87fed91a9f71/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358750/80fd48435dac78339fb02b13f3ff87fed91a9f71/) (дата обращения: 04. 11.2024).
9. Бондарь И.С., Шагина Ю.С., Офицерова Д.А., Парусова А.И. Мониторинг государственной и муниципальной службы как эффективный инструмент контроля за деятельностью государственных и муниципальных органов власти // Экономика и социум. 2014. № 1-1 (10). С. 215–230.

## Formation of a Monitoring System to Assess the Development of Communication Mechanisms Between Moscow Executive Authorities and Civil Society in the Transport Sector

*Temnikova Yu. Yu.*

*Plekhanov Russian University of Economics (Moscow)*

*The formation of a monitoring system to assess the development of communication mechanisms between Moscow's executive authorities and civil society in the transport sector is highly relevant for the development of the capital's road transport sector, since more effective communication between authorities and the public allows for a more objective assessment of the needs of transport users, which contributes to the development of a problem-oriented strategy for the development of the industry and, as a result, improvement the quality of the services provided. The purpose of the article is to determine the stages of development and structure of the monitoring system for a comprehensive assessment of the development of communication mechanisms between Moscow executive authorities and civil society in the transport sector. The topic of the article seems to be quite relevant in modern conditions, especially in the aspect of the need to develop civil society in the Russian Federation and increase the effectiveness of its communication with government authorities. The article presents the results of a study of this issue using the example of a single locality, a city of federal significance, and a specific industry (transport) with which a significant number of specific citizens interact directly and on a daily basis. At the same time, the city of Moscow, as a locality, has specific features in general and in the field of public transport services, in particular. Many solutions are being tested here and then broadcast to other cities in Russia.*

*Keywords: monitoring, monitoring system, transport sector, communications between authorities and the civilian population, communication mechanisms of executive authorities in the transport sector*