

Долгин Михаил Эдуардович

студент

Немыкин Алексей Викторович

канд. экон. наук, доцент

Мурманский филиал ФГБОУ ВО «Российская академия народного
хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации»
г. Мурманск, Мурманская область

DOI 10.31483/r-111504

ПРИМЕНЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ В РЕГИОНАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ: ПРАВОВЫЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ (НА ПРИМЕРЕ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ)

Аннотация: два масштабных направления развития государственного управления в нашей стране – внедрение цифровых технологий и построение открытого государства, пожалуй, ни в чем не проявились так наглядно, как в освоении органами власти социальных сетей. Это освоение заключается в том, что в популярных социальных сетях создаются открытые страницы (паблики) органов власти, в которых в доступной форме освещается деятельность этих органов и в которых у граждан есть возможность оставить свои комментарии.

Использование социальных сетей позволяет органам власти более точно определить проблемы, с которыми сталкиваются граждане, и оперативнее их решать. Вместе с тем необходимость ведения пабликов органов власти, реагирования на комментарии в социальных сетях, а также подготовка нормативно-правовой базы для работы с социальными сетями явилась дополнительной нагрузкой на государственных служащих, не привыкших к такому формату работы. Результатом исследования стала разработка мер, направленных на лучшее освоение органами власти социальных сетей и более эффективное взаимодействие органов власти и граждан в социальных сетях.

Ключевые слова: социальные сети, паблики, аудитория социальной сети, контент, обращения граждан, сообщения из открытых источников.

В настоящее время в органах власти активно внедряются прикладные цифровые технологии, которые не требуют от сотрудников серьезных навыков работы с компьютерами, такие как видеоконференц-связь, правовые порталы. К таким технологиям стоит отнести социальные сети и мессенджеры, которые занимают все большую роль в процессе цифровизации органов власти.

Работа по интеграции государственных органов с социальными сетями и мессенджерами идет не только законодательная, но и идеологическая. Государственным служащим стараются привить культуру общения, сложившуюся в социальных сетях. Интеграцию органов власти в социальные сети осуществляет специально созданная для этих целей автономная некоммерческая организация – АНО «Диалог», а в регионах эту деятельность осуществляют Центры управления регионом, курируемые АНО «Диалог». Специалисты центров управления регионами и АНО «Диалог» проводят во всех регионах страны вебинары, мастер-классы на которых обсуждаются актуальные проблемы общения с гражданами в социальных сетях, методические рекомендации по работе с теми или иными социальными сетями. Одним из результатов такой работы стали регулярные прямые эфиры глав муниципалитетов и Губернаторов на своих страницах в социальных сетях.

Особое внимание при освоении социальных сетей и мессенджеров нужно обращать на следующие моменты:

- специфику общения в каждой конкретной социальной сети.
- аудиторию той или иной социальной сети. Согласно статистическим данным по социальным сетям и мессенджерам в России, проведенному в 2023 году, больше всего социальными сетями ВКонтакте и Telegram пользуется молодежь в возрасте до 24 лет, чуть меньше – пользователи от 35 до 54 лет, а люди от 25 до 34 гораздо чаще заходят во ВКонтакте, нежели в Telegram. Эти наблюдения

должны значительно влиять на решения органов исполнительной власти и центров управления регионом о том, какого характера контент следует размещать в той или иной социальной сети;

– возможности социальной сети;

– изменение самих социальных сетей и мессенджеров. Особенно показателен пример Telegram, который из мессенджера стал полноценной социальной сетью с развитыми тематическими сообществами, обсуждениями, моментальными реакциями на посты, фото и видео.

Представляется, что в скором времени взаимодействие органов власти с гражданами будет осуществляться преимущественно в социальных сетях и мессенджерах, а официальные обращения граждан, личные приемы граждан, вместе с длительными ожиданиями в несколько дней, очередями, уйдут в прошлое.

Стремительность развития социальных сетей неизбежно сталкивается с тихой ходностью нормативно-правового регулирования. Показателен пример Мурманской области.

В Мурманской области на посты в социальных сетях, содержащих жалобы на действия/бездействия органов власти, не распространяются требования Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, который устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами. В Мурманской области порядок подготовки и размещения ответов на сообщения в социальных сетях, содержащих жалобы на действия/бездействия органов власти, регулирует положение об организации работы исполнительных органов Мурманской области с сообщениями из открытых источников, утвержденное распоряжением Губернатора Мурманской области от 20.12.2022 №398-РГ. Уже в пункте 2 Положения указано, что при работе с сообщениями из открытых источников, такими как посты в социальных сетях, не применяются положения Федерального закона №59-ФЗ.

Сравнительный анализ Федерального закона и Положения показывает, что последним установлен собственный порядок рассмотрения жалоб граждан, который значительно отличается от порядка рассмотрения жалоб, утвержденного

Федеральным законом. При этом, требования Федерального закона и Положения к содержанию жалоб граждан принципиальных отличий не имеют. Главное требование к ним – отсутствие оскорбительных выражений и угроз. Это означает, например, что если гражданин направит свой вопрос на официальную электронную почту органа исполнительной власти и разместит такой же вопрос в ветке обсуждений на официальном странице того же органа в социальной сети ВКонтакте, в первом случае гражданин может ждать ответ по своему обращению 30 дней, а во втором случае – 4–8 часов.

Таким образом, необходимость оперативного реагирования на развитие цифровых технологий, в отдельных случаях будет вынуждать органы власти создавать не просто новые нормативно-правовые акты, которые вносят изменения в существующие акты, а альтернативное законодательство.

Быстрое реагирование на посты в социальных сетях и изучение всех нюансов работы с социальными сетями – все это значительно увеличивает нагрузку на государственных служащих. Действующий в Мурманской области порядок подготовки и размещения ответов на сообщения в социальных сетях распространяется на все исполнительные органы региона, однако очевидно, что ряд органов заняты вопросами первостепенной важности для жителей региона (ЖКХ, здравоохранение, образование), другие заняты более специфическими вопросами (например – тарифное регулирование), третьи занимаются проблемами, интересующими только узкий круг специалистов (например – судмедэкспертиза). Далеко не всем органам власти необходимо плотно работать над разнообразием контента, поиском новых подходов к аудитории, заниматься освоением новых возможностей социальных сетей, проводить исследования запросов аудитории и пр. Этой работой должны заниматься в первую очередь органы власти, занимающиеся социально значимыми вопросами. Остальные органы власти, в зависимости от степени заинтересованности населения в их работе, будут вести публики в социальных сетях с меньшей нагрузкой, заводить страницы не во всех социальных сетях.

В органах власти, занятых социально значимыми вопросами, необходимо увеличивать штат сотрудников, создавать в этих органах отделы, занятые исследованием новых социальных сетей и мессенджеров, их возможностей, их аудитории, занятые взаимодействием с органами цифровой трансформации и подготовкой ответов на многочисленные комментарии.

Эти мероприятия заслуживают внимания, ведь государственные паблики в социально значимых сферах (флагманские госпаблики) станут лицом региона в сети Интернет.

Список литературы

1. Рослякова М. Социальные сети в деятельности органов исполнительной власти: адаптация к новым способам взаимодействия / М. Рослякова // Социодинамика. – 2022. – №7. – С. 42. DOI 10.25136/2409-7144.2022.7.38467. EDN MAZJKV