

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ
С НАСЕЛЕНИЕМ В УСЛОВИЯХ РЕАЛИЗАЦИИ
НАЦИОНАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ: АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ**

Аннотация. В современном российском обществе социальные сети стали значимым каналом связи органов власти и населения. Благодаря анализу социальных сетей стало возможным оценивать реакции жителей в реальном времени и выявлять наиболее острые социальные проблемы. В этой связи актуальным становится изучение непосредственного участия населения в практике принятия управленческих решений. Цель – определить эффективность взаимодействия органов власти и населения в социальных сетях. Методология и методы: в статье представлены результаты второй волны анализа данных социальной сети «ВКонтакте» в условиях реализации национальных проектов. Оценка взаимодействия органов власти с населением проводилась по трем основным критериям: исполнению национальных проектов, роли населения в принятии решений, а также наличию элементов коммуникации. Результаты сравнительного исследования (2020 и 2023 гг.) указывают на наличие ряда формальных изменений в организации их взаимодействия. Тем не менее реальная коммуникация между региональной властью и населением остается по-прежнему малоэффективной.

Ключевые слова: национальные проекты, коммуникация, взаимодействие органов власти с населением, цифровизация, социальные сети, дистанционный анализ, обратная связь.

Источник финансирования: статья выполнена в рамках государственного задания «Дистанционная социальная экспертиза как форма общественной коммуникации в реализации национальных проектов» (2023 г.).

Информация об авторах: Мерзляков Андрей Александрович¹, кандидат социологических наук, ведущий научный сотрудник, руководитель Центра социологии управления и социальных технологий, SPIN-код: 9056-7566, ORCID: 0000-0001-8846-1423, e-mail: andrey243@rambler.ru.

Гусейнова Ксения Эльдаровна¹, научный сотрудник, SPIN-код: 3727-0011, ORCID: 0000-0002-7957-7317, e-mail: liksedar@mail.ru

Смирнова Анастасия Сергеевна¹, младший научный сотрудник, SPIN-код: 6867-6701, ORCID: 0000-0002-1378-9202, e-mail: nastyanestea812@gmail.com

¹Институт социологии ФНИСЦ РАН, адрес: 109544, Россия, г. Москва, ул. Большая Андроньевская, д.5.

Цит.: Мерзляков А.А., Гусейнова К.Э., Смирнова А.С. Эффективность взаимодействия органов власти с населением в условиях реализации нацпроектов: анализ социальных сетей// Среднерусский вестник общественных наук. 2024. – Том 19. – №1. – С. 86–105. – DOI: 10.22394/2071-2367-2024-19-1-86-105

© Мерзляков А.А., Гусейнова К.Э., Смирнова А.С., 2024 г.

**EFFECTIVENESS OF AUTHORITIES' INTERACTION WITH THE
POPULATION IN THE CONDITIONS OF IMPLEMENTATION OF
NATIONAL PROJECTS: ANALYSIS OF SOCIAL NETWORKS**

Abstract. In modern Russian society, social networks have become a significant channel of communication between authorities and the population. Thanks to the analysis of social networks, it has become possible to evaluate the reactions of residents in real time and identify the most pressing social problems. In this regard, it becomes relevant to study the direct participation of the population in the practice of making management decisions. Purpose: to determine the effectiveness of interaction between authorities and the population on social networks. Methodology and methods: the article presents the results of the second wave of data analysis of the social network "Vkontakte" in the context of the implementation of national projects. The assessment of the interaction of authorities with the population was carried out according to three main criteria: the implementation of national projects, the role of the population in decision-making, and the presence of communication elements. The results of a comparative study (2020 and 2023) indicate the presence of a number of formal changes in the organization of their interaction. However, real communication between regional authorities and the population remains ineffective.

Keywords: national projects, communication, interaction of authorities with the population, digitization, social networks, remote analysis, feedback

Funding information: the article is done within the framework of the state task "Distance social examination as a form of public communication in the implementation of national projects" (2023).

Authors: Merzlyakov A. A., Candidate of Sociological Sciences, Leading Researcher, Head of the Center for the Sociology of Management and Social Technologies, Institute of Sociology of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences (Russian Federation, Moscow), SPIN-код: 9056-7566, ORCID: 0000-0002-7957-7317, e-mail: andrey243@rambler.ru.

Guseynova K. E., Researcher, Institute of Sociology of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences (Russian Federation, Moscow), SPIN-код: 6867-6701, ORCID: 0000-0002-7957-7317, e-mail: liksedar@mail.ru.

Smirnova A. S., Junior Researcher, Institute of Sociology of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences (Russian Federation, Moscow), SPIN-код: 6867-6701, ORCID: 0000-0002-7957-7317, e-mail: nastyanestea812@gmail.com.

For citations: Merzlyakov A.A., Guseynova K. E., Smirnova A. S. (2024) Effectiveness of authorities' interaction with the population in the conditions of implementation of national projects: analysis of social networks. Central Russian Journal of Social Sciences. Vol. 19, no.1, p.86–105. – DOI: 10.22394/2071-2367-2024-19-1-86-105.



ВВЕДЕНИЕ

С 2018 года в Российской Федерации идет активная реализация национальных проектов, утвержденных президентским указом. Срок исполнения этих проектов был продлен с 2024 до 2030 года. Одним из ключевых требований для успешной реализации национальных проектов (далее – НП) является осуществление эффективной обратной связи между органами власти и населением. В данном контексте необходимо создавать коммуникационные площадки для обсуждения социальных вопросов, возникающих в процессе исполнения национальных проектов в различных регионах России. Поэтому важно развивать новые формы коммуникации с использованием современных цифровых технологий между теми, кто принимает решения, и теми, на кого эти решения влияют.

Дистанционный анализ дает возможность оценить эффективность взаимодействия органов власти с населением при реализации национальных проектов. Такой метод отражает, насколько развиты каналы связи и платформы для совместного обсуждения значимых для общества проблем. Одним из преимуществ использования анализа социальных сетей становится возможность в реальном времени оценивать уровень общественного одобрения в процессе реализации управленческих решений, попутно выявляя возникающие проблемы. Полученная информация может служить основой для корректировки планов и актуализации социологического сопровождения программ стратегического развития регионов.

Эффективное взаимодействие населения с правительством должно обеспечиваться постоянством работы платформ и отслеживанием реакций жителей на страницах социальных сетей. Сама коммуникация при этом должна быть нацелена на диалог и поиск компромиссных решений. Новостной материал о реализации национальных проектов, публикующийся на страницах различных сообществ в социальных сетях, позволяет выявить индикаторы оценки текущего состояния отношений общества и государства.

Теоретико-методологические основания анализа социальных сетей

Эффективность использования онлайн-методик анализа социальных сетей была подтверждена многими авторами. Так, например, по мнению Г.В. Градосельской, современные сетевые процес-

сы не только отражают объективные социальные и политические установки, но также могут способствовать объединению или разделению групп граждан с разными политическими взглядами [3]. Совместно с коллегами Г.В. Градосельская также занимается анализом медиапространства, исследуя «информационные волны» – репосты, т. е. именно неоригинальную, многократно опубликованную в различных сообществах информацию. Доля таких информационных сообщений составляет около 60–85 % от всего публикуемого контента, а естественная реакция пользователей (оригинальные посты) – 25 % [5].

Другие авторы, к числу которых относится Л.В. Сморгун, подчеркивают важность создания методов обеспечения прозрачности и контроля в контексте цифровых взаимоотношений, которые позволяют осуществлять не только вертикальное, но и горизонтальное управление (на мезо- и макроуровне) [6]. Однако простого наличия таких отношений для обеспечения эффективной коммуникации между органами власти и гражданами недостаточно, поскольку зачастую улучшение качества подменяется увеличением интенсивности диалога между ними [9]. Следствием этого становится такая ситуация, в которой люди привлекаются к публичной политике фиктивно [2]. Создается имитация участия граждан в социально-политической жизни страны или региона или в принятии управленческих решений [8].

В этой связи сетевое взаимодействие должно быть основано на вовлечении и равноправном участии широкого круга заинтересованных участников (стейкхолдеров), а результатом такого взаимодействия – координация сетевой коммуникации, направленная на создание эффекта сотрудничества, а не соперничества или радикальной оппозиционной конфронтации. Только в таких условиях возможно получение реального социального эффекта при выработке управленческих решений.

Несмотря на рекомендации [11], предложенные Организацией экономического сотрудничества и развития в 2014 году, проблема гражданского участия в процессе цифрового взаимодействия всё еще не отвечает условиям прозрачности и открытости управленческих процессов. В реальной практике управления по-прежнему наблюдаются случаи использования сетевых площадок в качестве некой формы отчетности перед вышестоящими инстанциями.

Актуальность данной статьи подтверждается необходимостью получения эмпирических данных относительно реального участия населения в практике принятия управленческих решений [10], что становится особенно важным в условиях реализации национальных проектов в регионах России. Исполнение нацпроектов подразумевает переход к такому управлению, которое ориентировано на социальные потребности и основано на обратной связи, а также при котором используются рационально-познавательные и коммуникативные диагностические процедуры для определения широкого круга заинтересованных в решении проблемы сторон (стейкхолдеров) [1]. Применение такого подхода позволит отслеживать фоновую информацию о существующих проблемах в обществе и возможных способах их решения.

Представленное в статье исследование является продолжением многолетней работы Центра социологии управления и социальных технологий Института социологии ФНИСЦ РАН в области проведения гражданской, в т. ч. дистанционной, социальной экспертизы в практике принятия управленческих решений на региональном уровне, а также оценки населением деятельности органов власти и управления. В своих исследованиях авторы опираются на экоантропоцентрическую и семиосоциопсихологическую теории Т.М. Дридзе, концепцию «социального тела» (социокультурная персонифицированная модель) А.В. Тихонова, антропосоциетальную теорию Н.И. Лапина и рационализирующие социальные технологии В.В. Щербины, используемые для диагностического управления.

Методология и методы

В данной статье мы выдвигаем три гипотезы:

1. В 2023 году, так же как и в 2020, в постах в социальных сетях транслируются результаты и достижения по реализации национальных проектов, хотя жители указывают на имеющиеся нерешенные проблемы.
2. Население региона не рассматривается в качестве субъекта принятия решений, являясь получателем уже готовых результатов.
3. В условиях реализации национальных проектов коммуникация органов власти с населением в социальных сетях всё еще раз-

вита слабо, официальные лица практически не включаются в дискуссию с населением по поводу возникающих проблем.

Для того чтобы проверить выдвинутые нами гипотезы, мы провели контент-анализ групп и публичных страниц из социальной сети «ВКонтакте». Стоит отметить, что с июня 2022 года портал «Госуслуги» начал интеграцию с социальной сетью «ВКонтакте» [7]. Это лишь подтверждает, что данная социальная сеть теперь является официальным каналом взаимодействия власти с населением в социальных сетях.

Данное исследование представляет собой вторую волну мониторинга социальных сетей по реализации национальных проектов. Первая волна была проведена в 2020 году [1] и включала в себя анализ четырех национальных проектов в 12 регионах согласно уровню их социально-культурной модернизации [4].

В замере 2023 года были также проанализированы четыре национальных проекта: «Жилье и городская среда», «Безопасные и качественные автомобильные дороги», «Образование» и «Здравоохранение». Мы отобрали четыре региона России также согласно уровню их социокультурной модернизации: Свердловскую область (высокий уровень), Республику Башкортостан (средний уровень), Вологодскую область (ниже среднего) и Смоленскую область (низкий уровень).

Единицей нашего анализа было выбрано сообщество. В предыдущую волну исследования была разработана классификация сетевых сообществ. Мы выделяем следующие типы:

- региональные и местные органы власти;
- профессиональные сообщества (профильные организации);
- общественные и политические организации;
- онлайн-СМИ;
- информационно-аналитические сообщества (площадки коммуникации сетевых активистов региона);
- сообщества населения региона (сообщества типа «Подслушано»).

В итоговую выборку вошли по три сообщества каждого типа в каждом из четырех регионов. Всего было проанализировано 245 сообществ за 2020 год и 253 сообщества за 2023-й. Данные проблемных постов и комментариев были собраны в 2020 году за один год (май 2019 – июнь 2020-го), в 2023 году – за полгода (январь – июнь 2023-го) Общие статистические показатели за 2020 и 2023 годы представлены в табл.1.

Для проверки выдвинутых гипотез использовался ряд показателей. Так, для оценки реализации национальных проектов и возникающих в связи с этим проблем:

- 1) жанр информационных постов;
- 2) результаты реализации НП;
- 3) тональность постов;
- 4) тональность комментариев;
- 5) дифференциация проблем;
- 6) барьеры, возникающие при реализации НП.

Для определения роли населения в принятии решений по национальным проектам:

- 1) субъект решения проблемы;
- 2) субъект – получатель решения проблемы.

Таблица 1 – Статистические показатели выборки сетевых сообществ по годам и нацпроектам, в абсолютных значениях

Table 1 – Statistical indicators of a sample of online communities according to the year and national projects, in absolute values

	Жилье и городская среда		Образование		Здравоохранение		Безопасные и качественные автомобильные дороги	
	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023
Сообщества	60	69	69	59	60	59	56	66
Посты	214	262	161	364	520	497	408	245
Лайки	2689	6388	2702	9165	5083	19018	3355	7853
Комментарии	649	1328	298	564	738	1999	1623	2204
Репосты	246	957	239	2260	770	3379	156	2268

Для оценки коммуникации органов власти с населением:

- 1) формы обсуждения проблемного контента;
- 2) наличие обратной связи в сообществах региональных и местных органов власти;
- 3) общая оценка коммуникации в сообществе.

Результаты исследования

Оценка реализации национальных проектов

В 2020 году основным жанром информационных постов были результаты и достижения реализации национальных проектов, а также текущая информация общего характера (примерно в 50 % сообществ каждый), касающаяся в основном заседаний местных органов власти (табл. 2).

Таблица 2 – Жанр информационных постов по годам и нац-проектам, %

Table 2 – Genre of information posts according to the year and national projects, %

Наименование информационного жанра	Жилье и городская среда		Образование		Здравоохранение		Безопасные и качественные автомобильные дороги	
	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023
Объявление о приглашении населения к участию в реализации	5,0	59,4	7,2	18,6	1,6	12,0	10,7	1,5
Репортаж о ходе реализации	30,0	28,9	8,7	27,1	28,3	44,8	33,9	25,7
Пост о результатах и достижениях	40,0	30,4	52,1	57,6	61,6	72,4	50	9
Текущая информация общего характера	53,3	34,7	59,4	23,7	43,3	15,5	50	60,6
Презентация планов реализации	38,3	24,6	23,1	25,4	31,6	13,7	37,5	43,9
Результаты исследований	3,3	0	0	0	0	0	1,7	0

В 2023 году посты о результатах и достижениях остаются самыми часто встречаемыми типами информационных сообщений во всех типах сообществ, тем не менее их число сократилось (40 % сообществ). Значительно увеличилось число постов с приглашением населения к участию в национальных проектах (6 % в 2020 г. и 24 % в 2023 г.).

Особенно это касается НП «Жилье и городская среда» (в 60 % сообществ по данному НП встречались сообщения подобного жанра).

Такие посты содержали призыв к голосованию за благоустройство территорий:

«Уральцы! Нас уже более полумиллиона – тех, кто принял участие во Всероссийском онлайн-голосовании за объекты благоустройства 2024 года. Присоединяйтесь и вы! Всего несколько кликов приблизят обновление общественных территорий в муниципалитетах Среднего Урала. Это стало возможным в рамках нацпроекта «Жилье и городская среда», инициированного президентом. Не дружите с интернетом? Обратитесь к волонтерам, не стесняйтесь. Это сделали уже более 330 тысяч жителей Свердловской области, и добровольцы помогли им проголосовать. Волонтеры дежурят в торговых центрах и на выдвинутых для голосования общественных территориях. Важен голос каждого. Голосуйте до 31 мая (https://66.gorodsreda.ru/?utm_source=cur66&utm_medium=gpub)¹.

Активно распространялись призывы к голосованию в пабликах органов власти, профильных организаций (например, школ и больниц), а также общественных и политических организаций. Все эти страницы имели пометку «госучреждение», а сами посты были дубликатами. В связи с этим мы предположили, что существует спущенное сверху распоряжение о том, чтобы продуцировать в социальных сетях информацию о национальных проектах.

В 2023 году в постах стали указывать больше результатов по сравнению с 2020 годом. Чаще всего упоминались такие достижения, полученные в ходе реализации национальных проектов, как ремонт и строительство инфраструктуры, проведение различных просветительских мероприятий, закупка нового оборудования, кадровые улучшения, налаживание работы инфраструктурных обществ (например, уменьшение очередей на прием). Наибольшая результативность отмечается по нацпроектам «Здравоохранение» и «Образование».

Увеличение результатов проделанной по нацпроектам работы послужило основанием для увеличения постов положительной тональности (табл. 3): если в 2020 году основная масса постов была нейтральная (в 65 % сообществ), то в 2023 году чаще встречались положительные посты (66 % положительных, 42 % нейтральных).

¹ Примечание: Страница ВКонтакте – URL: https://vk.com/wall-217064050_146.

Таблица 3 – Тональность постов по годам, нацпроектам, %
Table 3 – Tone of posts according to the year and national projects, %

Вид	Жилье и городская среда		Образование		Здравоохранение		Безопасные и качественные автомобильные дороги	
	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023
Положительная	50,0	62,3	47,8	81,3	38,3	79,6	35,7	43,9
Нейтральная	63,3	56,5	60,8	18,6	60,0	30,5	75	59
Негативная	11,6		1,4	5,0	10,0	5,0	8,9	9

Несмотря на положительную тональность постов, тональность комментариев в 2023-м, как и в 2020 году, остается скорее негативной (табл. 4). Тем не менее увеличилось число положительных комментариев (с 12 % сообществ в 2020 году до 22 % – в 2023 г.), жители пишут: *«Этот мост планировали построить очень давно. Дедушка говорил про него, всё ждал, но не дожил. Он бы оценил его и порадовался. Но в нашем городе большинство пессимистов, которые только критикуют, а сами ничего не умеют!»*

По НП «Здравоохранение» тоже очень возросло количество комментариев, не относящихся к теме исследуемого национального проекта. Однако зачастую в подобных комментариях содержались вопросы относительно исполнения других национальных проектов. Особенно актуальным такой тип взаимодействия становится, когда паблики органов власти реагируют на запросы жителей. В случае получения обратной связи население использует любую возможность, чтобы сообщить о проблеме независимо от того, на какую тему был написан пост.

Хотя в половине сообществ комментарии под постами отсутствовали, в связи с чем невозможно было определить и наличие проблем, общее число комментариев в 2023 году по сравнению с 2020-м выросло. Это также интересно, учитывая, что в замере 2023 года при сборе данных был взят более короткий промежуток времени.

Таблица 4 – Тональность комментариев по годам, нацпроектам, %
Table 4 – Tone of comments according to the year and national projects, %

Вид	Жилье и городская среда		Образование		Здравоохранение		Безопасные и качественные автомобильные дороги	
	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023
Положительная	13,3	14,4	5,8	33,9	16,6	33,9	12,5	9,0
Нейтральная	16,6	23,1	18,8	5	23,3	11,8	30,3	15,1
Негативная	45,0	46,3	23,1	11,8	45,0	38,9	57,1	63,6
Комментарии отсутствуют	45,0	42,0	53,6	55,9	31,6	55,9	26,7	24,2
Комментарии не по теме	1,6		8,7	8,4	1,6	20,3	3,5	4,5

Такое количество комментариев позволило нам дифференцировать проблемы при исполнении нацпроектов, на которые указывают авторы комментариев. Так же как и в 2020 году, в 2023-м пользователи чаще всего отмечают инфраструктурные проблемы при реализации национальных проектов: или неудовлетворительное состояние инфраструктуры, или вообще её отсутствие. Среди других проблем также указываются: плохая организация работы учреждений, нехватка кадров или их квалификации, невыполнение обязательств или сроков по реализации национальных проектов. Можно проследить, что заявленные в постах результаты – это как раз те пункты, по которым жители отмечают наличие проблем.

Наличие нерешенных проблем связано с рядом барьеров, к числу которых, по результатам замера 2023 года, можно отнести: инфраструктурные, административно-организационные (плохая организация работы, низкая ответственность за разработку и реализацию стратегических документов), социально-организационные (нехватка квалификации специалистов). По сравнению с 2020 годом сократилось число барьеров, связанных с коррупцией и финансовыми нарушениями.

Роль населения в принятии решений

В 70 % сообществ как в 2020-м, так и в 2023 году основным субъектом решения проблем являются представители региональных и местных органов власти (табл. 5): в информационных постах именно они являются ответственными за результаты, достигнутые по национальным проектам, а в комментариях жители призывают местные власти решать возникшие проблемы.

Таблица 5 – Субъект-решения проблем по годам и нацпроектам, %
Table 5 – Problem solving actor according to the year and national projects, %

	Жилье и городская среда		Образование		Здравоохранение		Безопасные и качественные автомобильные дороги	
	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023
Региональные и местные органы власти	73,3	60,2	82,6	79,6	55,0	86,4	67,8	69,7
Федеральные органы власти	8,3	39,7	15,9	52,5	30,0	55,9	7,1	16,6
Представители профессиональных сообществ (профильные организации)	21,6	22,0	14,4	49,1	8,3	40,6	30,3	56,0
Население региона	20,0	73,5	8,7		3,3		25,0	24,2
Бизнес	13,3	23,5	2,9	6,7	1,6	6,7	1,7	
Представители общественных и политических организаций	3,3	25,0	8,7	6,7	1,6	8,4	5,3	4,5
Другие		17,6	10,1	10,1		11,8	3,5	12,1
Не называется	15,0	1,4	1,4	1,6	35,0		19,6	6,0

При столкновении с критическими комментариями тем не менее ответственность за невыполнение каких-либо обязательств зачастую перекладывается самими представителями органов власти на представителей профессиональных сообществ (подрядчиков):

«Сергей Иванов, здравствуйте. Спасибо за ваше мнение. Проблемы, конечно, есть. Связано это в первую очередь с недобросовестными подрядчиками. Недостатки устраняются в рамках гарантийного обслуживания».

Представители профессиональных сообществ находятся на втором месте по степени участия в принятии решений (указаны в 40 % сообществ), причем число их упоминаний значительно выросло по сравнению с 2020 годом, когда в качестве субъектов решения проблем они назывались лишь в 18 % сообществ. Далее следуют федеральные органы власти (в 38 % сообществ) и население, доля упоминаний которых в качестве субъектов принятия решений увеличилась с 13 % в 2020 году до 26 % в 2023 году.

Как уже отмечалось ранее, по сравнению с предыдущим замером в 2023 году в сообществах появились посты с приглашением к участию населения в реализации национальных проектов посредством голосования. Данный факт является свидетельством того, что жители стали восприниматься властями в качестве субъекта. Тем не менее сами граждане в комментариях отмечают, что их мнение на самом деле не учитывается:

«Нет смысла: мнение населения не учитывается.»;

«Народ может бесплатно прийти и сделать то, за что списываются миллиарды, а на деле ничего не делается. Можно объявить конкурс на совместное благоустройство, руками жителей! Мы сами для себя плохо не сделаем и сделаем бесплатно...»

«Дайте народу рулить! Пока вся власть в руках чиновников, ни одного дела добросовестно сделано не будет!»;

«...жителей только забыли спросить, как они оценивают «качество городской среды», в которой им приходится существовать».

Население и отдельные его группы по разным национальным проектам указываются в качестве субъекта-получателя уже готовых решений. То же подтверждают и приведенные выше комментарии, в которых жители не чувствуют свою субъектность, полагая, что решения за них уже были приняты.

Коммуникация органов власти с населением

Несмотря на возросшее общее число комментариев и реакций под постами, число сообществ, в которых ведутся дискуссии, снизилось примерно с 50 % до 40 % за три года. Имеющиеся реакции местных жителей сводятся либо к конструктивным предложениям по решению возникающих проблем (19 %), либо к критике результатов национальных проектов, часто с указанием проблем, однако без конкретных предложений (25 %) (табл. 6).

Таблица 6 – Формы обсуждения НП по годам и нацпроектам, %
 Table 6 – Discussion forms of national project according to the year and national projects, %

	Жилье и городская среда		Образование		Здравоохранение		Безопасные и качественные автомобильные дороги	
	2020	2023	2020	2023	2020	2023	2020	2023
Комментарии жителей с конструктивными предложениями решения проблем	20,0	20,2	2,9	3,4	28,3	10,1	23,2	40,0
Негативные комментарии жителей без конструктивных предложений	23,3	24,6	14,4	6,9	15,0	22,0	32,1	46,1
Общие вопросы местных жителей	8,3	21,7	13	3,4	6,6	20,3	10,7	4,6
Общие комментарии местных жителей	3,3		7,2	3,4		6,7		
Органы власти включаются в дискуссию с населением	5,0	26,0			6,6	6,7	5,3	18,4
Общие комментарии властей по вопросам жителей	16,6		5,8	10,3	5,0	22,0	19,6	18,4
Широкая дискуссия по вопросам реализации НП с участием разных стейкхолдеров		1,4			1,6		1,7	
Обсуждение отсутствует, только сообщения информационного характера	48,3	47,8	65,2	84,4	50,0	81,3	42,8	36,9

Интересно, что в 2020 году наблюдалась примерно та же картина. В 2023 году по сравнению с 2020-м органы власти стали чаще включаться в дискуссию с населением (13 % и 4 % сообществ соответственно). Тем не менее такой процент всё ещё остается невысоким и исполняется не по всем национальным проектам, а в основном по нацпроекту «Жилье и городская среда». Включение в дискуссию зачастую происходит только в пабликах региональных и местных органов власти (43 %). В 5–10 % сообществ других типов органы власти также отвечают на запросы жителей, однако чаще всего это единичные комментарии, тогда как основная масса предложений населения не учитывается.

Такой низкий процент обсуждений входит в противоречие с официально заявленной позицией властей. В постах сообществ региональных и местных органов власти отмечается:

«Благодаря соцсетям мы с вами находимся на расстоянии одного клика. С прошлого года органы власти обязаны по закону вести официальные страницы в социальных сетях. И в настоящее время они стали медиаплощадками трансляции полезной, актуальной информации для жителей области».

На один комментарий с проблемой от жителей может включаться сразу несколько различных пабликов органов власти, пытаясь одновременно ответить на запрос. Ответы эти зачастую имеют характер отписки о неблагоприятных погодных условиях, из-за которых невозможно приступить к работам, недобросовестных подрядчиках или формальном несоответствии комментария:

«Смоленск, доброго дня. Снова получается отписка, ибо ничего толком не устраняется – ни в рамках гарантийного обслуживания, никак. Сколько об этом уже было написано! Чаще всего ответ от госорганов: не хватает средств. Но причем здесь средства города, если с Ваших слов должен всё исправлять подрядчик?» (комментарий жителя);

«Здравствуйте! Очень размычатые даёте ответы людям на их к вам обращения, понять ничего нельзя, вроде отписки и для галочки. А вы попробуйте просто поступить по совести, пойти людям навстречу и помочь нашим с вами детям сделать хорошую детскую площадку!!!» (комментарий жителя);

«Atetigo, здравствуйте. Сожалею о сложившейся ситуации. К сожалению, не можем направить Ваше сообщение в работу, т. к. присутствует оскорбление должностного лица» (сообщение ЦУР Смоленской области).

В 2023 году увеличились возможности для организации обратной связи на страницах региональных и местных органов власти. В 2020 году в 60 % случаев обратная связь отсутствовала вовсе, а в некоторых пабликах даже была запрещена возможность оставлять комментарии. В 2023 году все официальные страницы органов власти стали выглядеть однообразно, на главной странице появились разделы с возможностью сообщить о возникшей проблеме, высказать мнение или позвонить по телефону горячей линии.

В половине сообществ проводятся различные опросы, посвященные национальным проектам, хотя всё ещё остаются паблики, запрещающие комментирование новостей. Отмеченное выше расхождение по ведению социальных сетей проявляется в формализации возможностей обратной связи.

Как и в 2020 году, активной дискуссии в большинстве сообществ не прослеживается (табл. 7). В 2023 году немного возросло число пабли-

ков, публикующих декларативную информацию, направленную на отчетность органов власти. Кроме того, хотя в 2020 году данный показатель не фиксировался, мы обнаружили большое количество неоригинальных постов – это не репосты официальных сообществ, однако текст информационных сообщений полностью повторяет те посты, которые были опубликованы на страницах органов власти. Наиболее распространен такой контент в сообществах, имеющих значок «госорганизация» – бюджетных учреждений (школ, больниц, поликлиник и т. д.). Предполагается, что такие публикации могли быть указанием сверху.

Таблица 7 – Общая оценка контента в сообществах по годам, %
Table 7 – General assessment of public pages content according to the year, %

Общая оценка контента в сообществах	2020	2023
Активная содержательная дискуссия по реализации НП с участием заинтересованных групп населения	18,3	5,9
Активная содержательная дискуссия по реализации НП с участием разных групп населения, с предложениями и выходом на конструктивные решения	4,9	4,7
Имеется содержательная информация по НП, но без дискуссии	36,7	23,3
Информация декларативного характера без дискуссии, скорее создана для отчетности органов власти	20,8	31,6
Отражает мнение экспертов/профессионалов/бизнеса по реализации национальных проектов	1,2	
Представлена декларативная информация с негативными комментариями местных жителей, без активной дискуссии	17,9	11,8
Содержательная неоригинальная информация, без дискуссии		11,8
Имеется неоригинальная информация, есть комментарии жителей, без дискуссии		9,4
Имеется неоригинальная информация, есть активная дискуссия		1,1

Активная дискуссия по реализации национальных проектов прослеживается всего в 11 % отобранных нами сообществ. Отметим, что чаще всего, даже если местные жители и предлагают какие-то решения или обращают внимание на какие-то проблемы, их вопросы остаются без ответа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современные диагностические онлайн-методики сбора и анализа данных позволяют в сжатые сроки организовать оперативный цифровой контроль, основанный на принципах социальной обратной связи. Кроме того, анализ социальных сетей делает возможным оценку эффективности каналов коммуникации и доступность коммуникационных платформ для обсуждения социально значимых проблем.

По результатам выполненного анализа нами было обнаружено, что выдвинутые нами гипотезы подтвердились полностью или частично.

Основным жанром постов в социальных сетях в 2023 году остаются посты о результатах и достижениях. Жители продолжают сообщать об имеющихся проблемах в рамках реализации национальных проектов. Таких проблем стало больше, хотя число сообществ, в которых можно найти проблемный контент, сократилось. Указанные достижения и проблемы, которые отмечают местные жители, совпадают. Зачастую обозначенные результаты на самом деле просто не достигаются, о чем свидетельствуют комментарии жителей, в частности подкрепленные различными фото- и видеоматериалами.

Вторым по частоте жанром информационных сообщений стало приглашение населения к участию в нацпроектах. Их встречаемость в 2023 году значительно выросла по сравнению с 2020-м. Население, таким образом, декларируется в качестве субъекта принятия решений, хотя в действительности ситуация неоднозначная. Сами жители отмечают, что их мнение не учитывается.

Органы власти стали чаще, чем в 2020 году, включаться в дискуссию с населением. На страницах органов власти появилась возможность поделиться мнением или указать на проблему. Тем не менее ответы на запросы жителей всё ещё зачастую имеют форму отписок. Названные в 2023 году изменения в коммуникации органов власти с населением представляются формальностью, которая продиктована указанием о ведении социальных сетей сверху.

Библиография:

1. Богданов В. С., Смирнова А. С. Проблема социологического измерения социально-сетевого группообразования в условиях реализации национальных проектов // Научный результат. Социология и управление. – 2020. – Т. 6, № 4. – С. 146–168. EDN VZCQIS.

2. Володенков С. В. Трансформация современных политических процессов в условиях цифровизации общества: ключевые сценарии // *Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право*. – 2020. – Т. 13, № 2. – С. 6–25. EDN: MNPUER.
3. Градосельская Г. В., Карпов И. А., Щеглова Т. Е. Картирование политически активных групп в фейсбуке: динамика 2013–2018 гг. // *Вопросы кибербезопасности*. – 2019. – № 4 (32). – С. 94–104. DOI: 10.21681/2311-3456-2019-4-94-104. EDN: DN GVJAWS.
4. Лапин Н. И. Атлас модернизации России и ее регионов: социо-экономические и социокультурные тенденции и проблемы: коллективный научный труд / сост. и отв. ред. чл.-корр. РАН Н. И. Лапин. – Москва: Весь Мир, 2016. – 360 с.
5. Сети 4.0. Управление сложностью // Сборник статей по материалам международных научно-практических конференций, состоявшихся в Москве в 2018–2019 годах. – Москва: Всероссийский центр изучения общественного мнения, 2020. – 132 с.
6. Сморгун Л. В. Цифровизация и сетевая эффективность государственной управляемости // *Политическая наука*. – 2021. – № 3. – С. 13–36. EDN: KHMUCH.
7. Федуненко Е. «ВКонтакте» интегрируют с «Госуслугами» // *Коммерсант*. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5572519> (дата обращения: 10.09.2023).
8. Bennett W. L., Pfetsch B. Rethinking Political Communication in a Time of Disrupted Public Spheres. *Journal of Communication*. – 2018. – 68(2). – P. 243 – 253.
9. Khosravinik M. Social Media Techno-Discursive Design, Affective Communication and Contemporary Politics. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*. – 2018. – Vol. 11, No. 4. – P. 427 – 442.
10. Parés M., Bonet-Martí J., Martí-Costa M. Does Participation Really Matter in Urban Regeneration Policies? Exploring Governance Networks in Catalonia (Spain). *Urban Affairs Review*. – 2011. – 48 (2). – P. 238 – 271.
11. Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Adopted by the OECD Council on 15 July 2014 // OECD. – URL: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf> (дата обращения: 29.09.2023).

References:

1. Bogdanov, V. S., Smirnova, A. S. (2020) Problema sotsiologicheskogo izmereniia sotsial'no-setevogo gruppooobrazovaniia v usloviakh realizatsii natsional'nykh proektov. *Nauchnyi rezul'tat. Sotsiologiya i upravlenie*. Vol. 6, no. 4, p. 146–168.
2. Volodenkov, S. V. (2020) Transformatsiia sovremennykh politicheskikh protsessov v usloviakh tsifrovizatsii obshchestva: kliuchevye stsennari. *Kontury global'nykh transformatsii: politika, ekonomika, pravo*. Vol. 13, no. 2. – p. 6–25.
3. Gradospel'skaia, G. V., Karpov, I. A., Shcheglova, T. E. (2019) Kartirovanie politicheski aktivnykh grupp v feisbuke: dinamika 2013–2018 gg. *Voprosy kiberbezopasnosti*. no.4 (32). p. 94–104. DOI: 10.21681/2311-3456-2019-4-94-104. EDN: DN GVJAWS.
4. Lapin, N. I. (2016) Atlas modernizatsii Rossii i ee regionov: sotsioekonomicheskie i sotsiokul'turnye tendentsii i problemy: kollektivnyi nauchnyi trud / sost. i otv. red. chl.-korr. RAN N. I. Lapin. Moskva: Ves' Mir, 360 p.
5. Seti 4.0. Upravlenie slozhnost'iu. Sbornik statei po materialam mezhdunarodnykh nauchno-prakticheskikh konferentsii, sostoivshikhsia v Moskve v 2018–2019 godakh. – Moskva: Vserossiiskii tsentr izucheniia obshchestvennogo mneniia, 2020. 132 p.
6. Smorgunov, L. V. (2021) Tsifrovizatsiia i setevaia effektivnost' gosudarstvennoi upravliaemosti. *Politicheskaiia nauka*. no. 3, p. 13–36.
7. Fedunenkov, E. «VKontakte» integriruiut s «Gosuslugami». *Kommersant*. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5572519> (data obrashcheniia: 10.09.2023).
8. Bennett, W. L., Pfetsch, B. (2018) Rethinking Political Communication in a Time of Disrupted Public Spheres. *Journal of Communication*. 68(2). – P. 243 – 253.
9. Khosravinik, M. (2018) Social Media Techno-Discursive Design, Affective Communication and Contemporary Politics. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*. Vol. 11, no. 4. P. 427 – 442.
10. Parés, M., Bonet-Martí, J., Martí-Costa, M. (2011) Does Participation Really Matter in Urban Regeneration Policies? Exploring Govern-

ance Networks in Catalonia (Spain). *Urban Affairs Review*. Vol. 48, no. 2, P. 238 – 271.

11 Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. Adopted by the OECD Council on 15 July 2014. OECD. – URL: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf> (дата обращения: 29.09.2023).

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Вклад авторов: все авторы внесли равнозначный вклад в проведение исследования и написание статьи, Все авторы – утверждение окончательного варианта статьи, ответственность за целостность всех частей статьи.

The authors declare no conflict of interest.

Authors' contribution: all authors made an equal contribution to the research and writing of the article. All authors - approval of the final version of the article, responsibility for the integrity of all parts of the article.

Поступила в редакцию (Received) 15.12.2023.

Поступила после рецензирования (Revised) 25.01.2024.

Принята к публикации (Accepted) 28.02.2024