Ольга Георгиевна Филатова

Санкт-Петербургский государственный университет

Университет ИТМО (Санкт-Петербург)

[o.filatova@spbu.ru](mailto:o.filatova@spbu.ru)

**Электронное взаимодействие власти и граждан в экосистеме государственных коммуникаций: исследование региональной специфики**

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда № 23-18-20079. <https://rscf.ru/project/23-18-20079/>.

Основываясь на эмпирических данных, собранных с помощью экспертных интервью и кейс-стади, анализируются направления развития коммуникаций органов власти с гражданами в цифровой среде.  
В качестве теоретической рамки исследования используется получивший в последнее время популярность экосистемный подход.

Ключевые слова: экосистема, государственные коммуникации, власть, электронное взаимодействие, регион.

Первые нормативные документы, регламентирующие отдельные аспекты открытости российской власти с использованием интернета, относятся к 2002–2005 гг. В дальнейшем эти вопросы нашли свое отражение в Федеральном законе 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». В 2010 г. в России появилась первая возможность обратиться через интернет к органам власти (Федеральный закон № 227-ФЗ) и наметился рост публикаций в сфере электронного взаимодействия государства и общества, отражающих непрекращающийся рост каналов, инструментов, сервисов, используемых органами государственной власти для коммуникации с населением. Однако нельзя не заметить, что начиная с 2020 г., в связи с созданием единой «Платформы обратной связи» (ПОС), призванной централизовать прием и обработку обращений от граждан, а также системы Центров управления регионами и Муниципальных центров управления, отслеживающих в режиме реального времени реакцию в социальных сетях, и вступлением в силу в 2022 г. поправок к ФЗ № 8, проблема электронного взаимодействия власти и общества трансформировалась и чрезвычайно актуализировалась. Это находит отражение и в научном дискурсе, и в практике государственного управления. Так, в августе 2022 г. заместитель Министра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ представил разрабатываемую «экосистему государственных коммуникаций» в виде схемы, где гражданин взаимодействует с официальными сайтами (госвеб) и официальными страницами (госпаблики) органов власти и при этом госпаблики являются частью ПОС, куда также входят общественные голосования, обращения и сообщения, система «Инцидент-менеджмент» [1].

Следует отметить, что идею применения экосистемного подхода в области цифровых государственных коммуникаций нельзя назвать новой [2; 5], но в последнее время происходит возобновление интереса к изучению медиаэкологии как системы. Экосистемный подход обычно используется как «метафора для понимания взаимосвязанных систем и их компонентов, а также социальных систем с интенсивным использованием информационных и коммуникационных технологий» [5: 94] и значительно реже — как заранее разработанный план моделирования экосистемы [3]. Распространение принципов медиакологии и близкого понятия информационной экологии [4] на изучение электронного взаимодействия власти и общества кажется нам концептуально продуктивным.

Учитывая сказанное, мы провели исследование, позволяющее выявить основные тенденции развития экосистемы коммуникаций государства и граждан в цифровой среде. Основными исследовательскими вопросами были следующие:

1. Насколько заметны в российских регионах трансформации в системе электронного взаимодействия власти и общества в 2020–2022 гг.?

2. Каким образом органы власти используют новые коммуникационные инструменты и тактики взаимодействия с общественностью? Способны ли региональные власти в действительности использовать результаты электронного взаимодействия власти для принятия управленческих решений?

3. Позволяет ли создаваемая экосистема государственных коммуникаций повышать воспринимаемую гражданами эффективность государственного управления и вести к росту институционального доверия?

Исследование основано на эмпирических данных, собранных с помощью экспертных полуструктурированных интервью с руководителями цифровой трансформации российских регионов и кейс-стади. В дальнейшем планируется продолжение интервью с представителями региональных и муниципальных органов власти, углубленный анализ отдельных кейсов, проведение фокус-групп с гражданами, анализ онлайн-дискуссий в социальных сетях.

Литература

1. Качанов О. Ю. Экосистема государственных коммуникаций // Материалы форума «Цифровая эволюция» URL: <https://xn--80adbvdrrdn3buj1grakh.xn--p1ai/storage/filemanager/presentation_19082022/4/1-kachanov-o-yu-ekosistema-gosudarstvennykh-kommunikatsiy.pdf>. (дата обращения: 06.01.2023).

2. Ju J., Liu L., Feng Y. Design of an O2O Citizen Participation Ecosystem for Sustainable Governance // Information Systems Frontiers. 2019. Vol. 21. P. 605–620.

3. Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as Media Ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis. 2021. P. 87–104.

4. Nardi B., O’Day V. Information Ecologies: Using Technology with Heart. MIT Press. 2000.

5. Santos L. G. M. Toward the Open Government Ecosystem: Connecting e-Participation Models and Open Government to Analyze Public Policies // Governance Models for Creating Public Value in Open Data Initiatives, Springer Nature Switzerland AG. 2019. P. 85–102.