

УДК 32.019.52

Некрасова Ангелина Андреевна, магистрант 2 курса, Института экономики и управления Курского государственного университета

e-mail: nekrasovaaa@gmail.com

Некрасова Карина Андреевна, магистрант 2 курса, Института экономики и управления Курского государственного университета

e-mail: nekrasovaka@gmail.com

Пилишвили Георгий Джунглович, к.и.н., доцент кафедры Государственного и муниципального управления, Курский государственный университет

e-mail: fiss.georg@gmail.com

## ИНТЕРНЕТ КАК ИНСТРУМЕНТ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НАСЕЛЕНИЯ С ОРГАНАМИ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ

Аннотация. В статье рассмотрен уровень удовлетворённости населения работой органов власти Курской области в информационном пространстве. Представлены результаты социологического исследования отношения населения к деятельности органов власти Курской области в социальных сетях. Выявлены уровень информированности граждан и их опыт обращений в органы власти Курской области, удовлетворенность работой органов власти в интернете.

Ключевые слова: информационная открытость, цифровизация, органы власти, опрос населения, удовлетворённость работой, социальные сети.

Nekrasova A.A., 2st year Master's student of the Institute of Economics and Management of Kursk State University

e-mail: nekrasovaaa@gmail.com

Nekrasova K.A., 2st year Master's student of the Institute of Economics and Management of Kursk State University

e-mail: nekrasovaka@gmail.com

Pilishvili G.D., Ph.D., Associate Professor of the Department of State and municipal government, Kursk State University

e-mail: fiss.georg@gmail.com

THE INTERNET AS A FORM OF PUBLIC FEEDBACK WITH  
ADMINISTRATIVE AUTHORITIES (ON THE EXAMPLE OF THE KURSK  
REGION)

Annotation. The article considers the level of satisfaction of the population with the work of the authorities of the Kursk region in the information space. The results of a sociological study of the attitude of the population to the activities of the authorities of the Kursk region in social networks are presented. The level of awareness of citizens and their experience of appeals to the authorities of the Kursk region, satisfaction with the work of authorities on the Internet are revealed.

Keywords: information openness, digitalization, authorities, public survey, job satisfaction, social networks.

В современном мире развиты цифровые технологии, которые дают органам государственной власти принципиально новые возможности в процессе реализации функций государственного управления, в том числе в вопросе взаимодействия с населением. Работа в новых реалиях и реализация современных возможностей считается главенствующим требованием в контексте перехода к информационному обществу, налаживанию новых форм коммуникации власти и граждан, переходу на новый этап и уровень диалога государства и населения [3].

Действующая на сегодняшний день стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (период 2017 – 2030) определяет обязанность государства действовать в рамках трёх направлений, обеспечивающих открытость государственного управления и деятельности

органов государственной и муниципальной власти: создание благоприятных условий для применения информационных и коммуникационных технологий; совершенствование законодательства; совершенствование административных процедур, в том числе их переход в сферу цифровых технологий [1].

Информационная открытость органов власти стала сегодня одной из важнейших характеристик государственной политики. Под «информационной открытостью» органов государственной власти понимается организационно-правовой режим предоставления достаточного и необходимого объема общественно значимых сведений о деятельности органов власти, базирующийся на конституционном праве граждан свободного доступа к информации, где прослеживается координационное взаимодействие общества со структурами власти [4, с. 21].

В современном обществе должен строиться открытый и конструктивный диалог государственной власти с общественностью, регулярное информирование населения о работе органов государственной власти, предоставление возможности общественности высказывать своё мнение о действиях региональных органов власти, а также непосредственный контакт с населением для формирования доверия.

Стремительно развивающаяся цифровизация коренным образом меняет общество и человека. Происходит виртуализация общества, то есть создается новое пространство взаимодействий и активной коммуникации в виде порталов, сайтов, форумов, социальных сетей как поля для выражения личной позиции и формирования нового взгляда на социальные потребности. Контент социальных сетей может выступать индикатором состояния общественных отношений, исключая смысловые оттенки и определяя направление информационных потоков [5].

Социальные сети активно используются в публичном управлении. С помощью социальных сетей можно ускорить распространение информации, снизить неосведомленность населения о работе органов власти, повысить открытость их деятельности. Сегодня социальные сети всё чаще используются

в работе чиновников, чтобы дать оперативные ответы населению, проанализировать результаты собственной деятельности, выявить общественно значимые проблемы [5].

Для измерения и анализа удовлетворенности работой органов власти Курской области в интернете был проведен онлайн-опрос жителей Курской области в возрасте от 18 до 65 лет и более ( $n = 600$ ), время проведения апрель 2022г. Обработка полученных данных осуществлялась с использованием SPSS.

В результате проведенного исследования были получены следующие данные, представленные на рисунке 1:



Рисунок 1 - Оценка ситуации в регионе

По результатам оценки ситуации в регионе мы видим, что 26% респондентов довольны положением дел, а 66% — не довольны, 8% не смогли однозначно ответить довольны ли или нет положением дел по месту проживания (рисунок 1).

По мнению опрошенных, ключевыми проблемами региона можно назвать следующее:

- рост цен на товары и услуги — 50%;
- ситуацию в сфере здравоохранения — 48%;
- низкий уровень зарплат и высокие цены на услуги ЖКХ — по 43%;
- низкий уровень пенсий, стипендий, пособий — 33% (рисунок 2).

Всего респондентам были представлены 25 вариантов ответа, выбрать можно было не более 5 пунктов.

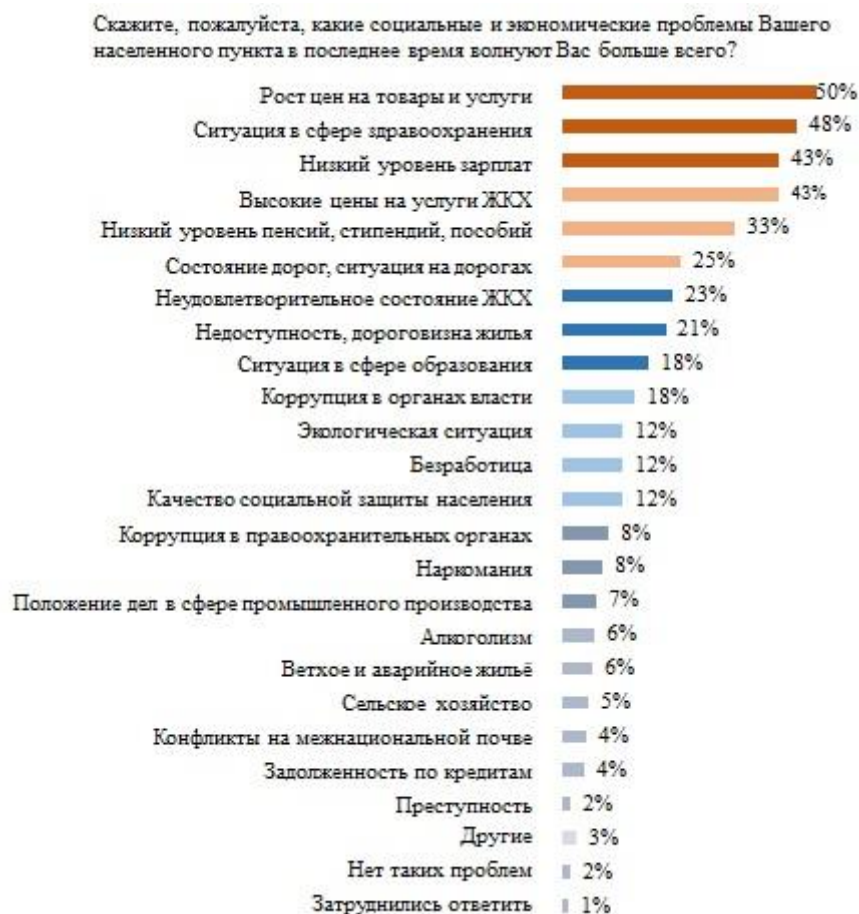


Рисунок 2 - Актуальные проблемы для жителей Курской области

Согласно Федеральному закону «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», органы власти обязаны создать официальные страницы в социальных сетях, а также в рамках информационной открытости и эффективной работы органов власти в интернете жители региона должны получать публичные ответы в социальных сетях [2].

Вы встречали или не встречали когда-либо в социальных сетях публичные ответы органов власти Вашего региона, города или района на ранее оставленные жалобы или обращения пользователей в соцсетях?

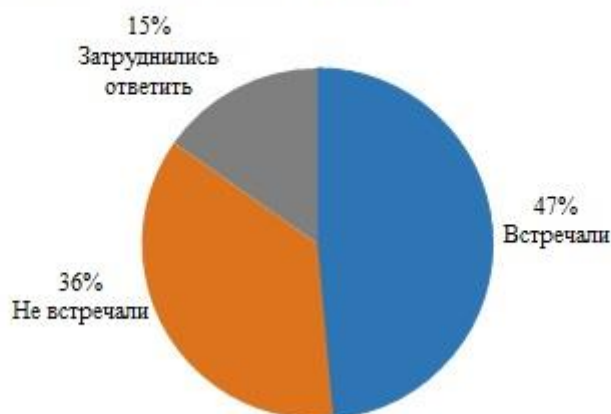


Рисунок 3 – Знакомство с публичными ответами органов власти в соцсетях

Так, из результатов исследования видно, что 47% респондентов встречали в социальных сетях публичные ответы органов власти, 35% – не встречали и 18% затруднились ответить на вопрос.

Существует несколько мнений относительно практики публичных ответов органов власти на вопросы, комментарии и жалобы в социальных сетях. Одни считают, что такая практика полезна и значима. Другие считают, что практика ответов бесполезна и незначима. С каким из тезисов согласны Вы?

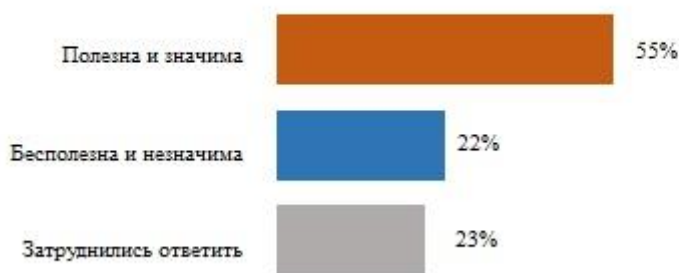


Рисунок 4 - Значимость публичных ответов органов власти

Согласно результатам социологического исследования 55% опрошенных считают практику публичных ответов органов власти на вопросы, комментарии и жалобы в социальных сетях полезной и значимой, 22% – бесполезной и незначимой и 23% затруднились ответить.

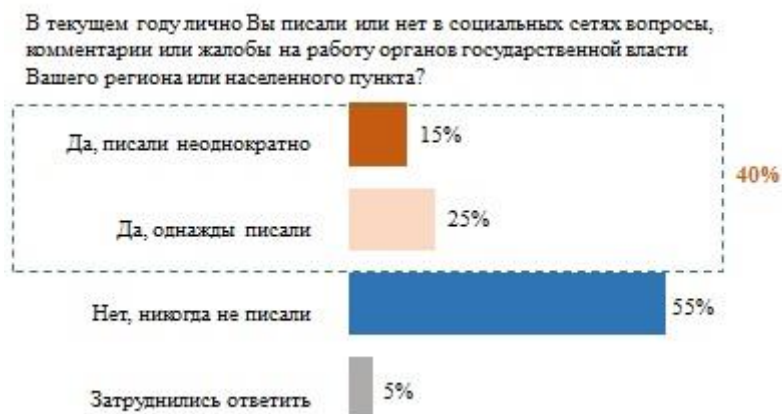


Рисунок 5 – Опыт обращений через соцсети в органы власти

По результатам опроса мы видим, что 40% респондентов в текущем году неоднократно или однажды писали в социальных сетях вопросы, комментарии или жалобы на работу органов власти и 55% – не писали.

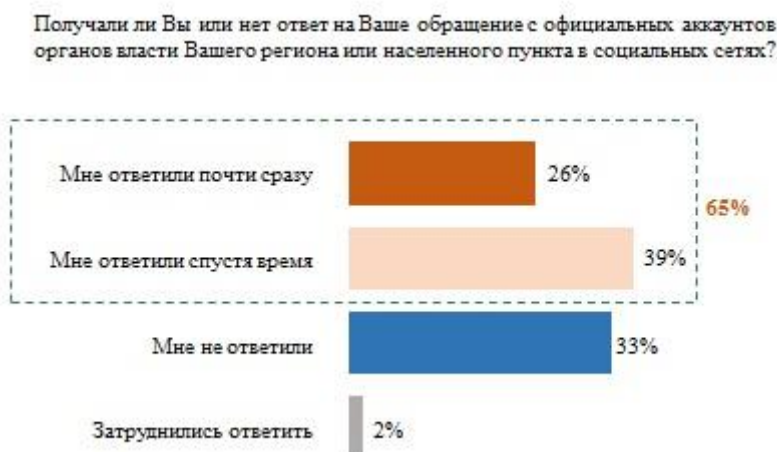


Рисунок 6 – Получение ответа на обращение с официальных аккаунтов административных органов власти

На вопрос «Получали ли Вы или нет ответ на Ваше обращение с официальных аккаунтов органов власти региона/населенного пункта в соцсетях» 65% опрошенных получили ответ, 33% – не получили.

Обобщая результаты обработки эмпирических данных, можно резюмировать следующее:

1. Респонденты независимо от пола скорее не довольны или совершенно

не довольны положением дел в регионе.

2. Респонденты независимо от пола считают самыми большими региональными проблемами рост цен на товары и услуги а также ситуация в здравоохранении.

3. По мнению респондентов, представители органов власти Курской области часто публикуют официальные ответы на запросы граждан в социальных сетях и это, по мнению большинства опрошенных, полезная практика.

4. Как показал опрос, пока ещё не многие пользуются социальными интернет-платформами, чтобы решить свои вопросы.

Следует подчеркнуть, что мужчины, имеющие среднее и высшее образование, значительно чаще оставляют комментарии или жалобы на работу органов власти в соцсетях, преимущественно Вконтакте и Одноклассниках.

Все вышесказанное позволяет с уверенностью констатировать, что применение сети интернет не только возможно, но и желательно в современных реалиях для осуществления обратной связи между административными органами власти и гражданами.

#### Ссылки на источники:

1. Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы» // СПС «Консультант Плюс». –Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201705100002>.

2. Федеральный закон от 14.07.2022 № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024>

3. Ермолаев Г.С. Информационная открытость органов власти в концепции государственного PR [Текст] / Г.С. Ермолаев // Молодой



ученый. - 2019. - № 44 (282). - С. 279 - 282.

4. Резер Т.М. Информационная открытость органов государственного и муниципального управления [Текст] / Т.М. Резер. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2018. - 160 с.

5. Василенко Л.А., Зотов В.В., Захарова С.А. Использование потенциала социальных медиа в становлении участвующего управления [Текст] / Л.А. Василенко, В.В. Зотов, С.А. Захарова // Вестник РУДН. Серия: Социология. – 2020. - №4. – С. 865 —876.