

© Анастасия Степановна Коваль
студент Поволжского института управления
имени П. А. Столыпина – филиала РАНХиГС
iibry@yandex.ru

© Дарья Олеговна Потехина
студент Поволжского института управления
имени П. А. Столыпина – филиала РАНХиГС

РАЗВИТИЕ ПРАКТИКИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ ДЛЯ АКТИВАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

Аннотация. В статье рассмотрены технологии и практики взаимодействия органов публичной власти с населением в условиях цифровизации. Цифровизация рассматривается как фактор активизации участия граждан во взаимодействии с органами публичной власти по широкому спектру общественно значимых вопросов. Социальные сети становятся одним из наиболее массовых инструментов коммуникации. Авторами делается вывод, что в системе оценки эффективности взаимодействия с гражданами необходимо рассматривать общение с гражданами и работу с их обращениями в социальных сетях как неотъемлемую часть деятельности органов власти.

Abstract. The article examines the technologies and practices of interaction of public authorities with the population in the conditions of digitalization. Digitalization is considered as a factor of enhancing citizens' participation in interaction with public authorities on a wide range of socially significant issues. Social networks are becoming one of the most popular communication tools. The authors conclude that in the system of evaluating the effectiveness of interaction with citizens, it is necessary to consider communication with citizens and work with their appeals in social networks as an integral part of the activities of authorities.

Ключевые слова: взаимодействие государства и общества, органы публичной власти, государственная служба, социальная сеть, центр управления регионом.

Keywords: interaction of public authorities and citizens, public authorities, public service, social media, regional control center.

Проблематика исследований, связанных с различными аспектами функционирования системы взаимодействия государства и общества, является актуальной и востребованной как среди российских, так и

зарубежных исследователей. Устойчивым трендом в этих исследованиях стали вопросы, связанные с особенностями сетевого взаимодействия различных его факторов и выявление механизмов и технологий, на основе которых организуется современный общественно-политический процесс, в котором всё большее значение приобретают институты гражданского общества [1]. Изучение опыта взаимодействия органов публичной власти с сетевыми структурами гражданского общества позволяет увидеть предпочтительные модели для построения партнерских отношений, позволяющих всесторонне использовать их экспертный потенциал при выработке и реализации управленческих решений [2].

Становление общества сетевых структур в информационную эпоху, и особенно в современной его фазе, обусловленной глобальной цифровизацией, усиливает процессы вовлеченности также и отдельных граждан, активизируя их участие во взаимодействии с органами публичной власти по широкому спектру общественно значимых вопросов. Современные технические возможности социальной сети как онлайн-платформы являются одним из наиболее массовых инструментов коммуникации между людьми. По состоянию на октябрь 2022 года активная аудитория в социальных медиа зафиксирована на уровне более 62 млн. авторов публичных сообщений, которое превысило 1,5 млрд. [3]. Современный человек не может представить жизнь без общения в чатах, по видеозвонку, новостной ленты или просмотра коротких видео. Социальная сеть – это интерактивный многопользовательский сайт, то есть интернет-площадка, которая формируется зарегистрированными пользователями (посетителями) и позволяет им общаться между собой, а также пользователи могут размещать информацию о себе.

Сейчас социальные сети становятся механизмом развития системы электронного правительства, инструментом создания положительного имиджа органа публичной власти, а также государственной (муниципальной) службы. Социальные сети дают возможность оперативно информировать общественность, демонстрируя результаты своей деятельности через фотографии, видео, прямые эфиры. Любое включение аудитории в заинтересованное обсуждение опубликованного послания особенно актуально становится на региональном уровне и на уровне местного самоуправления. В совокупности с уже организованным сетевым взаимодействием в виде общественных палат и общественных советов совершенствуется и повышается эффективность информационно-коммуникативного взаимодействия между органами власти и институтами гражданского общества, так как повышается интенсивность информационного обмена как со стороны государственных гражданских и муниципальных служащих, так и

представителей гражданского общества, которые все активнее и интенсивнее используют ресурс социальных сетей для общения и формирования обратной связи между органами публичной власти и обществом, особенно в рамках уже сформированных механизмов взаимодействия с органами власти, таких как общественные палаты и общественные советы [4].

Интенсивное развитие практики использования социальных сетей для взаимодействия с гражданами с органами публичной власти через создание персональных страниц в социальных сетях обусловило необходимость корректировки законодательства, уточняющего некоторые термины, характеризующие специфику социальных сетей [5].

Создаются и развиваются новые формы взаимодействия с населением на основе мониторинга информации, размещаемой в социальных сетях. Так, 29 декабря 2018 году в Подмосковье был открыт первый центр управления регионом (ЦУР) [6]. Центр управления регионом – это проектный офис, который формируется в субъекте Российской Федерации, процесс создания и деятельность офиса регламентируется нормативно-правовыми актами субъекта. Именно центр управления регионом осуществляет коммуникацию с гражданами, так как центр обрабатывает и реагирует на все виды обращений, поступающих по любым каналам в органы власти и организации, уклон делается именно на информацию, поступающую через социальные сети и мессенджеры. Работа центра ведётся по таким направлениям как: здравоохранение; образование; социальная защита; земельные и имущественные отношения; жилищно-коммунальное хозяйство и так далее.

Это направление развития взаимодействия с населением постоянно находится в поле зрения высшего политического руководства государства: 30 января 2020 год перед началом заседания Совета по развитию местного самоуправления Владимир Владимирович Путин посетил и ознакомился с работой центра управления регионом Московской области. После этого в перечень поручений Президента Российской Федерации от 1 марта 2020 года № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления было внесено поручение о создании Центров управления развития регионом в каждом субъекте Российской Федерации [7].

В пресс-центре газеты «Комсомольская правда-Саратов» подвели итоги работы Центра управления регионом за 2021 год [8]. По их данным, в Центр за 2021 год поступило 130 тысяч обращений, из них 55 тысяч было получено через социальные сети. Поэтому именно Центр управления регионом выстраивает структуру коммуникации «власть – граждане» через социальные сети.

Стоит отметить, что в Тамбовской области на базе Центра управления регионом помимо мониторинга обращений жителей региона в 2022 году запустили прямые эфиры. На основании обращений жителей в ходе прямых эфиров принимаются решения. Например, после такой беседы с начальником управления по охране окружающей среды и природопользованию Тамбовской области начали расчищать реку Пичаевку [9].

На наш взгляд, управленческое решение введения практики ЦУР увеличило взаимодействие между гражданами и органами публичной власти. Такой механизм прямой коммуникации власти и граждан позволяет быстро реагировать на повседневные проблемы граждан, а значит, органы власти могут в короткие сроки решить проблемы. Тем самым повышается доверие граждан к органам публичной власти.

До создания Центров управления регионом в некоторых субъектах Российской Федерации уже велось взаимодействие с гражданами через социальные сети. Например, в Центрально-Чернозёмном экономическом районе данная работа в социальных сетях началась еще в 2017 году. Существуют страницы региональных и муниципальных органов власти, министерств, подведомственных им организаций и бюджетных учреждений – от детских садов до пансионатов.

Администрация Курской области ведет сообщество с 2017 года и сейчас в «ВК» на них подписано 94 тыс. пользователей [10]. По данным областной администрации, число обращений с момента появления официального сообщества в сети «ВК» каждый год возрастает в 1,5 раза.

С 2018 года аккаунт в «ВК» и «ОК» ведет правительство Липецкой области [10]. Они ведутся всеми региональными органами власти, городскими и районными администрациями, в процессе – создание сообществ сельсоветов. Органы власти говорят о том, что люди стали писать в социальных сетях чаще, поскольку данный формат для них наиболее удобен, а ответы на свои запросы они получают на тех же площадках, где оставляют комментарии. Таким образом, практика Липецкой области показывает, насколько актуально направление развития социальных сетей в общении с гражданами. Более того, Липецкая область – отличный пример внедрения социальных медиа в работу не только государственных органов власти, но и всей структуры публичной власти в регионе.

Другим примером с полезной практикой является Воронежская область. В Воронежской области страница Правительства «ВК» появилась в 2019 году, с тех пор на них подписалось 107 тыс. человек. На вопросы пользователей чаще всего отвечают руководители департаментов правительства. Кроме того, Правительство

Воронежской области самостоятельно проводит прямые эфиры при участии губернатора.

Таким образом, развитие социальных медиа в деятельности органов публичной власти способствует открытости органов к прямому диалогу с гражданами и общественными институтами. Для дачи оценки эффективности взаимодействия с гражданами необходимо рассматривать общение с гражданами и работу с их обращениями в социальных сетях как неотъемлемую часть деятельности органов власти.

Именно построенные по принципу открытости, обратной связи аккаунты органов публичной власти в социальных сетях являются реальным показателем эффективности коммуникации власти и населения.

Список литературы

1. Кастельс М. Становление общества сетевых структур // Новая постиндустриальная волна на Западе. Антология / под редакцией В. Л. Иноземцева. – М. : Academia, 1999. – 640 с.

2. Заббаров А. Г., Фомин О. Н., Мамонов М. В., Брянцев И. И. Сетевые структуры третьего сектора в системе взаимодействия власти и гражданского общества: монография. – Саратов, 2009.

3. Социальные сети в России: цифры и тренды, осень 2022 // [Электронный ресурс]. URL: <https://br-analytics.ru/blog/social-media-russia-2022/>

4. Брянцев И. И., Евстифеев Р. В. Проблемы оценки эффективности институтов государственно-общественного управления (на примере общественных палат Владимирской и Саратовской областей) // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2020. – № 1. – С. 115-136.

5. О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»: Федеральный закон от 14.07.2022 № 270-ФЗ. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024>.

6. Губернатор Подмосковья открыл информационный «Центр управления регионом» // Российское государственное федеральное информационное агентство, бывшее советское информационное агентство (ТАСС): офиц. сайт. URL: <https://tass.ru/obschestvo/5965003>.

7. Перечень поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления: утв. Президентом РФ 1 марта 2020 г. № Пр-354. URL: <https://base.garant.ru/73699052/>.

8. Итоги работы центра управления регионом в Саратове. URL: <https://saratov24.tv/news/tsur-regiona-otslezhivaet-vse-publikatsii-saratovtsev-v-otkrytykh-pablikakh-v-sotssetyakh/>.

9. Комментарий прямого эфира ЦУР Тамбовской области и.о. начальника управления по охране окружающей среды и природопользованию. URL: <https://top68.ru/news/ecology/2022-08-06/i-o-nachalnika-upravleniya-po-ohrane-okruzhayuschey-sredy-i-prirodopolzovaniyu-prokommentiroval-situatsiyu-s-plotinoy-na-tsne-137470>.

10. Как власти Черноземья работают с пользователями социальных сетей. URL: <https://chr.rbc.ru/chr/freenews/632db2989a794781d78feedc>.