Роль центров управления регионом (ЦУР) в стратегическом управлении: опыт Республики Мордовия

Пьянзин Артём Павлович
студент, ГКУ РМ «НИИГН», artyom.pyanzin@yandex.ru

В статье на основе эмпирических данных о деятельности Центра управления регионом Республики Мордовия в период с 2020 по 2026 год анализируется трансформация данного института от инструмента оперативного реагирования до элемента системы стратегического управления субъектом Российской Федерации. Рассматриваются механизмы сбора и обработки обращений через системы «Инцидент Менеджмент» и Платформу обратной связи, раскрывается роль «тепловых карт» проблем в визуализации социального напряжения и обосновании управленческих решений. На конкретных кейсах, включая адресное планирование дорожных ремонтов и ликвидацию последствий урагана, демонстрируется влияние ЦУР на корректировку региональных программ. Делается вывод об эффективности ЦУР Мордовии как стратегического аналитического центра, интегрирующего обратную связь от населения в процесс планирования социально-экономического развития региона.

Ключевые слова: Центр управления регионом, Республика Мордовия, стратегическое управление, цифровая трансформация, обратная связь, «Инцидент Менеджмент», Платформа обратной связи, государственное управление.

Внедрение цифровых технологий в деятельность органов государственной власти является одним из приоритетных направлений развития системы управления в Российской Федерации. Создание в 2020 году во всех субъектах страны Центров управления регионом (ЦУР) стало ключевым шагом на пути к построению эффективной модели взаимодействия власти и общества, основанной на принципах открытости, оперативности и объективности. Данная структура, по замыслу разработчиков, призвана не просто выступать в роли «цифровой приемной», но и стать стратегическим аналитическим центром, способным на основе больших данных определять «болевые точки» региона и предлагать пути их системного решения. В настоящей работе предпринята попытка проанализировать, насколько успешно ЦУР Республики Мордовия реализует данную стратегическую функцию, и оценить его вклад в систему управления регионом[1, 2].

Объектом исследования выступает Центр управления регионом Республики Мордовия, созданный в рамках исполнения поручения Президента Российской Федерации. Предметом исследования является его деятельность по сбору, анализу и внедрению в практику государственного управления данных, полученных из открытых источников и систем обратной связи. Теоретическую основу исследования составили нормативно-правовые акты и методические рекомендации по созданию и функционированию ЦУР, а также публичные отчеты о деятельности центра, опубликованные в официальных средствах массовой информации и ведомственных источниках Республики Мордовия.

ЦУР Мордовии функционирует с 2020 года. За четыре года его работы сформировалась устойчивая система мониторинга общественных настроений и проблематики, которая базируется на анализе двух основных потоков данных. Во-первых, это обработка инцидентов — сообщений, публикуемых в социальных сетях и мессенджерах, которые фиксируются с помощью систем «Инцидент Менеджмент». Во-вторых, это работа с обращениями граждан, поступающими через официальную Платформу обратной связи (ПОС) на портале «Госуслуги», а также через виджеты на сайтах органов власти. Такой подход позволяет получить всестороннюю картину проблем, волнующих жителей республики, в режиме реального времени.

За прошедший период работы ЦУР Мордовии были достигнуты существенные результаты. По данным, озвученным в ходе встречи Главы Республики Артёма Здунова с коллективом центра, за четыре года специалистами было отработано около 200 рисков и 30 фейков, а также более 150 тысяч инцидентов в интернет-пространстве. Данная работа свидетельствует не только о высокой нагрузке, но и о важной функции центра в противодействии информационным угрозам и деструктивному контенту, что приобретает особое значение в современных условиях. На постоянной основе ведется мониторинг более 1700 официальных государственных пабликов и 300 популярных сообществ Мордовии, что позволяет с высокой степенью точности отслеживать общественный резонанс по ключевым вопросам жизнедеятельности региона[3, 4].

Однако, как показывает практика, ЦУР превратился из инструмента исключительно «быстрого реагирования» в важнейший элемент системы стратегического планирования. Ключевым механизмом, обеспечивающим этот переход, является «тепловая карта» проблем региона. Этот инструмент, интегрирующий данные из различных источников, включая социальные сети, ПОС и другие информационные системы, позволяет визуализировать проблемные зоны в разрезе муниципальных образований и отраслей. Карта, окрашенная в цвета светофора (красный, желтый, зеленый), наглядно демонстрирует динамику обращений по таким сферам, как дорожное хозяйство, жилищно-коммунальное хозяйство, здравоохранение, образование и благоустройство. Анализ данной карты, регулярно представляемый руководству республики, становится основой для принятия управленческих решений на уровне правительства региона, позволяя перераспределять ресурсы и корректировать региональные программы с учетом реальной обстановки на местах.

В Республике Мордовия данная функция реализуется через тесное взаимодействие ЦУР с министерствами и ведомствами. Показательным является опыт оперативного создания интерактивной карты контейнеров для сбора стекла, который отражает способность центра быстро реагировать на конкретные запросы граждан и переводить их в практическую плоскость. Более масштабным примером влияния на стратегическое управление может служить работа по анализу обращений в сфере дорожного строительства. В феврале 2026 года тема состояния дорожного фонда стала ключевой, составив более 66% от всех поступивших обращений (8 469 из 12 723). Подобная статистика, подкрепленная конкретными жалобами и предложениями, поступающими из разных районов, дает региональному правительству возможность выстраивать приоритеты при планировании дорожных работ на ближайшие сезоны, что является элементом стратегического, а не тактического управления.

Важнейшим аспектом деятельности ЦУР Мордовии является работа по повышению качества и скорости взаимодействия власти с населением. Оперативность ответов в социальных сетях за четыре года работы была значительно повышена и на октябрь 2024 года составила 2 часа 42 минуты, что свидетельствует о высокой дисциплине исполнителей и налаженной системе межведомственного взаимодействия. При этом ЦУР выполняет функцию контроля за качеством этих ответов. Система ПОС предусматривает оценку гражданами качества решения проблемы. Если ответ признается неудовлетворительным, обращение автоматически направляется на доработку. Это создает обратную связь не только для граждан, но и для самих органов власти, стимулируя их к более качественной и глубокой проработке возникающих вопросов. За период с начала работы ЦУР на Платформе обратной связи было обработано более 40 тысяч обращений, что иллюстрирует масштаб этой работы[5, 6].

Стратегическое значение ЦУР проявляется и в его роли как площадки для общественного диалога. За четыре года было проведено 93 прямых эфира с представителями органов власти в социальных сетях, которые стали эффективным инструментом разъяснения государственной политики и сбора обратной связи. Эти мероприятия позволяют не только транслировать информацию, но и получать от граждан запросы на изменение или корректировку тех или иных решений. Кроме того, ЦУР участвует в социологических исследованиях, результаты которых, по словам Главы Мордовии, важны именно в системном ключе, для сравнительной аналитики и отслеживания долгосрочных тенденций.

Изучение количественных показателей деятельности ЦУР Мордовии позволяет составить объективное представление о масштабах выполняемой работы и зонах наибольшего социального напряжения в регионе. На основе статистических данных, обнародованных в отчётах за 2025–2026 годы, можно проследить чёткую отраслевую дифференциацию обращений. По состоянию на начало 2026 года лидирующей темой по числу инцидентов остаётся дорожное хозяйство и транспортная инфраструктура. В частности, за один из отчётных месяцев, февраль 2026 года, из 12 723 зафиксированных обращений на тему дорог пришлось 8 469, что эквивалентно 66,5% от общего объёма. Такая концентрация проблем в одной сфере является не случайной: состояние региональных и муниципальных трасс, ямочный ремонт, снегозадержание в зимний период и организация дорожного движения традиционно входят в число наиболее острых вопросов для любого субъекта России, и Мордовия не является исключением. Однако именно данные ЦУР позволяют перевести эту общую проблему в конкретную плоскость, привязав жалобы к определённым улицам, населённым пунктам и даже участкам дорог, что даёт возможность профильному Министерству транспорта и дорожного хозяйства составлять не абстрактные, а адресные планы ремонтных работ на ближайшие годы.

Вторым по значимости блоком обращений традиционно выступает жилищно-коммунальное хозяйство. Сюда входят вопросы несвоевременной уборки придомовых территорий, перебоев с водоснабжением и отоплением, а также жалобы на работу управляющих компаний. Хотя в процентном выражении доля таких обращений заметно уступает дорожной тематике, в абсолютных цифрах она исчисляется тысячами ежегодно. Интерес представляет тот факт, что благодаря активной позиции ЦУР Мордовии в части автоматического информирования граждан о ходе решения их проблем, вторичные обращения по вопросам ЖКХ в 2025 году сократились на 15–18% по сравнению с 2023 годом, что свидетельствует о повышении качества первичной отработки и снижении уровня бюрократизации процесса. Третью позицию занимает здравоохранение, где преобладают вопросы доступности узких специалистов, записи на приём и обеспечения лекарственными препаратами. Здесь ЦУР выполняет мониторинговую функцию, позволяющую Министерству здравоохранения оперативно корректировать маршрутизацию пациентов[7, 8].

Рассматривая ЦУР Мордовии в контексте стратегического управления, нельзя не отметить его связь с более широкой политикой цифровизации, реализуемой в рамках национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства». Мордовия активно участвует в этом процессе, переводя государственные услуги в электронный вид. К началу 2026 года все массовые социально значимые услуги (86 видов) были переведены на Единый портал государственных услуг, а доля онлайн-обращений достигла 98,4%. Именно ЦУР выступает тем органом, который интегрирует результаты этой цифровизации с реальными потребностями граждан, превращая потоки данных из пассивных информационных архивов в активные ресурсы для управления. Развитие таких систем, как «Карта жителя Республики Мордовия», предполагает дальнейшее расширение возможностей персонализированного предоставления мер поддержки, что также требует высокоточного анализа данных, который обеспечивает ЦУР.

Практическая значимость деятельности Центра управления регионом Республики Мордовия наиболее наглядно проявляется в его способности напрямую влиять на корректировку региональных программ и бюджетных расходов. Ярким примером такого влияния служит работа в сфере дорожного хозяйства, которая, по данным мониторинга, устойчиво занимает лидирующую позицию в структуре обращений граждан. Так, в феврале 2026 года на тему состояния дорожного фонда поступило более 8,4 тысячи жалоб, что составило свыше 66 процентов от общего числа инцидентов. Эта аналитика, агрегированная ЦУР и переданная руководству республики, легла в основу управленческих решений: Глава Мордовии Артём Здунов поручил профильным ведомствам разработать адресные графики ремонта для конкретных проблемных участков, выделив наиболее критичные точки в населённых пунктах Левжа, Лопатино, Берсеневка и Потьма. Более того, данные о сбоях в работе общественного транспорта в Саранске, зафиксированные ЦУР по маршрутам № 9 и № 11, стали прямым основанием для принятия решения о пополнении автопарка города двенадцатью большими автобусами и запуске производственной площадки по сборке новых троллейбусов. Это иллюстрирует, как обратная связь от населения через ЦУР превращается в реальные инвестиционные проекты и позволяет властям оперативно перераспределять ресурсы на наиболее острые зоны[9].

Особого внимания заслуживает роль ЦУР в координации действий органов власти в условиях чрезвычайных ситуаций, где оперативность получения информации напрямую влияет на сохранение жизни и имущества граждан. В июле 2021 года после урагана, прошедшего в Старошайговском районе, специалисты центра оперативно зафиксировали многочисленные обращения жителей о повреждении кровель домов и нарушениях электроснабжения. Данные мониторинга были незамедлительно переданы в администрацию Главы Республики и в ответственные ведомства. Это позволило провести адресную оценку ущерба и в кратчайшие сроки инициировать процедуру выплаты компенсаций. На основе сигналов ЦУР из резервного фонда Главы Республики Мордовия была выделена материальная помощь пострадавшим семьям, причём общая сумма поддержки жителей района достигла 10,6 миллиона рублей. Данный кейс демонстрирует, что ЦУР выполняет функцию критически важного информационного моста, обеспечивая органы власти точными данными о масштабах бедствия для оперативного принятия решений и предотвращения социальной напряжённости.

В повседневной практике ЦУР Мордовии также успешно реализует механизм оперативного реагирования на локальные коммунальные проблемы, позволяя предотвращать их перерастание в системные сбои. Анализ обращений, поступающих через Платформу обратной связи и социальные сети, показывает, что мелкие проблемы, такие как перебои с водоснабжением или задержки с запуском отопления, при своевременной фиксации решаются в течение нескольких часов. Так, благодаря обращению жителей Торбеевского района, зафиксированному через систему мониторинга, удалось оперативно восстановить теплоснабжение в нескольких насе-

лённых пунктах, не допустив длительного периода холода и аварийных ситуаций. Этот пример подтверждает, что оперативная работа центра не только повышает комфорт проживания, но и снижает нагрузку на аварийные службы за счёт раннего выявления инцидентов и их адресации в ресурсоснабжающие организации[10, 11].

Вместе с тем, анализ текущей деятельности ЦУР позволяет определить вектор дальнейшего развития. Несмотря на достигнутые успехи, включая сокращение времени ответа до 2 часов 42 минут и обработку более 150 тысяч инцидентов за четыре года, перед центром стоят задачи качественного роста. Ключевым вызовом остаётся переход от точечного решения отдельных проблем к формированию устойчивой и прогнозируемой повестки развития региона на основе постоянного диалога с жителями. Требуется дальнейшее расширение каналов взаимодействия, в частности, с бизнес-сообществом и ресурсоснабжающими организациями, а также углубление аналитической работы для выявления глубинных причин повторяющихся жалоб. Как подчеркнул Глава Республики, данные ЦУР важны не столько как моментальный срез, сколько в системном ключе — для сравнительной аналитики и отслеживания долгосрочных трендов, что позволит перейти от реактивного управления к проактивному планированию социально-экономического развития Мордовии[12].

Таким образом, опыт Республики Мордовия демонстрирует эволюционное развитие Центра управления регионом. Созданный как инструмент оперативного реагирования на обращения и мониторинга социальных сетей, за четыре года ЦУР стал полноценным аналитическим центром, интегрированным в процесс принятия стратегических решений. Используя технологии сбора и анализа больших данных, в частности, «тепловые карты» и постоянный мониторинг отраслевых проблем, ЦУР обеспечивает руководство республики актуальной и достоверной информацией о состоянии дел в муниципалитетах и различных сферах жизни.

Данная структура выполняет триединую функцию: во-первых, обеспечивает быструю обратную связь и решение локальных проблем жителей; во-вторых, аккумулирует данные для глубокого анализа и прогнозирования социально-экономической ситуации; в-третьих, служит действенным механизмом контроля за работой органов исполнительной власти, повышая их ответственность перед населением. Результаты работы ЦУР Мордовии, выражающиеся в росте оперативности ответов, снижении числа повторных жалоб и активном использовании аналитических данных для корректировки региональных программ, свидетельствуют о высокой эффективности данной модели в контексте стратегического управления регионом. Дальнейшее развитие Центров управления регионом, вероятно, будет связано с углублением аналитической работы, расширением спектра подключаемых источников данных и более тесной интеграцией с процессами цифровой трансформации, что позволит окончательно закрепить их статус в качестве одного из ключевых звеньев современной государственной системы управления.

Литература

1. Тырса, К. А. Перспективы развития центров управления регионами / К. А. Тырса. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2023. — № 19 (466). — С. 198-200.
2. Конищев Е.С. Анализ деятельности центров управления регионом в рамках системы регионального управления // Креативная экономика. - 2022. -Том 16. - № 12. - С. 4637-4654.
3. О создании и функционировании центра управления региона в Республике Мордовия : проект постановления Председателя Правительства Республики Мордовия [Электронный ресурс]. – Режим доступа :https://www.e-mordovia.ru/otkrytye-dannye/normativnye-akty/teksty-proektov/administratsiya-glavy-rm/proekt-postanovleniya-predsedatelya-pravitelstva-rm-o-sozdanii-i-funktsionirovanii-tsentra-upravleni/(дата обращения: 22.08.2026).
4. Положение о центре управления региона в Республике Мордовия : утв. постановлением Председателя Правительства Республики Мордовия от 21 декабря 2021 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа :https://www.e-mordovia.ru/upload/iblock/810/y0hfr2yckqafd29jy37gp3tdm3uv57nm/Polozhenie-o-TSUR-Respubliki-Mordoviya-21.12.2021.docx(дата обращения: 22.08.2026).
5. Центр управления регионом Республики Мордовия оперативно отрабатывает проблемные вопросы жителей по всем направлениям : официальный сайт Администрации Пижанского муниципального округа, 14.04.2021 [Электронный ресурс]. – Режим доступа :http://xn--80aaqhmrk.xn--p1ai/news/14416/?type=original(дата обращения: 22.08.2026).
6. ЦУР Мордовии исполнилось четыре года : ГТРК Мордовия, 27.10.2024 [Электронный ресурс]. – Режим доступа :https://mordoviatv.ru/czur-mordovii-ispolnilos-chetyre-goda/(дата обращения: 22.08.2026).
7. ЦУР Республики Мордовия рассказал о результатах работы за два года : Рузгазета, 09.12.2022 [Электронный ресурс]. – Режим доступа :https://ruzgazeta.ru/2022/12/09/%d1%86%d1%83%d1%80-%d1%80%d0%b5%d1%81%d0%bf%d1%83%d0%b1%d0%bb%d0%b8%d0%ba%d0%b8-%d0%bc%d0%be%d1%80%d0%b4%d0%be%d0%b2%d0%b8%d1%8f-%d1%80%d0%b0%d1%81%d1%81%d0%ba%d0%b0%d0%b7%d0%b0%d0%bb-%d0%be-%d1%80/(дата обращения: 22.08.2026).
8. В феврале ЦУР Мордовии отреагировал на более чем 12 тысяч обращений граждан : Про Город Саранск, 04.03.2026 [Электронный ресурс]. – Режим доступа :https://pg13.ru/news/83399(дата обращения: 22.08.2026).
9. Система «ЦУР Бизнес» помогает предпринимателям Мордовии : Инвестиционный портал Республики Мордовия, 29.01.2024 [Электронный ресурс]. – Режим доступа :https://investrm.ru/pressroom/news/sistema_tsur_biznes_pomogaet_predprinimatelyam_mordovii/(дата обращения: 22.08.2026).
10. О востребованности этих площадок и высоком уровне взаимодействия жителей и органов публичной власти свидетельствует тенденция пр... : Официальный сайт Законодательного Собрания Нижегородской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа :https://www.zsno.ru/upload/medialibrary/e00/prwaloy188h0jikrvru39m3hi5pwgv14/Opyt-subektov-PFO-po-1-voprosu-72.docx(дата обращения: 22.08.2026).
11. Центр управления регионом отметил свой первый день рождения : ГТРК Мордовия, 29.11.2021 [Электронный ресурс]. – Режим доступа :https://mordoviatv.ru/czentr-upravleniya-regionom-otmetil-svoj-pervyj-den-rozhdeniya/(дата обращения: 22.08.2026).
12. В рамках выполнения работ по модернизации АИС «МФЦ» в настоящее время завершаются работы... : Официальный портал органов государственной власти Республики Мордовия [Электронный ресурс]. – Режим доступа :http://e-mordovia.ru/upload/iblock/a9b/_-_-_-_-2020-_.docx(дата обращения: 22.08.2026).

The role of regional management centers (rmc) in strategic management: the experience of the Republic of Mordovia

Pyanzin A.P.

State Educational Institution of the Republic of Moldova "NIIGN"

Based on empirical data about the activities of the Regional Management Center of the Republic of Mordovia between 2020 and 2026, the article analyses the transformation of this institution from a tool for rapid response to an element of the strategic management system of a constituent entity of the Russian Federation. The mechanisms for collecting and processing requests via the “Incident Management” system and the Feedback Platform are examined; the role of “heat maps” of problems in visualising social tension and substantiating management decisions is revealed. The impact of the RMC on adjusting regional programmes is demonstrated through specific cases, including targeted planning of road repairs and the elimination of the consequences of a hurricane. The conclusion is drawn about the effectiveness of the Mordovia Regional Management Center as a strategic analytical center that integrates feedback from the population into the process of planning the socio-economic development of the region.

Keywords: Regional Management Center, Republic of Mordovia, strategic management, digital transformation, feedback, “Incident Management”, Feedback Platform, public administration.

References

1. Tyrsa, K. A. Prospects for the development of regional management centers / K. A. Tyrsa. — Text: direct // Young Scientist. — 2023. — No. 19 (466). — Pp. 198-200.
2. Konishchev E. S. Analysis of the activities of regional management centers within the framework of the regional management system // Creative Economy. - 2022. - Volume 16. - No. 12. - Pp. 4637–4654.
3. On the establishment and operation of the regional management center in the Republic of Mordovia: draft resolution of the Chairman of the Government of the Republic of Mordovia [Electronic resource]. – Access mode : https://www.e-mordovia.ru/otkrytye-dannye/normativnye-akty/teksty-proektov/administratsiya-glavy-rm/proekt-postanovleniya-predsedatelya-pravitelstva-rm-o-sozdanii-i-funktsionirovanii-tsentra-upravleni / (date of access: 08/22/2026).
4. Regulations on the regional management Center in the Republic of Mordovia : approved by the decree of the Chairman of the Government of the Republic of Mordovia dated December 21, 2021 [Electronic resource]. – Access mode : https://www.e-

mordovia.ru/upload/iblock/810/y0hfr2yckqafd29jy37gp3tdm3uv57nm/Polozhenie-o-TSUR-Respubliki-Mordoviya-21.12.2021.docx (date of reference: 08/22/2026).
5. The Regional Management Center of the Republic of Mordovia promptly works out the problematic issues of residents in all areas : the official website of the Administration of the Pizhansky Municipal District, 04/14/2021 [Electronic resource]. – Access mode: http://xn--80aaqhmrk.xn--p1ai/news/14416/?type=original (access date: 22.08.2026).
6. The Mordovia CSO is four years old: GTRK Mordovia, 27.10.2024 [Electronic resource]. – Access mode: https://mordoviatv.ru/czur-mordovii-ispolnilos-chetyre-goda/ (accessed: 22.08.2026).
7. The Central Administrative Office of the Republic of Mordovia reported on the results of its work over two years: Ruzgazeta, 09.12.2022 [electronic resource]. – Access mode : https://ruzgazeta.ru/2022/12/09/%d1%86%d1%83%d1%80-%d1%80%d0%b5%d1%81%d0%bf%d1%83%d0%b1%d0%bb%d0%b8%d0%ba%d0%b8-%d0%bc%d0%be%d1%80%d0%b4%d0%be%d0%b2%d0%b8%d1%8f-%d1%80%d0%b0%d1%81%d1%81%d0%ba%d0%b0%d0%b7%d0%b0%d0%bb-%d0%be-%d1%80 / (date of appeal: 08/22/2026).
8. In February, the SDG of Mordovia responded to more than 12 thousand appeals from citizens : About the City of Saransk, 03/04/2026 [Electronic resource]. – Access mode: https://pg13.ru/news/83399 (accessed: 22.08.2026).
9. The “TSUR Business” system helps entrepreneurs in Mordovia: Investment Portal of the Republic of Mordovia, 29.01.2024 [electronic resource]. – Access mode: https://investrm.ru/pressroom/news/sistema_tsur_biznes_pomogaet_predprinimatelyam_mordovii/ (accessed: 22.08.2026).
10. The demand for these platforms and the high level of interaction between residents and public authorities is evidenced by the trend…: Official website of the Legislative Assembly of the Nizhny Novgorod Region [electronic resource]. – Access mode: https://www.zsno.ru/upload/medialibrary/e00/prwaloy188h0jikrvru39m3hi5pwgv14/Opyt-subektov-PFO-po-1-voprosu-72.docx (accessed: 22.08.2026).
11. The Regional Management Center celebrated its first birthday: GTRK Mordovia, 29.11.2021 [Electronic resource]. – Access mode: https://mordoviatv.ru/czentr-upravleniya-regionom-otmetil-svoj-pervyj-den-rozhdeniya/ (accessed: 22.08.2026).
12. As part of the work to modernize the AIS “MFC”, the work is currently being completed...: Official portal of the state authorities of the Republic of Mordovia [Electronic resource]. – Access mode: http://e-mordovia.ru/upload/iblock/a9b/_-_-_-_-2020-_.docx (accessed: 22.08.2026).