

Днепроvская Н.В.

Цифровая трансформация взаимодействия органов государственной власти и граждан*

Днепроvская Наталья Витальевна — кандидат экономических наук, доцент, Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Москва, РФ.

E-mail: ndnepr@gmail.com

SPIN-код РИНЦ: [5620-7781](https://elibrary.ru/5620-7781)

Аннотация

В статье рассматривается цифровая трансформация взаимодействия органов государственной власти и граждан. Проведенный анализ присутствия министерств Российской Федерации в социальных сетях показывает, что наиболее популярными среди госслужащих являются аккаунты в *Twitter*. Представлен путь изменения каналов взаимодействия от печатных изданий до использования мессенджеров. Благодаря новым возможностям цифровых технологий граждане могут становиться активными участниками обсуждений государственной политики и влиять на принятие решений в государственном управлении. Расширение каналов связи в государственном секторе создает возможности для достижения новых результатов в сфере повышения взаимопонимания граждан и государства, совместного поиска взаимовыгодных решений. В то же время широкое распространение цифровых технологий связано и с новыми вызовами для органов государственного управления. Традиционные информационные каналы утрачивают монопольное право на публикацию мнений, сведений, вопросов, и такое право возникает у каждого пользователя сервисов веб 2.0.

Ключевые слова

Информационное общество, цифровая трансформация, органы государственной власти, социальные сети, электронное правительство.

Введение

В настоящее время мы наблюдаем новый этап в развитии информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), связанный с цифровыми технологиями искусственного интеллекта, больших данных и виртуальной реальности. Развитие современных ИКТ направлено на упрощение сетевого взаимодействия с другими технологиями и интернет-сервисами, мобильность, повышение адаптивности и разнообразие цифровых платформ и приложений.

В результате глубокого проникновения в общественную жизнь ИКТ наблюдается нарастающая цифровизация всех сфер жизни человека. Доступ к ИКТ, набору веб-сервисов и мобильных приложений становится естественной потребностью молодых поколений, которые обозначают как X, Y и Z¹. Особенность поведения их представителей заключается в том, что они воспринимают ИКТ как естественный инструмент познания, общения и работы. Умение использовать ИКТ становится

* Исследование выполнено по гранту Президента РФ по государственной поддержке ведущих научных школ № НШ-5449.2018.6 «Исследование цифровой трансформации экономики».

¹ Howe N., Strauss W. The Next 20 Years: How Customer and Workforce Attitudes Will Evolve // Harvard Business Review. 2007. Vol. 85. No 7–8. P. 41–52.

необходимым навыком². Для значительной части граждан ИКТ, социальные сети, мессенджеры становятся неотъемлемой частью их жизненного пространства. Это граждане, для которых информационный поток является постоянным и разнообразным, граждане, привыкшие к получению моментального ответа на любой вопрос.

Новые социальные медиа не являются чем-то новым для бизнеса, они активно осваиваются коммерческими компаниями³. Происходит интеграция корпоративных информационных систем с сервисами веб 2.0 при организации взаимоотношений с клиентами⁴, внутренние корпоративные системы заимствуют функции социальных медиа для поддержания обмена знаниями между специалистами компаний⁵, и это лишь некоторые направления использования новых технологий в бизнесе. ИКТ обеспечивают практически неограниченные возможности ведения предпринимательской, научно-исследовательской, творческой и иной деятельности в Интернете⁶. Помимо экономического эффекта, информационная индустрия оказывает определенное влияние на государственное управление. Однако информатизация органов государственного управления происходит значительно медленнее, чем организаций в частном секторе.

Информатизация органов государственного управления в Российской Федерации ведется с 90-х годов прошлого столетия. За прошедшее время был достигнут значительный прогресс в выполнении ряда государственных программ по разработке сервисов электронного правительства и развитию информационного общества. Международный союз электросвязи⁷ в рейтинге стран по уровню развития ИКТ в 2016 г. присвоил России 43-место из 175. В органах государственного управления построена информационная инфраструктура для автоматизации

² Подольский О.А., Попов Д.С. Первое исследование компетенций взрослых в России // Вопросы образования. 2014. № 2. С. 82–108.

³ Тультаева И.В., Каптюхин Р.В., Тультаев Т.А. Воздействие социальных сетей на коммуникационные процессы в современном обществе // Бизнес. Образование. Право. 2014. № 4. С. 84–88.

⁴ Шевцова И.В. Социальные медиа электронного правительства // Ценности и интересы современного общества: Материалы международной научно-практической конференции. Москва, 25–29 мая 2015 г. / Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. М., 2015. Ч. 3. Современные парадигмы информационных технологий в развитии общества. С. 181–185.

⁵ Башина О.Э., Уринцов А.И., Павлековская И.В. Моделирование процессов коммуникаций сотрудников в управлении неформализованными знаниями субъекта экономики // Статистика и экономика. 2014. № 2. С. 187–202.

⁶ Афанасьев М.А., Староверова О.В., Уринцов А.И. Компьютерный инструментарий управления эффективностью бизнеса // Вестник Московского университета МВД России. 2016. № 8. С. 208–211.

⁷ Measuring the Information Society Report 2016 / International Telecommunication Union. Geneva, 2016. URL: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf> (accessed: 05.01.2018).

алгоритмизированных функций, создания федеральных реестров, баз данных, федеральных государственных информационных систем и сервисов электронного правительства на всех уровнях государственного управления⁸.

Цифровизация органов государственного управления должна быть направлена на достижение стратегических целей⁹. В развитых странах в настоящее время происходит переход от электронного правительства к цифровому, которое становится неотъемлемым элементом для стран развитой экономики¹⁰.

Внимание исследователей и разработчиков привлекают вопросы использования зарождающихся цифровых технологий в государственном управлении. Но потенциал предыдущего этапа развития ИКТ, основанного на технологиях веб 2.0, полностью еще не задействован¹¹. Именно технологии веб 2.0 превратили ИКТ из обособленных средств индивидуальной информационной деятельности в коллективные инструменты командной работы.

С возрастающей популярностью новых социальных медиа (социальных сетей) у граждан появляется возможность не только наблюдать за формированием и реализацией государственной политики, но и вступать в интерактивное взаимодействие с органами государственной власти через сервисы веб 2.0¹². Опыт зарубежных стран показывает, что использование сервисов веб 2.0 позволяет расширить взаимодействие государственного управления и граждан. Оно способствует повышению результативности обратной связи, вовлечению граждан в обсуждение важных задач государственного управления, созданию инноваций, обеспечивающих безопасность и комфорт граждан. Сейчас полноценные коммуникации без социальных медиа и мессенджеров в деловой и личной деятельности невозможны.

⁸ Бестолкова Г.В. Государственные электронные услуги: виды и особенности // Государственное управление. Электронный вестник. 2017. № 65. С. 23–44.

URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/65_2017bestolkova.htm (дата обращения: 05.01.2018).

⁹ United Nations E-government Survey 2014: E-government for the Future We Want / United Nations. New York, 2014. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (accessed: 05.01.2018); Anthopoulos L.G., Reddick C.G. Government E-strategic Planning and Management: Practices, Patterns and Roadmaps. New York: Springer Science & Business Media, 2014.

¹⁰ Fishenden J., Thompson M. Digital Government, Open Architecture, and Innovation: Why Public Sector IT Will Never Be the Same Again // Journal of Public Administration Research and Theory. 2013. Vol. 23. No 4. P. 977–1004.

¹¹ Шевцова И.В., Днепровская Н.В. Социальные медиа в коммуникации между гражданами и органами государственного управления // Государственное управление. Электронный вестник. 2015. № 51. С. 138–151. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/51_2015shevtsova_dneprovskaya.htm (дата обращения: 05.01.2018).

¹² Пименов Н.П. Современные тренды социодинамики политических коммуникаций в России // ПОЛИТЭКС. 2016. Т. 12. № 2. С. 66–75.

Задача исследования состоит в том, чтобы провести оценку использования органами государственного управления новых социальных медиа для общения с гражданами и определить перспективы развития эффективной обратной связи, выявить основные возможности и риски участия органов государственной власти в социальных сетях.

Активность органов власти в социальных сетях

Социальные сети стали привычной средой общения для граждан, где происходят дискуссии, мероприятия, обмен информацией, устанавливаются личные и деловые контакты и многое другое. По результатам опроса общественного мнения (декабрь 2016 г.)¹³, 60% россиян являются пользователями социальных сетей. Так называемые социальные медиа являются одним из самых быстрорастущих сервисов Интернета, аудитория которых ежегодно увеличивается, равно как и время, которое пользователи проводят в социальных сетях.

Коммерческие компании активно используют социальные сети как способ взаимодействия с клиентами и партнерами. Социальные медиа являются эффективным каналом коммуникации с точки зрения соотношения затрат к охвату аудитории и скорости обратной связи. Использование социальных медиа не требует высоких расходов на внедрение и разработку, затраты включают лишь издержки по созданию и продвижению аккаунта.

Организация взаимодействия с гражданами через социальные сети для органов государственной власти является не возможностью, а насущной необходимостью¹⁴. Степень влияния на граждан через социальные сети сложно переоценить. И это проявляется не только в цифровой трансформации всех коммуникаций, но затрагивает и экономические аспекты жизни общества¹⁵. Влияние крупных ИТ-компаний на государство, его политику и экономику огромно. Первой страной, которая выбрала путь формализации отношений с ИТ-компаниями и возведения их в статус

¹³ За пять лет общение в соцсетях выросло // Левада-центр [Сайт]. 24.01.2017. URL: <https://www.levada.ru/2017/01/24/za-pyat-let-obshhenie-v-sotssetyah-vyroslo/> (дата обращения: 05.01.2018).

¹⁴ Сурма И.В. Цифровая дипломатия в мировой политике // Государственное управление. Электронный вестник. 2015. № 49. С. 220–249. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/49_2015surma.htm (дата обращения: 05.01.2018).

¹⁵ Виноградова Е.А. Общественная дипломатия стран АЛБА перед вызовами глобализации // Государственное управление. Электронный вестник. 2014. № 44. С. 136–148. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/44_2014vinogradova.htm (дата обращения: 05.01.2018).

международных дипломатических, стала Дания¹⁶. В начале 2017 г. в Дании учредили должность цифрового посла, который будет устанавливать дипломатические отношения с ИТ-компаниями.

Необходимость участия органов государственного управления в социальных сетях обусловлена следующими факторами:

1) Моментальная обратная связь в социальных сетях. С одной стороны, социальные сети позволяют проводить своевременный мониторинг реакции граждан на действия или бездействие властей. С другой стороны, если игнорировать запрос общества, эту обратную связь могут предоставить организации и специалисты с недостаточным уровнем компетенций по обсуждаемому вопросу. В результате пользователи социальных сетей могут быть введены в заблуждение.

2) Организация открытой дискуссии по вопросам государственного управления. Зачастую органы государственного управления предоставляют интернет-пользователям возможность высказать свое мнение на собственных веб-сервисах и в собственных приложениях. Низкая популярность подобных сервисов объясняется:

– плохой осведомленностью пользователей о существовании специальных сервисов для сбора мнений граждан;

– стремлением пользователей социальных сетей высказывать свое мнение в привычной им среде, а не переходить на другие платформы.

В целом, социальные сети способны облегчить сбор предложений и выявление инициатив, которые в наибольшей степени поддерживаются обществом.

3) Открытый доступ. Развитие публичности и увеличение информационной открытости деятельности государственного органа власти ведет к повышению уровня доверия к властным структурам со стороны граждан.

4) Моментальное распространение сведений. Благодаря возможностям тиражирования и распространения сообщений в большинстве социальных сетей, самая востребованная информация быстро распространяется. Социальные сети становятся для граждан одним из источников новостей.

В настоящее время российскими органами власти канал социальных медиа серьезно недооценен. Лишь небольшое количество федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) имеют аккаунты в социальных медиа, по большей

¹⁶ *Du Preez D.* Why Denmark Appointed the World's First Digital Ambassador // *Diginnomica / government [Website]*. September 19, 2017. URL: <https://diginnomica.com/2017/09/19/denmark-appointed-worlds-first-digital-ambassador/> (accessed: 05.01.2018).

части в них дублируется информация с сайтов соответствующих органов. На Рисунке 1 представлено количество аккаунтов ФОИВ в популярных социальных сетях и численность интернет-пользователей, подписавшихся на эти аккаунты.



Рисунок 1. Присутствие федеральных органов исполнительной власти в популярных социальных медиа, 2017 г.¹⁷

Анализ активности ФОИВ в социальных сетях требует учета специфики самих социальных сетей. А именно, стать подписчиком аккаунта в социальной сети может любой пользователь или организация независимо от гражданства или местонахождения. Среди интернет-пользователей, подписавшихся на аккаунты российских властей, не только российские, но и иностранные граждане и боты (программные алгоритмы, имитирующие поведение пользователей в социальных сетях или мессенджерах). Сведения, публикуемые ФОИВ в социальных сетях, могут быть доступны любому интернет-пользователю в зависимости от настройки самого

¹⁷ Источник: составлено автором по данным социальных сетей и правительственных страниц в социальных сетях. См.: Правительственные страницы в соцсетях // Правительство России [Официальный сайт]. URL: <http://government.ru/social/> (дата обращения: 22.12.2017).

аккаунта, таким образом, потенциальная аудитория может быть больше, чем количество подписчиков.

Наиболее популярными среди российских ФОИВ социальными сетями являются *Twitter* и *Facebook*. В *Twitter* представлено 33 федеральных ведомства, в том числе 20 министерств. Однако этот сервис уступает по популярности среди россиян другим социальным сетям. По данным опроса общественного мнения, в 2016 г. пользователями *Twitter* являлись 5% россиян, а *Facebook* — 9%. Наибольшей популярностью у россиян пользуются социальные сети Вконтакте (40%) и Одноклассники (34%). В Таблице 1 содержатся сведения о численности подписчиков на аккаунты российских министерств.

Таблица 1. Количество пользователей, подписавшихся на аккаунты и страницы ФОИВ в социальных сетях, 2017 г.¹⁸

Министерство РФ	Twitter	Facebook	Вконтакте	Instagram	Одноклассники
МИД	1 280 000	363 222	419 523	88 500	-
МЧС	860 000	22 469	182 833	71 300	55 471
Минобрнауки	169 000	191 805	260 171	192 000	-
МВД	128 000	12 991	113 084	100 000	171 774
Минобрнауки	124 000	24 626	124 690	31 300	86 502
Минфин	91 400	3 598	-	-	-
Минэкономразвития	80 400	11 867	2 108	-	-
Минпромторг	58 100	30 356	20 375	21 100	-
Минздрав	46 300	3 295	12 049	-	-
Минэнерго	44 400	4 708	-	1 863	-
Минтруд	43 100	-	-	-	-
Минкультуры	42 300	6 186	20 474	-	-
Минтранс	40 300	1 330	-	3 074	-
Минкомсвязь	40 100	4 476	-	-	-
Минприроды	29 800	4 858	-	-	-
Минвостокразвития	19 600	3 579	-	-	-
Минстрой	17 900	11 429	4 931	8 058	16 802
Минсельхоз	904	4 081	-	2 782	-
Минкавказ	304	1 058	-	101	-
Минспорт	-	-	396	-	-

Каждая социальная сеть имеет свою характерную аудиторию, разделяющуюся на возрастные группы. Аудиторию *Facebook* и Одноклассники в основном составляют пользователи среднего и старшего возраста. Молодая аудитория представлена в социальных сетях Вконтакте и *Instagram*¹⁹.

¹⁸ Составлено автором по данным социальных сетей (22.12.2017).

¹⁹ Меликян С.В. О некоторых особенностях использования социальных сетей Twitter и Instagram в сфере профессиональных бизнес-коммуникаций // Научный Вестник Воронежского архитектурно-строительного университета. 2015. № 3 (7). С. 55–60.

Сервис *Twitter* обеспечивает взаимодействие также на международном уровне, в нем имеют аккаунты многие зарубежные ведомства.

Рисунок 2 демонстрирует большой прирост аудитории аккаунтов органов государственной власти во всех социальных сетях за последние годы.

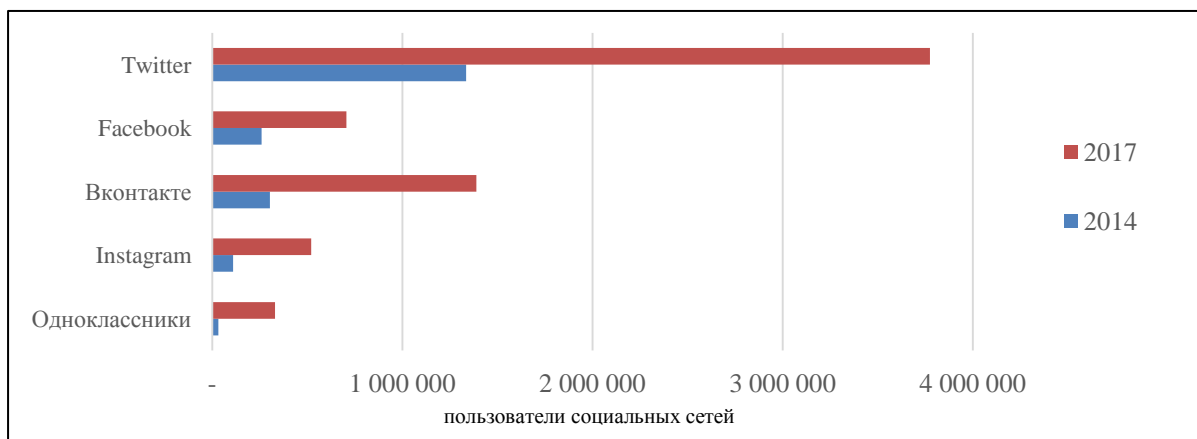


Рисунок 2. Количество подписчиков на аккаунты ФОИВ в социальных сетях, 2014 и 2017 гг.²⁰

Анализ данных по социальным сетям свидетельствует о том, что аккаунты некоторых ФОИВ находятся на этапе формирования и развития своей аудитории. Например, к социальной сети *Instagram* ФОИВ только начинают приобщаться. При этом нужно учитывать, что низкая активность аккаунтов может привести к снижению их популярности среди пользователей.

Часто органы государственной власти у пользователей ассоциируются с руководителями, популярность которых в социальных сетях намного выше, чем у возглавляемых ими ведомств. Например, аккаунты премьер-министра РФ Дмитрия Медведева имеют миллионную аудиторию практически во всех социальных сетях. Однако в российском государственном управлении отсутствует практика создания специальных аккаунтов для руководителей ведомств.

Перспективы развития взаимодействия ФОИВ и граждан на базе социальных сетей

Переход к новым формам взаимодействия органов государственной власти и граждан продиктован развитием технологий и потребностями общества, в котором процесс коммуникаций приобретает непрерывный характер. В последние десятилетия складываются нормы взаимодействия, в соответствии с которыми гражданин имеет

²⁰ Составлено автором по данным социальных сетей (22.12.2017).

право на получение свободного доступа к официальной информации и возможность обращаться в орган государственной власти. Несмотря на то, что форма обращения с созданием сервисов электронного правительства для гражданина значительно упростилась, срок рассмотрения обращения граждан российскими властями в настоящее время может достигать 30 дней.

Основное преимущество технологий веб 2.0, которые лежат в основе социальных медиа, заключается в том, что пользователь из потребителя контента становится активным субъектом, то есть может создавать свой собственный контент, реагировать на получаемую информацию, распространять ее, создавать и вступать в различные сообщества. С появлением веб 2.0 вектор делового взаимодействия перестал быть односторонним. Граждане получают возможность своевременно реагировать на административные инициативы и события, происходящие в жизни района, города, страны.

Таблица 2. Сравнительный анализ каналов взаимодействия органов государственной власти и граждан²¹

Тип взаимосвязи	Способы обратной связи	Возможности	Угрозы
Официальные источники публикации Пример: Российская газета https://www.rg.ru/	Почтовая связь, комментирование	Предоставление точной и достоверной информации	Обратная связь через орган государственной власти
Официальный сайт органа государственного управления Пример: Федеральная налоговая служба https://www.nalog.ru/	Личный кабинет, онлайн-приемные, формы электронных обращений	Повышается оперативность предоставления доступа к информации, а также возрастает разнообразие форматов данных (медиа-файлы, визуализация, открытые данные большого объема)	Срок рассмотрения обращения гражданина до 30 дней ²² .
Социальные сети Пример: Правительство РФ https://vk.com/gov	Комментарии, личные сообщения	Онлайн видео-трансляция, организация опроса, интерактивное взаимодействие с пользователями	Повышение рисков подвергнуться кибер-атаке Отсутствует верификация
Мессенджеры	Личные сообщения	Лаконичный формат представления сведений заинтересованной группе пользователей	Повышение рисков подвергнуться кибер-атаке Отсутствует верификация

²¹ Источник: составлено автором.

²² Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // ГАРАНТ.РУ [Информационно-правовой портал]. URL: <http://base.garant.ru/12146661/> (дата обращения: 03.04.2018).

По сути, происходит замена пассивной роли граждан в решении важных для них вопросов на активную. Приведенные в Таблице 2 результаты сравнительного анализа показывают, что происходит поступательное развитие форм взаимодействия ФОИВ и граждан.

Изначально граждане являлись пассивными потребителями информации, не имея возможности ее комментировать или давать обратную связь в рамках официальных источников публикации. Такими официальными источниками публикации выступают средства массовой информации, которые утверждаются соответствующими органами государственной власти. В настоящее время официальный источник публикации, например, Российская газета, доступен и в онлайн-формате. Однако в онлайн-формате пользователь имеет возможность взаимодействовать со СМИ, а не с органом государственной власти.

В 2010 г. статус официальных источников публикации получили веб-сайты самих органов государственного управления²³, благодаря чему были созданы новые формы взаимодействия с гражданами через онлайн-приемные. В рамках развития электронного правительства был создан такой интернет-сервис, как «личный кабинет», через который граждане имеют возможность направлять обращения органам власти и получать ответ в электронной форме. Сервисы электронного правительства и официальные веб-сайты уже сейчас создают возможности для интерактивного взаимодействия с гражданами. Создаются площадки для формирования сообществ и организации обсуждений различных проектов и инициатив. Однако аудитория подобных сервисов малочисленная, и причина их низкой популярности может заключаться в том, что они не консолидированы в одной среде. Только на федеральном уровне работает более 80 органов власти, и у каждого есть свой официальный сайт; на региональном уровне в каждом субъекте Российской Федерации имеются свои органы региональной власти и свой набор сайтов. Социальные сети представляют собой среду, которой граждане пользуются регулярно и где они имеют доступ к многочисленным сервисам и источникам информации.

Необходимо отметить, что в настоящее время сведения, распространяемые органами государственной власти через социальные сети или мессенджеры, не имеют статуса официальной публикации. Однако важное их преимущество заключается в том,

²³ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2017) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // ГАРАНТ.РУ [Информационно-правовой портал]. URL: <http://base.garant.ru/194874/> (дата обращения: 03.04.2018).

что появляется возможность обеспечить эффективную коммуникацию с заинтересованными гражданами.

Новые формы коммуникаций предъявляют дополнительные требования к гражданам. Эти требования условно можно разделить на три категории:

- 1) достаточный уровень информационных (цифровых) компетенций;
- 2) доступность аппаратных средств для подключения к интернету (компьютеры и мобильные устройства);

3) вовлеченность в инфраструктуру информационного общества, в том числе возможность подключения к телекоммуникационным сетям, постоянный доступ к мобильной связи.

Значительная часть российских граждан обладает компетенциями, необходимыми для полноценного участия в новых формах цифрового взаимодействия, успешного получения государственных услуг в электронном виде, создания и распространения информации²⁴. К сожалению, большинство молодых интернет-пользователей заинтересовано в быстром получении необходимых сведений и обратной связи, несмотря на то, что достоверность источника информации не всегда бывает подтверждена. Приобретает актуальность такое понятие, как информационно-психологическая безопасность, что требует обсуждения на международном уровне²⁵.

Ежегодно возрастает мобильная интернет-аудитория. Наиболее перспективным каналом взаимодействия органов государственной власти и граждан могут стать мессенджеры. В настоящее время российские власти могут организовать рассылку сообщений гражданам через сети мобильной связи. Такой способ информирования через SMS является достаточно дорогостоящим, а формат сведений ограничен текстовым сообщением. Использование мессенджеров (*WhatsApp*, *Messenger*, *Viber* и др.) позволит снять ограничения на формат предоставляемых сведений и снизить издержки. Мессенджеры, быстро набирающие популярность, становятся частью деловой среды для компаний и финансовых организаций, где, помимо доступа к новостям, обеспечен быстрый доступ к справочной информации и информационным услугам по запросу пользователя через чат-боты. Создание новостных каналов ФОИВ совпало с периодом роста аудитории российского мессенджера *Telegram*, который

²⁴ Подольский О.А., Попов Д.С. Указ. соч.

²⁵ Глебов М.С., Полунина О.С. В РАН обсудили вопросы информационно-психологической безопасности БРИКС // Государственное управление. Электронный вестник. 2016. № 54. С. 186–195. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/54_2016glebov_polunina.htm (дата обращения: 05.01.2018).

впоследствии был заблокирован. Нормативно-правовое обеспечение мессенджеров сейчас только формируется, происходит отладка требований как к провайдерам и разработчикам мессенджеров, так и к пользователям. По опыту веб-страниц органов государственного управления мы видим, что первые веб-сайты появились в конце 1990-х гг., а признание их статуса как официальных веб-сайтов произошло в 2010 г.²⁶ Нет сомнений в том, что мессенджеры будут включены в набор инструментов коммуникации органов государственного управления.

Граждане, вступая во взаимодействие с органами государственной власти, в первую очередь ориентированы на то, чтобы решить важную для них задачу. Доля активных участников любых интернет-сообществ традиционно невелика, однако именно эти участники позволяют взглянуть на проблему под новым углом, найти нетривиальное решение. Создание интернет-сообществ позволит органам государственной власти выйти на соответствующий мировым стандартам уровень управления знаниями, вовлекая в процесс обсуждения и проектирования решений государственного управления большое количество граждан, то есть, задействовать интеллектуальный потенциал граждан.

Заключение

Обеспечение эффективного взаимодействия с гражданами является важной задачей любого органа государственной власти. Современные достижения в области информационных технологий позволяют преодолеть ограничения традиционных форм коммуникаций (телевидение, пресса, официальные веб-сайты), касающиеся формата предоставляемых сведений, скорости обратной связи, охвата потенциальной аудитории. В условиях, когда значительная часть коммуникаций переносится в социальные сети, для органа государственной власти предпочтительно также воспользоваться ими для взаимодействия с гражданами. Этот способ общения будет значительно эффективнее, чем использование различных форм коммуникации на разрозненных веб-сайтах. Создание собственной среды для обеспечения взаимодействия с гражданами, помимо затрат на ее разработку и поддержку, потребует значительных расходов на привлечение аудитории.

²⁶ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2017) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // ГАРАНТ.РУ [Информационно-правовой портал]. URL: <http://base.garant.ru/194874/> (дата обращения: 03.04.2018).

Использование социальных сетей превращает взаимодействие органов власти с гражданами из дискретного в непрерывное. Данное преимущество имеет большое значение как для органов власти, так и для граждан, у которых появляются инструменты мониторинга и оценки действий государственной власти. В социальных сетях возможно формирование сообществ, что позволяет использовать интеллектуальный потенциал граждан в решении задач государственного управления. Можно предположить, что в скором времени сама возможность предоставления оперативной обратной связи трансформируется в обязательное требование для органов государственного управления, как это произошло с информатизацией государственных услуг.

Список литературы:

1. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2017) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // ГАРАНТ.РУ [Информационно-правовой портал]. URL: <http://base.garant.ru/194874/> (дата обращения: 03.04.2018).
2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // ГАРАНТ.РУ [Информационно-правовой портал]. URL: <http://base.garant.ru/12146661/> (дата обращения: 03.04.2018).
3. Афанасьев М.А., Староверова О.В., Уринцов А.И. Компьютерный инструментарий управления эффективностью бизнеса // Вестник Московского университета МВД России. 2016. № 8. С. 208–211.
4. Башина О.Э., Уринцов А.И., Павлековская И.В. Моделирование процессов коммуникаций сотрудников в управлении неформализованными знаниями субъекта экономики // Статистика и экономика. 2014. № 2. С. 187–202.
5. Бестолкова Г.В. Государственные электронные услуги: виды и особенности // Государственное управление. Электронный вестник. 2017. № 65. С. 23–44. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/65_2017bestolkova.htm (дата обращения: 05.01.2018).
6. Виноградова Е.А. Общественная дипломатия стран АЛБА перед вызовами глобализации // Государственное управление. Электронный вестник. 2014. № 44. С. 136–148. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/44_2014vinogradova.htm (дата обращения: 05.01.2018).

7. Глебов М.С., Полунина О.С. В РАН обсудили вопросы информационно-психологической безопасности БРИКС // Государственное управление. Электронный вестник. 2016. № 54. С. 186–195.
URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/54_2016glebov_polunina.htm (дата обращения: 05.01.2018).
8. За пять лет общение в соцсетях выросло // Левада-центр [Сайт]. 24.01.2017.
URL: <https://www.levada.ru/2017/01/24/za-pyat-let-obshhenie-v-sotssetyah-vyroslo/> (дата обращения: 05.01.2018).
9. Меликян С.В. О некоторых особенностях использования социальных сетей Twitter и Instagram в сфере профессиональных бизнес-коммуникаций // Научный Вестник Воронежского архитектурно-строительного университета. 2015. № 3 (7). С. 55–60.
10. Пименов Н.П. Современные тренды социодинамики политических коммуникаций в России // ПОЛИТЭКС. 2016. Т. 12. № 2. С. 66–75.
11. Подольский О.А., Попов Д.С. Первое исследование компетенций взрослых в России // Вопросы образования. 2014. № 2. С. 82–108.
12. Правительственные страницы в соцсетях // Правительство России [Официальный сайт]. URL: <http://government.ru/social/> (дата обращения: 22.12.2017).
13. Сурма И.В. Цифровая дипломатия в мировой политике // Государственное управление. Электронный вестник. 2015. № 49. С. 220–249. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/49_2015surma.htm (дата обращения: 05.01.2018).
14. Тутьтаева И.В., Каптюхин Р.В., Тутьтаев Т.А. Воздействие социальных сетей на коммуникационные процессы в современном обществе // Бизнес. Образование. Право. 2014. № 4. С. 84–88.
15. Шевцова И.В., Днепровская Н.В. Социальные медиа в коммуникации между гражданами и органами государственного управления // Государственное управление. Электронный вестник. 2015. № 51. С. 138–151.
URL: http://e-journal.spa.msu.ru/vestnik/item/51_2015shevtsova_dneprovskaya.htm (дата обращения: 05.01.2018).
16. Шевцова И.В. Социальные медиа электронного правительства // Ценности и интересы современного общества: Материалы международной научно-практической конференции. Москва, 25–29 мая 2015 г. / Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. М., 2015. Ч. 3. Современные парадигмы информационных технологий в развитии общества. С. 181–185.

17. *Anthopoulos L.G., Reddick C.G.* Government E-strategic Planning and Management: Practices, Patterns and Roadmaps. New York: Springer Science & Business Media, 2014.
18. *Du Preez D.* Why Denmark Appointed the World's First Digital Ambassador // Diginomica / government [Website]. September 19, 2017. URL: <https://diginomica.com/2017/09/19/denmark-appointed-worlds-first-digital-ambassador/> (accessed: 05.01.2018).
19. *Fishenden J., Thompson M.* Digital Government, Open Architecture, and Innovation: Why Public Sector IT Will Never Be the Same Again // Journal of Public Administration Research and Theory. 2013. Vol. 23. No 4. P. 977–1004.
20. *Howe N., Strauss W.* The Next 20 Years: How Customer and Workforce Attitudes Will Evolve // Harvard Business Review. 2007. Vol. 85. No 7–8. P. 41–52.
21. Measuring the Information Society Report 2016 / International Telecommunication Union. Geneva, 2016. URL: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf> (accessed: 05.01.2018).
22. United Nations E-government Survey 2014: E-government for the Future We Want / United Nations. New York, 2014. URL: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf (accessed: 05.01.2018).

Dneprovskaya N.V.

Digital Transformation of Interaction Between Public Authorities and Citizens

Natalia V. Dneprovskaya — Ph.D., Associate Professor, Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russian Federation.

E-mail: ndnepr@gmail.com

Annotation

The paper discusses the digital transformation of interaction between the public authorities and the citizens. The analysis of the Russian ministries social networks presence shows that the most popular platform for government agencies is Twitter. A way of switching from printed publications to instant messengers for government communications is presented. With the new possibilities of digital technologies, the citizens can become active participants in the discussions on public policy and can influence the decision-making process. The expansion of channels of interconnection in the public sector creates opportunities for increasing mutual understanding joint search for mutually beneficial solutions. At the same time, the widespread use of digital technologies is also associated with new challenges for government. Traditional communication channels lose the monopoly on distributing opinions, information, questions to every user of the Web 2.0 services.

Keywords

Information society, digital transformation, public authorities, social networks, e-government.