

Министерство науки и высшего образования РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Алтайский государственный университет»
Институт гуманитарных наук
кафедра социологии и конфликтологии

Эффективность цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением (по материалам социологического исследования в Каменском районе Алтайского края)

выпускная квалификационная работа
(магистерская диссертация)

по направлению подготовки 39.04.01 Социология

Работа допускается к защите

«__» _____ 2024 г.

Зав. кафедрой

Нагайцев Виктор Валентинович,

кандидат социологических наук, доцент

(подпись)

Выполнил:

студентка 2 курса,

группы 8.239 М-1

Гусельникова Татьяна

Александровна

(подпись)

Научный руководитель:

Пустовалова Елена

Валерьевна, кандидат

философских наук, доцент

(подпись)

Работа защищена

«__» _____ 2024

Оценка _____

Председатель ГЭК

Матвеева Н.А.

(подпись)

Барнаул 2024

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретико-методологические основы исследования цифровых коммуникаций органов местного самоуправления	11
1.1 Основные подходы к исследованию цифровых коммуникаций во взаимодействии государства и общества	11
1.2. Правовые основы применения цифровых форм коммуникаций органами власти при работе с населением	22
1.3. Сущность и характеристика форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением	33
Глава 2. Социологическое исследование эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением в Каменском районе Алтайского края.....	47
2.1. Методика и техника социологического исследования эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением в Каменском районе Алтайского края	47
2.2. Результаты социологического исследования эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением в Каменском районе Алтайского края	52
2.3. Рекомендации по совершенствованию и росту показателя эффективности цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления с населением.....	69
Заключение	72
Список литературы	75

Введение

Актуальность. Органы местного самоуправления являются приоритетным элементом государственного управления, поскольку именно они на местах реализуют все реформы и доводят их до населения в понятном виде. Стоит отметить тот факт, что органы местного самоуправления являются наиболее приближенным к населению органом власти. Такая приближенность достигается за счет меньшей бюрократической дистанции между населением и органами местной власти, поскольку вышестоящие органы государственной власти могут быть не осведомлены о проблемах на местах. Органы местного самоуправления власти в сельских территориях в наибольшей степени демонстрируют наличие диалога с населением. Это достигается благодаря высокой степени социальной интеграции сельского населения.

Эффективность деятельности органов местного самоуправления напрямую зависит от того, насколько местное население является политически активным и способствует решению тех или иных вопросов, а также от того, насколько оперативно реагирует местная власть на обращения населения по тому или иному поводу. Поскольку население формирует определенный социальный запрос к местной власти, а те, в свою очередь, вынуждены реагировать на такой запрос. Соответственно, чем лучше налажена коммуникация между населением и местной властью, тем большая эффективность деятельности органов местного самоуправления может быть констатирована. В таком контексте важно обратить внимание на два основополагающих фактора взаимодействия органов местного самоуправления и населения. Во-первых, деятельность органов местного самоуправления должна быть открытой для населения, хотя бы путем регулярных публикаций деятельности администраций в социальных сетях, во-вторых, только наличие конструктивного диалога между гражданами и органами местного самоуправления может способствовать успешному развитию сельских территорий в частности, а также всей страны в целом. Вышеприведенные факторы, ведущие к эффективному взаимодействию органов местного

самоуправления и населения, вполне удачно централизуются в разных формах коммуникаций органов местного самоуправления с населением, а учитывая темпы информатизации жизни общества особенно значимыми становятся цифровые формы коммуникаций органов местного самоуправления с населением.

Цифровые формы коммуникации являются инновационной формой взаимодействия между населением и местной властью. Безусловно они имеют ряд преимуществ, начиная от увеличения скорости осуществления коммуникации по тем или иным вопросам, заканчивая вопросами обеспечения открытости деятельности органов местного самоуправления. Взаимодействие органов местного самоуправления и населения выходит на качественно новый уровень, благодаря чему открываются новые возможности и перспективы. Очевидно, что процесс внедрения цифровых форм коммуникаций оказывается закономерным, поскольку вслед за массовым распространением Интернета формируются и новые формы социальных, политических и иных взаимодействий между различными субъектами. Причем государственная власть достаточно гибко реагирует на такие нововведения, что нашло отражение в нормативных документах, которые регулируют инновационные формы коммуникаций органов местного самоуправления с населением. Открытым остается вопрос о роли и эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением, месте в структуре коммуникаций, а также вариантах дальнейшего развития коммуникационного поля местной власти и населения, чем и обусловлена актуальность данной темы.

Степень научной разработанности проблемы. Данная тема достаточно подробно рассмотрена в рамках современного социогуманитарного знания. Общие методологические основания исследования феномена коммуникации были заложены такими учеными как В.З. Коган, Г.Г. Почепцов. В своих трудах С.В. Бориснев охарактеризовал социологию коммуникаций как компонент социологического знания, дав рабочее определение данному феномену. Д.А.

Комаровский выявил основные структурно-функциональные элементы коммуникации, а также охарактеризовал функциональное наполнение коммуникации как социального феномена. Тема коммуникаций является междисциплинарной областью, поэтому в теоретическую разработку также вложили свой вклад ученые из области психологии, например, А.А. Леонтьев и Л.С. Выготский, определив основные психологические детерминанты коммуникационного процесса, а основоположник кибернетики Н. Винер охарактеризовал роль информационных систем в процессе коммуникации между индивидами.

Цифровая коммуникация в целом также достаточно подробно изучена современными учеными. Так Ф.И. Шарков и Л.В. Комарова разработали определение цифровой коммуникации, выявили основные механизмы ее осуществления, а также охарактеризовали основной методологический базис исследования данного феномена. В.И. Гостенина рассматривала социальные функции цифровой коммуникации, а также роль цифровой коммуникации в жизнедеятельности общества. При этом А.В. Жуков, а также Е.А. Назарова охарактеризовали основные существующие формы цифровой коммуникации в современном мире.

В своих трудах Е.С. Горбатюк достаточно подробно изложила суть основных теорий местного самоуправления, проведя полноценный аналитический обзор. О.Н. Юркова, а также О.В. Быхтин рассматривали основные формы коммуникаций органов местного самоуправления с населением, а также выявили сущностные проблемы и пути решения этих самых проблем. О.В. Шиняева на теоретическом уровне раскрыла основные постулаты значимости коммуникации органов местного самоуправления с населением, а А.А. Оболёшева рассматривала основные варианты совершенствования системы коммуникаций местных органов самоуправления с населением. В частности, А.Ю. Питерова охарактеризовала юридический аспект коммуникаций органов местного самоуправления с населением, а А.А.

Нестеренко выявил комплекс социальных функций, которые осуществляются коммуникацией органов местного самоуправления с населением.

Подробную характеристику цифровым формам коммуникации органов местного самоуправления с населением дал О.Н. Ванеев. Также он охарактеризовал основные особенности цифровых форм таких коммуникаций, а В.И. Дрожжинов и А.А. Штрик рассматривали основные проблемы цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением. Исходя из вышеизложенного, становится очевидно, что данная тема достаточно подробно разработана в рамках современного социогуманитарного знания. Определены как основные методологические подходы к исследованию данного феномена, так и сопутствующие аспекты, например, социальный и юридический, а также описаны роль и основные функции цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления с населением. Тем не менее отсутствуют комплексные локальные исследования практик применения цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением, чем и будет обусловлена новизна данной работы.

Объект – цифровая коммуникация как социальный феномен.

Предмет – эффективность цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления с населением.

Цель – изучение эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением.

Задачи:

1. Охарактеризовать основные подходы к исследованию цифровых коммуникаций во взаимодействии государства и общества.
2. Рассмотреть правовые основы применения цифровых форм коммуникации органами власти при работе с населением
3. Выявить сущность и основные характеристики форм коммуникации органов местного самоуправления с населением.

4. Разработать методику и технику социологического исследования эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением в Каменском районе Алтайского края.

5. Провести анализ основных результатов социологического исследования эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением в Каменском районе Алтайского края.

6. Разработать рекомендации по совершенствованию и росту показателя эффективности цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления с населением.

Гипотезы исследования:

1. Основным теоретико-методологическим подходом к исследованию цифровых форм коммуникации во взаимодействии государства и общества будет выступать структурный функционализм, позволяющий охарактеризовать важнейшие компоненты данного феномена (Т. Парсонс, Е.И. Кривоко́ра).

2. Правовые основы применения цифровых форм коммуникации органами власти при работе с населением базируются на единстве Федерального, регионального и местного законодательства в этой области, что позволяет на каждом уровне реализации государственной власти обеспечивать возможность применять цифровые формы коммуникации.

3. Сущность коммуникации органов местного самоуправления с населением базируется на механизме взаимодействия и получения обратной связи между государством и гражданами. Местная власть активно в своей деятельности использует как традиционные формы обратной связи, так и цифровые формы коммуникации, что позволяет под каждую цель и задачу адаптировать определенную форму коммуникации, тем самым повышая эффективность коммуникации органов местного самоуправления с населением.

4. Эффективность внедрения цифровых форм коммуникации в работу специалистов органов местного самоуправления находится на начальном этапе освоения.

5. Повышение эффективности цифровых форм коммуникации при взаимодействии между органами местной власти и населением должно базироваться на перманентном обучении специалистов по работе с различными формами цифровых коммуникаций.

Основные положения, выдвигаемые на защиту:

1. Наиболее оптимальным методологическим конструктом для изучения эффективности цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления с населением будет выступать структурный функционализм, поскольку он позволит выявить основные структурные компоненты цифровых форм коммуникаций, а также охарактеризовать основные функциональные взаимосвязи между этими компонентами.

2. Правовая регламентация цифровых форм коммуникации органов местной власти и населения реализована практически в полной мере на всех законодательных уровнях страны. Определены основные правовые нормы по использованию глобальной сети Интернет, как основы осуществления цифровых форм коммуникации органов местной власти с населением.

3. Органы местной власти в рамках своей управленческой деятельности реализуют как традиционные формы коммуникации (собрания местного населения, личный визит граждан в Администрацию), так и цифровые формы коммуникации (группы в социальных сетях, онлайн площадки взаимодействия), что позволяет повышать эффективность процесса коммуникации при взаимодействии с той или иной целевой аудиторией.

Теоретико-методологическая база исследования. Методологическая база исследования основывается на совокупности структурного функционализма, феноменологии и системного подхода. Структурный функционализм позволяет охарактеризовать основные сущностные компоненты цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления с населением. Феноменология позволяет отразить работу механизма коммуникаций органов местного самоуправления с населением, поскольку осуществляется она в мире повседневности, со всеми сопутствующими

особенностями. Системный подход обеспечивает возможность привести к определенному методологическому единству вышеприведенные концепции, а также рассмотреть все аспекты данной работы в рамках единой системы. Теоретическую базу данной работы будут составлять труды социологов, философов, юристов по теме исследования.

Методы исследования:

Общенаучные методы: Общенаучные методы: анализ научной литературы, систематизация, сравнительно-сопоставительный анализ.

Эмпирические методы: анкетирование, экспертное интервью

Теоретическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в систематизации и структуризации знаний о цифровых формах коммуникаций органов местного самоуправления с населением. Проведенный теоретический анализ сущности цифровых форм коммуникации, правовых основ регламентации цифровых форм коммуникации между населением и местной властью, а также рассмотренные варианты форм коммуникации послужат стимулом к новым эмпирическим исследованиям.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что результаты, полученные в ходе социологического исследования, могут быть учтены в практической деятельности органов местного самоуправления Алтайского края. Также полученные результаты данной выпускной квалификационной работы могут выступать методологической основой внедрения и активной реализации цифровых форм коммуникации органов местной власти с населением.

Апробация работы:

По теме магистерской диссертации опубликовано две статьи:

1. Коммуникации органов местного самоуправления с населением / Т.А. Гусельникова // АПНИ. Научно-технологическое развитие России в условиях новых вызовов. Сборник научных трудов: по материалам международной научно-практической конференции, г. Белгород, 13 июня 2024.

2. Цифровые формы коммуникаций органов местного самоуправления как фактор разрешения конфликтов / Т.А. Гусельникова // АПНИ. Научно-технологическое развитие России в условиях новых вызовов. Сборник научных трудов: по материалам международной научно-практической конференции, г. Белгород, 13 июня 2024.

Структура работы:

Магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, в каждой из которой по три параграфа, также заключения, списка литературы и двух приложений. Всего в данной работе содержится 93 страницы, при этом основного текста 74 страницы.

Глава 1. Теоретико-методологические основы исследования цифровых коммуникаций органов местного самоуправления

1.1 Основные подходы к исследованию цифровых коммуникаций во взаимодействии государства и общества

Прежде чем рассматривать основные подходы к исследованию цифровых коммуникаций, необходимо разобраться с тем что такое коммуникация. Исходя из совокупного значения греческого и латинского терминов коммуникация трактуется как социальное взаимодействие людей, основная суть которого заключается в передачи информации от одного социального субъекта к другому. Только люди благодаря комплексу своих социальных особенностей могут выступать участниками коммуникации. Критерии определения эффективности коммуникации заключается в определении способности социального субъекта к разумному, обоснованному и полезному способу трансляции информации. Коммуникация может быть, как частью социального, так и частью политического взаимодействия, причем индивиды как социальные субъекты в любом случае предрасположены к любой из форм коммуникаций.

Основная задача коммуникации как социального феномена заключается в том, чтобы обеспечить взаимопонимание людей относительно той или иной ситуации для координации своих планов, а также взаимного согласования определенных действий [16]. Получается, что важной целью коммуникации выступает достижение определенного согласия как основы социальных интеракций. Элемент разумного понимания и интерпретации коммуникационного посыла является важным отличием коммуникации людей и сигнальных способов взаимодействия и связи между животными. Также коммуникация способствует реализации скоординированной на рациональных основаниях деятельности.

С точки зрения Ю. Хабермаса, коммуникация является диалогичным социальным элементом, направленным на достижение определенного консенсуса. Причем характер у коммуникации интерсубъектный, то есть подразумевается фундаментальная взаимосвязь личностей, входящих в процесс

коммуникации, а также социального контекста, в рамках которого осуществляется взаимодействие такого типа. Наличие консенсуса является ключевым основанием при формировании коммуникационного процесса, поскольку достижение некоего согласия является элементом формирования общих оснований для совершения социальной интеракции. Следовательно, социум коммуницирует исходя из совокупности совместных действий, которые регламентируются различными нормативными основаниями, обеспечивающими совместное бытие множества персон как социальных субъектов. При таком подходе коммуникация находит свое отражение через призму общения, как способа передачи и получения информации. В рамках общения происходит обмен информацией, опытом, определенной деятельностью, что является крайне важным элементом всей жизнедеятельности человека. Следовательно, общение есть атрибутивная сторона общественных отношений, значит коммуникация, в которую вступают индивиды является следствием общения как компонента социальной активности. Если общение является способом выражения эндогенного состояния индивида, то коммуникация отражает внешние способы взаимодействия между социальными субъектами. Коммуникация позволяет передавать человеческую сущность в максимально приемлемых формах как технического, так и социального характера. С позиции структурного функционализма коммуникация является элементом информационно-инструментального обслуживания феноменологических практик индивида [26].

С технической точки зрения, коммуникация представляет собой процесс передачи сообщения от адресанта к адресату в форме, пригодной для технической трансляции. Получается, что для осуществления коммуникации в рамках данного подхода необходимо внедрение в процесс коммуникации некоего технического элемента, гаджета и он встраивается в систему взаимодействия между людьми. Причем технические элементы позволяют транслировать одну и ту же информацию множеству людей, если на это есть необходимость. В современном мире техническая коммуникация встречается

наиболее часто, поскольку практики потребления и передачи информации в значительной степени зависят от технических и технологических возможностей взаимодействия. Технические средства коммуникации являются элементом формирования культуры, причем в таком контексте можно рассматривать два основных вида общества: открытые общества и закрытые общества. В закрытом обществе преобладают временные или устные средства коммуникации, а в открытом обществе преобладают пространственные средства коммуникации, в том числе визуальные и печатные [36].

Концепция М. Маклюэна несколько расширяет роль технической коммуникации, определяя не только ее как совокупность технических средств для осуществления данного процесса, но и как совокупность культурных и социальных форм освоения мира. Причем все эти формы освоения мира прямо или косвенно относятся к техническим средствам, благодаря которым осуществляется трансляция информация. Технические средства коммуникации являются неким продолжением сущности человека, отражением его телесности. Получается, что транспорт, одежда и жилище являются косвенными элементами коммуникации, так как одежда выполняет с одной стороны функцию защиты от холода, а с другой стороны это социальный индикатор, показатель состоятельности человека. Получается, что рассмотрение коммуникации с точки зрения технических средств может быть выражением сущности как отдельного индивида, так и целых социальных групп. Механизм же заключается в том, что определенное сообщение, закодированное в технической форме, передается к реципиенту информации, а тот, в последствии, её декодирует и потребляет в максимально приемлемой и пригодной для этого форме [37].

В своих трудах М. Кастельс отмечает, что цифровые формы коммуникации и глобальная сеть породили новый тип социальных взаимоотношений в системах, где порядок реализуется за счет коммуникации, основанной на добровольных началах, а так за счет координации социальных групп и их систематической самоорганизации. Сущность подхода М. Кастельса

заключается в том, что цифровая коммуникация является следствием эволюции социальной системы, в свою очередь эта самая эволюция и дальше будет усложнять цифровую коммуникацию. Но если подход М. Кастельса основывался в большей степени на технической стороне вопроса, то Я. Ван Дейк отмечает изменение индивидов как детерминанта организации цифровых форм коммуникации. Ведь коммуникация в сети для современного общества является основой организации социальных отношений. Если раньше цифровая коммуникация использовалась строго для передачи некоторой информации из пункта А в пункт Б, то на сегодняшний день цифровая коммуникация позволяет совершать огромное множество интеракций отдельно взятому индивиду. Причем такие интеракции становятся привычной социальной практикой и не вызывает никаких затруднений у современного человека. Дейк проводит эволюционную параллель между эволюцией технических средств передачи информации. Ведь письменность по сути своей содержит в себе устную речь, книга является следствием возникновения письменности, а телеграф уже усовершенствованным вариантом передачи информации на расстояние [39]. Голландский социолог высказывает опасения относительно того, что цифровая коммуникация слишком дифференцирует и усложнит социальную структуру, в результате возможна альтернативная система взаимоотношений в виртуальном мире, оторванном от реальности. Речь идет о возникновении системы симулякров.

Л. Манович в своих трудах обращает внимание на тот факт, что цифровая коммуникация качественно отличается от других форм коммуникации, осуществляемых с помощью различных технических средств. В первую очередь он отмечает, что цифровая коммуникация является открытой для всех участников коммуникации, а также она способна менять свое направление, сначала от донора к реципиенту информации, а при необходимости и реципиент информации может что-то передать донору причем достаточно оперативно. Причем такая двойная направленность позволяет вовлекать в процесс коммуникации реципиентов таким образом, чтобы все социальные

субъекты были вовлечены в процесс производства и трансляции определенного типа информации. Причем цифровая форма коммуникации находит свое отражение и в инновационных типах СМИ, что особенно примечательно [23].

В то же время Манович отмечает некую опасность цифровых форм коммуникации из-за особенностей репрезентации получаемой информации. Дело все в том, что идентификация одной и той же информации разными социальными группами осуществляется по-разному, в результате образуется информационный шум, что мешает передаче информации. Причем элемент передачи информации в цифровой коммуникации оказывается в полной мере нейтральным как в смысловом плане, так и в плане полноты передачи информации. Как следствие возникает элемент возможной манипуляции мнением целевой аудитории, а также продуцирование столь огромного количества информации, что разобраться в нем не представляется возможным. Цифровая коммуникация подразумевает молниеносный доступ к интересующей информации, но так формируется поверхностное восприятие всех фактов, не происходит должного анализа индивидом в результате информация перестает быть наполненной для человека в смысловом контексте.

Получается, что в современном социогуманитарном знании подходы к исследованию цифровых коммуникаций можно условно разделить на два основных вида, с одной стороны, это активистская школа, когда большое внимание уделяется роль индивидов и социальных сетей в процессе формирования коммуникации [14]. Суть данного подхода заключается в том, что индивиды в процессе интеракции определенным образом интерпретируют те или иные поступки, наделяя их определенным смысловым статусом. В итоге изначальный смысл посыла, сообщения заметно трансформируется. В таком контексте с точки зрения И. Гоффмана и Г. Гарфинкеля формируется социальная структура, а с точки зрения Г. Блумера формируется система интерпретации социальных интеракций.

Выделяется также культурно ориентированный подход к цифровой коммуникации в рамках теории М. Мизраши, а также Х. Уайта. Суть его

заключается в том, что посыл цифровой коммуникации интерпретируется через призму культурных компонентов, определенных взаимосвязей, а также структурными и технологическими элементами. Причем основой социального действия в рамках цифровых коммуникаций выступает смысл, заключенный при транспонировании идентичностей между определенными сетевыми полями. В итоге формируется несколько иной социологический взгляд на проблематику цифровых форм коммуникации через призму доминирующей культуры и ее детерминант, сложившихся в данном обществе [18].

Распространение коммуникации с помощью технических средств изменяет бытие человека, формирует качественно иной тип социальных взаимосвязей, так появление электричества вообще сформировало новый этап развития общественного бытия. В таком контексте и цифровые формы коммуникаций отражают качественно иной этап развития человеческой жизни. Следовательно, коммуникация как конгломерат различных технических средств отражает основные принципы социального бытия конкретных субъектов, а также формирует различные каналы взаимодействия между потенциальными коммуникациями. Такие нововведения порождают новые формы социальных взаимодействий. В глобальном плане динамика коммуникации и ее технических средств является векторным направлением развития всей социальной системы.

Основой формирования цифровых форм коммуникаций в том или ином виде стало изобретение Интернета как основной движущей части всей коммуникативной системы. Фактически современная глобальная сеть стала самостоятельной самоорганизующейся коммуникативной средой, где взаимодействие между социальными субъектами осуществляется с помощью определенных устройств или цифровых технологий [20]. То есть если в при осуществлении коммуникационного процесса речь идет о применении цифровых технологий, то речь идет о цифровых коммуникациях в той или иной ипостаси. Цифровая коммуникация в современном социологическом знании понимается неоднозначно. Так по мнению, Т.П. Орловой цифровая

коммуникация представляет собой элемент социальной коммуникации, причем цифровая коммуникация приравнивается по значимости как к письменной, так и к устной [52]. В рамках данной концепции род коммуникации представляет собой некую совокупность схожих коммуникационных каналов в зависимости от материально-технического отношения. Например, устная коммуникация применяет естественные как вербальные, так и невербальные каналы, документная коммуникация применяет искусственно созданные каналы по типу печатных, письменных и иконических источников. Что же касается цифровой коммуникации, то речь идет о радио, телевидении и компьютерной технике разного порядка. Часть ученых развивали дальше данную концепцию, отмечая, что цифровые формы коммуникации появились эволюционным путем ввиду трансформации традиционных форм коммуникации.

В общем виде цифровая коммуникация является частью социальной информационной коммуникации, причем средством связи выступает цифровая среда, как правило, речь идет об Интернете. Соответственно цифровая коммуникация рассматривается как опосредованная коммуникация компьютерного типа. Другими словами, интеракции между коммуникантами происходят не тет-а-тет, а с помощью различных электронных устройств, например, персональный компьютер, ноутбук, смартфон. Цифровая коммуникация является таковой не только потому что происходит в соответствующей среде и имеет цифровой код, а также потому что сообщение передается с помощью определенного программного обеспечения [57]. Такое программное обеспечение обеспечивает как возможности для осуществления коммуникационного процесса, так и формирует ограничения этих самых возможностей. В рамках такого подхода существует ответвление, которые утверждает, что цифровая коммуникация не является отдельным родом коммуникации, она является ответвлением совокупности письменной и устной коммуникации. Объясняется такой парадокс тем фактом, что индивид взаимодействует с цифровым миром через конкретное приложение, и коммуникация напрямую зависит от этой программы. Причем основная

методология коммуникации: набор текста, его прочтение, декодирование и ответ на него представляет собой совокупность привычных форм коммуникации. Следовательно, цифровая коммуникация не является самостоятельной формой, она отражает особое прохождение процесса коммуникации в рамках цифрового мира и посредством цифровых ресурсов. Автор не может согласиться с данной позицией, поскольку цифровые формы коммуникации изрядно отличаются по своей сущности от традиционных письменных и устных форм коммуникации [78].

Вышеприведенный подход, отрицающий выделение цифровой коммуникации как отдельной формы вполне имел право на жизнь то появления новых технологий, позволяющих нам видеть современное онлайн общение в таком виде, в каком оно есть сейчас. Ведь изначально Интернет не предусматривал возможности соучастия и обратной связи, до появления ключевой онлайн технологии Web 2.0. Соответственно положение дел на сегодняшний день позволяет осуществлять цифровые коммуникации как в межличностном формате, так и в формате личность-группа, а также группа-группа, что по мнению Р.К. Потаповой делает цифровую коммуникацию полноценной формой коммуникации. Более того, в рамках цифровой коммуникации возникает масштабируемая социальность, то есть имеется реальная возможность переключаться быстро между максимально приватными формами коммуникации и максимально публичными формами коммуникации [61].

Весомой методологической проблемой при исследовании цифровых форм коммуникации является тот факт, что стоит ли считать жизнь вне цифрового мира и жизнь в цифровом мире разными составляющими или всё-таки это единое целое. Существует огромное количество мнений по этому вопросу, тем не менее в настоящее время границы между офлайн-жизнью и цифровыми формами коммуникации практически нет, тем не менее существуют различные контексты такого взаимодействия, что и порождает великое множество споров на этот счет. Современные ученые рассматривают цифровые формы

коммуникаций в рамках определенной платформы, например, социальных сетей, где социальные субъекты вступают в различные коммуникационные взаимодействия [62]. Но при этом исследование такого рода является достаточно сложно осуществимым, поскольку структурные элементы той или иной социальной сети оказываются достаточно гибкими и переменчивыми, соответственно в данном контексте определенной методологически оформленной картины не сложилось.

Цифровые формы коммуникаций в изрядной степени влияют на взаимодействие общества и государства в целом. Причем цифровая коммуникация находит в таком взаимодействии двойственное отражение: с одной стороны, благодаря цифровой коммуникации упрощается взаимодействие всех уровней государственной власти между собой, а с другой стороны, изменяется взаимодействие в системе государство и общество. Функциональное предназначение цифровой коммуникации заключается в том, чтобы максимально сблизить дистанционированные и изолированные друг от друга социально-политические конструкты, а также отдельных социальных субъектов. Благодаря средствам цифровой коммуникации происходит соотнесение и сближение как публичных, так и частных интересов [65]. Современный мир богат на примеры удачных прецедентов применения цифровой коммуникации в системе государственного управления. Речь идет и про практики онлайн-голосования, а также про множественные дискуссии, которые являются нормой в развитом гражданском обществе. Причем цифровая коммуникация имеет ряд особенностей. Её открытость порождает изрядную децентрализованность в результате чего создать одномерную формализацию такой деятельности довольно сложно. Тем не менее практики реализации цифровых форм коммуникации можно разделить на применимые в системе государственного и муниципального управления, а также в коммуникации между разного рода субъектами и те практики цифровых форм коммуникации, которые не являются адаптированными к системе государственного и

муниципального управления, а также к коммуникациям между различными социально-политическими субъектами [64].

Сущность цифровой коммуникации заключается не только в наличии обратной связи, например, между населением и государством, но и в том, что важную роль играют механизмы саморегулирования и сорегулирования, что в свою очередь накладывает на государство определенный перечень обязательств по созданию правовых рамок для регулирования цифровой коммуникации [66]. Применение цифровой коммуникации позволяет гражданам оперативно получать информацию, которая находится в ведении государственных органов, это реализуется и в настоящее время. Также очень важно чтобы был налажен в рамках цифровой коммуникации диалог между государством и гражданским обществом для учета реальных интересов общественности при принятии тех или иных управленческих решений.

Совокупность современных технологий предоставляет органам государственной власти и органам местной власти совершенно новые возможности взаимодействия с населением. Такие инновации во взаимодействии позитивно сказываются на реализацию основных функций государственного и муниципального управления [47]. Причем применение цифровых форм коммуникаций является обязательным и необходимым требованием при переходе, с одной стороны, к информационному обществу, а с другой стороны, на качественно новый уровень диалога государства и общества. Причем этот качественно новый уровень имеет ряд фундаментальных преимуществ, что позволяет как населению оперативно воздействовать на власть, так и власти оперативно реагировать на запросы населения. Современная государственная гражданская служба подразумевает осуществление деятельности, основываясь на принципе открытости и непосредственного диалога с населением. Цифровые формы коммуникации позволяют в полной мере реализовывать данный принцип. То есть открытость как приоритет государственной политики невольно смещает основные векторы развития коммуникации в сторону современных, цифровых [73].

Дело все в том, что совершенствуется не только система государственного управления, а также изменяется вся государственная служба, но и совершенствуется гражданское общество, что автоматически подразумевает необходимость дополнительного контроля за деятельностью органов государственной власти [44]. В таком контексте общество получает возможность открыто критиковать действия власти, если эти самые действия кажутся некорректными, а также это позволяет трансформировать правила и некие социальные законы собственной жизни. Для современного человека Интернет становится в полной мере доступным, а распространение связи по всей территории страны качественно изменяет сущность и механизм взаимодействия политических структур и организаций гражданского общества. Если раньше система органов государственного управления и местной власти практически не получала обратной связи от граждан относительно реализации того или иного властного решения, то в настоящее время цифровые формы коммуникации широко используются для оценки деятельности органов государственного и муниципального управления [32].

Коммуникация в цифровом пространстве очевидно может позитивно влиять на всю систему государственного управления в целом. Причем реализация основных идей в этом направлении идет в рамках стратегических и нормотворческих инициатив. Основными сущностными характеристиками цифровых форм коммуникаций в современном государстве являются: персонификация взаимодействия гражданина и органа государственной, местной власти. То есть как представитель органа государственной власти имеет понятие о том, кто к нему обратился, так и гражданин понимает в какую структуру, и к какому конкретно специалисту он обратился. Цифровые формы коммуникации подразумевают использование как индивидуальных, так и коллективных средств при создании системы взаимодействия между гражданами и органами государственной власти или местного самоуправления [75]. Кроме того, даже в цифровом мире все взаимодействия между личностью и властью оказываются строго регламентированными: есть соответствующие

нормативно-правовые акты, формально установленные процедуры и так далее. Также важным признаком цифровой формы коммуникации является повторяющийся процесс обмена информации между представителями органов государственной и местной власти, а также физическим лицом, обязательно наличие обратной связи, в противном случае цифровые коммуникации теряют свою особенность и сущность [28].

В настоящее время цифровые формы коммуникации используются не только как средство диалога между государственной машиной и конкретным индивидом, но и как основа слаженной системы взаимодействия органов государственной власти между собой [13]. Такие меры позволяют увеличить эффективность взаимодействия органов государственного и местного управления между собой, а также сделать более быстрым и качественным документооборот, что в конечном итоге снижает срок получения той или иной государственной услуги.

Таким образом, цифровая коммуникация представляет собой часть социальной коммуникации, которая обеспечивается посредством применения различных цифровых технологий, в том числе Интернета. В современном социогуманитарном знании существуют два основных подхода к трактовке цифровой коммуникации: первый гласит о том, что цифровая коммуникация не является инновационной формой коммуникации, а является лишь продолжением устной и письменной коммуникации, а второй подход гласит о том, что цифровая коммуникация является самостоятельной формой коммуникации, сформированной эволюционным путем. В современном обществе цифровая коммуникация нашла широкое практическое применение, как в межличностном общении, так и в государственном (муниципальном) управлении.

1.2. Правовые основы применения цифровых форм коммуникаций органами власти при работе с населением

Цифровые формы коммуникации как в государстве, так и в обществе получили достаточно широкое распространение в современном мире и

современной России. Постоянная интенсификация роста ИТ технологий приводит к тому, что все больше социальных, политических и иных субъектов встраиваются в процесс информационного обмена. Причем речь идет как об информационном обмене внутри страны, так и об информационном обмене на международном уровне [43]. В частности, в этой самой интенсификации вполне успешно функционируют крайне общие закономерности научно-технического прогресса, но такое положение дел вызывает целый конгломерат разноплановых проблем в отношении правового регулирования цифровых форм коммуникации [53]. Причем проблемы правового характера возникают как в системе цифровых коммуникаций, так и в тех социальных взаимоотношениях, которые порождены инновационными формами коммуникаций.

Реализация цифровых форм коммуникаций на территории России качественно изменила систему потребностей граждан в квалифицированной юридической помощи, теперь она должна в себя включать, в том числе и защиту в цифровом мире, реформирование системы нотариальной деятельности, создание единой информационной системы цифрового государства и так далее [22]. Очевидна необходимость совершенствования взаимодействия всех участников данного процесса с правовой точки зрения. Причем нотариат и его роль в этом процессе далеко не аутсайдерская, поскольку нотариальная система обеспечивает первичную достоверность прав заинтересованных лиц, а также общую законность всех сделок. Серьезный шаг в правовой регламентации цифровых форм коммуникации в современной России был осуществлен путем принятия Закона об информации [51]. Именно в нем можно обнаружить термин информационные ресурсы, а также в нем провозглашаются основы правового режима различных информационных ресурсов. Несмотря на тот факт, что в законе прямо не говорится об цифровых формах коммуникации, очевидно, что они являются порождением ряда информационных ресурсов электронного формата, соответственно действие

данного закона и смежного с ним в полной мере применимо в плане правовой регламентации цифровых форм коммуникации в государстве и обществе [27].

Если вернуться к нотариату как потребителю юридически значимой информации, то можно отметить, что нотариально удостоверенные документы различного плана являются одним из важнейших источников наполнения публичных реестров правовой информацией [56]. Причем деятельность нотариуса в плане цифровых форм коммуникации четко регламентирована как схемой документооборота с Росреестром, так и схемой взаимодействия с другими ведомствами. Соответственно эти самые схемы являются элементом того или иного закона, постановления и так далее. Благодаря наличию таких законных схем, государственные учреждения получают возможность осуществлять документооборот с применением электронно-цифровой подписи ЭЦП [29]. Это не только снижает общую бюрократическую нагрузку на систему управления, но и делает систему оказания государственных услуг для населения более удобной: человек может из дома с помощью компьютера зайти в личный кабинет и подать соответствующие бумаги через Единый портал государственных услуг, причем все бумаги в электронном формате будут иметь такую же юридическую силу, как и бумажные их аналоги. Соответственно здесь проявляются элементы цифровой коммуникации как между органами государственной власти, так и между населением и государством [24].

Еще с 2007 года в Российской Федерации существует проект «Электронный нотариат», что фактически является единой информационной системой Нотариата в РФ, а также одной из форм цифровых коммуникаций между определенными уполномоченными органами в Российской Федерации [31]. Причем возможности данной системы позволили оперативно получать точную информацию о различных аспектах деятельности нотариусов, в том числе о выданных и недействительных бланках, отмененных доверенностях, регистрации наследственных дел и так далее. Это позволяет оперативно искать наследников, предоставлять гражданам доступное получение электронной цифровой подписи в любой части страны и так далее. Получается, что

применение практик цифровых форм коммуникации в нотариальной деятельности находит свое отражение в обеспечении взаимодействия населения как между собой, так и между государством. Цифровая подпись же в рамках цифровой коммуникации позволяет предавать электронному документу юридической силы, защищать этот самый документ от подделки, а также устанавливать отсутствие искажения информации в электронном документе, а самое главное – всё это для населения как получателя государственных услуг снижает время, затраченное на взаимодействие с органами государственной власти [34].

Также стоит отметить еще одну важную правовую составляющую, которая находит свое отражение в системе форм цифровых коммуникаций, а именно установление права собственности на информационные ресурсы [50]. Следует понимать, что информационные ресурсы вполне могут являться элементом состава имущества РФ, субъектов РФ, а также органов государственной власти, местного самоуправления или объединений, конкретных граждан. В таком контексте наблюдается снова пересечение норм гражданского кодекса и законодательства об информационных ресурсах, поскольку регулирование отношений относительно права собственности осуществляется гражданским законодательством, следовательно, нормы, указанные в гражданском кодексе, вполне могут быть применены на любые формы цифровых и электронных коммуникаций, а также на любые информационные ресурсы [35].

В самом деле в рамках отечественного законодательства на сегодняшний день достаточно подробно раскрыта тема цифровых форм коммуникаций в государстве и обществе. Распространение Интернета и соответствующих услуг привело к тому, что был разработан целый ряд стратегий и вариантов управления цифровыми формами коммуникации в России, а также Интернетом в целом. Отечественная законодательная практика вводит содержательные инновации в вопросе контроля за деятельностью Интернета как почвы реализации цифровых форм коммуникации. Еще в 90-е годы прошлого

столетия возникла законодательная необходимость формирования единого информационного пространства. Так в 1993 году был издан указ Б.Н. Ельцина – президента РФ по поводу формирования единого информационно-правового пространства в СНГ. Данный документ стал первым шагом к тому, чтобы начать формирование единого информационного пространства с точки зрения правового поля [1]. В настоящее же время данный документ не действует, он утратил свою силу еще в 2012 году. К 1995 году необходимость принятия соответствующих поправок в законодательство стала совершенно очевидной и была принята концепция развития и формирования единого информационного пространства. В рамках данной концепции обращалось внимание на тот факт, что в РФ неравномерно распространены информационные услуги, а о наличии единого пространства информационного характера говорить не приходится, а при отсутствии такого пространства не могут в полной мере быть осуществлены цифровые формы коммуникации государства и общества [2].

Конец 90-х годов XX века в России ознаменовался фундаментальными сдвигами в области создания единого информационного пространства, поскольку принимались компетентными органами в работу документы, позволяющие на законодательном уровне определить особенности хранения и распространения информации в отечественной цифровой коммуникации, то есть в Интернет пространстве. В таком контексте особое внимание стало уделяться ИТ-сфере. Так в 1999 году в Государственной думе была принята «Концепция формирования информационного общества в России», на самом деле данная концепция является крайне широкой по своей смысловой нагрузке, тем не менее она имеет прямое отношение к законодательной регулировке цифровых форм коммуникации. Исходя из основных тезисов данной концепции Россия должна стать полноценным членом мирового информационного общества. В России же концепция информационного общества понималась как способ выхода из сложившегося экономического кризиса, а также как способ обеспечить население информацией и соответствующими информационными ресурсами, используя инновационные средства коммуникации. Кроме того,

информационное общество должно способствовать формированию диалога между населением и государством в непосредственном формате, как принято сейчас говорить в формате онлайн. Элементом перехода к информационному обществу в рамках данной концепции считалось важность информатизации региональных и муниципальных органов власти, а также цифровизация их деятельности [12].

В сущности, именно данная концепция в полной мере положила начало правовой регламентации цифровых форм коммуникации между обществом и государством. С начала 2000-х годов в России не только появляются разного рода стратегии, описывающие некий идеал информационного общества, но и появляются конкретные нормативно-правовые акты, направленные, например, на приведение Интернет пространства к некому общему знаменателю, а именно на формирование единого информационного пространства на территории Постсоветской России. Но стоит отметить, что первые попытки создания информационного общества на территории России были не совсем удачными. С одной стороны, проблемы создавались из-за того, что многие органы государственной власти не были никак информатизированы, а с другой стороны, все имеющиеся средства информатизации были не оптимизированы и работали, можно сказать, в тестовом режиме. Поэтому попытки создания электронного правительства по типу Сингапура оказались неудачными.

Основу современного процесса формирования законодательных норм в области цифровых форм коммуникации составила государственная программа «Информационное общество», принятая в 2011 году. Она сменила собой неудачную программу «Электронная Россия» принятую еще в 2002 году [8]. В рамках этой концепции начали приниматься меры для того, чтобы ликвидировать цифровое неравенство, а также, чтобы повысить информационную безопасность, при этом процесс образования должен стать более информативным и совершенным. В таком контексте, помимо влияния принятых программ на регулирование особенностей цифровых форм коммуникаций, постепенно развивается система электронной демократии в

России, позволяющая из любой точки страны наблюдать за процессом голосования и контролировать подсчет голосов. Начиная с 2008 году процесс информатизации начинается достаточно слаженно: обеспечивается равный доступ к различным информационным технологиям, передовые информационные технологии активно внедряются и в систему образования нашего государства, и в медицину, и в культуру, экономику, систему социальной защиты населения и так далее. Всё это стало возможным благодаря принятию двух документов, а именно: «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации» от 7 февраля 2008 года, а также концепция «Электронного правительства», что позволяло гражданам получать информацию о деятельности государственных органов с помощью сети Интернет. Фактически это стало прообразом современной системы «Гос. Услуги» [10].

Что касается непосредственно правовой регламентации цифровых форм коммуникации общества и государства, то можно выделить целый перечень Федеральных Законов, непосредственно имеющих отношение к данному феномену. В первую очередь стоит обратить внимание на Федеральный Закон № 149 от 27 июля 2006 года «Об информации, информационных технологиях и защите информации», данный закон направлен на регулирование возникающих правоотношений по вопросам Интернет коммуникации в современной России. Более того, в нем рассмотрены основные информационные технологии им дана правовое определение и правовая оценка, а также определены основные критерии защиты информации, что является основой безопасности граждан в информационном обществе [3]. Следующий Федеральный Закон внес существенные изменения в принятый от 2006 года ФЗ № 149. Речь идет о Законе № 97-ФЗ от 5 мая 2014 года «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», а принятие данного ФЗ повлекло за собой корректировку и принятие ряда законодательных актов РФ по вопросам обмена информацией с использованием информационно-телекоммуникационных сетей». Изменения и

поправки в большей мере связаны с тем, что Интернет распространился практически по всей территории России, скорость коммуникации заметно выросла, но прежние нормативно-правовые акты этого не учитывали [9].

Регламентацию цифровых форм коммуникации осуществляют разные Федеральные Законы. В частности, речь пойдет о Федеральном законе № 139 от 28 июля 2012 года суть которого заключается в том, что создается реестр запрещенных сайтов, что обеспечивает информационную безопасность детей в сети Интернет [5]. Это очень актуально и важно, поскольку многие несовершеннолетние не отдают себе отчета в том, какой контент и на каких сайтах они потребляют. Это не единственный закон, контролирующий глобальную сеть как компонент цифровых форм коммуникации между государством и обществом. Стоит выделить еще Федеральный Закон № 187 от 2 июля 2013 года суть которого заключается в том, что в соответствии с требованием правообладателя могут быть удалены конкретные элементы контента или заблокирован ресурс, нарушающий авторские права [6].

Существуют также нормативно-правовые акты, позволяющие избавлять глобальную сеть от недостоверной, неправдивой информации, а также информации, которая потеряла по тем или иным причинам свою актуальность. В частности, речь идет о Федеральном законе № 264 от 13 июля 2015 года суть которого заключается в «Праве на забвение», то есть поисковики обязаны удалять информацию о гражданах по их требованию, например, если информация является недостоверной, распространяется с нарушением законодательства или она вовсе не актуальна. Конкретный фрагмент информации не будет полностью удален из сети Интернет, он будет скрыт от поисковых запросов и найти эту информацию будет возможно только с помощью конкретного URL – адреса. Благодаря появлению таких законов каждый гражданин в различных формах цифровой коммуникации начинает чувствовать себя защищенным [15].

Интернет является средством осуществления целого ряда форм цифровых коммуникаций, соответственно и вариантов нарушения законодательства в

Интернете предостаточно [72]. Государство озаботилось тем, чтобы в процессе цифровой коммуникации не были нарушены как права граждан, так и фундаментальные основы государственной безопасности. Ввиду чего появился Федеральный Закон № 97 от 5 мая 2014 года, так называемый закон о блогерах [9]. Суть его заключается в том, что крупные блогеры, часто посещаемые сайты и блоги обязаны регистрироваться в Роскомнадзоре в соответствующем порядке. Следовательно, такого рода сайты и блогеры приравнивались к полноценным СМИ и несут они ответственность за свою деятельность как средства массовой информации. Кроме того, данный закон четко определил понятие блогера, сущность его деятельности, а также варианты наказаний за нарушение данных законов, как правило, речь шла о штрафах в размере от 10 тысяч рублей для простых граждан до 500 тысяч рублей для юридических лиц, а также рассматривается вариант приостановления деятельности блогера на срок до 30 суток включительно [25].

Обеспечение безопасности цифровых форм коммуникации является важным элементом деятельности современного государства [70]. Так еще в 2012 году был создан реестр доменных имен и указателей страниц, которые позволяют идентифицировать сайты, распространяющие запрещенные материалы в Российской Федерации. Соответственно, человек реализуя определенные социальные практики в социальных сетях не рискует попасть под ответственность за переход по ссылке с запрещенными материалами потому что их оперативно блокируют компетентные органы, в частности Роскомнадзор. Запрещенными являются элементы детского порнографии, привлечении несовершеннолетних к занятиям незаконной деятельностью, информация об изготовлении и применении наркотических и психотропных веществ, способах совершения самоубийства и так далее. Причем если ранее требовалось решение суда для блокировки того или иного сайта, то теперь решение суда не требуется, начиная от 28 декабря 2013 года с выходом Федерального закона № 398. Этот закон вводит инновационную систему блокировки веб-страниц во внесудебном порядке. Соответственно

коммуникант, распространяющий запрещенную информацию уведомляется за сутки о необходимости устранения нарушения, но, в том случае, если он проигнорирует замечание, то будет привлечен к ответственности [7].

Автор работы неслучайно делает упор на рассмотрение законодательной базы именно в отношении Интернета, поскольку современные формы цифровой коммуникации напрямую взаимосвязаны с глобальной сетью. С наступлением февраля 2013 года была разработана рядом органов государственной власти «Концепция правового регулирования Интернета», притом она позиционировалась как непосредственный путь к реализации принципов электронной демократии. Суть этой концепции основывалась на необходимости борьбы с киберпреступниками, а также на необходимости перманентной защиты прав и свобод пользователей Интернета, а именно русифицированной его части – Рунета [76]. В настоящее же время регламентация цифровых форм коммуникации в современной России осуществляется с опорой на Федеральный Закон № 149 от 27 июля 2006 года, где четко прописаны понятия сайта, владельца сайта, сетевого адреса и так далее. Российскую часть Интернета этот закон регулировал в полной мере, но при этом в нем не затрагивался фундаментально важный вопрос о наличии прав и обязанностей пользователей как создателей определенного информационного посыла в Интернете, в том числе за создание нелегального контента [3]. В рамках вышеописанной концепции разрабатывались два основных направления, во-первых, формирование такой нормативно-правовой структуры, при которых система оказания государственных услуг населению и взаимодействия общества и власти происходило максимально на законных и правомерных основаниях, а с другой стороны, экономическая деятельность в Рунете должна быть узаконена и четко определена во избежание ряда мошеннических действий в отношении пользователей.

На самом деле отечественная практика законодательного упорядочивания Интернета как основной формы цифровой коммуникации не является инновационной. Дело все в том, что активно развитие Интернета как средства

коммуникации привело к тому, что изменились все социальные взаимоотношения в целом, часть из них вовсе перешли в виртуальный мир [77]. Кроме того, Интернет стал доступен всем слоям населения, соответственно это уже не просто собрание определенных доступных знаний, а быстроразвивающееся средство массовых коммуникаций, которое включается во все сферы жизнедеятельности людей. Стоит констатировать и негативные аспекты влияния Интернета на жизнедеятельность населения, в том числе и распространение противозаконной информации.

Важно также охарактеризовать правовую регламентацию взаимодействия государства и общества через одну из инновационных форм коммуникации, а именно электронные государственные услуги. В соответствии с Федеральным законом № 210 заявитель имеет право на предоставление государственных услуг, в том числе, в электронной форме, а пункт 6 статьи второй данного ФЗ определяет порядок предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого портала «Гос. Услуги». Конечно система электронного предоставления государственных услуг несовершенна. Ключевая законодательная проблема заключается в том, что отсутствуют нормативные акты, которые предусматривают передачу документов, удостоверяющих личность другому лицу, следовательно, гражданин за результатом оказания государственной услуги должен в ряде случаев явиться лично, что не совсем является удобным. Более того данным ФЗ четко регламентировано межведомственное электронное взаимодействие, позволяющее полностью в электронном формате предоставлять государственную услугу, но не каждая организация в настоящее время имеет такие полномочия. Дополнительные трудности в системе цифровой коммуникации общества и государства создают наличие разных требований к документам у разных ведомств, а перевести всю систему на полностью электронный документооборот не представляется возможным [79]. Зачастую при оказании электронных государственных услуг от гражданина требуется электронная цифровая подпись, но ее достаточно сложно получить, следовательно, ЭЦП не обрело весомой популярности среди

населения. Кроме того, использование электронной цифровой подписи подразумевает наличие определенных технических средств для ее использования, но по сей день ряд учреждений не обладает такими средствами, более того низкое качество Интернет связи и отсутствие должного уровня цифровых компетенций у населения приведут к тому, что данное нововведение окажется простой фикцией [4].

Причем государство старается со своей стороны наладить как электронный способ коммуникации с населением, так и оставить частично традиционные способы коммуникации с населением. Безусловно, цифровая коммуникация с органами государственной власти – это очень удобно, поскольку можно подать заявление и документы в удобное время не выходя из дома. Более того, человек может оставить обратную связь о предоставленной ему государственной услуги перейдя на Интернет ресурс «Ваш контроль» [42].

Таким образом, правовая регламентация цифровых форм коммуникации в государстве и обществе в современной России осуществлена практически в полной мере. Определены основные законодательные нормы по использованию глобальной сети Интернет, как основы осуществления цифровых форм коммуникации, охарактеризованы способы цифрового взаимодействия государства и общества, а также основные варианты обратной связи после получения той или иной государственной услуги. Конечно, имеются в правовой базе некоторые проблемы и недочеты, которые постепенно исправляются по мере внесения соответствующих поправок в Федеральные законы. С точки зрения отечественного законодательства есть все основания полагать, что цифровые формы коммуникаций в обществе и государстве будут только расширяться, а заодно и становиться более безопасными и удобными.

1.3. Сущность и характеристика форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением

Местное самоуправление в России является важным элементом осуществления управления государством, причем при участии местного

населения. Особенность местного самоуправления заключается в том, что оно осуществляется с учетом местных особенностей, традиций, и иных локальных отличительных черт. Решение вопросов местного значения очень сложно вынести на какой-то единый высокий уровень принятия решений, поскольку каждая проблема местного уровня оказывается уникальной и требует индивидуального подхода при ее разрешении. Соответственно совместные действия местной власти и населения данной территории могут дать вполне успешные результаты по решению проблем конкретного населенного пункта и качественного его преобразования. В сущности, так происходит содержание поселков, муниципалитетов, деревень, сел и так далее. Местное население в купе с органами местного самоуправления перманентно разрешают определенные вопросы, что позволяет оперативно разрешать возникшие трудности. Кроме того, участие населения в исполнении и реализации местной власти является реальным признаком демократического государства [74].

У местного населения есть целый ряд способов и форм непосредственного воздействия на осуществление и реализацию местной власти. Такими формами и способами будут являться: муниципальные выборы, различного рода голосования, например, по отзыву депутата или голосование на выборную должность в районе, также местный референдум, сход граждан, осуществляющий полномочия представительного органа муниципального управления. Такие способы и формы политического участия местного населения позволяют оперативно принимать решения, которые, в случае их соответствия законам Российской Федерации, должны быть исполнены органами местной власти [81]. На самом деле система коммуникаций населения и органов местного самоуправления достаточно сложна, она включает в себя не только двух коммуникантов, а именно местное самоуправление и местное население, но и СМИ, различные вышестоящие органы государственной власти, в том числе избирательные комиссии и так далее.

Форм коммуникации органов местного самоуправления с населением достаточно много. Стоит отметить такие формы коммуникации как публичные

слушания, собрания, а также различные конференции, систематически приводящиеся опросы населения, кроме того это правотворческая инициатива граждан, а также разного рода обращения населения в органы местного самоуправления. Причем обращения населения в органы местного самоуправления могут быть как индивидуальной формы, так и коллективной. Каждая из вышеприведенных форм направлена на решение определенной задачи и реализуется с некоторыми особенностями. Например, для обсуждения различных вопросов местного значения, а также процесса информирования населения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц, а также для осуществления общественного самоуправления на той или иной территории собираются собрания граждан, которые занимаются этим вопросом. Такие собрания могут как курироваться определенными органами или личностями, например, сельсоветом или сельской старостой, так и обеспечиваться одним инициативным гражданином, который предложил определенную идею в массы. Органы местного самоуправления должны определенным образом реагировать на такие собрания граждан, всячески способствовать разрешению вопросов, поднятых на собрании или способствовать реализации решения, принятого на таком собрании. Полномочия такого собрания могут быть реализованы определенным собранием делегатов из представителей этого собрания. Неважно, что проводилось, конференция или собрание: в любом случае должны быть обнародованы итоги такого собрания в местных СМИ, например, в районной газете. Получается, что так происходит не только процесс коммуникации между местной властью и населением, но и поддерживается политическая и социальная активность местного населения, что позитивно влияет на процесс принятия властных решений [80].

Если рассмотреть опрос местного населения как форму коммуникации, то стоит отметить, что он проводится для того, чтобы выявить мнения населения по тому или иному принятому властному вопросу органами местного самоуправления. Опрос проводится по сути для того, чтобы получить обратную

связь от сельских жителей относительно того или иного нововведения, это очень важно, поскольку у населения должна быть возможность легально и легитимно осуществлять обратную связь с органами местной власти [68]. Причем важно отметить, что о проведении опроса население должно быть уведомлено заранее, не ранее чем за 10 дней до начала предполагаемого опроса. Должен быть обнародован не только сам факт начала опроса, но и тема такого опроса, а также цели данного опроса, как правило, обнародование происходит в местных СМИ – районных газетах и на различных информационных стендах. Благодаря наличию таких форм коммуникаций местное население получает реальную возможность обсуждать вопросы местного значения и участвовать в управлении своим населенным пунктом, районом или муниципалитетом. Фактически каждый житель таким образом может быть услышан, благодаря чему коммуникация органов местного самоуправления произойдет буквально с каждым мало-мальски активным в политическом смысле местным жителем.

Стоит обратить внимание, что местной власти достаточно сложно коммуницировать с каждым жителем по отдельности, даже путем проведения опроса. Соответственно стоит обратить внимание на более рациональные формы коммуникации населения и местной власти, например, наличие территориальных общественных самоуправлений. Суть их заключается в том, что население своими силами может решать определенные вопросы местного значения, причем самостоятельно и под свою ответственность реализовывать определенные властные решения [71]. В таком случае органы местного самоуправления осуществляют коммуникацию не с отдельно взятыми социальными субъектами, проживающими на данной территории, а с социальными группами, где уже устоялось определенное мнение по тому или иному вопросу. Соответственно такие формы коммуникации являются более продуктивными, нежели чем с помощью опросов. Следует обратить внимание, что территориальное общественное самоуправление представляет собой непосредственное проведение конференций и собраний инициативных групп граждан. Причем территориальные общественные самоуправления могут быть

организованы как в рамках определенной улицы, так и в рамках конкретного многоквартирного дома, а может быть небольшого поселения деревенского типа. Стоит различать территориальное общественное самоуправление и местное самоуправление. Дело все в том, что местное самоуправление является обязательным элементом управления муниципалитетом, когда территориальное общественное управление создается по инициативе граждан на добровольных началах. Соответственно участники общественного управления формируют повестку дня, состоящую из разных инициатив, которые потом применяются в жизнедеятельности конкретного населенного пункта. Причем перечень полномочий таких объединений достаточно широк: им разрешено все, что не запрещено законом, соответственно все что не противоречит Конституции и иным нормативно-правовым актам. Такие формы коммуникации местного населения с властью являются важным элементом осуществления самоуправления на той или иной территории. Кроме того, такая деятельность является индикатором высокого политического участия населения [67].

Органы местного самоуправления представляют собой некие органы, которые избираются конкретно населением. Эти самые органы способны решать ряд вопросов местного значения. Если рассмотреть структуру данных органов, то стоит отметить наличие представительного органа, главы администрации, контрольно-счетный орган муниципалитета, иные органы и выборные должности в рамках местного самоуправления, предусмотренные соответствующим документом, например, уставом. С правовой точки зрения коммуникация органов местного самоуправления регулируется соответствующими Федеральными законами. В частности, речь идет о том, что для опубликования муниципальных правовых актов, обсуждения проектов муниципальных правовых актов по вопросам местного значения, а также доведения до сведения жителей муниципального образования официальной информации о социальном, экономическом или культурном положении конкретного населенного пункта необходимо учреждение печатного средства массовой информации. Речь может идти как о местной районной газете, так и о

вещании местного телеканала, а также группах в социальных сетях, мессенджерах и так далее. Важно, чтобы формы коммуникации были прописаны в соответствующих нормативно правовых актах. Зачастую для осуществления коммуникации органы местного самоуправления являются соучредителями межмуниципального печатного СМИ. Несмотря на достаточно свободные и разнообразные способы коммуникации органов местного самоуправления и местного населения существует ряд принципов, которые в обязательном порядке должны соблюдаться муниципальными служащими. В первую очередь речь идет о необходимости соблюдения порядка работы со служебной информацией, а в особенности с той информацией, которая не подлежит разглашению, то есть государственная тайна. Также в рамках коммуникации не должна разглашаться информация, которая порочит частную жизнь, честь и достоинство конкретных граждан. Безусловно, для осуществления полноценной коммуникации государственный служащий должен предоставить определенные сведения как о себе, так и о членах своей семьи [63].

Органами местного самоуправления осуществляется коммуникация в процессе сотрудничества с советами муниципальных образований, также с общероссийским объединением муниципальных образований. В каждом субъекте РФ есть такое объединение по факту координирующее взаимодействие органов местной власти, населения и других органов. Советы муниципальных образований в совокупности должны представлять собой некое общее объединение муниципальных образований в России [21]. Это позволяет поддерживать определенный уровень контроля за деятельностью органов местной власти. На самом деле коммуникативное поле взаимодействия муниципальной власти достаточно широко представлено. Речь идет и о коммуникативных практиках с другими межмуниципальными организациями и разного рода объединениями, а также теми предприятиями, которые занимаются разрешением вопросов местного значения [11].

Принцип гласности является фундаментальной основой осуществления коммуникаций органов местного самоуправления с населением. Суть данного принципа заключается в том, что население в обязательном порядке должно быть уведомлено о положении дел в муниципалитете, а также население должно понимать, чем занимается местная власть, кто является ключевым должностным лицом в том или ином комитете, а также какие нормативно-правовые акты распространяют свое действие на данный конкретный населенный пункт. Причем форм коммуникаций можно выделить достаточно много, речь идет о местном телевидении, радио, газетах, группах в социальных сетях, то есть об электронном информировании, средствах телефонной связи, публикации брошюр и буклетов, а также личный прием граждан и различные письменные разъяснения, которые помогают населению разобраться в правоприменительной практике конкретного муниципалитета [40]. Если рассмотреть электронные формы коммуникации местной власти и населения, то можно отметить официальный сайт муниципальных образований в сети Интернет. На этих самых сайтах размещена исчерпывающая информация не только о том, кто руководит районом и какие должности, кто в нем занимает, а также информация, связанная с государственным закупками, расходованием бюджетных средств, календарный план мероприятий, муниципальные правовые акты, правовые новшества, которые в скором времени будут применены на данной территории, информация о противодействии коррупции, а также график личного приема граждан [55]. На самом деле данный перечень не является исчерпывающим, поскольку на сайте может размещаться и иная информация, которая имеет непосредственное отношение к электронным формам коммуникации местной власти и населения. Список можно продолжить следующими аспектами коммуникации: информация о занятости и трудоустройстве, обработке обращений граждан, защите от чрезвычайных ситуаций в том или ином случае. Также, как правило, на сайтах местных администраций находится краткая социально-экономическая и географическая справка о данной местности, где располагается муниципалитет [41].

Получается, что органы местного самоуправления активно применяют современные электронные и цифровые формы коммуникации с местным населением. Также широко используются вышеприведенные технологии для хранения, накопления, тиражирования и распространения определенной информации. То есть система коммуникаций между органами местного самоуправления и местным населением является важным компонентом системы управления, а именно информационным компонентом [69]. Благодаря тому, что местное население может получить обслуживание в интерактивном формате с помощью информационных технологий, будет повышаться уровень политической заинтересованности и активности граждан, что даст обратную связь. Это очень важно, поскольку обратная связь является важным элементом коммуникации как социального феномена. Реально успешными примерами реализации цифровых форм коммуникаций между местной властью и населением оказалось не только создание специализированных сайтов, посвященных деятельности местной власти, но и создание единой диспетчерской службы, телефонной справочной службы муниципалитетов, различные средства телекоммуникационной инфраструктуры, благодаря чему население может легко подключиться к определенным информационным системам открытого типа. Доступность таких информационных систем позволяет регулярно получать обратную связь от населения по поводу деятельности органов местной власти [59].

Итак, все формы коммуникаций органов местного самоуправления с населением можно подразделить на две большие группы. Первая группа представляет собой акты коммуникации от органов управления к гражданам, то есть прямая связь, о чем было подробно описано выше. А вторая группа представляет собой обратную взаимосвязь в процессе коммуникации, то есть от граждан к органам государственной власти. Процесс коммуникации между органами местного самоуправления и населением является фундаментальным процессом не только при реализации основных компонентов местной власти, но и при формировании гражданского общества. Современное

социогуманитарное знание выделяет целый ряд способов, технологий и форм, а также механизмов взаимодействия органов местной власти и населения. Причем каждая из форм коммуникаций обладает своими реальными преимуществами и недостатками. В первую очередь стоит обратить внимание на ключевые формы и способы прямого контакта органов местной власти с населением. Речь идет, например, о встрече руководителей органов местного самоуправления с гражданами по тому или иному вопросу. С одной стороны, такие встречи имеют ряд плюсов, поскольку как население получит исчерпывающую информацию по тому или иному вопросу, а также народ почувствует себя нужным власти, так и местная власть получит обратную связь от населения по ряду острых для конкретного населенного пункта вопросам. С другой стороны, организация таких встреч оказывается затруднительной, поскольку необходимо создать информационную повестку для населения о предстоящей встрече, определиться с местом, временем и так далее [60]. Тем не менее такие встречи являются универсальным форматом взаимодействия, они могут проходить как в формальной, так и неформальной обстановке в зависимости от ситуации. Несмотря на имеющиеся сложности организации таких встреч, как правило, они являются эффективной формой коммуникации органов местного самоуправления с населением.

Второй формой коммуникации органов местного самоуправления и населения можно выделить контакты со СМИ, где местная власть формирует определенную информационную повестку для населения. Составляется эта информационная повестка как правило сотрудниками, руководителями органов местного самоуправления по работе со СМИ. Вариантов таких взаимодействий изрядное количество: возможно проведение брифингов, написание пресс-релизов, а также сбор материалов с различных выступлений чиновников, и публикация их в одном месте, кроме того в местных СМИ может систематически размещаться информация об итогах деятельности местной власти за отчетный период. Такие действия повышают уровень доверия со стороны населения, а с другой стороны, делают деятельность чиновников более

открытой. Также благодаря СМИ возможно создание пресс – конференций по наиболее острым и проблемным вопросам, где представители местной власти выходя на прямую линию с населением будут обсуждать важнейшие проблемы [58].

Еще одной важной формой коммуникации является наличие прямой телефонной линии, по которой местное население может звонить тем или иным чиновникам, задавая вопросы, находящиеся в их компетенции. Как правило, в муниципалитетах, такие формы проводятся один раз в месяц. Это позволяет местной власти узнавать о тех проблемах, которые волнуют население, а возможно и узнавать о совершенно новых проблемах [54]. Также это является элементом обратной связи между населением и местной властью, поскольку каждый гражданин, проживающий в этом муниципалитете может позвонить руководителю того или иного отдела и выяснить как обстоят дела относительно того или иного вопроса. Наличие таких форм коммуникации прямого взаимодействия не позволяют местной власти реагировать на вопросы населения только формальными отписками, приходится реально принимать меры для разрешения разного рода проблем. Недостатком такой формы коммуникации, с одной стороны, может быть формальный подход со стороны органов местной власти, а также злоупотребление такой формой коммуникации со стороны населения, когда жители беспокоят местную власть буквально по пустякам.

Стоит также рассмотреть систему внешних коммуникаций, при которых происходит взаимодействие с людьми, проживающими в муниципальном округе. Например, внешние коммуникации могут осуществляться через взаимодействие с некоммерческими организациями разного характера, а также с населением муниципального образования. Одной из таких внешних форм коммуникаций может выступать подготовка и проведение определенных PR-акций, суть которых заключается в том, чтобы сформировать благоприятный имидж в глазах населения как относительно главы района и администрации района, так и всего муниципалитета в целом [46]. Реализация PR-акций

начинается с того, что разрабатываются методические принципы по возможным наиболее приемлемым формам коммуникации с населением, после происходит непосредственная организация всего процесса, реализуется информационная, коммуникативная поддержка и выделяется площадка СМИ для осуществления такого рода акции. После же осуществляется контроль, который может быть реализован как в социологическом опросе о доверии местной власти, так и об опросах населения по поводу доверия к власти и измерения уровня социальной активности населения.

Если же коммуникативные площадки создаются Администрацией района или сельским советом, то здесь наблюдаются некоторые различия в планировании и организации таких площадок в отличие от PR-акций. На этапе планирования Администрации необходимо охарактеризовать и четко поставить перед собой цели, задачи, а также примерную содержательную часть результатов, то есть что именно хочет узнать местная власть. В плане организации необходимо определить место, время, иметь определенные ресурсы для осуществления коммуникации, в том числе ресурсы технического характера. Очень важно, чтобы был осуществлен диалог и обмен мнениями, между представителями местной власти и населением, в противном случае смысла в проведении таких форм коммуникации попросту нет. После проведения такого мероприятия необходимо собрать отклики участников, охарактеризовать эффективность работы коммуникативной площадки, а также сделать срез уровня общественной активности и доверия населения в органах власти [48].

Если снова вернуться к работе электронных сайтов и иных инновационных форм коммуникации органов местной власти с населением, то стоит обратить внимание на создание специализированных групп в социальных сетях, мессенджерах, а также создание специального сайта муниципалитета, причем каждый из приведенных элементов коммуникации позволяет не только доносить определенную информацию до населения, но и получать от населения обратную связь. Если конкретный муниципалитет слабо развитый, но хотел бы

реализовывать на практике цифровые формы коммуникации органов местной власти с населением, то большим подспорьем будет создание рабочей электронной почты, к которой будут иметь доступ все компетентные сотрудники для ответов на вопросы населения. Разместить же электронную почту можно как в районной газете, так и на официальном сайте в случае его наличия [49].

Исходя из вышеизложенного, становится понятно, что форм коммуникации органов местного самоуправления великое множество. Другой вопрос заключается в том, какие формы стоит использовать в приоритетном порядке, а какие стоит отложить на второй план. По мнению автора, в общем виде, каждая из вышеприведенных форм обладает своими преимуществами и недостатками. Что касается практик применения, то необходимо их основывать на следующих сущностных характеристиках: в первую очередь, определить различные группы населения в зависимости от потребностей во взаимодействии с органами местного самоуправления [38]. Другими словами, сформировать целевую аудиторию взаимодействия. Исходя из социально-демографических характеристик целевой аудитории необходимо подобрать коммуникационные площадки, которые позволят наиболее эффективно произвести коммуникацию органов местного самоуправления с населением. Исходя из поставленных задач необходимо формулировать показатели эффективности работы каждой коммуникационной площадки в отношении той или иной возрастной группы. Например, для получения обратной связи от возрастного населения муниципалитета стоит обратить внимание на бумажные письма, традиционные сходы жильцов, очные собрания и так далее. Если речь идет о молодой аудитории, то здесь вполне успешно могут быть реализованы цифровые формы коммуникации органов местного самоуправления с населением [30].

Что касается критериев эффективности использования той или иной коммуникационной площадки, то можно выделить следующие: количество граждан, обратившихся на личный прием, а также количество граждан,

оставивших заявку на электронной площадке. Что касается онлайн площадок, то стоит обратить внимание на количество отработанных откликов в сети, а также количество отработанных откликов в очном формате. Кроме того, необходимо после выяснить насколько сами граждане удовлетворены проведенной работой, насколько их запросы были удовлетворены местной властью [33]. На самом деле видов коммуникационных площадок взаимодействия местной власти и населения достаточно много: круглый стол, как в онлайн формате, так и в очном формате, общественные слушания, опросы общественного мнения, работа с инициативами, встреча главы Администрации с местным населением и так далее.

Органы местного самоуправления активно применяют информационные технологии в своей деятельности, которые не в последнюю очередь используются для организации коммуникации власти и местного населения [17]. Благодаря должному уровню информационного обеспечения муниципалитета обеспечиваются все необходимые процессы в системе управления, причем многие из них интерактивного характера. Дальнейшее развитие информационно-коммуникационных технологий позволит и дальше распространять применение инновационных форм коммуникативного взаимодействия между местной властью и местным населением, после возможно и создание общих качественных информационных ресурсов, которые бы выступали полноценной площадкой обратной связи. Наличие «народного телефона», единой диспетчерской службы района, проведение «горячих линий», наличие официального сайта, групп в социальных сетях, рабочей электронной почты – всё это очень важно при выстраивании коммуникаций с местным населением [19].

Таким образом, органы местного самоуправления в своей деятельности реализуют как традиционные формы коммуникаций с местным населением, так и инновационные формы. Эффективность применения каждой формы коммуникации детерминируется целевой аудиторией, с которой местная власть планирует вступать в коммуникацию. А также теми целями и задачами,

которые стоят перед совершением коммуникации. К инновационным формам стоит отнести: создание «горячей линии», сайта, группы в социальных сетях, онлайн площадок взаимодействия, различных производных сервиса «Гос. Услуги». К традиционным формам коммуникации следует относить собрания местного населения, встречи с главой района, личный визит граждан в Администрацию, письменные обращения в Администрацию и так далее.

Глава 2. Социологическое исследование эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением в Каменском районе Алтайского края

2.1. Методика и техника социологического исследования эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением в Каменском районе Алтайского края

1) Анализ проблемной ситуации. Формулирование проблемы исследования.

Эффективность деятельности органов местного самоуправления в значительной мере зависит от конструктивного взаимодействия жителей конкретного населенного пункта или района и власти. Подобная коммуникация является необходимой для выработки и принятия взвешенных совместных решение по волнующим вопросам местного значения, а также своевременного реагирования на возникающие проблемы. Взаимодействие местного самоуправления и жителей должно базироваться на взаимной заинтересованности и готовности населения стать полноценным участником управленческих процессов, активно включаясь в решение вопросов на муниципальном уровне. Тем не менее процесс коммуникации из раза в раз осложняется возникновением различного рода бюрократических «барьеров», которые отягощают диалог власти и местного населения и нередко влекут за собой множество недопониманий и конфликтных ситуаций.

Важным фактором в построение успешного взаимодействия между властью и местным сообществом является уровень осведомленности населения не только о работе муниципальных органов управления, но и об имеющихся у граждан возможностях для высказывания своего мнения относительно этой деятельности. Стоит сказать, что в настоящее время у органов местного самоуправления действительно есть множество инструментов для коммуникаций с гражданами.

Во-первых, непосредственное взаимодействие: организация личных приемов граждан с представителями местной администрации и ее структурных

подразделений; рабочие встречи с руководителями местных предприятий и учреждений, неформальные встречи с их сотрудниками; проведение публичных слушаний; организация тендеров различных проектов; участие в публичных дискуссиях по актуальным социальным вопросам.

Во-вторых, важным аспектом является организация стабильного взаимодействия органов местного самоуправления со средствами массовой информации (СМИ), что подразумевает организацию пресс-конференций, подготовку публичных обращений сотрудников муниципальной власти, своевременное предоставление необходимых материалов для СМИ, а также информирование населения о решениях принятых органами местного самоуправления.

В-третьих, коммуникация с жителями муниципалитетов: взаимодействие с общественными советами, работа с некоммерческими организациями (НКО), с представителями различных инициативных групп. Кроме того, действуют и цифровые способы коммуникации: госуслуги, госпаблики, официальные страницы глав районов, сельсоветов, платформы обратной связи (ПОС), официальные сайты и горячие линии.

Проблематика взаимодействия ОМСУ и местного населения широко исследуется современными авторами, в центре внимания их исследований оказываются различные аспекты коммуникаций представителей власти и жителей: анализ сложностей взаимодействия с местным самоуправлением (Ю.А. Пушкарева), существующие формы коммуникации с ОМСУ (Е.А. Шитова), представления о деятельности органов местной власти у населения (О.Н. Юркова, О.В. Быхтин). Наличие внушительного количества работ по теме коммуникаций с местными органами власти свидетельствует о ее актуальности и многоаспектности изучения. При этом важно учитывать, что каждый субъект и район имеет свою специфику и сталкивается с уникальным комплексом проблем, требующих отдельного анализа в зависимости от особенностей данной территории, что расширяет потенциал для изучения.

В фокусе нашего исследования – формы коммуникаций органов местного самоуправления с населением в Каменском районе Алтайского края. В составе района один город районного значения – Камень-на-Оби, и сельские населенные пункты, находящиеся в административном подчинении города Камень-на-Оби, станция Плотинная, сельские населенные пункты: село Аллак, деревня Духовая, разъезд Родина, село Верх-Аллак, поселок Михайловка, поселок 3 Интернационал, село Гонохово, поселок Мыски, село Обское, село Корнилово, село Новоярки, село Луговое, поселок Калиновка, село Плотниково, село Поперечное, поселок Раздольный, поселок Октябрьский, станция Новая Дубрава, поселок Новодубровский, село Рыбное, поселок Самарский, село Столбово, село Дресвянка, село Ключи, село Малетино, село Соколово, село Ветренно-Телеутское, село Подветренно-Телеутское, поселок Толстовский, поселок Тамбовский, поселок Филипповский, поселок Зеленая Дубрава. Население района составляет 52 936 человек. Администрация района является постоянно действующим исполнительно-распорядительным органом муниципального района.

2) Логический анализ основных понятий.

Теоретическая интерпретация. Органы местного самоуправления (ОМСУ) – органы власти, которые избираются конкретно населением, и способны решать ряд вопросов местного значения (администрации районов и регионов, контрольно-счетный органы муниципалитета, иные органы и выборные должности в рамках местного самоуправления)

Цифровые формы коммуникаций органов местного самоуправления с населением – создание «горячей линии», сайта, группы в социальных сетях, онлайн площадок взаимодействия, различных производных сервиса «Гос. Услуги».

К традиционные формы коммуникаций органов местного самоуправления с населением – собрания местного населения, встречи с главой района, личный визит граждан в Администрацию, письменные обращения в Администрацию и так далее.

Структурная интерпретация:

Коммуникаций органов местного самоуправления с населением:

- Осведомленность населения о деятельности органов местного самоуправления;

- Актуальные формы коммуникации;
- Частота обращений от населения;
- Время обработки обращений;
- Преимущества и недостатки форм коммуникаций;
- Эффективность коммуникации с органами местного самоуправления;
- Меры совершенствования цифровых форм коммуникации;
- Удовлетворенность формами коммуникаций.

Операционализация основных понятий. (см. Приложение 1).

3) Обоснование методов сбора эмпирических данных.

Основными методами сбора данных эмпирического характера в конкретном диссертационном исследовании выступают: анкетирование и экспертный опрос. Количественные методы представлены анкетированием, а качественные методы экспертным опросом. Компиляция качественных и количественных методов сбора данных позволит получить более комплексную и детальную картину исследования, расширит массив социологических данных для содержательных выводов, повысит их репрезентативность, кроме того такая методологический комплекс позволит решить заявленные ранее задачи, подтвердить или опровергнуть имеющиеся гипотезы.

Стоит также отметить, что каждый из методов направлен на раскрытие той или иной части темы диссертационного исследования. Анкетный опрос позволяет определить текущую ситуацию относительно форм коммуникации органов местного самоуправления с населением, а также привести данные к некому усредненному показателю, что-то позволит исследователю получить актуальную картину положения дел.

Качественный метод представлен экспертным опросом. Экспертный опрос позволяет получать информацию из первоисточника - от специалистов,

разбирающихся в теме исследования. Это дает возможность получить глубокие, компетентные суждения и прогнозы. В рамках экспертного опроса было опрошено 15 экспертов.

Таким образом, представленный методологический комплекс, позволяет оценить особенности восприятия населением и экспертным сообществом наиболее эффективных формы коммуникации органов местного самоуправления с жителями Каменского района.

4) Обоснование выборочной совокупности.

Генеральная совокупность данного диссертационного исследования включает в себя все население Каменского района. *Выборочная* совокупность данного исследования в форме анкетного опроса построена по принципу квотной выборки. В рамках каждого анкетного опроса в очном формате было опрошено 1223 человека из них 603 респондента мужского пола и 620 респондента женского пола, незначительный перекос в гендерном распределении респондентов определен преобладанием населения женского пола. Выборочная совокупность экспертного опроса формировалась следующим образом. Эксперты отбирались исходя из занимаемой ими должности в администрации района. В рамках экспертного опроса было опрошено 15 экспертов.

5) Характеристика инструментария сбора данных.

В данном диссертационном исследовании в качестве основных инструментов сбора данных эмпирического характера выступает анкета (Приложение 1), гайд экспертного опроса (Приложение 2). Анкета «Эффективность цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением» состоит из приветственного слова, инструкции по заполнению анкеты и 30 вопросов. Социально-демографическая часть анкеты состоит из пяти вопросов, включающих пол респондента, возраст респондента, место жительства на территории Каменского района, материальное положение, а также уровень образования. Все вопросы, представленные в анкете носят закрытый характер для упрощения обработки и

интерпретации полученных данных. Однако в каждом вопросе предусмотрен вариант «Другое», а также «Затрудняюсь ответить».

Бланк экспертного опроса состоит из приветственного слова для эксперта, пояснений цели и процедуры проведения интервью. Бланк экспертного опроса содержит перечень смысловых блоков, посвященных проблематике эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением. Также в рамках экспертного опроса были заданы вопросы, напрямую связанные с социально-экономическими преобразованиями района. Всего было задано экспертам 12 вопросов. Данные, собранные в процессе проведения экспертного опроса в форме глубинного интервью, были записаны на диктофон, а среднее время одного интервью с экспертом составило 23 минуты.

Таким образом, методика исследования по теме эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением включила в себя анализ проблемной ситуации. В ходе исследования была рассчитана выборочная совокупность, которая составила 1223 человека для анкетирования и 15 человек для экспертного опроса, из них (8 женщин и 7 мужчин) – сотрудники администрации Каменского района, главы районных сельсоветов. Кроме того, была проведена операционализация и интерпретация основных понятий, разработан гайд экспертного опроса, а также анкета для проведения массового опроса как в очном, так и онлайн формате.

2.2. Результаты социологического исследования эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением в Каменском районе Алтайского края

Местное самоуправление есть процесс совместного взаимодействия населения и представителей власти. Успешность управления на территории какого-либо населенного пункта/района/региона непосредственно строится на понимании жителями полномочий и функций МСУ (местного самоуправления). Стартовый блок вопросов был направлен на выяснение того, осведомлены и

понимают ли респонденты, по каким именно вопросам они могут обращаться в органы местного самоуправления.

Первоначально участникам анкетирования предлагалось определить круг наиболее острых проблем, существующих в районе (Таб.1). В разрезе проблем, которые существуют в районе и в наибольшей степени беспокоят его жителей оказались – проблемы газификации (46,7%), проблемы здравоохранения (40,1%) и образования (39,5%), а также проблемы качества дорог. Что примечательно, в ответах экспертов на вопрос: *«Какие проблемы наиболее распространены?»* прозвучали все очерченные ранее жителями проблемы, во-первых, дорожные проблемы: *«Что говорить, Каменский район не славится хорошими дорогами, во многих близлежащих селах и деревнях до сих пор дорога грунтовка, тем не менее, нельзя сказать, что район ничего не предпринимает для того, чтобы изменить ситуацию, мы подавали прошение о финансирование ремонта дорог, какая-то часть средств была выделена, но разумеется ее не хватит, чтобы провести ремонт дорожного полотна во всех населенных пунктах района, тут дело времени, мы так сказать поступательно идем к «идеалу»* (Ж, Эксперт 1), *«Да, дорогие это извечная наша проблема, однако, не стоит винить исключительно представителей местного самоуправления, совсем недавно были отремонтированы улица Гагарина, Ленинградская, Пушкина, отчасти дорожное полотно изнашивается от потока грузовых машин, в частности, лесовозам ЛДК, которым так или иначе приходится ехать через город»* (М, Эксперт 8).

Во-вторых, газификация: *«Проведение газа в район весьма бы облегчило жизнь многим жителям, особенно пожилого возраста. Минувшей осенью глава района вновь подал прошение о включения нашей территории в программу газификации, ждем с нетерпением новостей по данному вопросу»* (Ж, Эксперт 3), *«С трудом верю, что в наше село Луговое придет газ, а если даже и придет, то там еще больше проблем начнется, работы по проведению, да и опять же деньги на доведение до дома нужны. У нас так по старинки углем, да дровами топить и будут»* (М, Эксперт 4), *«Газификация Камня-на-*

Оби пока ограничилась открытым письмом главы Каменского района Ивана Панченко главе Газпрома Алексею Миллеру о рассмотрении вопроса включения нашей территории в программу газификации. Получилось по принципу — письмо, на деревню дедушке. Судя по тому что с момента публикации прошло уже два месяца, а руководство Алтайского края в разговоре о газификации сел региона о Камне-на-Оби вообще не упоминает, то можно предположить, что письмо до Москвы не дошло. Ой, вся эта затея с байка впечатлительных жителей района» (М, Эксперт 9).

В-третьих, отмечались экспертами проблемы содержания образовательных учреждений и дефицита кадров в медучреждениях районной больницы: *«Образование в наших школах замечательное, мы готовим достойных выпускников, умных, эрудированных, самых способных, наша главная проблема – это помещения школьные, недавно произошло обрушение фасада в школе №3, мы оперативно исправили ситуацию, Лицей №2 сейчас находится на капитальном ремонте, но все образовательные учреждения просят внимания и дооснащения, где техникой, где учебниками, где стульями, да партами» (Ж, Эксперт 1), «...Не хватает врачей нам, действующие специалисты одни на район, а медицинская помощь требуется всем и каждому, работают на износ, в последнее время к нам возвращаются целевики, но с небольшой охотой, да и их мало...» (Ж, Эксперт 7).*

В числе менее злободневных вопросов – проблемы социального обеспечения (31,5%), проблемы вывоза ТКО (18,2%).

Таблица 1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Какие проблемы зачастую возникают в вашем районе?» (в % к числу опрошенных).

Альтернатива	Всего	Вариант	% наблюдений
Проблемы здравоохранения	54,8	Постоянно	40,1
		Иногда	48
		Редко	5,9
		Не возникают	0,7
		Затрудняюсь ответить	5,3
Проблемы в сфере	32,1	Постоянно	39,5
		Иногда	46,1

образования		Редко	8,6
		Не возникают	2,6
		Затрудняюсь ответить	3,3
Проблемы качества дорог	67,3	Постоянно	37,8
		Иногда	23,0
		Редко	7,0
		Не возникают	14,5
		Затрудняюсь ответить	17,8
Проблемы работы транспорта	45,9	Постоянно	33,6
		Иногда	44,1
		Редко	13,2
		Не возникают	3,9
		Затрудняюсь ответить	5,3
Проблемы вывоза ТКО	54,1	Постоянно	24,8
		Иногда	32,9
		Редко	17,2
		Не возникают	18,2
		Затрудняюсь ответить	6,9
Проблемы социального обеспечения	31,3	Постоянно	25,1
		Иногда	28,9
		Редко	13,2
		Не возникают	31,5
		Затрудняюсь ответить	1,3
Проблемы газификации	42,2	Постоянно	46,7
		Иногда	36,4
		Редко	1,3
		Не возникают	14,5
		Затрудняюсь ответить	1,1

Решением подобного пула проблем должны заниматься органы местного управления, тем не менее в стремлении ускорить решение какого-либо вопроса жителям необходимо обращаться в администрации и сельсоветы, дабы привлечь внимание к какому-либо волнующему вопросу.

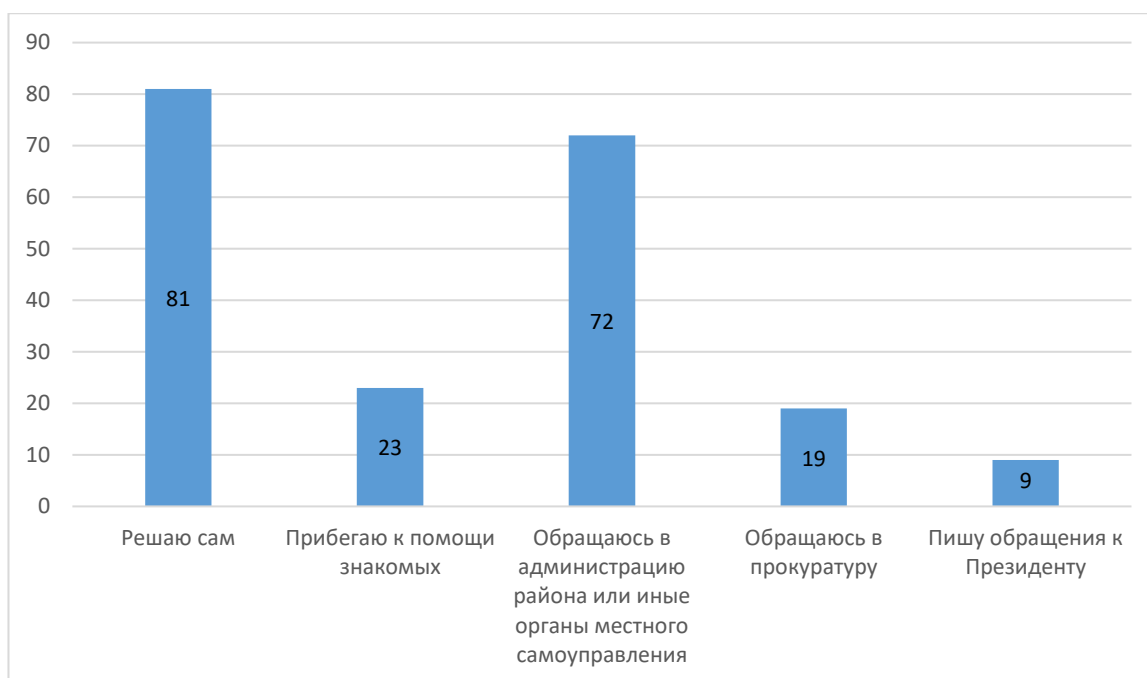


Рис. 1. Распределение ответов респондентов по вопросу «Как Вы предпочитаете решать возникающие проблемы?» (в % к числу опрошенных)

Данные свидетельствуют (Рис.1) о том, что люди склонны обращаться с в районные органы власти (72,0%), однако, в большинстве случаев граждане самостоятельно решают проблемы, немногие жители района предпочитают писать обращения в прокуратуру (19,0%) и к Президенту РФ (9,0%). Экспертами была выдвинута причина того, почему люди могут избегать обращения в МСУ, которая заключается в стереотипизированном мышлении населения: *«Разумеется все склонны думать так, что обращение в администрацию займет много времени, потребует определенного пакета документов, различных подтверждений и прочего. Да. Отрицать тут глупо, что для решения какой-либо проблемы будет достаточно лишь обращения, но его хватит для начала разбирательств. При этом, люди не обращаются в МСУ, но пишут в соцсети, депутатам...»* (М, Эксперт 13).

В ответе эксперта прозвучал один из форматов коммуникаций, о возможных способах начала взаимодействия с МСУ респонденты отвечали следующим образом (Таб. 2).

Таблица 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Укажите, какие способы коммуникации с органами местного самоуправления существуют в районе?» в зависимости от типа населенного пункта (в % к числу опрошенных).

Альтернативы	Всего	Уровень образования	
		Городское население	Сельское население
Рассмотрение обращений граждан	57,3	60,9	53,6
Встреча руководителей с населением, трудовыми коллективами и общественными организациями	57,0	57,0	57,0
Регулярный прием населения	52,3	51,7	53,0
Обращения через Интернет	41,9	43,6	39,6
Ежемесячные «горячие линии»	40,7	44,4	37,1
Использование ящика «Для предложений», установленного муниципалитета	38,4	38,4	38,4
Размещение информационных стендов	33,1	35,8	30,5
Использование местного кабельного телевидения	32,8	31,8	33,8
Публикации в местной газете	21,9	24,5	19,2
Использование радиоэфира	16,2	15,9	16,6

**Сумма процентов в таблице превышает 100 %, т.к. респонденты могли указывать на несколько вариантов ответа.*

Наиболее доступными формами коммуникации являются традиционные формы, такие как личное обращение (57,3%), регулярный прием населения (52,3%), встреча руководителей с трудовыми коллективами и населением (57,0%). Обращения посредством сети Интернет распространены средне (41,9%), при этом в сельской местности они в меньшей степени применяются (39,6%), чем в городе (43,6%), подобное может объясняться тем, что не во всех населенных пунктах района есть стабильная сетевая связь. Отвечая на вопрос «Вы считаете, что жителям района в полной мере доступны цифровые формы коммуникации с гражданами?» эксперты заявляли, что в сельской местности действительно использование цифровых форм коммуникации весьма затруднительны, но все же они присутствуют: «Бесспорно, привычные формы обращений гражданам больше откликаются, в

приемные дни из местных деревень приезжают много сельчан, во-первых, так как зачастую это люди преклонного возраста, они больше доверяют личным обращениям, к тому же в селах бывают проблемы со связью, а тет-а-тет оно всегда надежнее...» (Ж, Эксперт 12).

При этом нам удалось выяснить, что МСУ пытаются адаптировать информацию о происходящем в районе с помощью различных форматов (Рис.2).

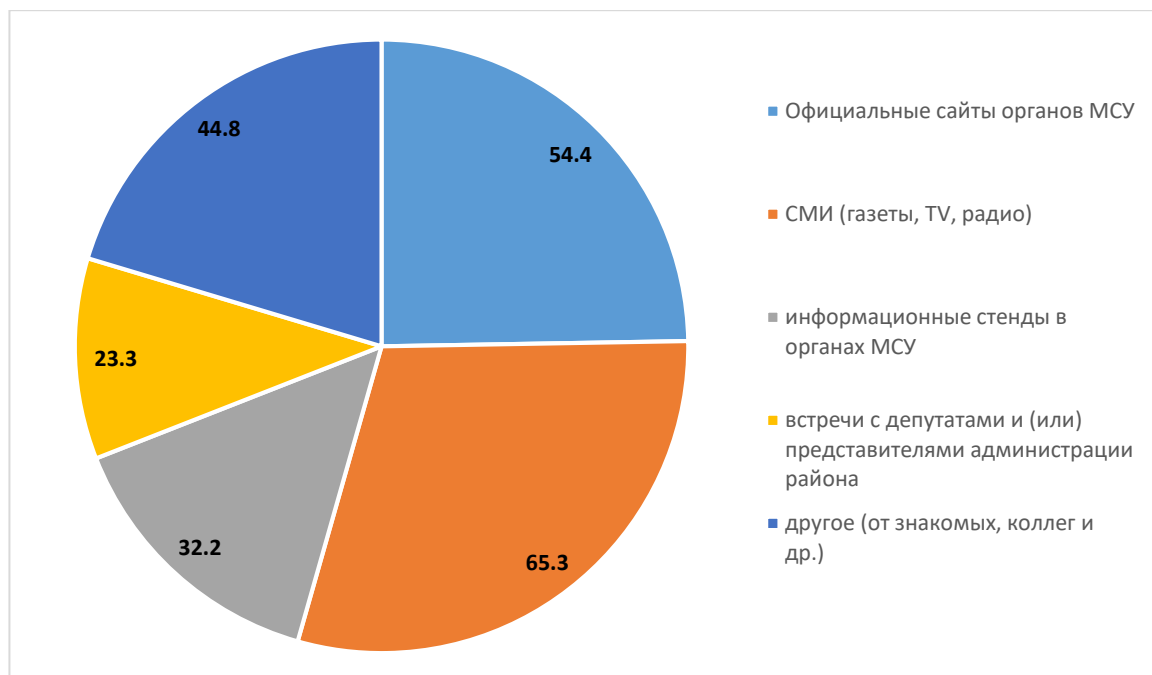


Рис. 2. Распределение ответов респондентов по вопросу «Назовите главный источник информации о деятельности органов местного самоуправления?» (в % к числу опрошенных)

Главным источником информации респонденты считают районные СМИ и местное телевидение (65,3%), кроме того, многие участники анкетирования указывали, что источником информации для них становится официальный сайт МСУ (54,4%), также многие из респондентов предпочитают полагаться на новости, получаемые от знакомых, коллег и др. Популярность СМИ отмечалась и экспертами: *«Еженедельно в Камень приезжают жители близлежащих сел, одной из главных из покупок, помимо продуктов, становится газета, там публикуются все события района. Хотя сейчас советуем смотреть новости*

на сайте Каменских Известий (газета), это и удобнее и ехать не надо, пока люди воспринимают неохотно» (Ж, Эксперт 12).

Также респондентам предлагалось высказать мнение о том, удовлетворены ли они деятельностью органов местного самоуправления в Каменском районе (Рис.3).

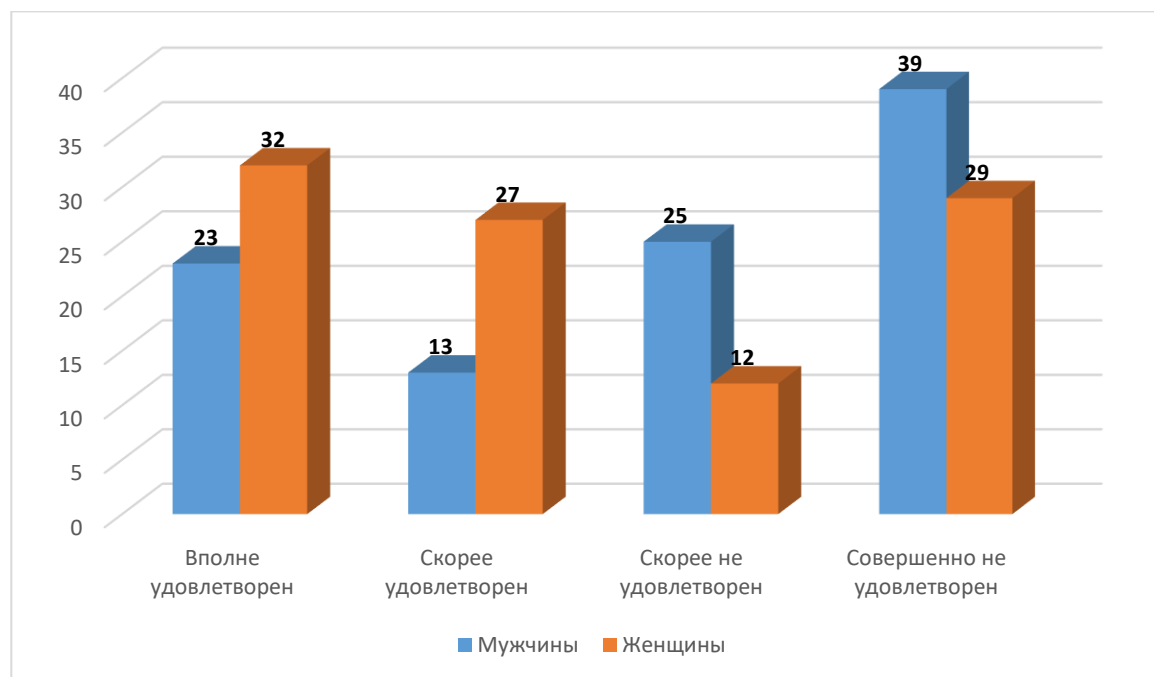


Рис. 3. Распределение ответов респондентов по вопросу «Удовлетворены ли Вы деятельностью органов местного самоуправления в Каменском районе?» в зависимости от пола (в % к числу опрошенных)

Критических взглядов в отношении деятельности органов ОМСУ зачастую придерживаются мужчины (39,0%), нежели женщины (29,0%), подобное может быть объяснено тем, что мужчинам обычно свойственно с большим интересом вникать в управленческую деятельность, чем представительницам женского пола.

Обобщая картину, все же жители Каменского района негативно относятся к деятельности органов местного самоуправления. Можно говорить, о том, что население Каменского района осведомлено о деятельности ОМСУ, однако, в первую очередь при возникновении какой-либо проблемы стараются решить ее самостоятельно, лишь после неуспеха в разрешении вопроса, жители района оставляют обращения в администрации района или сельсовете, что

предпочитают делать традиционной формой – личного посещения представительных органов, однако, постепенно граждане начинают налаживать коммуникации, через цифровые форматы, то есть через сеть Интернет.

Так как многие из респондентов заявляли, что периодически сталкиваются с какими-либо проблемами, отдельный перечень вопросов касался опыта обращения по проблемам к ОМСУ, а также эффективности коммуникаций в форматах реального посещения и цифровых обращений.

В первую очередь, респондентов спрашивалось о частоте обращений в органы местного самоуправления за все время их проживания в Каменском районе (Таб.3).

Таблица 3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как часто Вам за время проживания в Каменском районе приходилось обращаться по решению проблемы в органы местного самоуправления?» в зависимости от типа населенного пункта (в % к числу опрошенных).

Альтернатива	Всего	Типа населенного пункта	
		Городское население	Сельское население
1-2 раза	62,7	60,5	64,6
2-5 раз	19,3	17,6	21,3
более 5 раз	18,0	16,0	20,0

Превалирующее большинство респондентов обращались в органы местного самоуправления 1-2 раза (62,7%), чуть менее четверти обращались в органы 2-5 раз (19,3%) и более 5 раз (18,0%), при этом жители сельской местности наиболее активны в проявлении своей гражданской позиции, а также в привлечении к решению проблем МСУ.

Обычно в вышестоящие инстанции жители обращались по следующим проблемам (Рис. 4): проблемы здравоохранения (54,2%), проблемы социального обеспечения (49,3%), проблемы вывоза ТКО (43,7%), а также проблемы транспорта (39,4%), реже респонденты обращаются с проблемами качества дорог (16,0%) и газификации (8,9%). Разнообразие и весомое количество проблем, существующих в районе отмечалась и экспертами: *«Никогда не угадаешь, что именно беспокоит жителей, жалуются на задержку времени*

проведения капремонта, получения выплат, отсутствие коммунальных услуг, иногда даже приходят с личными конфликтами, мы конечно, готовы помочь, но тут уже чисто по-человечески...» (Ж, Эксперт 4), «Огромный перечень обращений поступает по линии соцзащиты и минздрава, у этих ведомств сейчас выстроен функционал онлайн обращений, в этой связи к нам направляются вопросы о оказание услуг в медучреждениях, разумеется огромное количество жалоб на состояние палат и самого здания ЦГБ, от соцзащиты множество заявок по вопросам льгот и выплат...» (Ж, Эксперт 7).

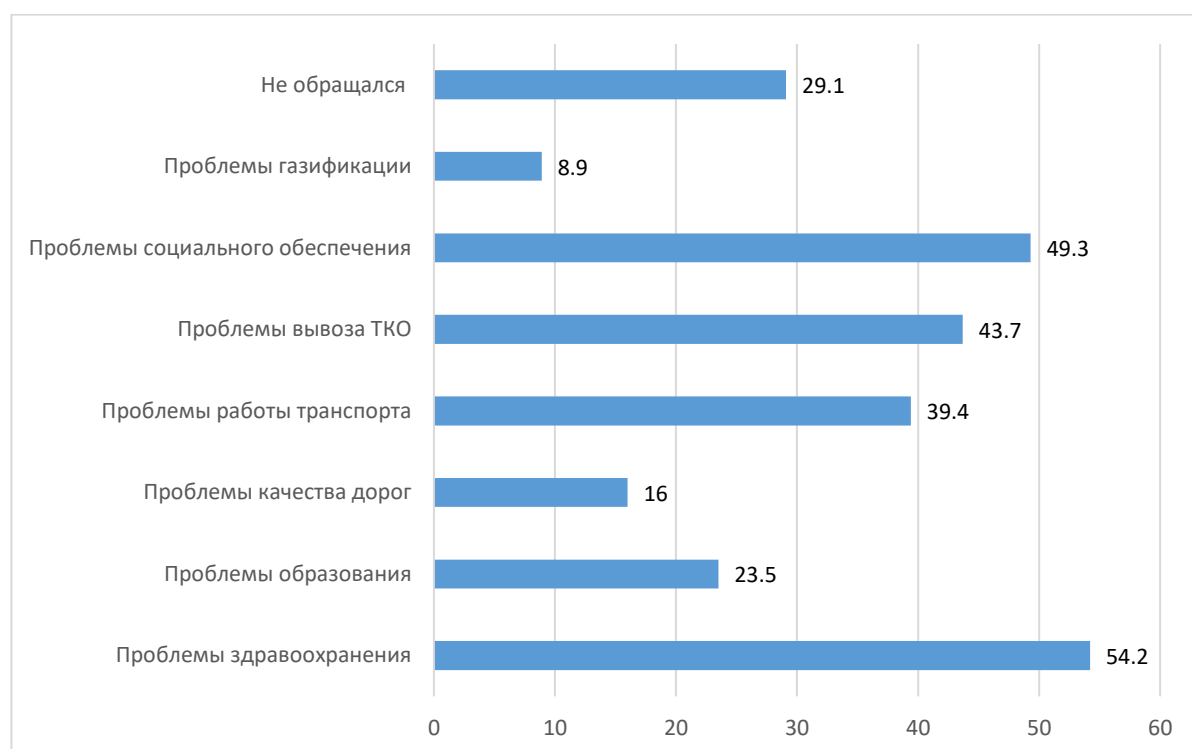


Рис. 4. Распределение ответов респондентов по вопросу «По каким проблемам Вам приходилось обращаться в органы местной власти?» (в % к числу опрошенных)

Несмотря на то, что в современное время населению открыты различные способы обращения (Таб. 4), тем не менее, респонденты зачастую упоминали традиционные форматы коммуникации (54,1%), однако цифровые формы коммуникации с ОМСУ также пользуются популярностью (45,9%), в особенности среди городского населения, та есть жителей г. Камень-на-Оби.

Таблица 4. Распределение ответов респондентов на вопрос «Какой формой коммуникации Вы воспользовались?» в зависимости от типа населенного пункта (в % к числу опрошенных).

Альтернатива	Всего	Тип населенного пункта	
		Городское население	Сельское население
Традиционные формы обращения к ОМСУ (личная встреча)	54,1	52,6	56,3
Цифровые формы коммуникации с ОМСУ (обращения через платформу Госуслуг, платформу обратной связи, комментарии в социальных сетях администрации района/главы района)	45,9	47,3	44,5

Далее у респондентов уточнялось, успешность обработки их обращения (Рис.5). Почти во всех случаях участники анкетирования заявляли, что получали ответ на свое обращение (89,0%), лишь немногие (11,0%) высказывались о том, что ответной реакции от органов местного самоуправления не последовало.

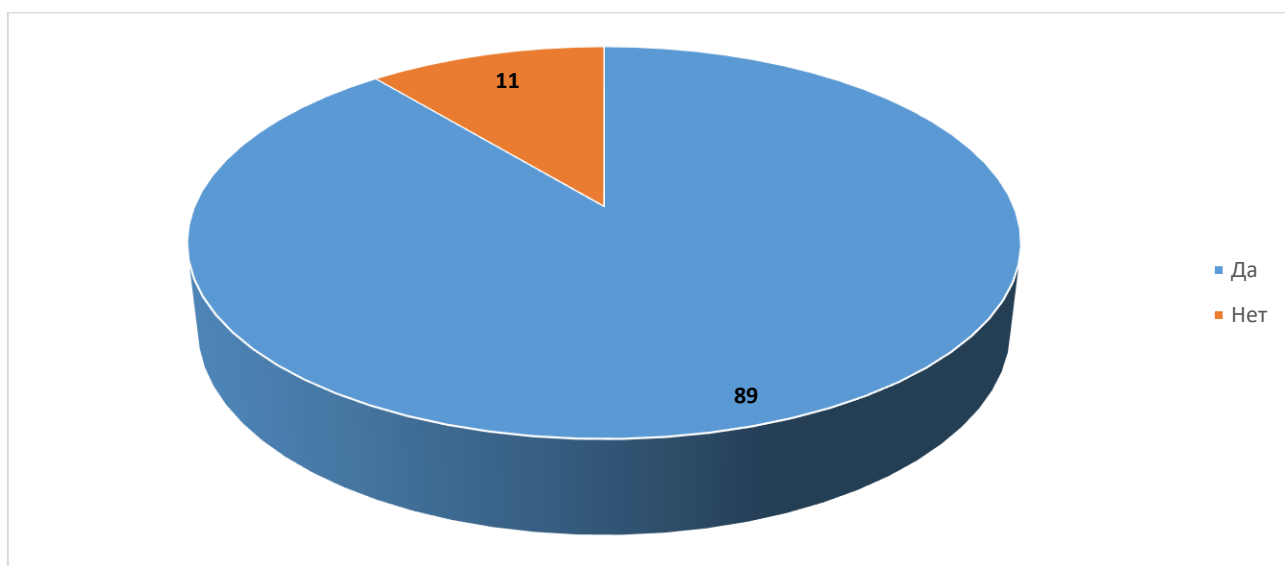


Рис. 5. Распределение ответов респондентов по вопросу «Получали ли Вы ответ?» (в % к числу опрошенных)

Вопрос о случаях отсутствия предоставления поднимался экспертами: *«Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района, на его рассмотрение у нас есть 30 дней со дня регистрации, при этом, если нам не хватает каких-либо данных, мы вправе продлить обработку обращения еще на 30 дней, аналогичная процедура происходит и с электронными обращениями. Также при обращении в электронном формате гражданин должен обязательно указать ФИО, адрес электронной почты или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, а также предоставить сканы документов...»* (Ж, эксперт 1).

Среди населения распространено мнение о том, что обработка в органы местной власти занимает длительное время, в этой связи у респондентов уточнялось, как долго они ожидали ответа по своей проблеме (Таб.5).

Таблица 4. Распределение ответов респондентов на вопрос «В какие сроки Вам был дан ответ?» в зависимости от формы обращения
(в % к числу опрошенных).

Альтернатива	Всего	Формы обращения	
		Традиционная	Цифровое
Сразу	14,8	13,2	16,4
В течение 7 дней	76,3	69,1	83,6
В течение 10 дней	4,3	7,2	1,3
В течение месяца	2	3,3	0,7
Более месяца	2,6	3,9	1,3

Как можно увидеть, в большинстве случаев ответ на обращение был получен респондентами в течение 7 дней (76,3%), также наблюдалась тенденция о том, что цифровое обращение (83,6%) обрабатывается специалистами быстрее, нежели традиционное (69,1%). При этом преимущество оперативности ответа на цифровое обращение прозвучало и в ответе экспертов: *«...В стремление не выносить сор из избы, конечно, в наших интересах дать ответ на вопрос, размещенный на интернет-площадках, как*

можно быстрее, ведь при длительном ответе ситуация может получить широкое распространение и общественный резонанс, но это не значит, что обращение оставленное в письменном формате остаются без нашего внимание, и те, и другие отрабатываются нами с ориентиром на максимально быстрый ответ и такое же быстрое решение» (М, эксперт 2).

Кроме того, в одном из последующих вопросов выяснилось, что при обращении в органы местной власти в традиционной форме граждане сталкиваются с некоторыми проблемами, такими как (Рис.6): бумажная волокита (64,2%), перенаправление из кабинета в кабинет (58,9%), неудобный график работы (56,6%), также некоторые из респондентов заявляли о некомпетентности сотрудников учреждения (23,4%). Перечисленное, разумеется, является недостатком традиционных форм взаимодействия с МСУ.

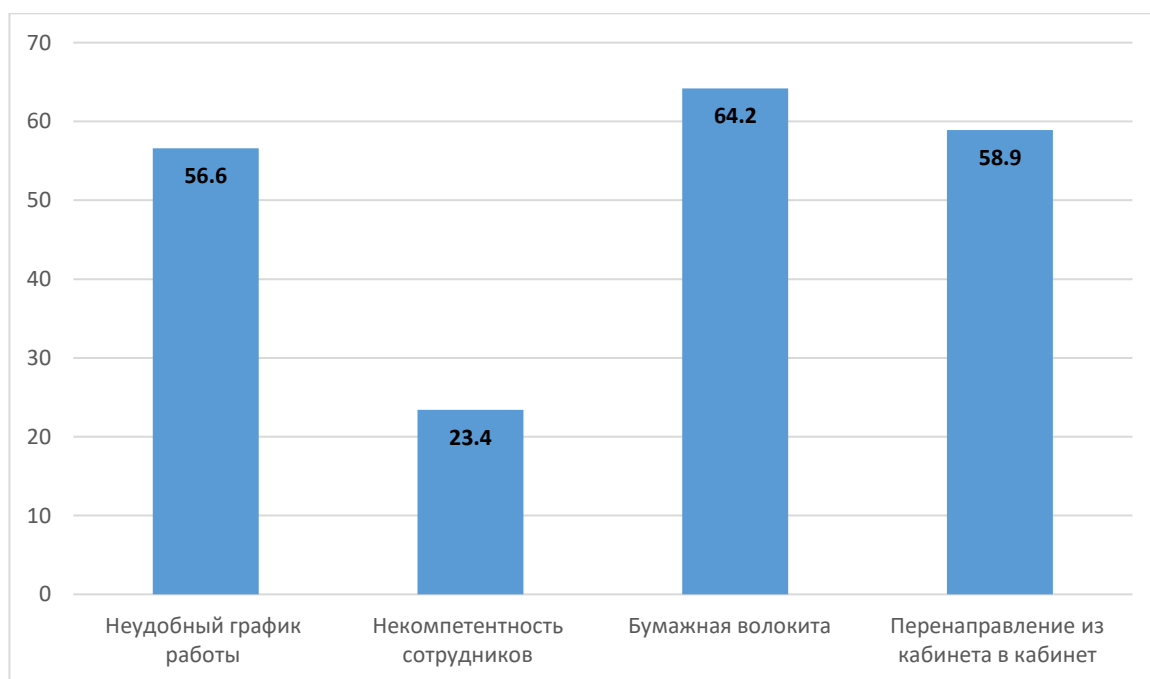


Рис. 6. Распределение ответов респондентов по вопросу «С какими трудностями Вы сталкивались при традиционных формах обращения за помощью в органы МСУ?» (в % к числу опрошенных).

При этом многими участниками анкетирования выделялись следующие преимущества цифровых форм коммуникации с органами местной власти как (Таб.5): доступность для населения (71,3%), привлечение СМИ и общественности к существующей проблеме (68,9%), скорость реакции МСУ на

проблему (66,9%). Экспертами было названа еще одна характеристика: *«Цифровая форма она чем удобнее будет, написал я в тот же контакт или одноклассники проблему, или в группу какую-то популярную, в общих в Интернатах, мне не надо бежать и «ноги бить» по кабинетам, где сидит нужный мне специалист, он как бы по умолчанию обратит внимание...»* (М, эксперт 13).

Таблица 5. Распределение ответов респондентов на вопрос «В чем на Ваш взгляд преимущество цифровых форм коммуникации?»
(в % к числу опрошенных).

Альтернатива	% наблюдений
Доступность для населения	71,3
Привлечение СМИ и общественности к существующей проблеме	68,9
Скорость реакции МСУ на проблему	66,9
Гарантия реакции на проблему	54,8
Равный доступ к коммуникация с ОМСУ	54,2
Универсальность тематики обращения	67,5

**Сумма процентов в таблице превышает 100 %, т.к. респонденты могли указывать на несколько вариантов ответа.*

Среди наиболее удобных цифровых ресурсов респондентами были названы: ресурс Госуслуги (35,6%), социальные сети глав муниципалитетов (23,1%), социальные сети администрации (17,2%), менее эффективным участники анкетирования считают сайт ОМСУ (5,2%), а также горячие линии (5,5%). Полученное распределение подтвердили и эксперты: *«Хочется сказать, что веб-сайт он не так популярен, как социальные сети нашего главы города, на сайт в месяц приходит 2-3 обращения, а вот в комментарии главы района такой объем только за полдня, наверное...»* (Ж, эксперт 12). *«Чтобы быть замеченным, необходимо писать обращения в социальных сетях, причем неважно, в комментарии или в личные сообщения, все это осматривается специалистами обратной связи. Например, недавно к нам поступила*

обращения от жителя с. Гонохово с просьбой посодействовать в получении инвалидной коляски, которую он не мог дожидаться уже два месяца, благодаря обращению на странице главы района, история получила огласку, было выявлено, что документы на коляску утеряны, однако ошибка была устранена, а мужчина уже на следующий день смог получить инвалидное кресло» (Ж, эксперт 5).

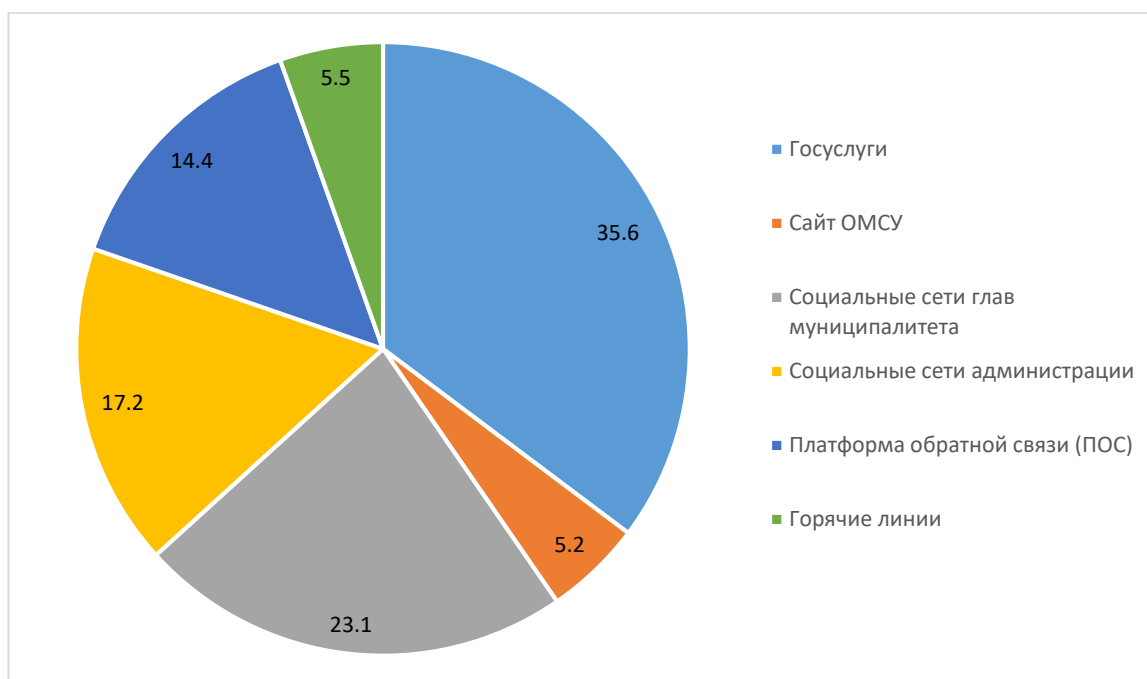


Рис. 6. Распределение ответов респондентов по вопросу «Какая из цифровых форм коммуникации Вам ближе?» (в % к числу опрошенных).

В завершение блока респондентам предлагалось выразить мнение о том, считают ли они цифровые формы взаимодействия удобными (Рис.7).

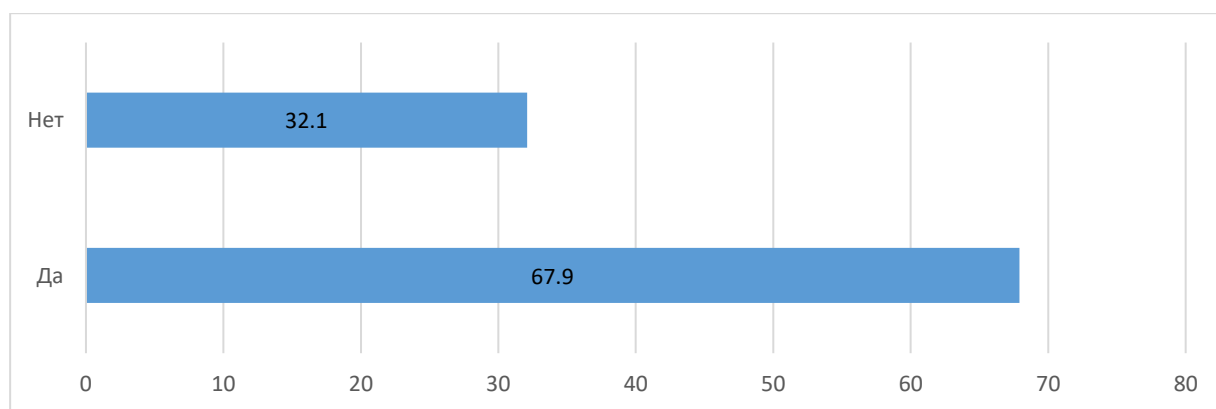


Рисунок 7. Распределение ответов респондентов по вопросу «Считаете ли Вы цифровые формы коммуникаций удобными в пользовании?» (в % к числу опрошенных).

Превалирующее большинство опрошенных (67,9%) заявили, что цифровые способы коммуникации с МСУ они считают вполне удобными, при этом более четверти респондентов продолжают утверждать, что не считают указанный способ идеальным.

Можно сказать, что современная действительность становится периодом становления цифровых форм коммуникаций, потому как население с некой опаской, но начинает использовать цифровые способы коммуникации по волнующим вопросам. Подобные цифровые формы признаны жителями весьма удобными, потому как являются доступными и универсальными для всех, к тому же требуют меньшего документооборота, что экономит время.

В связи с тем, что цифровые формы коммуникации воспринимаются жителями района неоднозначно, в завершении респондентам предлагалось высказать мнение о возможных методах продвижения цифровых форм коммуникации населения с ОМСУ.

Так, в анкете был предусмотрен вопрос о перспективах распространения цифровых форм (Таб. 6).

Таблица 6. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как Вы считаете, могут ли со временем цифровые формы коммуникации полностью заменить традиционные?» в зависимости от уровня образования (в % к числу опрошенных).

Альтернатива	Всего	Уровень образования			
		Основное общее	Среднее общее	Среднее профессиональное образование	Высшее
Да	49,5	49,3	43,4	50,0	55,3
Скорее да	36,8	36,2	38,2	34,2	38,8
Скорее нет	8,8	9,2	11,2	7,2	7,9
Точно нет	1,4	1,6	2	1,3	0,7

Почти половина (49,5%) респондентов уверены, что в перспективе цифровые формы коммуникации заменят личные посещения органов власти, о невозможности подобного высказались немногие (1,4%). При этом респонденты с высшим (55,3%) и средним профессиональным образованием (50,0%) наиболее уверены в скорой замене традиционных форм цифровыми, нежели представители с основным общим (49,3%) и средним общим образованием (45,4%). Эксперты также сулили цифровым форматам работы благоприятное будущее: *«Думаю, через лет 5-7 все органы местной власти в полной мере перейдут на цифровые форматы работы, что не удивительно, потому как таковые обладают рядом преимуществ...»* (Ж, эксперт 6), *«Цифровизация мимо не пройдет, все рано или поздно перейдем на электронные форматы работы»* (М, эксперт 9), *«Да весь документооборот переводим в цифру, а обращения точно электронными только станут, совсем общаться перестанем...»* (М, эксперт 13). Однако некоторые из экспертов заявляли о том, что традиционные форматы все же сохранят свое существование: *«Думаю, что в этом и есть большое преимущество, чтобы у людей был выбор, как они хотят направить обращение к представителям власти, выбирать какой-то один с устранением другого крайне неразумно»* (Ж, эксперт 8).

Среди методов поступательного продвижения цифровых форм действенным респонденты из города (75,4%) и села (68,9%) размещение рекламы о цифровых преимуществах, кроме того, городские жители находят для себя надежным метод перевода некоторых функций коммуникации населения с МСУ исключительно в электронные форматы. В свою очередь, респонденты из сельской местности для продвижения цифровых форм предлагают чаще рассказывать населению об удобстве цифровых форм обращения (59,3%).

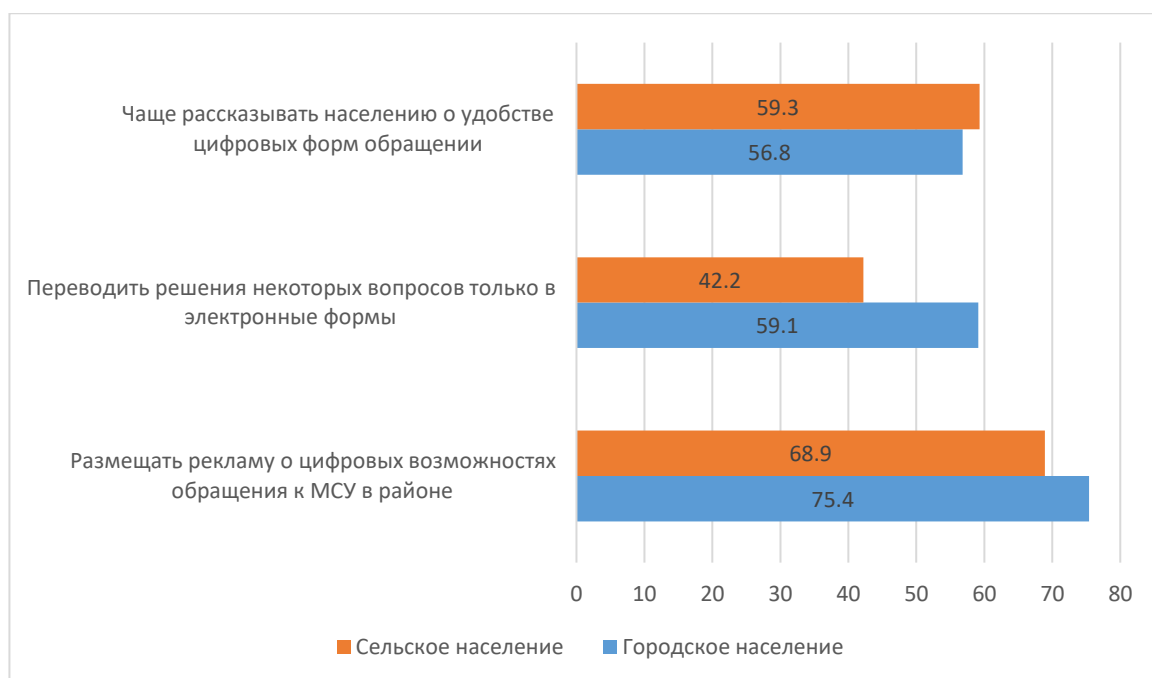


Рис. 8. Распределение ответов респондентов по вопросу «Какие меры по предвидению цифровых форм коммуникации стоит принимать ОМСУ?» в зависимости от населенного пункта (в % к числу опрошенных).

Таким образом, цифровые формы взаимодействия с органами местного самоуправления обладают высоким потенциалом к распространению, однако для этого органам местной власти стоит уделять большее внимание продвижению указанного формата среди населения.

2.3. Рекомендации по совершенствованию и росту показателя эффективности цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления с населением

На основе проведенного анализа, можно сформулировать следующие рекомендации по совершенствованию и повышению эффективности цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления (ОМСУ) с населением:

1) Целесообразно на официальных Интернет площадках ведомств размещать материалы о предоставлении государственных или муниципальных услуг в электронной форме, в том числе по следующим вопросам:

- о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;

- перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;

2) Для повышения уровня информированности граждан о переходе к предоставлению государственных услуг в электронной форме рекомендуется регулярно на официальных сайтах ведомств публиковать новостные и информационные материалы, структурированные по основным сферам государственного управления

3) Рекомендуется на официальных сайтах ведомств проводить опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме и выяснять пожелания заявителей по их улучшению. Целесообразно результаты проведенных опросов размещать на официальных сайтах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

4) Целесообразно на официальных сайтах ведомств обеспечивать взаимодействие с пользователями при помощи различных интерактивных модулей (сервисов электронного правительства):

- проведение интерактивных опросов;
- электронные формы для отправки обращений и предложений; web-форумы для организации общения пользователей и представителей органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и обсуждения материалов сайтов и т.п.

5) Для привлечения более широкой аудитории пользователей на страницах региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в социальных сетях размещать видеоролики, посвященные району и преобразованиям в районе.

6) Кроме того, стоит: регулярно информировать население о преимуществах и возможностях цифровых каналов взаимодействия с ОМСУ с проведением обучающих семинаров и мастер-классов по освоению цифровых сервисов. Размещать наглядную рекламу о цифровых способах коммуникации в общественных местах, обеспечить простой и интуитивно понятный интерфейс

электронных площадок ОМСУ, адаптировать сервисы для использования на мобильных устройствах

7) Перевести максимально возможное количество услуг и процедур в дистанционный формат: обеспечить возможность подачи заявлений, получения справок онлайн, повысить скорость и качество обработки электронных обращений: обеспечить высокую степень детализации и персонализации ответов, своевременно информировать заявителей о ходе рассмотрения их обращений.

На наш взгляд, разработанные рекомендации могут помочь в совершенствованию и росту показателя эффективности цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления с населением.

Заключение

Органы местного самоуправления являются приоритетным элементом государственного управления, поскольку именно они на местах реализуют все реформы и доводят их до населения в понятном виде. Эффективность деятельности органов местного самоуправления напрямую зависит от того, насколько местное население является политически активным и способствует решению тех или иных вопросов, а также от того, насколько оперативно реагирует местная власть на обращения населения по тому или иному поводу. Цифровые формы коммуникации являются инновационной формой взаимодействия между населением и местной властью. Безусловно они имеют ряд преимуществ, начиная от увеличения скорости осуществления коммуникации по тем или иным вопросам, заканчивая вопросами обеспечения открытости деятельности органов местного самоуправления.

Цифровая коммуникация представляет собой часть социальной коммуникации, которая обеспечивается посредством применения различных цифровых технологий, в том числе Интернета. В современном социогуманитарном знании существуют несколько подходов к трактовке цифровой коммуникации. В современном обществе цифровая коммуникация нашла широкое практическое применение, как в межличностном общении, так и в государственном (муниципальном) управлении.

Правовая регламентация цифровых форм коммуникации в государстве и обществе в современной России осуществлена практически в полной мере. Определены основные законодательные нормы по использованию глобальной сети Интернет, как основы осуществления цифровых форм коммуникации, охарактеризованы способы цифрового взаимодействия государства и общества, а также основные варианты обратной связи после получения той или иной государственной услуги. Конечно, имеются в правовой базе некоторые проблемы и недочеты, которые постепенно исправляются по мере внесения соответствующих поправок в Федеральные законы.

Органы местного самоуправления в своей деятельности реализуют как традиционные формы коммуникаций с местным населением, так и инновационные формы. Эффективность применения каждой формы коммуникации детерминирована целевой аудиторией, с которой местная власть планирует вступать в коммуникацию, теми целями и задачами, которые стоят перед совершением коммуникации. К инновационным формам стоит отнести: создание «горячей линии», сайта, группы в социальных сетях, онлайн площадок взаимодействия, различных производных сервиса «Гос. Услуги». К традиционным формам коммуникации следует относить собрания местного населения, встречи с главой района, личный визит граждан в Администрацию, письменные обращения в Администрацию и др.

Теоретическую основу исследования эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением составил подход структурного функционализма. Разработанная методика социологического исследования, базируется на методологическом комплексе количественных (анкетирование) и качественных (экспертный опрос) методов сбора и анализа данных.

Для интерпретации результатов исследования были сформированы три основных аспектов, отражающих проблемное поле: осведомленность о деятельности ОМСУ, опыт и эффективность коммуникаций с ОМСУ, меры совершенствования цифровых коммуникаций ОМСУ с населением.

В результате социологического исследования удалось выяснить, что в Каменском районе наблюдается неоднозначное отношение жителей к деятельности органов местного самоуправления (ОМСУ). С одной стороны, население осведомлено о работе ОМСУ, однако лишь в крайнем случае обращаются в администрацию или сельсовет, при этом традиционно отдавая предпочтение личным визитам, а не цифровым формам коммуникации.

Тем не менее, прослеживается постепенное становление и развитие цифровых способов взаимодействия населения с ОМСУ. Жители признают удобство и доступность таких форматов, которые требуют меньше

бюрократических проволочек и экономят время. Можно говорить о формировании новых тенденций в коммуникациях жителей с органами местной власти, когда традиционные личные обращения постепенно дополняются и замещаются цифровыми форматами взаимодействия, что требует проработки со стороны ОМСУ.

На основе проведенного анализа, нами были сформулированы рекомендации по совершенствованию и повышению эффективности цифровых форм коммуникации органов местного самоуправления (ОМСУ) с населением. Полученные результаты, могут быть учтены в практической деятельности органов местного самоуправления Алтайского края, а также выступать методологической основой внедрения и активной реализации цифровых форм коммуникации органов местной власти с населением.

Список литературы

1. Указ Президента РФ от 27 декабря 1993 г. N 2293 "Вопросы формирования единого информационно-правового пространства Содружества Независимых Государств"
2. Концепция формирования и развития единого информационного пространства России и соответствующих государственных информационных ресурсов (одобрена решением Президента РФ от 23.11.1995 N Пр-1694)
3. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ.
4. Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ
5. Федеральный закон от 28.07.2012 г. № 139-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и отдельные законодательные акты Российской Федерации
6. Федеральный закон от 02.07.2013 г. № 187-ФЗ О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам защиты интеллектуальных прав в информационно-телекоммуникационных сетях
7. Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 398-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации
8. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 N 313 (ред. от 29.04.2023) "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество"
9. Федеральный закон от 05.05.2014 г. № 97-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационно-телекоммуникационных сетей»

10. Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы".

11. Аверин, А. Н. Процессы коммуникации в субъектах местного самоуправления / А. Н. Аверин // Коммуникология. – 2015. – Т. 3, № 3. – С. 74-84.

12. Агейчев, А. С. Законодательство в сфере Интернеткоммуникаций: сравнительный анализ российского и международного опыта / А. С. Агейчев // Сравнительная политика. – 2019. – Т. 7, № 2. – С. 73-84.

13. Алешникова, В. И. Цифровые коммуникации в маркетинге территорий / В. И. Алешникова // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Экономика и управление. – 2018. – № 3. – С. 142-146.

14. Алферова, Е. В. Электронные (цифровые) коммуникации: путь к прогрессу или регрессу / Е. В. Алферова, И. А. Алешкова // Образование и право. – 2020. – № 6. – С. 232-237.

15. Архипова Е.Ю. К вопросу о структуре системы российского законодательства // Правовая политика и правовая жизнь. 2021. №2. С.136-140.

16. Баранова, О. В. Формализация смысловой структуры текста в условиях цифровой коммуникации / О. В. Баранова // Мир науки. Педагогика и психология. – 2021. – Т. 9, № 4.

17. Белов А.В. Стратегия упреждения и системного подхода, как метод взаимодействия муниципального печатного издания и органов местного самоуправления // Форум молодых ученых. 2019. №7 (35). С. 29-33.

18. Бомбин, А. Ю. Оценка эффективности цифровых коммуникаций / А. Ю. Бомбин // Российская школа связей с общественностью. – 2020. – № 16. – С. 35-47.

19. Босова Е.Н., Аристова А.И. Формы взаимодействия депутата местного самоуправления с населением // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2022. №3-1. С. 98-102.

20. Брусакова, И. А. Цифровые коммуникации для управления многоязычным контентом / И. А. Брусакова // Системный анализ в

проектировании и управлении.: Сборник научных трудов XXIII Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 10–11 июня 2019 года. Том Часть 1. – Санкт-Петербург: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого", 2019. – С. 289-295.

21. Буланова М. А. Взаимодействие органов местного самоуправления с городским сообществом Хабаровска: социологический анализ // Власть и управление на Востоке России. 2023. №1 (102). С. 111-124.

22. Буряк, Н. Ю. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении / Н. Ю. Буряк, Н. Н. Кибисский // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2022. – № 2-1(65). – С. 140-143.

23. Воробьева, И. А. Цифровая коммуникация в структуре цифрового общества / И. А. Воробьева, Р. А. Костерев // Международный научно-исследовательский журнал. – 2022. – № 6-4(120). – С. 128-134.

24. Грачева, С. А. Основные права и свободы в цифровом измерении / С. А. Грачева, М. Е. Черемисинова // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Право. – 2021. – Т. 21, № 1. – С. 64-73.

25. Грищенко, Г. А. Подходы к правовому регулированию блогосферы в российском законодательстве / Г. А. Грищенко // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). – 2022. – № 4(92). – С. 127-135.

26. Девятова, С. В. Многомерность проблемы коммуникации в цифровом обществе / С. В. Девятова, В. П. Казарян // Российский гуманитарный журнал. – 2020. – Т. 9, № 3. – С. 165-173.

27. Денисенко, В. В. Цифровизация права и правовые процедуры в условиях гиперреальности / В. В. Денисенко // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Право. – 2023. – № 1(52). – С. 269-276.

28. Ерохин, В. С. Коммуникация как социальный феномен / В. С. Ерохин, Н. В. Ерохина // Манускрипт. – 2021. – Т. 14, № 3. – С. 500-504.

29. Зубарев, С. М. Механизм общественного контроля за деятельностью органов публичной власти / С. М. Зубарев // Lex Russica (Русский закон). – 2019. – Т. 96, № 7. – С. 798-812.

30. Иванова М. А. Взаимодействие органов публичной власти государственного и муниципального уровней: перспективы нормативного регулирования // БГЖ. 2021. №4 (37). С. 367-370.

31. Иванова, О. В. Правовое регулирование электронных коммуникаций / О. В. Иванова // Т-Comm: Телекоммуникации и транспорт. – 2010. – Т. 4, № 6. – С. 54-55.

32. Инешина Д. А. Каналы цифровых коммуникаций для привлечения аудитории // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2019. С. 776-777.

33. Иноземцева В. А.. Открытость местного самоуправления как фактор стабильности и безопасности общественного развития // Ученые записки Петрозаводского государственного университета. 2019. №3 (140). С. 47-49.

34. Калинкина, Н. Н. Контуры формирования информационного общества в России: информатизация общества и развитие информационной инфраструктуры / Н. Н. Калинкина // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2010. – № 3-2. – С. 494-499.

35. Каминская, Т. Л. Ответственность за медиаконтент и проблема цензурирования коммуникационного пространства России / Т. Л. Каминская // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. – 2021. – Т. 11, № 2. – С. 96-101.

36. Кашпар В.И. Теоретические подходы к изучению коммуникативных практик в условиях растущей цифровизации общества // Социологический альманах. 2020. №11. С. 304-310.

37. Киреева, О. Ф. Новые цифровые технологии в профессиональной коммуникации / О. Ф. Киреева, Ф. И. Шарков // Коммуникология: электронный научный журнал. – 2021. – Т. 6, № 2. – С. 45-64.

38. Короткова М. Р. Формирование информационно-коммуникационной системы взаимодействия местных органов власти и населения // Коммуникология: электронный научный журнал. 2021. №3. С. 88-98.
39. Костикова, А. А. Цифровая коммуникация: историко-философский анализ / А. А. Костикова // Вестник Московского университета. Серия 7: Философия. – 2019. – № 5. – С. 49-55.
40. Краснопёров А. Ю. Муниципальные органы власти как субъекты массовой сетевой коммуникации в информационную эпоху // Вестн. Том. гос. ун-та. Философия. Социология. Политология. 2023. №74. С. 224-233.
41. Кузнецова И. В. Взаимодействие структур государственного управления, местного самоуправления и населения в условиях пандемии // Общество: политика, экономика, право. 2020. №11 (88). С. 42-46.
42. Ловцов Д. А. Информационно-правовые основы правоприменения в цифровой сфере // Мониторинг правоприменения. 2020. №2 (35). С. 14-20.
43. Малаев А.Х. О роли цифровых технологий в правоохранительной деятельности // Право и управление. 2023. №1. С. 58-64.
44. Махмутай, Б. Некоторые аспекты развития цифровых коммуникаций в Албании / Б. Махмутай // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Литературоведение. Журналистика. – 2021. – Т. 26, № 2. – С. 331-337.
45. Митюченко, Л. С. Банковская система в условиях развития цифровой коммуникации / Л. С. Митюченко, А. А. Барсук // Экономика. Социология. Право. – 2022. – № 2(26). – С. 19-25.
46. Морозова, Г. В. Модели коммуникации органов местного самоуправления как субъекта современной российской политики (на примере органов местного самоуправления Республики Татарстан) / Г. В. Морозова, Д. Р. Фатыхова, Э. М. Зиятдинова // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 4: История. Регионоведение. Международные отношения. – 2021. – Т. 26, № 2. – С. 246-254.
47. Мрочко, Л. В. Цифровые коммуникации в информационном и культурном пространстве организации / Л. В. Мрочко, С. В. Волкова //

Экономические и социально-гуманитарные исследования. – 2020. – № 2(26). – С. 39-42.

48. Муртазалиев А.М., Мирзаев М.А. Взаимодействие органов местного самоуправления с населением: проблемы реализации и перспективы развития // Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 3: Общественные науки. 2019. №3. С.45-56.

49. Нагоев А. Б., Налчаджи Т. А., Бисчекова Ф. Р., Хандохова З. А. Направления взаимодействия органов власти и местного самоуправления с населением // Московский экономический журнал. 2021. №6. С. 452-458.

50. Нигметзянов А. А. Правовые основы цифровизации контроля граждан за деятельностью органов публичной власти // Lex Russica. 2023. №8 (201). С. 61-69.

51. Новиков А.Б., Рагозина Н.А. Правовое обеспечение создания единого информационного пространства Евразийского экономического союза (ЕАЭС) в сфере таможенного регулирования // Юридическая наука. 2018. №6. С. 71-76.

52. Орлова, Т. П. К вопросу об определении понятия "цифровая коммуникация" и способах ее изучения / Т. П. Орлова // Вестник магистратуры. – 2020. – № 6(105). – С. 42-44.

53. Осокин, Р. Б. Электронный документооборот в правоохранительных органах: состояние и проблемы правовой регламентации / Р. Б. Осокин, М. М. Дикажев // Вестник Московского университета МВД России. – 2020. – № 6. – С. 188-196.

54. Островская А. Е. Исследование взаимодействия муниципальных органов власти с населением на примере внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга // Скиф. 2021. №6 (58). С. 411-418.

55. Отузян Д.А. Тенденции развития нормативной регламентации разграничения полномочий и взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления // Образование и право. 2022. №2. С. 133-137.

56. Пащенко, И. Ю. Современный этап развития информационного общества в Российской Федерации: цифровая информация, информационные технологии и государственное управление / И. Ю. Пащенко // *Вестник Административного права и практика администрирования*. – 2022. – № 3. – С. 58-68.
57. Перепелица, Е. В. Электронная коммуникация в парадигме взаимодействия государства и общества / Е. В. Перепелица // *Российское право: образование, практика, наука*. – 2020. – № 2(116). – С. 11-17.
58. Плотникова М. А. Роль института общественной палаты в формировании общественного мнения на муниципальной территории // *Социология*. 2021. №6. С. 56-63.
59. Попова В. В. Местное самоуправление: власть и население // *Социология власти*. 2008. №2. С. 142-147.
60. Посохова, А. Б. Технологии информационного взаимодействия органов местного самоуправления с населением / А. Б. Посохова // *Достижения вузовской науки*. – 2013. – № 2. – С. 78-81.
61. Потапова, Р. К. Особенности исследования текста в эпоху цифровой коммуникации / Р. К. Потапова, И. В. Курьянова // *Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2: Языкознание*. – 2021. – Т. 20, № 2. – С. 5-15.
62. Прончев Г. Б. Трансформация моделей социальной коммуникации в цифровую эпоху // *Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология*. 2022. №4. С. 41-49.
63. Пушкарева Ю.А. Совершенствование системы коммуникаций между органами местного самоуправления и населением // *Форум молодых ученых*. 2019. №6 (34). С. 963-967.
64. Пырма, Р. В. Влияние цифровых коммуникаций на политическое участие / Р. В. Пырма // *Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета*. – 2019. – Т. 9, № 4(40). – С. 63-69.

65. Пырма Р. В. Концепции гражданского активизма в цифровом пространстве коммуникаций // Власть. 2020. №2. С. 71-78.
66. Пырма Р. В. «Погружение» граждан в цифровую среду коммуникаций // Власть. 2021. №1. С. 37-44.
67. Пясецкая Е. Н. Анализ практики взаимодействия местной власти и населения // Политика, экономика и инновации. 2016. №2. С. 22-24.
68. Рахманов, О. С. Местное самоуправление в Российской Федерации: развитие коммуникации / О. С. Рахманов // Коммуникология: электронный научный журнал. – 2019. – Т. 4, № 1. – С. 50-57.
69. Родин А.В., Корж С.В. Инновационные формы взаимодействия местной власти и сельского населения // МНИЖ. 2016. №10-1 (52). С. 69-71.
70. Розанов, Ф. И. Правовое регулирование в информационном обществе: тенденции и проблемы / Ф. И. Розанов // Законность и правопорядок в современном обществе. – 2012. – № 9. – С. 74-79.
71. Русанова Д. Ю. Проблемы взаимодействия органов муниципальной власти и населения // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2019. №11-3. С. 101-103
72. Самородов В. Ю. Цифровизация в современной культуре правотворчества: тренд на обновление и позитивная тенденция правовой жизни // Актуальные проблемы государства и права. 2020. №14. С. 165-171.
73. Трубина, Н. А. Трансформация моральных ценностей в цифровой коммуникации / Н. А. Трубина, Л. Р. Миркушина // Вестник МГПУ. Серия: Философские науки. – 2022. – № 3(43). – С. 44-56.
74. Тхабисимова Л.А., Арзуманова С.М. Современные тенденции развития консультативной демократии на муниципальном уровне // Образование и право. 2022. №5. С. 26-30.
75. Федюнин Д. В., Гончарова Н. Ю. Современные особенности построения цифровых коммуникаций и их эффективность // Практический маркетинг. 2012. №11. С. 28-36.

76. Цифровые отношения как предмет правового исследования / С. Э. Банакас, Д. А. Петров, В. Ф. Попондопуло, Е. В. Силина // Вестник Санкт-Петербургского университета. Право. – 2023. – Т. 14, № 2. – С. 492-509.

77. Чернышев А.И. — Необходимость применения современных электронных коммуникаций органами государственной власти в России // Социодинамика. – 2014. – № 8. – С. 132 - 138.

78. Чугаева, Е. О. Интернет-коммуникации как современные методы диалога власти и общества / Е. О. Чугаева // Коммуникология: электронный научный журнал. – 2018. – Т. 3, № 3. – С. 85-92.

79. Шаляева, Ю. В. Предоставление государственных услуг в электронном виде: проблемы реализации, право применения / Ю. В. Шаляева, С. В. Сорокин // Вопросы современной юриспруденции. – 2019. – № 6(57). – С. 43-49.

80. Шитова Е. А. Стратегии и тактики коммуникации органов МСУ с жителями муниципалитета посредством электронных ресурсов // Медиасреда. 2019. №1. С. 118-123

81. Юркова, О. Н. Система коммуникаций между органами местного самоуправления и населением: проблемы и пути решения / О. Н. Юркова, О. В. Быхтин // Эпоха науки. – 2020. – № 21. – С. 268-276.

Операционализация основных понятий

Признак	Показатель	Индикатор
Осведомленность о деятельности ОМСУ	Какие проблемы зачастую возникают в вашем районе? – Проблемы здравоохранения – Проблемы в сфере образования – Проблемы качества дорог – Проблемы работы транспорта – Проблемы вывоза ТКО – Проблемы социального обеспечения – Проблемы газификации	01. Постоянно 02. Иногда 03. Редко 04. Не возникают
	Как Вы предпочитаете решать возникающие проблемы?	01. Решаю сам 02. Прибегаю к помощи знакомых 03. Обращаюсь в администрацию района или иные органы местного самоуправления 04. Обращаюсь в прокуратуру 05. Пишу обращения к Президенту
	Укажите, какие способы коммуникации с органами местного самоуправления существуют в районе? Возможно несколько вариантов ответа.	01. регулярный прием населения; 02. рассмотрение обращений граждан; 03. встреча руководителей с населением, трудовыми коллективами и общественными организациями; 04. ежемесячные «горячие линии» 05. использование ящика «Для предложений», установленного муниципалитета; 06. размещение информационных стендов; 07. публикации в местной газете; 08. использование радиоэфира; 09. использование местного кабельного телевидения и др.
	Назовите главный источник информации о деятельности органов местного самоуправления?	01.Официальные сайты органов МСУ 02.СМИ (газеты, TV, радио) 03.информационные стенды в органах МСУ 04.встречи с депутатами и (или) представителями администрации

		района 05. другое (от знакомых, коллег и др.)
	Удовлетворены ли Вы деятельностью органов местного самоуправления в Каменском районе?	01. вполне удовлетворен 02. скорее удовлетворен 03. скорее не удовлетворен 04. совершенно не удовлетворен 05. затрудняюсь ответить
Опыт коммуникаций с ОМСУ	По каким проблемам Вам приходилось обращаться в органы местной власти?	01. Проблемы здравоохранения 02. Проблемы образования 03. Проблемы качества дорог 04. Проблемы работы транспорта 05. Проблемы вывоза ТКО 06. Проблемы социального обеспечения 07. Проблемы газификации 08. Не обращался (<i>переход к вопросу 6</i>) 09. Другое 10. Затрудняюсь ответить
	Какой формой коммуникации Вы воспользовались?	01. Традиционные формы обращения к ОМСУ (личная встреча) 02. Цифровые формы коммуникации с ОМСУ (обращения через платформу Госуслуг, платформу обратной связи, комментарии в социальных сетях администрации района/главы района) 03. Другое 04. Затрудняюсь ответить
	Получали ли Вы ответ?	01. Да 02. Нет
	В какие сроки Вам был дан ответ?	01. Сразу 02. В течение 7 дней 03. В течение 10 дней 04. В течение месяца 05. Более месяца 06. Не получил ответ 07. Затрудняюсь ответить
	Как часто Вам за время проживания в Каменском районе приходилось обращаться по решению проблемы в органы местного самоуправления?	01. 1-2 раза 02. 2-5 раз 03. более 5 раз 04. Затрудняюсь ответить
	Какая из цифровых форм коммуникации Вам ближе?	01. Госуслуги 02. Сайт ОМСУ 03. Социальные сети глав муниципалитета 04. Социальные сети администрации 05. Платформа обратной связи (ПОС)

		06. Горячие линии 07. Другое 08. Затрудняюсь ответить
	Как часто в Каменском районе организуются мероприятия по взаимодействию с населением?	01. Раз в неделю 02. Раз в месяц 03. Раз в полгода 04. Раз в год 05. Не организуются вообще 06. Затрудняюсь ответить
	В чем на Ваш взгляд преимущество цифровых форм коммуникации?	01. скорость реакции на проблему 02. доступность для населения 03. гарантия реакции на проблему 04. привлечение СМИ и общественности к существующей проблеме 05. равный доступ к коммуникация с ОМСУ 06. Другое
	С какими трудностями Вы сталкивались при традиционных формах обращения за помощью в органы МСУ?	01. Неудобный график работы 02. Некомпетентность сотрудников 03. Бумажная волокита 04. Перенаправление из кабинета в кабинет 05. Затрудняюсь ответить
	Считаете ли Вы цифровые формы коммуникаций удобными в пользовании?	01. Да 02. Нет
	Легко ли найти на сайте/в социальных сетях администрации района интересующую Вас информацию?	01. Да 02. Нет
Меры совершенствования цифровых коммуникаций ОМСУ с населением	Что является для Вас главным источником информации в Вашем населенном пункте?	01. Книги 02. Газеты 03. Друзья 04. Интернет 05. Другое
	Удовлетворены ли Вы качеством и оперативностью размещения на официальных сайтах органов местного самоуправления Каменского района информации об их деятельности?	01. Да 02. Нет
	Как Вы считаете, могут ли со временем цифровые формы коммуникации полностью заменить традиционные?	01. Да 02. Скорее да 03. Скорее нет 04. Нет 05. Затрудняюсь ответить
	Какие меры по предвидению цифровых форм коммуникации	01. размещать рекламу о цифровых возможностях

	стоит принимать ОМСУ?	обращения к МСУ в районе 02. переводить решения некоторых вопросов только в электронные формы 03. Чаще рассказывать населению о удобстве цифровых форм обращения 04. Другое 05. Затрудняюсь ответить
--	-----------------------	---

Анкета

Алтайский государственный университет проводит социологическое исследование эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением. Предлагаем Вам принять в нем участие ответов. Все анкеты будут обрабатываться только специалистами, а результаты исследования будут использоваться в обобщенном виде.

1. Удовлетворены ли Вы деятельностью органов местного самоуправления в Каменском районе?

- 01. вполне удовлетворен
- 02. скорее удовлетворен
- 03. скорее не удовлетворен
- 04. совершенно не удовлетворен
- 05. затрудняюсь ответить

2. Какие проблемы зачастую возникают в вашем районе?

Альтернатива	Постоянно	Иногда	Редко	Не возникают
Проблемы здравоохранения				
Проблемы в сфере образования				
Проблемы качества дорог				
Проблемы работы транспорта				
Проблемы вывоза ТКО				
Проблемы в сфере социального обеспечения				
Проблемы газификации				

3. Как Вы предпочитаете решать возникающие проблемы?

- 01. Решаю сам
- 02. Прибегаю к помощи знакомых
- 03. Обращаюсь в администрацию района или иные органы местного самоуправления
- 04. Обращаюсь в прокуратуру
- 05. Пишу обращения к Президенту
- 06. Другое
- 07. Затрудняюсь ответить

4. По каким проблемам Вам приходилось обращаться в органы местной власти?

- 01. Проблемы здравоохранения
- 02. Проблемы образования
- 03. Проблемы качества дорог
- 04. Проблемы работы транспорта
- 05. Проблемы вывоза ТКО
- 06. Проблемы социального обеспечения
- 07. Проблемы газификации
- 08. Не обращался *(переход к вопросу 6)*

- 09. Другое
- 10. Затрудняюсь ответить

5. Какой формой коммуникации Вы воспользовались?

- 01. Традиционные формы обращения к ОМСУ (личная встреча)
- 02. Цифровые формы коммуникации с ОМСУ (обращения через платформу Госуслуг, платформу обратной связи, комментарии в социальных сетях администрации района/главы района)
- 03. Другое
- 04. Затрудняюсь ответить

6. Получали ли Вы ответ?

- 01. Да
- 02. Нет

7. В какие сроки Вам был дан ответ?

- 01. Сразу
- 02. В течение 7 дней
- 03. В течение 10 дней
- 04. В течение месяца
- 05. Более месяца
- 06. Не получил ответ
- 07. Затрудняюсь ответить

8. Укажите, какие способы коммуникации с органами местного самоуправления существуют в районе? Возможно несколько вариантов ответа.

- 01. регулярный прием населения;
- 02. рассмотрение обращений граждан;
- 03. встреча руководителей с населением, трудовыми коллективами и общественными организациями;
- 04. ежемесячные «горячие линии»
- 05. использование ящика «Для предложений», установленного муниципалитета;
- 06. размещение информационных стендов;
- 07. публикации в местной газете;
- 08. использование радиоэфира;
- 09. использование местного кабельного телевидения и др.
- 10. Обращения через Интернет (платформа Госуслуг, ПОС, социальные сети)

9. Что является для Вас главным источником информации в Вашем населенном пункте?

- 01. Книги
- 02. Газеты
- 03. Друзья
- 04. Интернет
- 05. Другое

10. Назовите главный источник информации о деятельности органов местного самоуправления?

- 01.Официальные сайты органов МСУ
- 02.СМИ (газеты, TV, радио)
- 03.информационные стенды в органах МСУ
- 04.встречи с депутатами и (или) представителями администрации района
- 05.другое (от знакомых, коллег и др.)
- 06.затрудняюсь ответить

11. Оцените уровень Вашей удовлетворенности деятельностью органов местного самоуправления в Вашем муниципальном образовании, в том числе их информационной открытостью.

- 01. Доволен в полной мере
- 02. Скорее доволен
- 03. Скорее не доволен
- 04. Не доволен
- 05. Затрудняюсь ответить

12. Удовлетворены ли Вы качеством и оперативностью размещения на официальных сайтах органов местного самоуправления Каменского района информации об их деятельности?

- 01. Да
- 02. Нет

13. Как часто Вам за время проживания в Каменском районе приходилось обращаться по решению проблемы в органы местного самоуправления?

- 01. 1-2 раза
- 02. 2-5 раз
- 03. более 5 раз
- 04. Затрудняюсь ответить

14. Как часто в Каменском районе организуются мероприятия по взаимодействию с населением?

- 01. Раз в неделю
- 02. Раз в месяц
- 03. Раз в полгода
- 04. Раз в год
- 05. Не организуются вообще
- 06. Затрудняюсь ответить

15. В чем на Ваш взгляд преимущество цифровых форм коммуникации?

- 01. скорость реакции на проблему
- 02. доступность для населения
- 03. гарантия реакции на проблему
- 04. привлечение СМИ и общественности к существующей проблеме
- 05. равный доступ к коммуникация с ОМСУ

06. Другое

16. С какими трудностями Вы сталкивались при традиционных формах обращения за помощью в органы МСУ?

- 01. Неудобный график работы
- 02. Некомпетентность сотрудников
- 03. Бумажная волокита
- 04. Перенаправление из кабинета в кабинет
- 05. Затрудняюсь ответить

17. Считаете ли Вы цифровые формы коммуникаций удобными в пользовании?

- 01. Да
- 02. Нет

18. Легко ли найти на сайте/в социальных сетях администрации района интересующую Вас информацию?

- 01. Да
- 02. Нет

19. Какая из цифровых форм коммуникации Вам ближе?

- 01. Госуслуги
- 02. Сайт ОМСУ
- 03. Социальные сети глав муниципалитета
- 04. Социальные сети администрации
- 05. Платформа обратной связи (ПОС)
- 06. Горячие линии
- 07. Другое
- 08. Затрудняюсь ответить

20. Как Вы считаете, могут ли со временем цифровые формы коммуникации полностью заменить традиционные?

- 01. Да
- 02. Скорее да
- 03. Скорее нет
- 04. Нет
- 05. Затрудняюсь ответить

21. Какие меры по предвидению цифровых форм коммуникации стоит принимать ОМСУ?

- 01. размещать рекламу о цифровых возможностях обращения к МСУ в районе
- 02. переводить решения некоторых вопросов только в электронные формы
- 03. Чаще рассказывать населению о удобстве цифровых форм обращения
- 04. Другое
- 05. Затрудняюсь ответить

22. Укажите дату Вашего рождения: ____ (ДД) ____ (ММ) ____ (ГГ)

23. Укажите населенный пункт Вашего проживания:

24. Укажите Ваш пол:

- 01. Мужской
- 02. Женский

24. Укажите уровень Вашего образования:

- 01. Основное общее (9 классов)
- 02. Среднее общее (10-11 классов)
- 03. Среднее профессиональное образование
- 04. Высшее

25. Какая из приведенных ниже оценок наиболее точно характеризует материальное положение?

- 01. Денег не хватает даже на приобретение продуктов питания.
- 02. Денег хватает только на приобретение продуктов питания.
- 03. Денег достаточно для приобретения необходимых продуктов и одежды, но на более крупные покупки приходится откладывать.
- 04. Покупка большинства товаров длительного пользования (холодильник, телевизор) не вызывает трудностей, однако купить квартиру, машину нет возможности.
- 05. Денег достаточно, чтобы ни в чем себе не отказывать.

26. Укажите Ваши источники дохода. Возможно несколько вариантов ответа

- 01. Заработная плата
- 04. Пенсия
- 06. Социальные пособия, выплаты, льготы
- 07. Иной источник (какой?) _____

27. Как долго Вы проживаете на территории Каменского района? (один ответ)

- 01. до 6 месяцев
- 02. от 6 месяцев до 1 года
- 03. от 1 года до 3 лет
- 04. от 3 до 5 лет
- 05. от 5 до 10 лет
- 06. свыше 10 лет

Спасибо за участие!

Гайд экспертного интервью

Добрый день!

Алтайский Государственный Университет проводит исследование эффективности цифровых форм коммуникаций органов местного самоуправления с населением. Просим Вас ответить на следующие вопросы. Результаты будут анализироваться анонимно. Заранее благодарим за участие в исследовании!

1. Как часто поступают обращения от жителей по каким-либо проблемам?
2. Какие проблемы наиболее распространены?
3. Что включает процедура обработки обращения от населения?
4. Какие формы коммуникации более распространены и почему?
5. Вы считаете, что жителям района в полной мере доступны цифровые формы коммуникации с гражданами?
6. Цифровые способы коммуникации могли бы полностью заменить традиционные (н-р, личное обращение)?
7. Какие существуют изъяны в использовании цифровых форм коммуникации?
8. Каким способом можно сделать цифровые формы еще более востребованными?
9. Какие в районе проводятся мероприятия по сбору обратной связи от жителей района?
10. Каким образом обращения жителей фиксируются?
11. Расскажите о случаях положительного разрешения проблемы, поступившей от жителей района.
12. Сколько обращений обрабатывается за год, сколько из них решены, а сколько остаются неразрешенными?

Спасибо за участие!

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«___» _____ 2024 г.

(ФИО)

(подпись)