

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российская академия народного хозяйства и государственной службы  
при Президенте Российской Федерации»  
Волгоградский институт управления – филиал

*На правах рукописи*

**Смолина Елена Григорьевна**

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОРГАНОВ МЕСТНОЙ  
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ В ИНТЕРНЕТ-  
ПРОСТРАНСТВЕ: УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ  
(НА МАТЕРИАЛАХ Г. ВОЛГОГРАДА)**

Специальность 22.00.08 – Социология управления

Диссертация

на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

**Научный руководитель:**

доктор социологических наук,  
доцент Кузеванова Ангелина Леонидовна

**Волгоград – 2020**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
Глава 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО АСПЕКТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ В ИНТЕРНЕТ-ПРОСТРАНСТВЕ.....	18
1.1. Интернет-пространство как объект социолого-управленческого анализа.....	18
1.2. Уровни и формы взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве.....	36
1.3. Взаимодействие органов местной исполнительной власти с населением в интернет-пространстве: функции, методы, этапы, механизм реализации управленческой деятельности.....	54
Глава 2. СОЦИОЛОГО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ Г. ВОЛГОГРАДА В ИНТЕРНЕТ-ПРОСТРАНСТВЕ.....	74
2.1. Взаимодействие органов местной исполнительной власти и населения г. Волгограда в интернет-пространстве: оценка жителей города.....	74
2.2. Управленческая деятельность органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве: данные экспертного опроса и анализа документов.....	96
2.3. Стратегия совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением г. Волгограда в интернет-	

пространстве.....	114
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	128
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	134
ПРИЛОЖЕНИЕ А Анкета «Взаимодействие органов местной исполнительной власти и населения г. Волгограда в интернет-пространстве» .....	158
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Опросный лист эксперта на тему «Взаимодействие органов местной исполнительной власти и населения г. Волгограда в интернет-пространстве: управленческий аспект» .....	169
ПРИЛОЖЕНИЕ В Программа социологического исследования оценки жителями г. Волгограда системы взаимодействия с представителями органов местной исполнительной власти в интернет-пространстве (анкетный опрос) .....	180
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Программа социологического исследования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением г. Волгограда в интернет-пространстве.....	187

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Научный интерес к проблеме совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве связан, с одной стороны, с функциональной значимостью ресурсов сети Интернет в управленческой практике, с другой – с появлением новых вариантов взаимодействия с населением в условиях цифровизации современного российского общества. Кроме того, в последние годы наметилась тенденция к увеличению числа граждан, являющихся потребителями электронных государственных услуг.

Процесс внедрения информационных технологий в практику муниципального управления еще не завершен, функционирование системы электронного взаимодействия органов местной исполнительной власти и граждан в интернет-пространстве связано с рядом проблем. Использование ресурсов интернет-пространства позволяет властным структурам интенсифицировать взаимодействие с населением, повысить результативность реализации управленческих решений, достичь согласованности позиций по актуальным социально-экономическим проблемам.

Актуальным становится повышение уровня информационной открытости органов местной исполнительной власти и активизация участия населения в муниципальном управлении. Это актуализирует проблематику диссертационного исследования, связанного с обоснованием стратегического подхода к реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве. Изучение форм этого взаимодействия следует рассматривать как этап развития научных разработок в области социологии управления.

**Степень научной разработанности.** Степень изученности проблематики диссертационной работы не в полной мере соответствует ее значимости. Отсутствует целостное представление о содержании, этапах реализации, функциях и методах управленческой деятельности по организации взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве. Можно выделить несколько групп публикаций.

К первой группе относятся работы Д. Белла и Э. Тоффлера, Ф. Фукуямы, М. Кастельса, М. Макклюэна, М. Постера<sup>1</sup>, в которых интернет-пространство рассматривается как новая среда взаимодействия, опосредованного электронными устройствами. Вторая группа публикаций посвящена проблемам взаимодействия органов власти и населения в условиях реализации концепции электронного правительства. Проблематике применения информационных технологий властными структурами и разработки теории электронной бюрократии посвящены работы Дж. Фаунтэйн, Л. Ма и Ю. Чжэн, П. Люпен и Г. Чирибога, И. Линдгрэн и С. Мадсен, роли интернет-технологий в построении гражданского общества – труды А. Джамия и М. Асифа<sup>2</sup>. Среди отечественных авторов следует отметить В. П. Бабинцева<sup>3</sup>, чьи работы посвящены перспективам

---

<sup>1</sup> Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М., 2004. 790 с.; Тоффлер Э. Третья волна. М., 2004. 784 с.; Фукуяма Ф. Конец истории и последний человек. М., 2010. 588 с.; Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М., 2000. 384 с.; Макклюэн М. Понимание медиа. Внешние расширения человека. М., 2018. 464 с.; Poster M. The Mode of Information: Poststructuralism and Social Context. Malden. 2013. 208 p.

<sup>2</sup> Fountain J. Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change. Brooklin, 2001. 256 p.; Ma L., Zheng Y. National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. 2019. P. 506-526; Lupien P., Chiriboga G. Use of information and communications technologies by Indigenous civil society organizations in Ecuador. 2019. P. 1029-1043; Lindgren I., Madsen C., Hofmann S., Melin U. Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. 2019. P. 427-436; Jameel A., Asif M., Hussain A. Good governance and public trust: Assessing the mediating effect of E-government in Pakistan. 2019. P.299-320.

<sup>3</sup> Бабинцев В. П. Солидарные основания гражданского общества в российском регионе. 2020. С.14-19; Бабинцев В. П. Публичные коммуникации власти и общества в регионе: проблемы и возможности конструктивных изменений. 2018. С.7-15.

конструктивных изменений в сфере публичных коммуникаций власти и общества.

Конкретные виды взаимодействия органов власти и населения в интернет-пространстве стали предметом исследования ряда китайских и американских исследователей (К. Яна, С.М. Лю, Дж. Бакстера, А. Ново, О. Шварца

<sup>1</sup>). Дж. Демпси, Д. Беннет и Дж. Ли, а также российские исследователи (Г. В. Лысенко, А. В. Данилин, Л. А. Василенко, О. Н. Демушина, В. А. Ширяева, А. Л. Кузеванова<sup>2</sup>) проанализировали конкретные практики взаимодействия властных структур с населением с использованием ресурсов интернет-пространства. На значимость информационно-технологических факторов в процессе совершенствования системы публичного управления указывают А. В. Яновский, А. Н. Расходчиков, Я. Я. Кайль, М. Б. Моисеева<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Yang K. C. C., Kang Y. Microblogs, jasmine revolution, and civil unrest: Reassessing the emergence of public sphere and civil society in People's Republic of China. 2018. P. 1153-1178; Liu S.M., Yuan Q. The Evolution of Information and Communication Technology in Public Administration. 2015. P. 14-151; Baxter D.J. E-Governance and e-participation via online citizen budgets and electronic lobbying: Promises and challenges. 2017. P.4-24; Novo A. An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement Vicente. 2014. P. 379-387; Schwarz O. Facebook Rules: Structures of Governance in Digital Capitalism and the Control of Generalized Social Capital, 2019. P. 117-141.

<sup>2</sup> Демпси Дж. Электронное правительство и его выгоды для широких масс. М., 2003. 123 с.; Bennett D. Factors influencing the success of an E-participation project in South Africa, 2015. Lee J. 10 Year Retrospect on Stage Models of e-Government: A Qualitative Meta-synthesis, 2010. P.220-230; Лысенко Г. В. Коммуникативные основания субъектности власти и общества. М., 2011. 50 с.; Данилин А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «электронного правительства». М., 2004. 170 с.; Василенко Л. А. Социальные сети в глобализующемся мире: культура безопасности и демократия. 2013. С.77-82; Демушина О. Н. Нормативно-правовое регулирование электронного участия граждан в России. 2016. С.21-24; Кузеванова А. Л., Ширяева В. А. Практика использования управленческих технологий формирования доверия населения органами исполнительной власти: социологический анализ (на материалах Волгоградской области). 2018. С.74-80.

<sup>3</sup> Яновский А. В. Функциональные характеристики современных информационно-технологических факторов как императива совершенствования системы публичного управления. 2017. С.257-265; Расходчиков А. Н. Информационно-коммуникационное взаимодействие власти и общества: в поиске эффективных технологий. 2017. 263-273; Кайль Я. Я., Ламзин Р. М., Воловик В. С. Направления развития информационных технологий в публичном управлении России: федеральный уровень. 2016. С.23-29; Моисеева М. Б., Дорофеев Д. Н., Матвеев М. С. Технологическая основа социальных взаимодействий в интернет-пространстве. 2018. С.85-87.

Обеспечение принципа открытости деятельности органов исполнительной власти при взаимодействии с населением в интернет-пространстве стало предметом анализа в работах О. В. Малахова, А. В. Кузьмина и О. В. Макаровой<sup>1</sup>. Проблему доверия населения к электронным каналам взаимодействия с властью изучают Л. А. Видясова, Я. Д. Тензина, П. В. Смирнова<sup>2</sup>.

Информационно-коммуникативное сопровождение государственной и муниципальной политики рассматривают Е. Ю. Бикметов, И. Я. Рувенный, Г. Х. Гильманова<sup>3</sup>, А. В. Золотарев<sup>4</sup>, А. В. Аверин<sup>5</sup>.

Особой роли информации, без анализа и передачи которой невозможен качественный управленческий процесс, в том числе и в интернет-пространстве, посвящены труды Н. Винера, А. В. Назарчука, Ю. Ю. Перфильева<sup>6</sup>. Варианты моделирования социального управления в интернет-пространстве предложены А. Г. Воржецовым и К. А. Владимировой.<sup>7</sup> На важность стратегической компетенции государственных и муниципальных служащих как участников взаимодействия в интернет-пространстве обращает внимание в своих

---

<sup>1</sup> Малахов О. В. Информационная открытость деятельности органов государственной власти: региональные практики. 2015. С.83-91; Кузьмин А. В. Основы обеспечения открытости в деятельности органов государственной власти в РФ. 2018. С.188-197; Макарова О. В. Общественный контроль за соблюдением открытости информации о деятельности публичной власти. 2017. С.54-63.

<sup>2</sup> Видясова Л. А., Тензина Я. Д. Исследование доверия жителей Санкт-Петербурга к использованию информационных технологий для взаимодействия с органами власти. 2020. С.43-57; Видясова Л. А., Смирнова П. В. Исследование образа «умного города» глазами жителей Петербурга. 2019. С.35-38.

<sup>3</sup> Бикметов Е. Ю., Рувенный И. Я., Гильманова Г. Х. Брендинг и информационно-коммуникационные технологии как поддерживающие драйверы развития муниципальных образований. 2019. С.397-400.

<sup>4</sup> Золотарев А. В. Коммуникативные технологии в осуществлении взаимодействия с органами государственной власти. 2016. С. 1-16.

<sup>5</sup> Аверин А. В. Органы государственной и муниципальной власти в социальных сетях: цели присутствия. 2019. С.7-10.

<sup>6</sup> Винер Н. Человек управляющий. СПб., 2001. 288 с.; Назарчук А. В. Теория коммуникации в современной философии. М., 2009. 320 с.; Перфильев Ю. Ю. Российское интернет-пространство: развитие и структура. М., 2003. 272 с.

<sup>7</sup> Воржецов А. Г., Владимирова К. А. Социологическое моделирование системы регионального управления в контексте современности. 2017. С.104-110.

исследованиях Л. А. Бурганова<sup>1</sup>. Исследуют муниципальную практику управления в рамках интернет-пространства В. И. Макотченко, Е. Н. Пясецкая, Е. Л. Суборова<sup>2</sup>.

Анализ научных публикаций показал, что исследователями изучены отдельные аспекты рассматриваемой тематики без применения системного подхода. Вне зоны внимания авторов остались вопросы, касающиеся форм, видов и уровней изучаемого взаимодействия, функций, методов, механизма, этапов управленческой деятельности в этой сфере, возможностей применения стратегического подхода. Отсутствие всестороннего анализа столь сложной проблематики актуализирует необходимость ее системного изучения в социолого-управленческом дискурсе.

**Объектом исследования является** взаимодействие органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве в современной России.

**Предмет исследования** – направления и практика управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве.

**Цель диссертационного исследования** – разработка стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве. Достижение поставленной цели требует решения следующих **задач**:

1. определить специфику интерпретации понятия интернет-пространства в рамках социолого-управленческого анализа;

---

<sup>1</sup> Бурганова Л. А. Стратегическая компетенция государственных гражданских служащих: методология исследования. 2016. С.185-189; Бурганова Л. А., Юрьева О. В. Модель стратегической компетенции государственных гражданских служащих. 2017. С.193-196.

<sup>2</sup> Макотченко В. И. Муниципальное управление: особенности социального взаимодействия. 2014. С.339-350; Пясецкая Е. Н. Информационно-коммуникационные процессы управления городом: опыт исследования. 2014. С. 148-151; Суборова Е. Л. Муниципальный Интернет-сайт как инструмент развития эффективного коммуникативного взаимодействия. 2009. С.142-146.

2. дать характеристику уровней и форм взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве;

3. раскрыть содержание функций, методов, этапов и механизма реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве;

4. выявить оценку жителями г. Волгограда системы взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве;

5. выявить проблемы реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве;

6. разработать стратегию совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве.

**Гипотеза диссертационного исследования.** Использование стратегического подхода в управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве позволит обеспечить полноценную реализацию управленческих функций и эффективное использование методов управления.

**Теоретико-методологической основой диссертационного исследования** выступают:

- теория социального пространства П. Бурдьё<sup>1</sup>, в методологических рамках которой интернет-пространство может быть рассмотрено как совокупность полей, где агенты находятся на разных позициях, обладая различными возможностями, определяющими их дальнейшие действия;

---

<sup>1</sup> Бурдьё П. Социальное пространство: поля и практики. – СПб., 2014. 288 с.

- теория общественного самоуправления О. Ресслера и О. Моля<sup>1</sup>, постулат которой о самостоятельном определении насущных проблем местным сообществом может рассматриваться как часть концептуальной базы развития практики электронного участия граждан в муниципальном управлении;

- теория системного управления П. Друкера<sup>2</sup>, положение которой о необходимости управления по целям можно рассматривать как обоснование применения стратегического подхода к реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти в интернет-пространстве.

В ходе эмпирических исследований был использован метод анкетного опроса для выявления оценки волгоградцами системы взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, а также методы экспертного опроса и анализа документов для решения задачи по выявлению проблем реализации управленческой деятельности местной власти для организации изучаемого вида взаимодействия.

**Эмпирическая база диссертационного исследования** включает:

I. Статистические данные Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Волгоградской области (доклад «Социально-экономическое положение Волгоградской области в 2019 г.», сведения о численности и половозрастном составе населения области).

II. Нормативно-правовые акты Волгоградской области и г. Волгограда, имеющие отношение к теме диссертации (программа цифрового развития Волгоградской области; постановление администрации Волгограда от 18.08.2016 г. № 1297 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации Волгограда, размещаемой в информационно-

---

<sup>1</sup> Моль Р. Энциклопедия государственных наук. 1868. 591 с.; Горбатюк Е. С. Основные теории местного самоуправления: аналитический обзор. 2015. С. 21-27.

<sup>2</sup> Друкер П. Ф. Классические работы по менеджменту. – М., 2015. 286 с.

телекоммуникационной сети Интернет», постановление администрации Волгограда от 29.12.2018 г. № 1863 «Об утверждении Перечня муниципальных программ, предлагаемых к реализации на территории Волгограда»).

### III. Авторские исследования:

- анкетный опрос населения г. Волгограда «Оценка жителями г. Волгограда системы взаимодействия с представителями органов местной исполнительной власти в интернет-пространстве» (июнь 2019 г., выборка многоступенчатая, с квотированием по полу и возрасту на последнем этапе, n=500);

- экспертный опрос муниципальных служащих и представителей научного сообщества г. Волгограда «Управленческая деятельность органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве» (июнь 2019 г., N=50, отбор экспертов осуществлялся по критерию опыта работы и специфики деятельности, связанной с оценкой практики взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве).

### IV. Вторичный анализ данных:

- социологических исследований М. М. Назарова, посвященных изучению уровня доверия населения медиа, проведенных в 2016-2018 годах в г. Москве (2016-2018 гг., выборка квотная, общее количество опрошенных – 2161 человек)<sup>1</sup>,

- научно-исследовательского проекта А. А. Немцева на тему о взаимодействии властных структур и гражданского общества Курской области (2012 г., выборка стратифицированная, многоступенчатая, случайная на этапе отбора респондентов, опрошено 1000 человек)<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> Назаров М. М. Медиа, институты и доверие российских граждан. 2019. С.277-288.

<sup>2</sup> Немцев А. В. Взаимодействие органов власти и населения Курской области в интернет-пространстве. 2013. С. 308-314.

- социологических исследований О. Н. Демушиной на тему о повышении эффективности электронного участия граждан (структурированное интервью 42 госслужащих Волгоградской области)<sup>1</sup>.

**Научная новизна исследования:**

1. Предложено авторское определение понятия интернет-пространства и обосновано его рассмотрение как части социального пространства, характеризующейся наличием электронной среды взаимодействия индивидов, осуществляющих целенаправленные действия и занимающих различные позиции по отношению друг к другу.

2. Обосновано выделение «онлайн» и «офлайн» форм взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, а также четырех уровней реализации этого процесса: уровней информирования, консультирования, партнерства и гражданского управления, которые отличаются по целям, степени активности и интенсивности взаимодействия.

3. Раскрыто содержание функций, методов и механизма реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве, а также дана характеристика этапов реализации этой деятельности: целеполагания, сбора и анализа информации, разработки, принятия и реализации управленческого решения, информирования населения о ходе реализации и результатах принятого управленческого решения, формирования системы обратной связи.

4. Представлена оценка жителями г. Волгограда системы взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, характеризующая ее как малоэффективную по причине недостаточного информирования населения о формах и порядке интернет-взаимодействия, несовершенства технической инфраструктуры и

---

<sup>1</sup> Демушина О. Н. Факторы повышения эффективности электронного участия граждан. 2017. С.132-151.

нормативно-правовой базы, регламентирующей порядок взаимодействия в электронном формате, недоверия населения к Интернету как к площадке взаимодействия с органами городской власти.

5. На основе данных экспертного опроса выявлены основные проблемы реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве, характеризующиеся неполной реализацией управленческих функций координации, мониторинга, контроля и социального развития, низким уровнем эффективности применения распорядительно-правовых и экономических методов управления, недостаточным уровнем нормативно-правовой регламентации электронного взаимодействия, отсутствием надлежащих инфраструктурных условий и стратегического подхода к осуществлению этой деятельности.

6. Разработана стратегия совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве, которая предполагает поэтапную реализацию действий, связанных с формулированием целей управления, сбором и анализом информации о состоянии системы электронного взаимодействия городской исполнительной власти и граждан, корректировкой нормативно-правовой базы, организацией электронного участия жителей города в процессе муниципального управления, формированием механизма общественного контроля за результатами взаимодействия, оценкой управленческой практики и корректировкой плана мероприятий.

#### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Интернет-пространство – это часть социального пространства, которая характеризуется наличием электронной среды взаимодействия агентов, совершающих действия с определенной целью и занимающих различные позиции по отношению друг к другу. Интернет-пространство включает несколько полей (экономическое, социальное, политическое,

культурное), в рамках которых осуществляется интернет-взаимодействие. Поля дифференцируют интернет-пространство на сферы практик, создавая конфигурацию связей между позициями агентов.

2. Взаимодействие органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве может осуществляться:

– на уровне информирования, когда органы местной исполнительной власти предоставляют населению необходимые сведения, либо гражданин сам инициирует взаимодействие с целью получения необходимой ему информации, носящей общий характер;

– на уровне консультирования, который характеризуется инициацией взаимодействия со стороны населения, когда представители органов местной исполнительной власти дают детальные пояснения гражданам по решению конкретной практической задачи;

– на уровне партнерства, когда взаимодействие основано на сотрудничестве и носит спланированный характер, а гражданин выступает в качестве полноправного участника взаимодействия;

– на уровне гражданского управления, при котором взаимодействие характеризуется решением практических задач на основании частичного делегирования полномочий, поддержки инициатив населения и обмена мнениями.

3. Процесс реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве представляет собой последовательность взаимосвязанных этапов: формирование цели, сбор и анализ информации, разработка и реализация управленческого решения, информирование населения о ходе реализации и результатах принятого управленческого решения, получение обратной связи. При осуществлении управленческой деятельности на этих этапах применяются организационные, распорядительно-правовые и экономические методы, связанные с реализацией функций управления, которые делятся на общие (организация,

планирование, координация, контроль и мониторинг) и специфические (функция социального развития, презентационная и информационная функции). Механизм реализации этой управленческой деятельности связан с проявлением субъектности указанных агентов.

4. Результативность взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения г. Волгограда в интернет-пространстве находится, по мнению большинства респондентов, на достаточно низком уровне по причине отсутствия должного информирования о возможностях взаимодействия с городскими властями в электронном формате, недоверия населения к Интернету как к площадке взаимодействия с органами городской власти, несовершенства соответствующей нормативно-правовой базы и технической инфраструктуры, обеспечивающей функционирование системы обратной связи. К мерам, направленным на улучшение сложившейся ситуации, респонденты относят создание системы широкого информирования населения о возможностях, механизме и порядке взаимодействия с властными структурами в интернет-пространстве, реализацию мероприятий, направленных на обеспечение технических условий и усиление контроля за процессом интернет-взаимодействия.

5. Основной проблемой реализации управленческой деятельности органов местной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве, по мнению экспертов, является неполная реализация таких важных функций управления, как координация, мониторинг, контроль и социальное развитие. Органами городской исполнительной власти неэффективно применяются распорядительно-правовые и экономические методы управления, не обеспечивается необходимый уровень нормативно-правовой регламентации и инфраструктурных условий электронного взаимодействия с населением, не применяется стратегический подход к осуществлению управленческой деятельности.

6. Разработанная стратегия совершенствования управленческой деятельности органов местной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве предусматривает осуществление поэтапной организации следующих видов деятельности:

- целеполагания, сбора и анализа информации о состоянии взаимодействия городской власти и граждан в интернет-пространстве;
- корректировки нормативно-правовой базы, обеспечивающей взаимодействие в электронной среде;
- организации электронного участия жителей города в процессе городского управления;
- формирования системы общественного контроля;
- оценки практики управления для определения необходимости корректировки плана мероприятий.

**Теоретическая значимость** исследования заключается в социологической интерпретации проблемы формирования эффективного электронного взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения. Применение социологического инструментария позволило раскрыть сущность понятия «интернет-пространство», определить уровни и формы изучаемого взаимодействия, выявить функции, методы, этапы реализации управленческой деятельности властных структур в рассматриваемой сфере.

**Практическая значимость.** Выводы исследования значимы для муниципальной власти, поскольку реализация стратегии, предложенной в диссертации, позволит повысить уровень результативности управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве. Положения диссертационной работы могут быть использованы в вузовских курсах по социологии управления, социологии государственной и муниципальной службы.

### **Соответствие диссертации Паспорту научной специальности ВАК.**

Исследование выполнено в рамках специальности 22.00.08 – социология управления: 11. Управленческая деятельность в структурах публичной власти: особенности организации, принципы рациональности, проблемы внутриорганизационной демократии; 15. Проблемы эффективности управленческой деятельности.

**Достоверность** результатов диссертационного исследования обеспечивается за счёт непротиворечивости реализации методологических подходов, адекватности методов исследования его целям и задачам, применения современных методик обработки социологической информации.

**Апробация работы.** Результаты исследования были представлены на научных конференциях: межрегиональной научно-практической конференции «Современные тенденции развития менеджмента и государственного управления» (Орел, 2016), XXIV международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов-2017» (Москва, 2017), XII международной научно-практической конференции «Сорокинские чтения» (Москва, 2018), всероссийской научно-практической конференции «Модернизация государственного и муниципального управления: концепции, технологии, практики» (Саратов, 2019), международной научно-практической конференции «Национальный форум молодых исследователей» (Петрозаводск, 2019), международной научно-практической конференции «Экономика, управление, право: актуальные вопросы и векторы развития» (Петрозаводск, 2019).

Выводы и результаты диссертационного исследования нашли свое отражение в 12 публикациях (общий объем публикаций составил 6,6 п.л., авторских – 6,1 п.л.), 4 из которых представлены в научных изданиях, рекомендованных ВАК.

**Структура работы** состоит из введения, двух глав, включающих шесть параграфов, заключения, списка использованной литературы, приложений.

## **Глава 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО АСПЕКТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ В ИНТЕРНЕТ-ПРОСТРАНСТВЕ**

Системное изучение управленческого аспекта взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве предполагает рассмотрение теоретических проблем определения понятия «интернет-пространство», выявление содержания и форм этого взаимодействия, а также определение механизмов и методов управления изучаемых видов взаимодействия.

### **1.1. Интернет-пространство как объект социолого- управленческого анализа**

Анализ взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве предполагает необходимость уточнения содержания понятия «интернет-пространство». В современной научной литературе сформировалось четыре основных подхода к интерпретации сущности интернет-пространства. Согласно первому подходу, интернет-пространство – это глобальная сеть компьютерных ресурсов с коллективным доступом на основе использования единой стандартной схемы адресации и высокоскоростных линий связи. В этом значении интернет-пространство и Интернет предстают синонимичными понятиями. Приверженцами данного подхода были пионеры теории информационного общества, исследователи электронной коммуникации Н. Винер<sup>1</sup>, К. Шеннон<sup>2</sup>, М. Постер<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Винер Н. Кибернетика и общество. М.: АСТ. 2019. С. 5-198.

<sup>2</sup> Шеннон К. Работы по теории информации и кибернетике. М.: Изд-во иностранной литературы. С. 10-650.

<sup>3</sup> Poster M. The Mode of Information: Poststructuralism and Social Context, 2013. P. 29.

В русле указанного подхода сформировалась позиция А. А. Абдульманова и И. С. Кузьмина, по мнению которых под интернет-пространством следует понимать моделируемое с помощью программного обеспечения ЭВМ пространство, в котором присутствуют информационные объекты (данные, сведения и другие)<sup>1</sup>. Таким образом, в рамках первого подхода интернет-пространство представлено как уникальная техническая система, обеспечивающая пользователя возможностями существующих средств связи. Одним из синонимичных к интернет-пространству понятий в разрезе первого подхода выступает понятие «киберпространство». В трактовке С. Лэша киберпространство – это органико-технологический интерфейс, в котором индивиды не могут существовать без помощи различных технических средств<sup>2</sup>. Данная категория, прежде всего, отождествляется с виртуальной реальностью, создаваемой с помощью компьютера и Интернета. На наш взгляд, использование этого подхода неоправданно упрощает содержание понятия интернет-пространства и сводит его сугубо к технологической составляющей, оставляя неосвещенными коммуникативный и социальный аспекты.

Согласно второму подходу, интернет-пространство связано с категорией информации и является современной медиасредой. Преимуществом данного подхода является тот факт, что его сторонники вполне обоснованно говорят об увеличившейся роли информации как нового вида ресурса для социума в целом. Впервые на эту черту современного общества указал М. Макклэун<sup>3</sup>, утверждая, что информационные технологии как основа интернет-пространства будут еще продолжительное время играть ключевую роль в формировании общественного порядка.

---

<sup>1</sup> Абдульманов А. А. Характеристика сети Интернет и ее значение в системе информатизации общества // Вестник экономической безопасности. 2010. № 2. С. 77.

<sup>2</sup> Lash S. Critique of Information. London: Thousands of Oars (Ca). 2002. P.4.

<sup>3</sup> Макклэун М. Понимание медиа. Внешние расширения человека. М.: Кучково поле. 2018. С. 13-56.

Отечественный ученый Ю. М. Шаев придерживается мнения о восприятии интернет-пространства как связанного с языком, текстами и символами, а потому по своей семиотической природе формирующегося из информационного избытка как децентрализованного медиaproстранства<sup>1</sup>. Интернет-пространство, согласно второму подходу, – это пространство информации и массовой коммуникации, другими словами, оно представляет собой публичную область взаимодействий, ориентированную на массовое распространение информации.

В рамках третьего подхода интернет-пространство трактуется как «мегасеть» или «метасеть». Впервые в рамках сетевой теории об интернет-пространстве писал М. Кастельс<sup>2</sup>. Для последователей данного подхода интернет-пространство – это пространство потоков данных, циркулирующих в сети связей. Сети в трактовке известного социолога – это группы, в которых ключевые структуры и действия организованы вокруг электронной обработки информации. В некотором смысле сетевой подход синтезирует первые два предыдущих подхода, акцентируя внимание на понятии сети и сетевом характере связей в интернет-пространстве. Подобную социотехничность подчеркивает и социолог Дж. Урри в своей книге «Социология за пределами общества», который пишет о том, что «...собственно человеческие возможности крайне ограничены, а большая часть из имеющихся может быть реализована лишь посредством взаимодействия с внечеловеческими компонентами»<sup>3</sup>. Таким компонентом, согласно теории Дж. Урри, можно назвать Интернет, ведь его

---

<sup>1</sup> Шаев Ю. М. Информационная избыточность и цифровой детокс в контексте онтологии коммуникации // Гуманитарный вектор. 2018. № 3. С. 25.

<sup>2</sup> Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М., 2000. С.14-101.

<sup>3</sup> Урри Дж. Социология за пределами обществ: виды мобильности для XXI столетия / пер. с англ. Д. Кралечкина; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: Изд. дом Высшей школы экономики. 2012. С. 28.

преобразовательная функция реализуется вследствие того, что в нём как пространстве осуществляется огромное число интеракций<sup>1</sup>.

Четвертый подход в изучении исследуемого нами понятия предполагает интерпретацию интернет-пространства как особого типа открытого образования, не имеющего четких границ и создаваемого взаимодействующими индивидами. Данный подход с точки зрения социолого-управленческого анализа является достаточно перспективным, учитывающим как технологический, так и социальный аспект изучаемого понятия. Более того, именно согласно четвертому подходу интернет-пространство выступает коммуникативным образованием. Так, Д. С. Былаева рассматривает интернет-пространство как специфическую область реализации определенных видов деятельности людей в электронном формате<sup>2</sup>. Социолог О. Н. Яницкий трактует интернет-пространство, прежде всего, как совокупность многочисленных социальных интеракций между индивидами.<sup>3</sup> Такие определения акцентируют внимание на деятельностной составляющей интернет-пространства, его связи с действиями индивидов и электронной средой взаимодействия.

На наш взгляд, при определении содержания понятия «интернет-пространство» следует синтезировать идеи четвертого подхода с теорией социального пространства П. Бурдьё<sup>4</sup>. С позиции французского социолога, социальное пространство четко отделено от пространства физического. Как часть социального пространства интернет-пространство возникает в результате двойного структурирования на объективном (техническом, инфраструктурном) и субъективном (индивидуальные цели, модели

---

<sup>1</sup> Мартыненко Т. С. Трансформация предмета социологии в работах Б. Латура и Дж. Урри // XX Международная конференция памяти профессора Л.Н Когана «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования», 16-17 марта 2017 г. Екатеринбург. 2017. С. 158.

<sup>2</sup> Былаева Д. С. Сеть интернет как новый тип пространства// Научно-технические ведомости СПбГУ. 2016. № 2. С. 127.

<sup>3</sup> Яницкий О. Н. Четвертая научно-техническая революция и глубинные изменения процессов глобализации // Вестник Института социологии. 2017. № 21. С. 21.

<sup>4</sup> Бурдьё П. Социальное пространство: поля и практики. СПб.: Алетейя. 2014. 288 с.

восприятия и оценки, зафиксированные в том числе в языке) уровнях. При этом интернет-пространство выступает как совокупность полей (автономных частей интернет-пространства), а агенты в интернет-пространстве находятся на разных позициях, обладая различными возможностями, определяющими их дальнейшие действия.

Таким образом, интернет-пространство представляет собой часть социального пространства, характеризующуюся наличием электронной среды взаимодействия индивидов, осуществляющих целенаправленные действия и занимающих различные позиции по отношению друг к другу. Интернет-пространство включает в себя несколько полей, при этом агент может занимать позиции одновременно в нескольких из них. В рамках интернет-пространства следует выделить следующие поля, выступающие его структурными компонентами:

- 1) экономическое поле;
- 2) социальное поле;
- 3) культурное поле;
- 4) политическое поле.

Поля дифференцируют интернет-пространство на относительно замкнутые сферы практик, превращая его в конфигурацию связей между позициями агентов. Если возвращаться к теории П. Бурдьё<sup>1</sup>, поле представляет собой место борьбы агентов, направленной на изменение позиций и соотношение сил. Еще одним немаловажным обстоятельством является утверждение о том, что для нормального функционирования необходимо, чтобы сами агенты обладали знаниями, хорошо понимали «правила борьбы» и были готовы на активные действия внутри поля. Отношения внутри поля трансформируют его, изменяя конфигурацию позиций и связей между ними. В этих конфигурациях агенты могут разделяться по степени силы, возможностям влияния и давления на других агентов. Отметим, что изначально все агенты находятся в неравных

---

<sup>1</sup> Бурдьё П. Социальное пространство: поля и практики. СПб.: Алетейя. 2014. С. 22.

условиях, однако их активные действия могут сильно менять характеристики их начальных позиций.

Итак, все поля внутри интернет-пространства объективированы целями и ресурсами действующих агентов. Другими словами, экономическое поле связано с вопросами использования и распределения экономических ресурсов, культурное поле формируется за счет взаимодействия агентов, решающих проблемы, связанные с культурной сферой жизни общества (образование, религия, например). Решение проблем, касающихся социальной сферы, формирует социальное поле, а конкурентная борьба за власть находит свое отражение в функционировании политического поля.

Совокупность активных свойств агентов, реализуемых через поля как системы позиций, определена рядом характеристик интернет-пространства. Их перечень достаточно обширен:

1. гипертекстуальность,
2. интерактивность,
3. мультимедийность,
4. мобильность,
5. децентрализация,
6. нелинейность,
7. конструируемость,
8. наличие и сохранение дистанции,
9. синтетичность,
10. гибкость.

Рассмотрим каждую характеристику подробнее. Основной и отличительной чертой интернет-пространства является гипертекстуальность. Понятие «гипертекст» было введено в научный и повседневный оборот американским социологом и первооткрывателем в сфере информационных технологий Т. Х. Нельсоном<sup>1</sup>. Буквальный перевод рассматриваемого

---

<sup>1</sup> Попов Е. А. Подходы к изучению гипертекста // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. 2015. С. 168.

понятия «больше, чем текст» подразумевает под собой набор электронных документов, соединенных гиперссылками.

Необходимо отметить, что в связи с гипертекстуальностью интернет-пространства внимание пользователя зачастую рассеивается, другими словами, усложняется процесс фильтрации информации и ее классификации на приоритетную или второстепенную<sup>1</sup>. Однако, по мнению И. В. Фроловой и М. А. Елинсон, фильтрация информации, в конечном счете, предполагает превалирование «определенного угла зрения», следовательно, не исключает угрозы снижения объективности информации или заведомо ложного ее конструирования<sup>2</sup>.

Гипертекстуальность определяет масштабность, а точнее безграничность интернет-пространства, его многозначность и непрерывность с точки зрения выстраивания связей<sup>3</sup>. Стоит отметить, что гипертекстуальность развивается в связи с тем, что большинство агентов интернет-пространства предпочитает не создавать, но потреблять информацию. Другими словами, такая черта, как гипертекстуальность позволяет говорить об интернет-пространстве как незамкнутом образовании. Гипертекст как выход за пределы одной текстовой структуры формирует динамичность или интерактивность интернет-пространства.

Интерактивность предполагает многосторонний информационный обмен между агентами интернет-пространства. При этом интерактивность формирует особую систему мотивов относительно деятельности в интернет-пространстве, в которой преобладает активность субъекта взаимодействия. В коммуникативной теории интерактивность как поведенческая модель описывает процесс, в котором участники чередуются в качестве отправителя

---

<sup>1</sup> Горин Е. В. Дискурс Интернета в аспекте воздействия на пользователя // Политическая лингвистика. 2015. № 2 (52). С. 150-155.

<sup>2</sup> Фролова И. В., Елинсон М. А. Интернет-коммуникация как феномен глобализирующегося мира // Вестник Башкирского университета. 2015. Т. 20. № 3. С. 1084.

<sup>3</sup> Курбатов В. И. NET-мышление: новые реалии информационной эры // Гуманитарий Юга России. 2017. Том 6. № 6. С. 1-9.

и получателя, генерируя смысл, отправляя сообщения и получая обратную связь в определенных контекстах. Особенность интерактивности интернет-пространства помимо уже обозначенного двойного отправления и получения, усложняющего обмен сообщениями, заключается еще и в том, что подобное чередование ролей проходит достаточно быстро, зачастую без четкого осознания этого участниками. Интерактивность определяет эффективность взаимодействия в интернет-пространстве не через объем сообщений или сложность обменных процессов, а через постоянство обратной связи. Именно за счет интерактивности осуществляется включение индивида в интернет-пространство и пополнение совокупности приобретённых им свойств, способствующих его инкорпорации в социум.

Е. В. Лебедева, анализируя типы общения, появившиеся в цифровую эпоху, выделила «легкую социальность»<sup>1</sup>. Это особая форма отношений, которая ни к чему не обязывает и обходится без последствий. В этом смысле автор ряда исследований, посвященных новому типу поведения в информационном обществе, Ф. Бретон говорит о человеческих киберотношениях как об «иллюзии социальности»<sup>2</sup>.

Технологическую составляющую интернет-пространства отражает такая характеристика интернет-пространства, как мультимедийность, которая связана с предоставлением информации и передачей смысла в различных форматах (например, в виде текста, звука, фото- и видеоизображения). Различные форматы информации формируют мультимедийный контент, который может иметь различные качественные и количественные характеристики. Так, большое количество фото или видеоматериалов принято воспринимать как качество в плане информативности материала. Мультимедийность можно рассматривать и в разрезе конвергенции, то есть слияния различных форм донесения информации. Наиболее простым

---

<sup>1</sup> Лебедева Е. В. Публичное пространство постсоветского города: возможности для развития социальности и «кризис публичности» // Журнал социологии и социальной антропологии. 2017. С. 74-92.

<sup>2</sup> Breton F. Le culte d'Internet : une menace pour le lien social? 2000. P. 42.

подтверждением мультимедийности интернет-пространства является соединение двух способов передачи информации: вербального и визуального. Следовательно, мультимедийность интернет-пространства обеспечивает значительное влияние на восприятие информации.

Интернет-пространство характеризуется такими свойствами, как мобильность (обобщающая в себе динамичность, непостоянство, гибкость и подвижность), децентрализация (отсутствие или «размытость» границ, множественный и неиерархизированный характер связей, экстерриториальность или глобальный характер), нелинейность (многовариантность, альтернативный и открытый характер связей), а также конструируемость. Конструируемый характер интернет-пространства позволяет воспринимать его как итог продуктивной и целенаправленной деятельности индивидов. Отметим, что децентрализация интернет-пространства связана с процессом перераспределения сил, власти, функций: постоянный динамизм интернет-пространства реализуется в непрекращающейся реорганизации посредством коллективных действий.

Несмотря на неиерархизированный характер интернет-пространства, агенты в нем дистанцированы друг от друга; это означает, что между ними наблюдается разная степень близости и отчужденности<sup>1</sup>. При этом дистанция наблюдается в рамках одной конфигурации позиций или полей интернет-пространства, а также на уровне личностных отношений.

Анализ характеристик интернет-пространства позволяет говорить о его синтетичности, проявляющейся в разнородности и многовариантности форм и средств взаимодействия агентов. Подобное обилие форм и средств позволяет интернет-пространству проявлять высокую степень гибкости или адаптивности. Во многом развитие интернет-пространства, его обновление связано с необходимостью приспособления к новым целям и задачам агентов. Реализация этого процесса обеспечивается наличием

---

<sup>1</sup> Добринская Д. Е. Киберпространство: территория современной жизни // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. 2018. Т. 24. № 1. С. 52-70.

соответствующей инфраструктуры, с помощью которой осуществляются взаимодействие агентов и формируются их позиции. При этом инфраструктура интернет-пространства рассматривается нами как совокупность компьютерных сетей, базирующихся на едином коммуникационном протоколе.

На основании изложенного выше можно рассмотреть структуру интернет-пространства (Рисунок 1)<sup>1</sup>.

<b>Интерактивный компонент – высший уровень</b>
Агенты Средства интернет-взаимодействия Создаваемый контент
<b>Институциональный компонент - мезоуровень</b>
Нормы и правила, регламентирующие доступ и взаимодействие
<b>Инфраструктурный компонент – базисный уровень</b>
Информационные ресурсы Сети линий и каналов связи Телекоммуникационное оборудование Провайдеры Системы представления данных и доступа к ним (порталы и сайты)

**Рисунок 1 – Структура интернет-пространства (разработано автором)**

Наивысший уровень структуры составляют агенты. Агент интернет-пространства – это интернет-пользователь, имеющий доступ к Интернету и обращающийся к его ресурсам с определенной задачей<sup>2</sup>. Агенты интернет-пространства дифференцированы по критерию доступа к информации в сети. Агенты могут быть индивидуальными или коллективными, либо представлены институционально. Агентов следует отличать от провайдеров.

<sup>1</sup> Смолина Е. Г. Уровни и формы взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве (на материалах г. Волгограда) // Colloquium-journal. 2020. №2 (54). С.13-15.

<sup>2</sup> Швецов А. Н., Дианов С. В., Суконщиков А. А. Агентно-ориентированный подход к построению интеллектуальных информационно-телекоммуникационных систем // Вестник Череповецкого государственного университета. 2018. № 6. С. 55-65.

В работах Н. Н. Телешинной провайдер определяется как оператор (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), имеющий лицензию Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ на оказание соответствующих услуг в интернет-пространстве<sup>1</sup>.

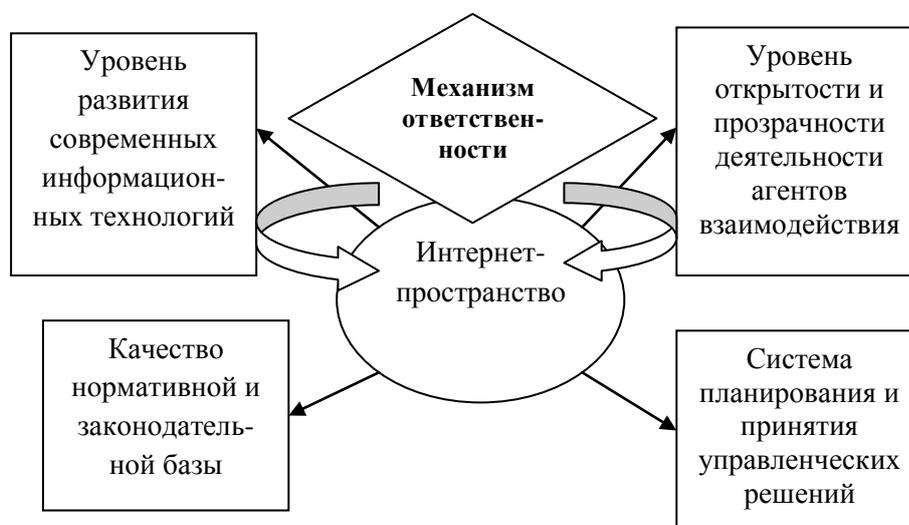
Применительно к теме интернет-пространства как области взаимодействий органы местной исполнительной власти и население города выступают агентами, отличающимися по своим институциональным признакам и степени консолидации. При этом агенту придается роль начала, конструирующего и преобразующего интернет-пространство путем осуществления своих интернет-практик. В связи с тем, что интернет-пространство интерактивно, агенты способны менять свои позиции на основании инициативных действий. Другими словами, важной характеристикой интернет-пространства является тот факт, что сообщения как часть информационного ресурса формируются как источником, так и потребителем информации. Обратная связь активизирует взаимодействие агентов, интернет-пространство создает условия для полноценного взаимодействия.

Данная структура предусматривает обязательное для интернет-пространства наличие инфраструктурного компонента: без компьютерных сетей, интернет-соединения, соответствующего программного обеспечения и навыков ни один агент не сможет осуществлять взаимодействие. При этом агенты, действующие в интернет-пространстве, располагают определенной информацией о нормах и правилах, регламентирующих доступ и взаимодействие (институциональный компонент).

---

<sup>1</sup> Телешина Н. Н. Виртуальное пространство как новая юридическая конструкция: к постановке проблемы // Юридическая техника. 2013. № 7. С. 746.

Интернет-пространство находится под влиянием ряда факторов внешней среды (Рисунок 2)<sup>1</sup>.



**Рисунок 2 – Факторы, влияющие на развитие интернет-пространства (разработано автором)**

Приведенные факторы являются теми условиями, которые непосредственно определяют степень развития агентских связей внутри интернет-пространства. Данные факторы являются внешними по отношению к интернет-пространству<sup>2</sup>. Развитая правовая система обеспечивает условия для качественной реализации управленческих решений, а высокий уровень развития информационных технологий в совокупности с таким же уровнем открытости и прозрачности деятельности агентов взаимодействия создают необходимые основания для функционирования интернет-пространства. Эффективность обратной связи в интернет-пространстве обеспечивается за счет действия механизма реализации принципа ответственности сторон.

Как справедливо замечает В. П. Бабинцев, постоянный и конструктивный диалог представителей власти и общества реализуется не только за счет формирования ответственности властных структур за

<sup>1</sup> См. об этом: Смолина Е. Г. Уровни и формы взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве (на материалах г. Волгограда) // *Colloquium-journal*. 2020. №2 (54). С.13-15.

<sup>2</sup> Ивушкина Е. Б., Калмыкова О. М. Технологизация современного общества // *Гуманитарные и социальные науки*. 2014. № 2. С. 346-349.

эффективность своей деятельности, но и на основе взаимной ответственности власти и граждан<sup>1</sup>. По мнению исследователя, ориентация агентов интернет-пространства на социальную активность и ответственное отношение друг к другу позволят решить проблему имитации управленческой деятельности по организации взаимодействия органов власти и населения в электронной среде, связанной с подменой содержания интеракции распространением «фальсеоинтеракций»<sup>2</sup>.

При этом указанный механизм следует рассматривать как системное единство трех взаимозависимых элементов:

- интериоризации как процесса формирования устойчивых убеждений;
- стимулирования социально-ответственного поведения;
- поддержания и развитие норм социальной ответственности<sup>3</sup>.

Синтетичность интернет-пространства создает основания для возникновения проблем, связанных с персонификацией участников взаимодействия. Применительно к теме взаимодействия представителей органов местной исполнительной власти и населения этот вопрос особенно актуален. В современных условиях для преодоления этой угрозы в интернет-пространстве предусмотрены механизмы аутентификации (процедура проверки подлинности, например, с помощью введения пароля), идентификации (точное определение личности) и авторизации (подтверждение права пользователя на выполнение определенных действий), важные для персонификации участников взаимодействия.

Отметим, что неограниченность контактов, предоставляемая агентам интернет-пространства, позволяет создавать круги общения, идентифицируемые по степени доверия. В процессе взаимодействия

---

<sup>1</sup> Бабинцев В. П., Гайдукова Г. Н., Шаповал Ж. А. Солидарные основания гражданского общества в российском регионе // Общество: социология, психология, педагогика. 2020. № 4 (72). С. 15.

<sup>2</sup> Бабинцев В. П., Шаповал Ж. А. Публичные коммуникации власти и общества в регионе: проблемы и возможности конструктивных изменений // Власть. 2018. Т. 26. № 4. С. 8.

<sup>3</sup> Фролова Е. А., Ушакова Э. Т. Элементы институционального механизма социальной ответственности субъектов интернет-пространства // Вестник Томского государственного университета. Экономика. 2015. № 4 (32). С. 88-102.

властных структур и граждан в интернет-пространстве первостепенное значение приобретает институциональное доверие.

Исследователь Н. М. Байков считает, что основанное на опыте социальных взаимодействий институциональное доверие закрепляется в социальных институтах<sup>1</sup>. Другими словами, институциональное доверие, сформированное в реальном пространстве, способно повлиять на интенсивность взаимодействий представителей органов местной власти и населения в интернет-пространстве. И наоборот, результативность индивидуальных интеракций в интернет-пространстве может изменить доверие к социальным институтам.

Так, Л. А. Видясова отмечает, что в условиях информационного общества уровень доверия граждан к информационным технологиям, используемым для взаимодействия с представителями государственной и муниципальной власти, становится важным условием результативности этого взаимодействия<sup>2</sup>. Автор указывает на значимость социального доверия к указанным технологиям при использовании порталов оказания государственных услуг, которое способствует формированию позитивных отношений между органами власти и гражданами<sup>3</sup>.

В рамках проблематики интеракций органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве важными, согласно трудам исследователя Е. А. Широких, являются три условия:

1. заинтересованность во взаимодействии;
2. установка на успешное взаимодействие;

---

<sup>1</sup> Байков Н. М. Доверие как основополагающий базис гражданского общества // Власть и управление на Востоке России. 2018. № 1 (82). С. 57.

<sup>2</sup> Видясова Л. А. Исследование доверия жителей Санкт-Петербурга к использованию информационных технологий для взаимодействия с органами власти // International Journal of Open Information Technologies. 2020. Т. 8. № 1. С. 43.

<sup>3</sup> Видясова Л. А., Видясов Е. Ю., Тензина Я. Д. Исследование социального доверия информационным технологиям при предоставлении электронных государственных услуг и использовании порталов электронного участия (кейс Санкт-Петербурга) // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 45.

### 3. единство интерпретации сообщения<sup>1</sup>.

Как отмечает Л. А. Бурганова, стратегическая компетенция участников взаимодействия в интернет-пространстве подразумевает внутреннюю мотивацию: знания, умения и навыки могут успешно формироваться и актуализироваться только при условии личного принятия и осознания важности целей<sup>2</sup>. Следовательно, заинтересованность является одним из факторов, влияющих на характер взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве.

При этом взаимодействие публичной власти и населения в интернет-пространстве должно основываться на понятной обеим сторонам системе интерпретации<sup>3</sup>. Согласимся с точкой зрения А. С. Киселева, согласно которой важным условием успешности интеракции является единый порядок взаимодействия, знакомый и удобный как гражданам, так и представителям органов власти<sup>4</sup>.

Данный вывод коррелирует с положениями коммуникативистики о сущности процесса и видах коммуникации. Широко известно, что к основным видам коммуникации относят следующие: межличностная (человек-человек), между лицом и группой (человек-группа), межгрупповая (группа-группа).

Именно благодаря интернет-пространству тип связи, при которой один человек может вступить во взаимодействие с группой лиц, а также одновременное общение большого числа людей стали популярными и

---

<sup>1</sup> Широких Е. А. Причины коммуникативных неудач в интернет-дискурсе // Вестник Удмуртского университета. Серия «История и филология». 2016. Т.6. №3. С. 86-92.

<sup>2</sup> Бурганова Л. А. Юрьева О. В. Стратегическая компетенция государственных гражданских служащих: методология исследования // Вестник экономики, права и социологии. 2016. № 3. С. 186.

<sup>3</sup> Подорова-Аникина О. Н. Условия и ключевые задачи реализации коммуникативной стратегии государственной власти в современной России // Теории и проблемы политических исследований. 2019. Т. 8. № 1А. С. 131.

<sup>4</sup> Киселёв А. С. Причины и необходимость использования информационных технологий в деятельности российского государственного аппарата // Социально-экономические явления и процессы. 2015. Т. 10. № 9. С. 197.

распространенными практиками<sup>1</sup>. Так как в силу объективных причин эти типы связей не всегда могут быть реализованы в реальном пространстве, а в рамках интернет-пространства нет жестких барьеров к их тиражированию, то органам власти следует обратить внимание на электронный формат интеракции с населением. По мнению О. Рыбачука, именно интернет-пространство за счет своих преимуществ по сравнению с традиционной областью взаимодействия способно обеспечить стабильность и развитие информационного обмена между властью и населением<sup>2</sup>.

Для более четкого определения содержания понятия интернет-пространства, взяв за основу теоретические разработки А. В. Тихонова<sup>3</sup>, обратимся к рассмотрению специфики социолого-управленческого подходов к интерпретации исследуемого понятия (см. таблицу 1).

Таблица 1 – Социолого-управленческий подход к анализу интернет-пространства

<b>Сущность интернет-пространства</b>
Интернет-пространство представляет собой конструируемую область институционально и инфраструктурно опосредованных позиций, определяющих возможности агентов и их групп
<b>Наличие ограничений при реализации взаимодействия агентов</b>
Недостаточный уровень квалификации и компьютерной грамотности агентов, отсутствие инфраструктуры для взаимодействия, необходимость селекции информации
<b>Преимущества реализации взаимодействия в интернет-пространстве</b>
Обратная связь в короткие сроки, широкий охват агентов, взаимодействие в круглосуточном режиме
<b>Результат взаимодействия в интернет-пространстве</b>
Достижение цели управленческого воздействия, решение общественных задач

Рассмотрим каждую из представленных в таблице позиций отдельно.

В рамках социолого-управленческого подхода акцентируется внимание на значимости исходных позиций агентов, их опосредованности внешними

<sup>1</sup> Ефремова А. А. Интернет-коммуникация как средство мобилизации общества // Международный студенческий научный вестник. 2017. № 1. [Электронный ресурс] URL: <http://eduherald.ru/ru/article/view?id=16861> (дата обращения: 15.12.2019)

<sup>2</sup> Rybachuk O. The role of modern Internet communications in the development of information exchange between power and publicity // Znanstvena Misel. 2019. № 2-2 (27). С. 50.

<sup>3</sup> Тихонов А. В. От социологии менеджмента к социологии управления // Социологические исследования. 2011. № 2. С.40-45.

факторами<sup>1</sup>. Подобные акценты позволяют более четко определить возможности конструирования практик интернет-взаимодействия. В связи с этим органы местной исполнительной власти должны занимать свою позицию в интернет-пространстве и планировать свои действия в отношении иных агентов.

**Наличие ограничений при реализации взаимодействия агентов** в этом аспекте тесно связано с процессами организации и планирования в интернет-пространстве. Социолого-управленческий подход позволяет акцентировать внимание на особых характеристиках интернет-пространства. Функционирование интернет-пространства предполагает наличие квалифицированной группы агентов, обладающих определенными умениями и навыками, нацеленных на взаимодействие и понимающих, как его осуществить наиболее эффективным способом. В условиях избыточности информации ее селекция, а также определение надежности ее источника являются важными ограничителями и обязательными процедурами в рамках деятельности агентов в интернет-пространстве.

**Преимущества взаимодействия в интернет-пространстве.** Социолого-управленческий подход предполагает углубление и конкретизацию понимания сущности интернет-пространства. Акцентируется внимание на том, что в интернет-пространстве можно организовать взаимодействие практически любого числа агентов в режиме и формате, удобном для каждого.

Социолого-управленческий подход предусматривает, что в интернет-пространстве возможно управлять различными параметрами взаимодействий агентов<sup>2</sup>. Такая особенность позволяет выстраивать равноправные взаимодействия и поддерживать тот формат общения, который больше всего

---

<sup>1</sup> Williams S., Clausen M., Robertson A. et al. Methodological Reflections on the Use of Asynchronous Online Focus Groups in Health Research // International J. of Qualitative Methods. 2012. Vol. 11. №. 4. P. 368-383.

<sup>2</sup> Демушина О. Н. Факторы повышения эффективности электронного участия граждан // ARS ADMINISTRANDI. 2017. Том 9. № 2. С.136.

подходит агентам. Отметим, что специфика взаимодействия органов местной исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве заключается в том, что обе стороны выступают активными участниками этого процесса, которые могут играть разные роли. Так, орган местной власти в отношениях с населением может вести себя как организатор (то есть инициировать, определять цели и правила взаимодействия), быть посредником или участником в роли нейтральной стороны, а также выступать в качестве партнера, когда речь идет о сотрудничестве с четко установленной общей целью и согласованным планом по её достижению.

**Результат взаимодействия в интернет-пространстве** с позиции социолого-управленческого подхода – это достижение взаимопонимания, цели управленческого воздействия, решение общественных задач<sup>1</sup>. Взаимодействие органов местной власти и населения в интернет-пространстве предполагает наличие определенного формата данного взаимодействия, а также поддержание этого формата в заданном состоянии. Помимо этого, важной задачей в вопросе организации взаимодействия в интернет-пространстве становится постоянное его совершенствование в целях обеспечения высокой эффективности деятельности органов власти. Для результативного управления взаимодействием необходимы следующие условия: взаимная направленность действий агентов, равные условия участия сторон (доступ к информации, например), наличие единой нормативной базы или «правил игры», а также осознание степени ответственности за действия в интернет-пространстве.

Проведенный анализ позволяет сформулировать следующие выводы. Интернет-пространство, представляя собой часть социального пространства, характеризуется наличием электронной среды взаимодействия агентов, осуществляющих целенаправленные действия и занимающих различные позиции по отношению друг к другу. Изучаемый вид пространства обладает

---

<sup>1</sup> Львова М. И., Ляшенко Е. А., Благодатских В. Г. Интернет-медиа как инструмент взаимодействия граждан и представителей власти // Глобальный научный потенциал. 2017. № 11 (80). С. 89.

широким перечнем свойств, атрибутивно присущих ему и составляющих его содержание. К их числу относятся следующие: гипертекстуальность, интерактивность, мультимедийность и мобильность, децентрализация и нелинейность, конструируемость, наличие и сохранение дистанции, синтетичность и, наконец, гибкость.

В структуру интернет-пространства входят следующие элементы:

- 1) базисный инфраструктурный компонент, связанный с техническими основами функционирования интернет-пространства;
- 2) институциональный компонент, представленный существующими в интернет-пространстве и за его пределами нормы;
- 3) интерактивный компонент, формируемый за счет интернет-практик агентов.

Такие внешние для интернет-пространства факторы, как развитая правовая система, высокий уровень развития информационных технологий в совокупности с таким же уровнем открытости и прозрачности деятельности агентов взаимодействия создают необходимые основания для функционирования интернет-пространства и обеспечивают условия для качественной реализации управленческих решений. Совокупность характеристик и свойств интернет-пространства обеспечивает высокий потенциал электронного взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения. Использование социолого-управленческого подхода к определению содержания интернет-пространства позволяет сделать вывод о наличии полноценной возможности для реализации управления в рамках электронной среды.

## **1.2. Уровни и формы взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве**

Интерпретация содержания понятия «взаимодействие» в научной литературе различна в зависимости от выбранного исследователями подхода.

Анализ публикаций по этой тематике показал, что можно выделить несколько основных подходов к изучению сущности изучаемого понятия. Согласно первому подходу, взаимодействие представляет собой процесс обмена, в результате которого каждый удовлетворяет свои интересы путем извлечения определенной выгоды. Яркими представителями данной точки зрения являются основатели теории социального обмена Дж. Хоманс<sup>1</sup> и П. Блау<sup>2</sup>. По их мнению, взаимодействие возобновляется именно в силу стремления индивидов получать выгоду и оправдывать собственные ожидания. Подобная трактовка сути человеческих взаимоотношений во многом объясняет целесообразность поведения индивидов.

В рамках второго подхода взаимодействие рассматривается как итог выбора и акцентируется внимание на его рациональности. Рациональность определяется оптимальностью стратегии поведения и направлена на достижение индивидуальных целей. В ситуациях выбора как осуществления социальной рациональности значимым является фактор доверия как совокупности взаимных индивидуальных ожиданий. Для взаимодействия важны три составляющие: индивидуальный характер, субъективность и ограниченность. Представители второго подхода Дж. Коулмен<sup>3</sup>, Р. Коуз<sup>4</sup>, Дж. Стиглер<sup>5</sup>, Г. Беккер<sup>6</sup> рассматривали в своих трудах проблему формирования мнения, восприятия и оценки, которую индивиды дают другим участникам взаимодействия. Оба описанных подхода актуализируют значимость социальных норм и определяют взаимодействие как процесс по достижению

---

<sup>1</sup> Хоманс Дж. К. Социальное поведение: его элементарные формы (главы 1, 3, 4, 18) // Социальные и гуманитарные науки. Серия 11. Социология. 2001. № 2. С.117-163.

<sup>2</sup> Блау П. М., Ричард Скотт В. Процессы коммуникации в формальных организациях СПб.: Питер, 2001. С. 228-245.

<sup>3</sup> Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий [Электронный ресурс] URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/217/076/1232/011kOULMAN.pdf> (дата обращения: 13.06.2020)

<sup>4</sup> Coase R. Essays on Economics And Economists. М.: Изд-во Института Гайдара, Международные отношения, Факультет свободных искусств и наук СПбГУ. 2016. С. 5-285.

<sup>5</sup> Стиглер Дж. Гражданин и государство. Эссе о регулировании. М.: Изд-во Института Гайдара. 2017. 336 с.

<sup>6</sup> Becker H.S., Faulkner R.R. Thinking Together: An E-Mail Exchange and All That Jazz, Los Angeles, CA: USC Annenberg Press. 2013. P. 5-172.

индивидуальных целей, только в первом случае – это выбор в пользу индивидуального интереса, а во втором – значимость позитивного мнения других людей.

Совершенно иным по своей сути является третий подход, отрицающий трактовку взаимодействия как действия, опосредованного объективными условиями и чётко определенными задачами индивидов. С позиции данного подхода взаимодействие возможно только в результате согласования действий и поступков с действиями и поступками других людей при помощи культурных символов и языка. Дж. Г. Мид<sup>1</sup>, Г. Блумер<sup>2</sup> и Э. Гоффман<sup>3</sup> утверждали, что взаимодействие представляет собой сложный процесс интерпретации, а повторяемость взаимодействий и их устойчивость формируется на основе общности значений, которые вырабатываются и разделяются участниками интеракции.

Согласно четвертому подходу, взаимодействие определяется, прежде всего, наличием совместной деятельности как организованного процесса, в котором участники проявляют заинтересованность и активность. Представители данного теоретического направления Э. Гидденс<sup>4</sup>, П. Штомпка<sup>5</sup>, П. Бурдьё<sup>6</sup> указывают на тот факт, что активность участников взаимодействий определена внешними условиями. Следовательно, стимул начала действий сопряжен с тем, что Э. Гидденс именуется как практическое осознание<sup>7</sup>. Другими словами, вступая во взаимодействие, участники

---

<sup>1</sup>Мид Дж. Г. *Философия настоящего*. М.: Издательский дом Высшей школы экономики. 2014. С.8-270.

<sup>2</sup>Блумер Г. *Символический интеракционизм. Перспектива и метод*; пер. с англ. А. Корбута. М.: Элементарные формы. 2017. С. 282-291.

<sup>3</sup>Гоффман Э. *Ритуал взаимодействия: очерки поведения лицом к лицу*. Пер. с англ. С. С. Степанова, Л. В. Трубицыной. Под ред. Н. Н. Богомоловой и Д. А. Леонтьева. М.: Смысл, 2009. С. 24-310.

<sup>4</sup>Гидденс Э. *Устроение общества: Очерк теории структуризации*. М.: Академический проект. 2005. С. 30.

<sup>5</sup>Штомпка П. *Социология. Анализ современного общества*: Пер. с польск. С.М. Червонной. М.: Логос. 2005. С. 325.

<sup>6</sup>Бурдьё П. *Социальное пространство: поля и практики*. СПб.: Алетейя. 2014. С. 123.

<sup>7</sup>Гидденс Э. *Устроение общества: Очерк теории структуризации*. М.: Академический проект. 2005. С. 18.

информированы, компетентны, осведомлены, а значит, мотивированы на него.

Взяв за основу теорию П. Бурдьё<sup>1</sup>, можно утверждать, что итог взаимодействия – это пересечения связей между социальными позициями, обладающими силовым воздействием на людей. Именно эта трактовка является наиболее перспективной в рамках настоящего исследования.

Таким образом, взаимодействие предполагает в себе действия как минимум двух участников; оно представляет собой основу социальных связей, его интенсивность определяет устойчивость и стабильность социальных отношений. Используя такой подход, мы можем утверждать, что взаимодействие органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве – это организованный процесс совместной деятельности в электронном формате заинтересованных участников, обладающих разными силовыми позициями, определяющими степень их влияния друг на друга<sup>2</sup>. Согласимся с мнением Л. В. Орловой, согласно которому организованное, интерактивное и полноценное взаимодействие органов местной власти и населения в интернет-пространстве необходимо для того, чтобы максимальное количество граждан было задействовано в обсуждении тех или иных вопросов, направленном на оптимизацию ситуации в социальном пространстве<sup>3</sup>.

Для понимания сущности взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве важно указать характеристики этого взаимодействия.

---

<sup>1</sup> Бурдьё П. Социальное пространство: поля и практики. СПб.: Алетейя. 2014. С. 123.

<sup>2</sup> Смолина Е. Г. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве: уровни и возможности управления // Национальный форум молодых исследователей: сборник статей Международной научно-практической конференции (25 декабря 2019 г.) – Петрозаводск: МЦНП «Новая наука», 2019. С. 198-202.

<sup>3</sup> Орлова Л. В. Власть – бизнес – гражданское общество: проблемы формирования коммуникаций, прогнозирования, проектирования и регулирования социокультурных процессов на прикладном уровне // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. Социальные, гуманитарные, медико-биологические науки. 2019. № 65. С. 76.

Во-первых, в связи с незначительной регламентацией взаимодействие в интернет-пространстве может становиться ситуативным, то есть достаточно изменчивым феноменом. Поэтому важной характеристикой взаимодействия является степень активности, частота обменных процессов, осуществляемых в интернет-пространстве между его участниками, то есть органами местной власти и гражданами<sup>1</sup>. При этом в связи с такой характеристикой интернет-пространства, как гипертекстуальность, активность взаимодействия в нем стоит рассматривать в двух аспектах: количественном и качественном. В первом случае речь идет о сумме комментариев, сообщений, объеме знаков и символов, наполняющих гипертекст, во втором аспекте рассматривается обмен информацией, осуществляемый в ходе взаимодействия в электронном формате. Другими словами, в первом случае активность взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве реализуется за счет текстовых «следов», объема сообщений, документально и технически закреплённой информации. Во втором случае взаимодействие в интернет-пространстве предстаёт как обмен полезной информацией и предложениями, которые органы власти и граждане могут реализовать на практике. Следовательно, чем более интенсивным и содержательным будет взаимодействие в интернет-пространстве, тем более устойчивыми могут стать эти отношения за его пределами.

Во-вторых, взаимодействие в интернет-пространстве характеризуется рефлексивной многозначностью: речь идет о сильной зависимости факта его восприятия от условий осуществления и оценок его участников. Применительно к теме отношений власти и общества их взаимодействие в интернет-пространстве может быть ограничено или затруднено в силу

---

<sup>1</sup> Никовская Л. И., Скалабан И. А. Гражданское участие: особенности дискурса и тенденции реального развития // Полис. Политические исследования. 2017. № 6. С. 43-60.

технических барьеров, непрофессионализма в осуществлении интеракции, незнания или непонимания ее целей<sup>1</sup>.

В-третьих, по сравнению с традиционными способами взаимодействие в интернет-пространстве имеет ряд преимуществ: 1) простота и доступность, 2) отсутствие больших затрат, 3) возможность оперативного объединения с другими агентами<sup>2</sup>.

Важной особенностью взаимодействия в интернет-пространстве является многоуровневость. Применительно к теме взаимодействия органов исполнительной власти и населения следует выделить четыре таких уровня: 1) уровень информирования; 2) уровень консультирования; 3) уровень партнерства и 4) уровень гражданского управления (см. таблицу 2)<sup>3</sup>.

**Таблица 2 – Уровни взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве (разработано автором)**

<b>Наименование уровня</b>	<b>Цель взаимодействия</b>
Уровень гражданского управления	Решить поставленную задачу на основании частичного делегирования полномочий, поддержки инициатив населения и обмена мнениями
Уровень партнерства	Решить конкретную задачу полностью на основании совместных действий
Уровень консультирования	Оказать консультативную помощь относительно решения конкретной задачи
Уровень информирования	Информирование о способах, условиях и иных параметрах решаемой задачи либо ознакомление с итогами деятельности, содержанием отчетов

<sup>1</sup> Демушина О. Н. Использование технологий Web 2.0 в государственном управлении // Вестник Московского университета Сер. 21. Управление (государство и общество). 2016. № 3. С. 77.

<sup>2</sup> Демушина О. Н. Электронные коммуникации как канал взаимодействия власти и общества на региональном уровне // Стратегические коммуникации в современном мире / Сборник материалов по результатам научно-практических конференций Пятой и Шестой Международных научно-практических конференций, Четвертой и Пятой всероссийских научно-практических конференций. 2018. С. 471.

<sup>3</sup> См. об этом: Смолина Е. Г. Управление в сфере взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве: методы, уровни реализации, оценка эффективности (на материалах г. Волгограда) // Общество: социология, психология, педагогика. 2019. № 12. С. 60-64.

Вышеупомянутые характеристики взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве находят свое отражение на каждом из указанных уровней. Данные уровни различаются по целям взаимодействия, степени активности и интенсивности, а также мотивацией. Если уровни информирования и консультирования по-другому можно назвать как уровни «слова», то два последующих представляют собой уровни «дела». При этом уровни информирования и консультирования могут быть реализованы в результате одноразового акта взаимодействия; уровни партнерства и гражданского управления всегда требуют большего числа контактов и более глубокой мотивации.

Таким образом, на **уровне информирования** органы местной исполнительной власти предоставляют населению необходимые сведения, либо гражданин сам инициирует взаимодействие с целью получения необходимой ему информации, носящей общий характер (контактные сведения, общий порядок оказания услуги, расписание приема и т.п.). После распространения сведений или их получения участники, достигшие своей познавательной цели, прекращают взаимодействие. **Уровень консультирования** характеризуется инициацией взаимодействия со стороны населения, когда представители органов местной исполнительной власти, обладающие большим опытом, дают детальные пояснения гражданам по решению конкретной практической задачи.

Более организованное взаимодействие между органами местной власти и населением реализуется на **уровне партнерства**. Интеракция носит спланированный и в некоторой степени обязательный характер, так как без возобновления контактов взаимодействие может быть прервано. Гражданин на данном уровне выступает в качестве полноправного участника взаимодействия, которое направлено на решение актуальных социальных проблем.

Наивысшую степень активности и интенсивности взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения предусматривает

**уровень гражданского управления**<sup>1</sup>. Этот уровень формируется за счет активных, возобновляемых действий граждан и представителей публичной власти по трем направлениям деятельности: 1) нормативное-оценочное, предусматривающее определение приоритетов развития муниципального образования; 2) организационное, связанное с участием граждан в решении проблем города (вопросы ЖКХ, благоустройство территории, организация досуга, например); 3) контрольное, реализуемое, с одной стороны, посредством общественной экспертизы и работы инициативных групп населения, а с другой – на основе подотчетности действий властей.

Интернет-пространство за счет своей интерактивности способно трансформировать стереотипные практики диалога органов местной исполнительной власти города и населения, в связи с этим целесообразным в рамках настоящего исследования является рассмотрение форм интернет-взаимодействия указанных агентов.

По мнению Е. В. Фроловой<sup>2</sup>, особенностью современного характера взаимодействий власти и общества, в том числе, и в интернет-пространстве, является практика имитации партнерского взаимодействия. Поэтому важным становится вопрос выбора форм взаимодействия в интернет-пространстве, ведь этот перечень форм на настоящий момент является достаточно обширным.

В общем виде взаимодействие органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве может быть осуществлено в двух формах: «онлайн» и «офлайн». Другими словами, это синхронные и асинхронные формы взаимодействия в интернет-пространстве: «онлайн» – взаимодействие в режиме реального времени, а «офлайн» как отложенное во времени взаимодействие. Синхронность обеспечивает мгновенные обменные

---

<sup>1</sup> Устинова О. В., Курашенко И. А. Коммуникативные технологии в повышении эффективности взаимодействия муниципальных органов власти и населения // В сб.: Перспективы развития науки и образования: Сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции: в 14 частях. 2012. С. 141–143.

<sup>2</sup> Фролова Е. В. Взаимодействие населения и местной власти: проблемы и новые возможности // Социологические исследования. 2016. № 4. С. 62.

процессы и высокую оперативность, что является благоприятными условиями для высокой продуктивности взаимодействия. Отметим, что форма «онлайн» является более сложно организованной, ресурсно затратной, поскольку взаимодействия подобного формата являются более продолжительными и предусматривают интенсивную коммуникацию. Каждая из форм взаимодействия в интернет-пространстве имеет виды, которые обладают своими специфическими характеристиками. Рассмотрим каждый вид подробнее, и начнем с перечня видов, относящихся к форме «онлайн».

В стремлении к интеракции «здесь и сейчас» органы местной исполнительной власти инициируют виды «онлайн» формы взаимодействия. К ним относятся **вебинары, онлайн-конференции и прямая линия в интернете с представителями органов местной власти**, они создают возможность прямого общения лица (или нескольких лиц) с целевой аудиторией. Необходимо отметить, что реализация данных форматов взаимодействия властных структур и населения требует от инициаторов высокого уровня подготовки: прежде всего, речь идет о технической и содержательной стороне.

Во всех трех видах техническая подготовка предназначена для проверки связи, качества звука и видео. Техническая подготовка призвана предотвратить сбои во время трансляции, что может стать барьером при взаимодействии. Подготовка с точки зрения содержания связана с постановкой цели и предмета взаимодействия, а также с выработкой продуманной стратегии использования инструментария программного обеспечения и встраивания его в процедуру взаимодействия.

С точки зрения Е. А. Воробьевой, первоочередная задача онлайн-конференций – это получение ответов от собеседника с использованием коммуникационных программ<sup>1</sup>. В процессе общения ставится задача по

---

<sup>1</sup> Воробьева Е. А. Онлайн-конференции как способ взаимодействия власти и общества // Личность. Культура. Общество. 2010. Т. XII. Вып. 3 (№№ 57–58). С. 243.

побуждению граждан к выражению своих мыслей, хотя стоит учесть, что бывают ситуации, когда подобное взаимодействие отклоняется от первоначального предмета обсуждения и локализуется вокруг тех тем, которые значимы для непосредственных участников конференции.

Вебинар используется в тех случаях, когда предполагается активная роль докладчика, хотя возможность каждого участника выступить в его роли ничем не ограничена<sup>1</sup>. Для подключения к вебинару необходимо определенное программное обеспечение; помимо видеосвязи при организации вебинара формируется специальный чат, где участники могут обмениваться текстовыми сообщениями и иными материалами. Несмотря на то, что сервисы для осуществления видеосвязи путем вебинара рассчитаны на ограниченное число лиц (в основном до 250 участников), его запись при отсутствии специальных запретов может быть распространена уже в сети. Если вебинар реализуется в большей степени на уровне консультирования, то онлайн-конференция ориентирована на партнерский уровень взаимодействия. Данный вид требует проработки структуры и перечня вопросов как со стороны организаторов, так и со стороны участников конференции.

Новым видом синхронного взаимодействия в интернет-пространстве для властных структур и населения становится прямая линия по актуальным вопросам, осуществляемая путем интернет-соединения, что требует меньших финансовых затрат и обеспечивает большой охват аудитории. Отличие данного вида взаимодействия от сервиса электронных обращений состоит в более оперативной подготовке ответов.

В целом увеличение числа онлайн-конференций и вебинаров, а также применение в региональной и местной практике прямых интернет-линий свидетельствует о повышении открытости власти, хотя нужно понимать, что,

---

<sup>1</sup> Фролов Ю. В. Подготовка и проведение вебинаров / Учебно-методическое пособие для преподавателей, студентов и слушателей системы повышения квалификации. М.: МГПУ. 2011. С. 13.

как и в случае с электронными опросами, при реализации подобной «онлайн» формы взаимодействия не все предложения, высказанные участниками из числа граждан, могут быть приняты и реализованы в итоге. Другими словами, большинство видов взаимодействия как «онлайн», так и «офлайн» предоставляют населению в ходе взаимодействия возможность выразить свое мнение, но сама практика взаимодействия с властными структурами в интернет-пространстве не всегда ориентирована на активное использование предложений от населения.

Рассмотрим виды взаимодействия в рамках формы «офлайн». Наиболее распространенной практикой на сегодняшний день является использование сайта в качестве площадки для взаимодействия органов власти с населением. Дело в том, что на сайте всегда можно разместить всю необходимую информацию, сопровождая её по необходимости фотографиями, схематическими изображениями и анимацией. При этом к официальному сайту органа местной исполнительной власти предъявляется немало требований: он должен быть информативным, доступным, интерактивным, простым по навигации<sup>1</sup>. Основным же видом отложенного взаимодействия, реализуемого посредством официальных электронных сервисов, можно считать **предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде.**

Важным преимуществом такого взаимодействия как для органа местной власти, так и для населения является уменьшение ресурсных затрат в процессе оказания услуг (снижение затрачиваемого времени, минимизация количества документов, например)<sup>2</sup>. Предоставление, в частности, муниципальных услуг в электронном формате – это возможность получения гражданами муниципальных услуг «не выходя из дома», то есть без

---

<sup>1</sup> Сулимин А. Н. Особенности реализации принципов открытого (электронного) регионального управления в Астраханской области // Вестник экспертного совета. 2015. № 3 (3). С. 55-62.

<sup>2</sup> Ваховский А. М. Интернет-пространство: эволюция форм политического участия // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. 2016. № 4. С. 13-21.

посещения органов власти<sup>1</sup>. При этом перечень услуг на настоящий момент достаточно широкий. Однако, по мнению А. М. Степановой, принципиальным отличием настоящего этапа развития является уже не увеличение числа услуг, а повышение качества их оказания с точки зрения пользовательского опыта<sup>2</sup>.

Асинхронное взаимодействие между органами местной исполнительной власти и населением в интернет-пространстве может реализовываться и через такой привычный сервис как электронная почта. Переписка с официальным представителем органов власти носит отложенный и не всегда регламентированный характер. **Переписка с использованием электронной почты** подходит преимущественно для персонального «адресного» общения, делая затруднительным публичные обсуждения<sup>3</sup>.

Особым видом взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве является взаимодействие с помощью сервиса электронных обращений или **интернет-приемной** (данный вид может быть представлен как сервис на официальном сайте органа исполнительной власти, либо быть самостоятельным порталом). Помимо отправки обращения с помощью электронной приемной можно ознакомиться со статистикой уже поступивших обращений, их распределением по интересующим признакам. Интернет-приемная позволяет подать обращение, просмотреть заявителю состояние и ход его рассмотрения.

Особую популярность на настоящий момент приобретает такой вид отложенного во времени взаимодействия населения с властными структурами, как **подача электронных петиций**. Данный вид выгоден обеим

---

<sup>1</sup> Погодина Е. А., Мингачев Р. М. Организация и оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2012. № 6 (42). С. 15.

<sup>2</sup> Степанова А. М. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде: исследование, анализ, направления совершенствования // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. 2014. № 1 (9). С. 33.

<sup>3</sup> Мальцев А. О. Средства коммуникации дистанционного обучения // Фундаментальные исследования. 2009. № 3. С. 106-109.

сторонам взаимодействия: население не только информирует органы власти о проблемах, но и может предложить пути их решения, что обеспечивает обратную связь между ними. Под петицией обычно понимают коллективное, должным образом оформленное обращение группы населения к органам власти с просьбой решить тот или иной актуальный вопрос<sup>1</sup>. Однако порталы, посредством которых происходит подача петиции, обладают разной степенью анонимности и эффективности, более того результативность поданных обращений специалисты оценивают по-разному. Для одних результативность заключается в решении проблемы, описанной в петиции, для других – в привлечении большого внимания и общественной реакции.

Изучение общественного мнения в вопросе отношений власти и общества осуществляется за счет таких видов взаимодействия, как **электронное голосование за проект или гражданскую инициативу и участие в электронном опросе**. Опрос граждан является эффективным способом выявления мнения населения: несмотря на необходимость тщательных подготовительных мероприятий, опрос представляет собой достаточно доступный вид взаимодействия в интернет-пространстве, ведь при качественной работе специалистов от гражданина требуется минимальный набор действий.

Зарубежные авторы<sup>2</sup> именуют электронные опросы аналогом местных референдумов и рассматривают как основной вид взаимодействия местного населения и властей муниципального образования. Относительно практики на местном уровне в нашей стране Н. Н. Телешина<sup>3</sup> отмечает, что подобные опросы не стали широко распространенными. Проблема заключается ещё и в

---

<sup>1</sup> Демушина О. Н. Порталы электронных петиций как форма взаимодействия институтов власти и граждан в России // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2016. № 4. С. 176.

<sup>2</sup> Ruus J. Democratic participation at the local level in post-communist states: Estonia, Latvia, Lithuania // VS Verlag für Sozialwissenschaften. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. 2011. № 2. P. 268-269.

<sup>3</sup> Телешина Н. Н. Современные формы взаимодействия населения и органов власти // Диалог. 2017. № 1 (6). С. 31.

том, что опрос как вид взаимодействия не имеет юридической силы, а значит, не обязывает органы власти к конкретным действиям.

Реализация взаимодействия между органами местной исполнительной власти и населения на уровне гражданского управления становится возможным благодаря распространению еще одного вида взаимодействия в интернет-пространстве – **краудсорсингу**.

Впервые термин «краудсорсинг» был введен в 2006 году писателем Д. Хауи и редактором журнала «Wired» М. Робинсоном в статье «The Rise of Crowdsourcing»<sup>1</sup>. Можно дать следующее определение краудсорсинга: это привлечение добровольцев из числа населения для решения поставленной задачи (самой разнообразной тематики) через интернет-платформу, специально созданную по инициативе органа власти или с его участием.

Большое значение в реализации краудсорсинга как вида взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения имеет система мотивации: если для представителей органов исполнительной власти цели их участия в этом процессе сводятся к решению должностных задач, то для граждан мотивы могут быть более разнообразными. Например, личная заинтересованность может быть связана либо с самореализацией, либо с желанием получить материальное вознаграждение<sup>2</sup>. По мнению И. Л. Савельева, опыт реализации краудсорсинговых проектов за рубежом позволяет выявить ещё один вид личной мотивации участников: упоминание наград, полученных за успешное решение поставленных задач, является

---

<sup>1</sup>Долженко Р. А., Бакаленко А. В. Краудсорсинг как инструмент мобилизации интеллектуальных ресурсов: опыт использования в Сбербанке России // Российский журнал менеджмента. Russian Management Journal. 2016. Т. 14. № 3. С.78.

<sup>2</sup> Ильин А. С. Краудсорсинг как инструмент модернизации государственного и муниципального управления // Материалы VIII международной научно-практической конференции «Регионы России: стратегии и механизмы модернизации, инновационного и технологического развития», 31 мая -1 июня 2012 г. М.: ИНИОН РАН. 2012. С. 91.

хорошим дополнением к личному резюме, способствует привлечению внимания потенциальных работодателей<sup>1</sup>.

При всей своей привлекательности краудсорсинг не может быть реализован без активного режима мониторинга поступающих предложений в целях фильтрации потока идей, что требует качественных управленческих решений со стороны органов местной власти. Таким образом, краудсорсинг как вид взаимодействия позволяет привлечь к публичному управлению в рамках интернет-пространства людей, обладающих гражданской активностью, новыми идеями, способностью к инновационному мышлению.

**Блоги и микроблоги представителей органов местной исполнительной власти, а также их аккаунты в социальных сетях** позволяют получить охват аудитории, труднодостижимый с помощью классических видов взаимодействия за пределами интернет-пространства. К основным достоинствам данного вида взаимодействия следует отнести непосредственную интерактивность, ведь его техническая составляющая создает благоприятные условия для качественной и оперативной обратной связи.

Блог – это веб-сайт, основное содержание которого составляют регулярно добавляемые записи в виде текста, изображения или мультимедиа<sup>2</sup>. Особенность онлайн-дневников в том, что они публичны и предполагают сторонних читателей, имеющих возможность комментировать содержание блога. Это позволяет организовать в блоге открытый диалог как двустороннее взаимодействие. Помимо доступности (блог не требует специальных технических знаний или материальных затрат) и неограниченности в объеме и виде сообщений данный вид взаимодействия

---

<sup>1</sup> Савельев И. Л., Насыров И. Р. Технологии краудсорсинга в государственном управлении // Ученые записки Казанского университета. Серия Гуманитарные науки. 2012. Т.154. № 6. С. 99.

<sup>2</sup> Баженова Е. А., Иванова И. А. Блог как интернет-жанр // Вестник Пермского университета. Российская и зарубежная филология. 2012. № 4 (20). С. 127.

позволяет и автору, и посетителю блога выражать свои мысли, взгляды и идеи публично.

Что немаловажно, блог персонифицирован, поэтому связан с личностью автора. Исследователи подтверждают, что осознание аудиторией, что автор сообщения – конкретный человек (группа людей), не зависящий от редакционной политики или давления властных структур, вызывает высокое доверие к информации, размещенной в блогах<sup>1</sup>. Персонификация блогов является положительным фактором, способствующим сближению власти и населения вследствие того, что взаимодействие происходит не между абстрактными ведомствами, а конкретными лицами.

В работе Н. Г. Чагана утверждается, что, по мнению Н. Дентона, Дж. Хеннинга и А. Вофа, блоги на настоящий момент выступают в качестве перспективнейших видов взаимодействия власти и общества в интернет-пространстве. Именно блоги, на их взгляд, раскрывают потенциал публичной сферы: граждане могут участвовать в полностью открытых дебатах при полном доступе к информации<sup>2</sup>.

Достаточно перспективным, по мнению многих специалистов, является взаимодействие власти и населения с помощью социальных сетей. Согласно С. Г. Ушкину, социальные сети обладают следующими институциональными признаками: наличием норм и предписаний, регулирующих взаимодействия (бан, лайки, дислайки); наличием пользователей (индивидов, социальных групп), вступающих в отношения, и относительно формализованной иерархической структурой интернет-взаимодействия (интернет-практик), выраженной в системе статусов и ролей<sup>3</sup>. Социальные сети способны влиять на общественное мнение и, более того, объединять людей для совместных

---

<sup>1</sup> Попов А. В. Блоги. Новая сфера влияния. М.: Манн, Иванов и Фербер. 2008. С. 78.

<sup>2</sup> Чаган Н. Г. Инфотейенмент как явление медиакультуры // Вестник университета Российской академии образования. 2014. № 2. С. 80.

<sup>3</sup> Ушкин С. Г. Социология социальных сетей: ретроспективный анализ // Социологический журнал. 2013. №1. С.101.

действий, то есть становятся площадками, на которых может осуществляться взаимодействие.

Социальные сети в современном обществе есть практически в каждой семье. Девять из десяти российских пользователей интернета ведут активную социальную жизнь в сети<sup>1</sup>. Следовательно, социальные сети наряду с персональным сайтом являются эффективной площадкой для представителей власти, позволяющей информировать жителей о новостях, приглашать на мероприятия, комментировать и получать обратную связь от жителей. Обращение органов исполнительной власти к социальным сетям позволяет сразу решить две проблемы: улучшить её имидж и наладить взаимодействие в доступном для широких масс формате. Исследователями были выявлены следующие причины, по которым органам власти, особенно на местном уровне, нужно вести аккаунты в социальных сетях:

1) социальные сети – отличный канал обратной связи, позволяющий производить мониторинг реакции пользователей на то или иное действие органов государственной и муниципальной власти;

2) социальные сети облегчают сбор предложений и определение инициатив, которые в наибольшей степени поддерживаются обществом;

3) публичность и рост информационной открытости деятельности органа власти ведет к повышению уровня доверия к деятельности властных структур;

4) благодаря возможности републикации (практики репостов) в большинстве социальных сетей, самая востребованная информация распространяется с большой скоростью<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Курносова Е. Социальные сети в цифрах [Электронный ресурс] URL: [https://mediascope.net/upload/iblock/f97/18.04.2019\\_Mediascope\\_%D0%95%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%9A%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0\\_%D0%A0%D0%98%D0%A4+%D0%9A%D0%98%D0%91%202019.pdf](https://mediascope.net/upload/iblock/f97/18.04.2019_Mediascope_%D0%95%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%9A%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D0%A0%D0%98%D0%A4+%D0%9A%D0%98%D0%91%202019.pdf) (дата обращения: 21.12.2019)

<sup>2</sup> Материалы с официального сайта «Инфометр» [Электронный ресурс] // URL: [http://infometer.org/analitika/foiv\\_smm\\_2014](http://infometer.org/analitika/foiv_smm_2014) (дата обращения: 21.12.2019)

Еще одним современным видом интернет-взаимодействия с населением является взаимодействие с помощью собственных **каналов на YouTube**: благодаря видеосюжетам представители органов власти могут поделиться с гражданами города проектами, идеями или своими предложениями по тому или иному вопросу.

Взаимодействие на краудсорсинговых площадках, каналах на YouTube, в блогах и микроблогах, социальных сетях может осуществляться как в форме «онлайн», так и «офлайн».

Таким образом, взаимодействие органов местной власти и населения в интернет-пространстве представляет собой организованный процесс совместной деятельности, реализуемый в двух формах и на нескольких уровнях взаимодействия. В зависимости от цели необходимо выделить следующие уровни взаимодействия властных структур с гражданами: уровень информирования, уровень консультирования, уровень партнерства и уровень гражданского управления. Изучаемое взаимодействие реализуется в синхронном и асинхронном форматах, соответственно, в «онлайн» и «офлайн» формах, которые представлены целым рядом конкретных видов взаимодействия, реализуемых в электронной среде. Каждый из видов взаимодействия имеет ряд достоинств и недостатков, определяющих их роль в процессе взаимодействия органов власти и населения. Их применение является в современных условиях необходимым и требует продуманных действий со стороны органов исполнительной власти. Таким образом, интернет-пространство представляет собой современную высокотехнологичную площадку для организации эффективного взаимодействия органов местной исполнительной власти города с населением. За счет использования возможностей интернет-пространства система муниципального управления становится более гибкой и быстро адаптирующейся к новым условиям, сохраняющей стабильность в изменяющихся социально-экономических условиях.

### **1.3. Взаимодействие органов местной исполнительной власти с населением в интернет-пространстве: функции, методы, этапы, механизм реализации управленческой деятельности**

Процесс взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве обладает значительным управленческим потенциалом, реализация которого способствует гармонизации отношений властных структур и граждан. Как справедливо отмечает Е. Е. Секирина<sup>1</sup>, взаимодействие в интернет-пространстве строится на двух потоках информации, один из которых инициирован населением, а другой организован и спланирован органами власти.

Интернет-пространство становится той площадкой, на которой изучаемый вид взаимодействия осуществляется в принципиально новом формате. Во многом этому способствует субъектность как свидетельство нового качества отношений между участниками взаимодействия в заданных обстоятельствах<sup>2</sup>. Активная деятельность индивида в интернет-пространстве может привести к изменению его статуса за пределами электронной среды. Управленческая деятельность по организации взаимодействия в интернет-пространстве формирует систему информационно открытых взаимоотношений органов власти и населения, что является, по мнению А. В. Яновского<sup>3</sup>, ключевым фактором развития публичного управления.

---

<sup>1</sup> Секирина Е. Е. Модернизация публичного управления в условиях развития информационного общества // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. 2018. № 2. С. 205.

<sup>2</sup> Тихонов А. В. Проблемы реформирования властно-управленческой вертикали в контексте процессов социокультурной модернизации регионов. М.: Институт социологии РАН. 2016. С. 9-18.

<sup>3</sup> Яновский А. В. Функциональные характеристики современных информационно-технологических факторов как императива совершенствования системы публичного управления // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2017. № 1-2. С. 264.

Как справедливо отмечает А. Н. Расходчиков<sup>1</sup>, в практическом плане увеличение числа участников взаимодействия за счет использования возможностей интернет-пространства приводит к интенсификации коммуникационного процесса между властными структурами и населением, но для реализации этого взаимодействия необходима технологическая модель, которая будет способствовать созданию необходимых условий для обмена информацией.

Результативность управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве зависит от уровня развития информационных технологий, ведь они способствуют своевременному перемещению информации для принятия соответствующих решений субъектами публичного управления с последующей их реализацией в практических действиях<sup>2</sup>. Информационно-телекоммуникационные технологии, составляющие инфраструктурную основу интернет-пространства, создали новые возможности участия граждан в процессе государственного управления, неизвестные ранее в социальной практике<sup>3</sup>. Интернет-пространство устанавливает условия для прямого, общедоступного, равноправного и свободного от пространственно-временных ограничений взаимодействия между представителями властных структур и гражданами. Следовательно, можно утверждать, что процесс взаимодействия между органами власти и населением в интернет-пространстве является важным с точки зрения государственного и муниципального управления, а значит, требует целенаправленного воздействия, регуляции и координации.

---

<sup>1</sup> Расходчиков А. Н. Информационно-коммуникационное взаимодействие власти и общества: в поиске эффективных технологий // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2017. № 2. С. 269.

<sup>2</sup> Кайль Я. Я., Ламзин Р. М., Воловик В. С. Направления развития информационных технологий в публичном управлении России: федеральный уровень // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2016. № 2. С. 23.

<sup>3</sup> Зотов В. В. Информационно-коммуникационные основы диалога власти и общества // Коммуникология. 2013. № 2. С. 68.

В этой связи следует согласиться с мнением О. Я. Гелиха о том, что управление – это регулирующее воздействие, которое проектирует будущее<sup>1</sup>. Управленческая деятельность органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве является особым видом практики, направленной на решение конкретных проблем и задач, возникающих в реальном пространстве.

Согласно теории управления по целям П. Друкера<sup>2</sup>, результативность управленческой деятельности достигается за счет верно поставленных целей, которые являются стратегическими ориентирами и должны периодически пересматриваться. Следует указать на тот факт, что по П. Друкеру,<sup>3</sup> при постановке указанных выше целей важна разработка показателей управленческой деятельности. В рамках интернет-пространства управленческая деятельность органов местной власти по организации взаимодействия с населением должна соотноситься с достижением стратегических ориентиров муниципального управления в целом.

Отметим, что в процессе реализации управленческой деятельности по организации взаимодействия органов местной власти и населения в интернет-пространстве принимают участие все агенты, присутствующие в электронной среде, то есть управление в этой сфере подразумевает участие в этом процессе всех заинтересованных сторон, поскольку у каждой группы существуют собственные, в том числе профессиональные, взгляды на действия в этой области. Например, специалисты в сфере телекоммуникаций могут считать основой управления инфраструктуру, программисты могут уделять больше внимания языкам и приложениям, иные участники взаимодействия могут акцентировать внимание на важности упрощения

---

<sup>1</sup> Гелих О. Я. Управление и власть: философско-социологический анализ // Философия права. 2012. № 4 (53). С. 100.

<sup>2</sup> Друкер П. Ф. Классические работы по менеджменту. М.: Альпина Паблишер. 2015. С.101-169.

<sup>3</sup> Друкер П. Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. М.: Вильямс. 2018. С. 143-156.

обмена информации и интерактивной стороне, обеспечивающей оперативность принятия управленческих решений.

Целесообразно, на наш взгляд, выделить общие и специфические функции управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве (Рисунок 3)<sup>1</sup>.



**Рисунок 3 – Функции управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве (разработано автором)**

К первым относятся традиционные функции управления как вида деятельности: организация, планирование, координация, контроль и мониторинг. Этот блок функций реализуется за счет административного ресурса органов исполнительной власти, который обеспечивает условия реализации взаимодействия. Общие функции управления в рамках интернет-

<sup>1</sup> См. об этом: Смолина Е. Г. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве: противоречия и перспективы (на материалах г. Волгограда) // Теория и практика общественного развития. 2019. № 12. С. 27-34.

пространства приобретают специфические особенности, создавая новые возможности для реализации управленческого решения и оценки последствий.

Важно подчеркнуть, что стандартные функции управления осуществляются в интернет-пространстве на технологической основе, то есть помимо управленческих компетенций в процессе управления участникам взаимодействия необходимы определенные навыки, знания и умения, связанные с компьютерной грамотностью. В связи с развитием информационных технологий технические параметры, влияющие на устойчивость взаимодействий в интернет-пространстве, обуславливают необходимость овладения участниками взаимодействия новыми программами и технологиями.

Следует согласиться с мнением М. Б. Моисеевой<sup>1</sup>, которая утверждает, что, будучи глобальным, интернет-пространство образует конфигурации связей множества индивидов и групп, что обуславливает необходимость реализации проектного менеджмента, сочетающего вертикаль и горизонталь управленческих отношений. Технологическая основа позволяет институционализировать взаимодействие в интернет-пространстве, то есть проследить его трансформацию от возникновения социальной потребности до включения в уже сложившуюся социальную систему<sup>2</sup>. Институционализация взаимодействия в интернет-пространстве подтверждает тезис А. В. Тихонова о том, что управление пронизывает все сферы жизни общества и в этом смысле образует суперинститут, в деятельность которого вовлечены все активно действующие социальные группы и слои<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Моисеева М. Б., Дорофеев Д. Н., Матвеев М. С. Технологическая основа социальных взаимодействий в интернет-пространстве // Проблемы науки. 2018. № 1 (25). С. 86.

<sup>2</sup> Иванова Т. Н. Формирование социальных институтов в современном обществе (на примере интернет-блога) // Карельский научный журнал. 2015. № 2 (11). С. 33.

<sup>3</sup> Тихонов А. В. Об институционализации управления в современной России // Управленческое консультирование. 2010. № 1. С. 61.

Следовательно, управленческая деятельность органов местной исполнительной власти в интернет-пространстве требует наличия определенной структуры; именно в этом реализуется такая функция, как **организация**, создающая условия, необходимые для достижения цели управленческого действия.

Другими словами, функция организации предусматривает установление постоянных и временных взаимных связей между всеми звеньями управленческого процесса, а также определение порядка и условий функционирования<sup>1</sup>. Данная функция является единственной, которая обеспечивает взаимосвязь всех остальных функций управления. Результатом реализации функции организации является обеспечение четко структурированного взаимодействия между субъектом и объектом управления. При этом функция организации, с одной стороны, направлена на процесс создания системы взаимодействий, а с другой – на процесс ее упорядочения и совершенствования.

Применительно к теме взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве функция организации осуществляется следующим образом:

1. разработка структуры органов управления;
2. регламентация их деятельности;
3. установление прав и обязанностей органов управления и должностных лиц;
4. подбор и расстановка кадров.

Реализация этой функции требует от представителей власти глубокого анализа ситуации и тщательной подготовки, в том числе относительно, например, таких параметров, как организационная структура, представленная подразделениями, осуществляющими управленческие действия в интернет-

---

<sup>1</sup> Айдынов Р. Э. Функции управления // Бизнес-образование в экономике знаний. 2017. № 1. С. 4-11.

пространстве, как кадровые ресурсы и регламентация их деятельности, материальная база, необходимая для осуществления интернет-соединения.

Следующая функция управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве – **планирование** – представляет собой действия по созданию плана как набора качественных и количественных характеристик желаемого состояния отношений агентов в интернет-пространстве в будущем. Планирование управления в интернет-пространстве предусматривает наличие определенной стратегии как плана конкретных действий. Относительно отношений между органами местной власти и населения планирование предполагает, в первую очередь, выявление потребностей участников интеракции и их описание с позиции субъектности, а также определение степени интенсивности или частоты взаимодействий с учетом технических, материальных и трудовых ресурсов органов власти. Помимо потребностей при планировании взаимодействий в интернет-пространстве необходимо определение ограничений и допущений. В результате завершения процесса планирования должно быть произведено утверждение плана действий, направленного на решение практических задач в сфере изучаемого взаимодействия. Отметим, что планирование должно учитывать интересы и потребности каждой стороны интеракции. Благодаря тщательному планированию обеспечивается реализация принципа рациональности в работе органов власти и использовании их ресурсов. Помимо этого, планирование позволяет реализовывать системный подход к управленческой деятельности по организации взаимодействия в интернет-пространстве, отличающийся целенаправленностью, целесообразностью и обоснованностью.

**Контрольная функция** управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве заключается в разработке системы отчетности. Контроль позволяет определить наличие и степень отклонений от

предполагаемого состояния, выявить, насколько результативно выполняется ранее разработанный план действий. По мнению И. В. Сапона,<sup>1</sup> контроль за процессом взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве может осуществляться на двух уровнях: профессиональном и общественном. Реализация контрольных мероприятий тесно связана с процессом управления социальными рисками. Согласимся с мнением Л. А. Бургановой о том, что определение угроз и опасностей необходимо рассматривать с информационно-коммуникативной точки зрения, то есть как процесс обмена информацией о рисках и способах их минимизации через принятие соответствующих управленческих решений<sup>2</sup>.

Таким образом, в совокупности с **координацией** и **мониторингом** контроль представляет собой систему наблюдения и проверки за состоянием взаимодействия между органами власти и населения.

С точки зрения А. В. Маковейчука, важную роль в реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве играет воля и лидерские качества управленца или руководителя<sup>3</sup>. Контроль устанавливает стандарты для осуществления взаимодействия: речь идет о нормах, правилах и ограничениях, применяемых при интеракции. Затем в ходе мониторинга происходит оценка, а далее корректировка в случае выявления каких-либо отклонений.

Как отмечает А. В. Расходчиков<sup>4</sup>, мониторинговые мероприятия способны предотвратить конфликтные моменты и возможные будущие затруднения в ходе интеракции. В рамках взаимодействия представителей

---

<sup>1</sup> Сапон И. В. Формы регуляции социального взаимодействия в интернет-общностях // Вестник Омского университета. 2014. № 3. С. 73.

<sup>2</sup> Бурганова Л. А. Риск-коммуникация как механизм эффективного управления рисками // Вестник экономики, права и социологии. 2019. № 1. С. 133.

<sup>3</sup> Маковейчук А. В. Перспективы цифровизации политической сферы на региональном уровне в современной России // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2018. № 4. С. 12.

<sup>4</sup> Расходчиков А. Н. Сетевая реакция горожан на масштабные градостроительные проекты как проявление специфической формы гражданской субъектности // Власть. 2017. № 4. С. 86.

власти и населения в интернет-пространстве контроль осуществляется относительно правильного применения средств взаимодействия и соблюдения правил интеракции, а затем уже в результате мониторинговых мероприятий происходит контроль промежуточных и итоговых результатов взаимодействия. Одним из значимых параметров для мониторинга и контроля является показатель времени как ориентир для качественной реализации плана. Важной составляющей управленческой деятельности по организации взаимодействия в интернет-пространстве является документальное сопровождение контроля. Координация как обменный и связующий механизм, а мониторинг как анализ и оценка деятельности участников взаимодействия выступают в качестве интегрирующих функций управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве.

К специфическим функциям управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве относятся: 1) **функция социального развития**, направленная на установление открытых и доверительных отношений между властными структурами и гражданами; 2) **функция презентации**, обеспечивающая имиджевые показатели, важные для авторитета власти в глазах населения; 3) **информационная функция**, которая заключается в получении и обмене информацией, ведь своевременная генерация и распространение сведений, а также их надежное хранение обеспечивает успешность управления. Отметим, что первая специфическая функция тесно связана с высокой важностью ответной реакции участника взаимодействия на полученную информацию, но этот ответ, по мнению В. Б. Зотова и И. А. Бронникова<sup>1</sup>, не всегда бывает однозначным. Ведь уже в ходе взаимодействия поведение и установки агента в интернет-пространстве могут, исходя из того, как проходит

---

<sup>1</sup> Зотов В. Б., Бронников И. А. Информационно-коммуникационные технологии – лейтмотив городского управления // Власть. 2015. № 11. С. 98.

взаимодействие, измениться. Функция презентации и информационная функции будут успешно реализованы, если информация, транслируемая населению, будет обладать такими характеристиками, как полнота, актуальность, первичность, доступность и структурированность.

Процесс реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве осуществляются через последовательную смену пяти этапов: 1) целеполагание, 2) сбор и анализ информации, 3) разработка, принятие и реализация управленческого решения, 4) информирование населения о ходе реализации и результатах принятого управленческого решения, 5) обратная связь.

На этапе целеполагания осуществляется постановка целей, которые представляют собой желаемый результат деятельности. Однако этап целеполагания не ограничивается простой формулировкой цели, а реализуется за счет определения целевых показателей и возможных отклонений от них. Помимо ясности и однозначности цели должны быть конкретными. Отсутствие конкретизации цели приводит к неэффективной реализации функции планирования<sup>1</sup>. Таким образом, суть этапа целеполагания заключается в процедуре выбора желаемого результата с параметрами возможных расхождений для достижения главной цели. Этап начинается с диагностики текущей ситуации и формулирования нескольких основных целей, затем формулировка уточняется с учетом выбранных параметров эффективности.

Цель управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве также можно разделить на общую и предметную: общая цель – это повышение уровня эффективности муниципального управления путем установления регулярного взаимодействия в интернет-пространстве, а к

---

<sup>1</sup> Одинцова М. А. Целеполагание как одна из ключевых проблем стратегического менеджмента // Экономический журнал. 2016. № 1 (41). С. 52-62.

предметным, например, можно отнести повышение уровня активности граждан в деятельности по решению социально значимых проблем. При этом критериями эффективности может стать число проектов, реализованных при активном участии граждан или показатели удовлетворенности деятельностью городских властей.

Следующий этап сбора и анализа информации тесно связан с трактовкой цели. Ведь информация – это фундамент, на основании которого выстраивается управленческая деятельность. Информация позволяет ориентироваться в ситуации взаимодействия, изменять его, отслеживать результативность и избегать рисков. Сбор и анализ информации необходимы для процедуры оценивания. При этом сбор понимается как процедура поиска и комплектования информации, а анализ состоит в ее обработке и формулировке результатов. На данном этапе изучаются основные факторы, которые могут повлиять на достижение цели, а также формулируется основная проблема. Отметим, что под ситуацией понимается текущее состояние, а проблема – это противоречие между текущим состоянием и поставленной целью. Так как следующим этапом в процессе управления является принятие управленческого решения, то на этапе сбора и анализа необходим большой объем информации, ведь это позволит принять более взвешенное управленческое решение. Этап сбора информации тесно связан с функцией мониторинга, посредством реализации которой можно получить сведения о состоянии взаимодействия и его эффективности.

Этап принятия и реализации управленческого решения состоит из следующих шагов: 1) формулировка альтернативных решений, 2) их оценка, 3) отбор варианта с наиболее благоприятными последствиями для участников взаимодействия<sup>1</sup>. Реализация решения предполагает его конкретизацию и доведение до всех заинтересованных сторон.

---

<sup>1</sup> Аверченков А. В., Аверченкова Е. Э., Гончаров Д. И. Принятие управленческих решений на основе моделирования социально-экономического развития региона в информационной советующей системе // Вестник Брянского государственного технического университета. 2018. № 4 (65). С. 76-82.

Соответственно, ценность решения, прежде всего, состоит в том, чтобы оно было реализовано и имело положительные для сторон последствия.

Немаловажным на данном этапе является контроль за выполнением решения и применение санкций в случае обнаружения отклонений. Для принятия управленческого решения в рамках интернет-пространства применяются специальные автоматизированные и информационные системы<sup>1</sup>.

Следующий этап предусматривает информирование населения о ходе реализации и результатах принятого управленческого решения. Информирование населения является важной составляющей, так как от осведомленности населения о деятельности органов местной исполнительной власти (направлениях их работы, реализуемых социально-экономических программах, достигнутых результатах) зависит их готовность к взаимодействию.

Помимо необходимости предоставления фактической информации важно отметить, что данный этап определяет возможность конструирования определенного, желаемого представления общественности об органах местной исполнительной власти. Указанная возможность реализует себя при условии наличия доступа населения к информационным ресурсам, отвечающим требованиям актуальности, полноты и своевременности как подготовительного этапа к взаимодействию<sup>2</sup>.

Именно информирование способно обеспечить переход к этапу обратной связи. Как справедливо замечает М. В. Рубцова<sup>3</sup>, на современном этапе развития информационного общества в рамках государственного и

---

<sup>1</sup> Аверченкова Е. Э. Процесс принятия управленческого решения на региональном уровне на основе использования информационной советующей системы // Вестник Брянского государственного технического университета. 2016. № 5 (52). С. 43-50.

<sup>2</sup> Ширяева В. А. Доверие населения к органам государственной исполнительной власти и перспективы использования управленческих технологий его формирования: социологический анализ (на материалах Волгоградской области) // Общество: социология, психология, педагогика. 2018. № 12. С. 94-100.

<sup>3</sup> Rubtsova M. The effectiveness of communication channels in government and business communication // Information Polity. 2017. T. 22. № 4. С. 251-266.

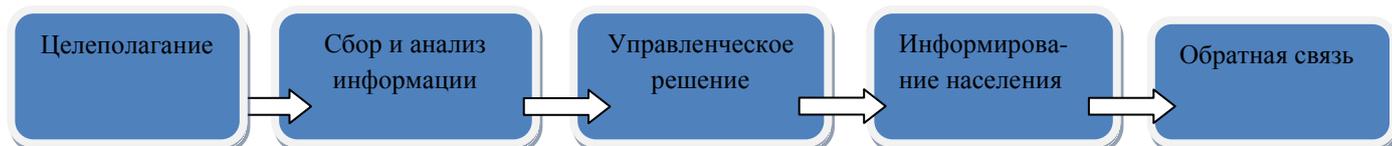
муниципального управления обратную связь следует рассматривать в качестве критерия оценки эффективности деятельности представителей власти. По мнению исследователя, обратная связь отражает «коммуникативный результат» использования различных каналов связи с точки зрения их надежности и эффективности. Следует отметить, что для реализации эффективного управления обратная связь должны быть постоянной, действенной и своевременной. Задача органов местной исполнительной власти состоит в создании и поддержании в активном состоянии обратной связи, оценке полноты и достоверности получаемой информации, а также своевременном ее использовании. Таким образом, важным основанием реализации обратной связи является социальная ответственность участников за результаты и последствия принятого управленческого решения.

Последовательная реализация этапов реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве обеспечивает логику и целенаправленность этого процесса (Рисунок 4)<sup>1</sup>.

Для обеспечения успешного взаимодействия с населением органам местной исполнительной власти необходимо поддерживать безопасность и стабильность интеракции, техническую совместимость, ориентированную на совместную работу, а также обеспечивать возможность внедрения инноваций.

---

<sup>1</sup> См. об этом: Смолина Е. Г. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения в интернет пространстве: уровни и возможности управления// Национальный форум молодых исследователей: сборник статей Международной научно-практической конференции (25 декабря 2019 г.) – Петрозаводск : МЦНП «Новая наука», 2019. С. 198-202.



**Рисунок 4 – Последовательность этапов управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве (разработано автором)**

Относительно инновационного развития следует уточнить, что этот процесс требует от участников особой профессиональной подготовки, а также опыта подобной деятельности<sup>1</sup>. Создание условий для процесса внедрения инноваций, возникших благодаря взаимодействию в интернет-пространстве, связано, в частности, с формированием организационного климата, способствующего внедрению нововведений. Отметим, что окончательный выбор в отношении оказания поддержки той или иной идеи должен сопровождаться определением экономически целесообразного объема затрат, коррелирующего с потенциалом успешности инновационного проекта.

Необходимость обеспечения первого из перечисленных условий обусловлена, в том числе, рядом ограничений и негативных аспектов, связанных со взаимодействием в интернет-пространстве<sup>2</sup>. Так, Д. В. Акаев<sup>3</sup> указывает на отсутствие цензуры, наличие вредоносных программ-вирусов и больших массивов недостоверной и непроверенной информации, которые в совокупности могут отрицательно отразиться на результате интеракции агентов в интернет-пространстве.

<sup>1</sup> Иванова Н. Л., Дубиненкова Е. Н. Внедрение инноваций в сфере государственного управления // Вопросы управления. 2014. № 4 (29). С. 33-44.

<sup>2</sup> Чаннов С. Е. Ограничение доступа к отдельным видам информации в сети Интернет // Власть. 2013. № 6. С. 83

<sup>3</sup> Акаев Д. В. Интернет-проектирование в пространстве функционирования гражданского общества // Вестник Саратовской государственной юридической академии. 2014. № 6 (101). С. 56.

Согласимся с мнением Ю. С. Булгатовой и А. В. Дырхеева<sup>1</sup> о том, что в процессе реализации органами власти управленческих функций в интернет-пространстве важным становится выстраивание процесса управления, базирующегося на следующих видах обеспечения:

- 1) организационном и методическом;
- 2) техническом и программном;
- 3) информационном и лингвистическом.

Процесс управления осуществляется посредством применения комплекса методов. Отметим, что управленческая деятельность органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве подразумевает не только организационную систему управления и непосредственное администрирование, но и управление контентом, то есть управление информационно значимым или содержательным наполнением ресурсов интернет-пространства. Успешность применения методов управления в изучаемой сфере взаимодействия во многом обеспечивается за счет высокого уровня доверия к транслируемой информации, максимально положительной оценки контента со стороны участников взаимодействия.

Группа методов управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве может быть разделена на три типа методов: 1) **организационные**, 2) **распорядительно-правовые** и 3) **экономические**. Первый из них включает в себя метод предписаний, метод рекомендаций, метод санкционирования и метод делегирования как конкретные способы управления взаимодействием между органами власти и населением в интернет-пространстве. Применение метода предписаний осуществляется на этапе разработки и принятия управленческого решения, цель применения этого метода – не допустить отклонений от заданных параметров. Методы

---

<sup>1</sup> Булгатова Ю. С., Дырхеев В. С. Информационные технологии как средство модернизации государственного управления в современном обществе // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. 2018. № 1. С. 9.

рекомендаций и санкционирования применяются в ходе контрольных и мониторинговых мероприятий, а метод делегирования предусматривает передачу определенного объема ответственности от органа власти населению.

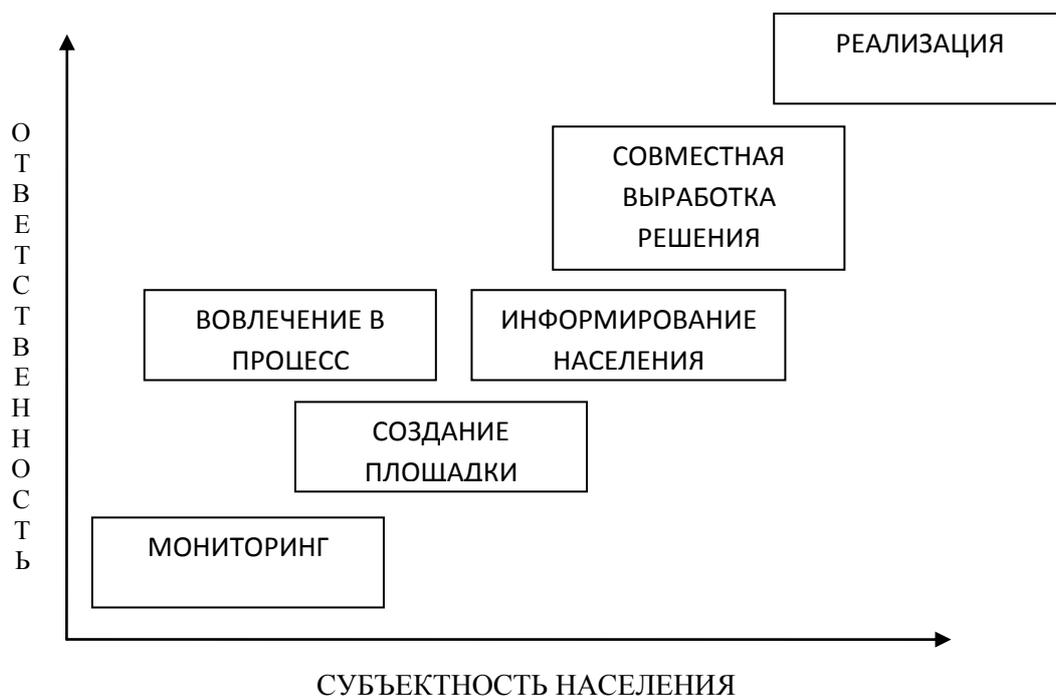
Распорядительно-правовые методы – это определенная совокупность способов правового регулирования и нормативного регламентирования. Методы этой группы направлены на официальное закрепление определенных норм и порядка осуществления взаимодействия в интернет-пространстве. При этом данные методы в рамках межведомственных и субординационных связей принимают императивный вид (обязательное подчинение и исполнение), а в процессе взаимодействия с населением органы местной исполнительной власти ориентируются на диспозитивный метод правового регулирования, который строится на равенстве сторон, координации и возможности выбора.

Отдельную категорию методов управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве составляют экономические методы, например, бюджетирование. Применение экономических методов проявляется в финансировании, организации планирования, а также материальном поощрении участников и организаторов взаимодействия в интернет-пространстве по вопросам государственного и муниципального управления. Важно помнить, что за счет применения экономических методов происходит учет, контроль, а также корректировка всего процесса управления.

Механизм управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве связан с проявлением субъектности указанных агентов. При этом власть проявляет свою субъектность через следующие последовательные действия:

- 1) мониторинг СМИ и социальных сетей, а также содержательный анализ отобранных сообщений с целью формирования задачи для осуществления взаимодействия;
- 2) создание информационно-коммуникационной площадки в интернет-пространстве;
- 3) информирование населения как агента в интернет-пространстве о существующих проблемах и возможностях ее устранения;
- 4) вовлечение в процесс взаимодействия заинтересованных участников и анализ поступивших предложений;
- 5) совместная выработка окончательного конструктивного и функционального решения относительно имеющейся проблемы, а также регламентация, нормирование и документирование данного решения;
- б) реализация управленческого решения в реальной практике и совершенствование системы взаимодействия в интернет-пространстве.

Как видно из рисунка 5, изучаемый механизм функционирует за счет осуществления принципа ответственности участников взаимодействия за свои действия и реализации принципа субъектности населения в этом процессе. Отметим, что механизм управления предусматривает возможность одновременного информирования и вовлечения граждан в процессе взаимодействия.



**Рисунок 5 – схема механизма реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве (разработано автором)**

Реализация управленческого решения в реальной практике и совершенствование системы взаимодействия в интернет-пространстве является особенно важным в процессе использования методов управления в интернет-пространстве. Ведь именно в нем отражается результат управления, так как демонстрируются не только количественные параметры (число пользователей или постов и «перепостов», например, которые, по мнению А. В. Соколова и И. С. Маклашина<sup>1</sup>, являются вторичными), но и указывается на главный итог управленческой деятельности – повышение качества жизни населения и решение актуальных социальных проблем. При этом согласимся с точкой зрения Н. В. Лаврик<sup>2</sup>, утверждающей, что мировой тенденцией в развитии электронной демократии является популяризация различных форм интернет-взаимодействия.

<sup>1</sup> Соколов А. В., Маклашин И. С. Особенности интернет-пространства как площадки взаимодействия // Власть. 2013. № 3. С. 62.

<sup>2</sup> Лаврик Н. В. Электронная демократия: мировой опыт // Вестник Забайкальского государственного университета. 2017. № 2 (67). С. 70.

Субъектность населения как участника взаимодействия выражается, прежде всего, в уровне сплоченности и готовности людей к участию в публичном управлении. На процесс функционирования механизма управления взаимодействием органов власти и населения влияют внешние факторы, которые формируются преимущественно за пределами интернет-пространства: экономические, социальные, правовые, политические, культурные, технологические. Так, политический курс правительства и, конечно, возможности, связанные с развитием науки и техники, будут в совокупности влиять на вектор развития управления взаимодействием между органами исполнительной власти и населения в интернет-пространстве.

Таким образом, реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве представляет собой четкую последовательность этапов: целеполагание; сбор и анализ информации; разработка, принятие и реализация управленческого решения; передача информации о ходе реализации и результатах принятого управленческого решения; обратная связь. При реализации этих этапов применяются организационные, распорядительно-правовые и экономические методы, связанные с осуществлением функций управления. За счет организационных методов формируется административный порядок работы; распорядительно-правовые методы как совокупность правил и норм создают исходные условия для взаимодействия; экономические методы обеспечивают ресурсные возможности управления. С учетом особенностей интернет-пространства функции управления разделяются на общие (организация, планирование, координация, контроль и мониторинг) и специфические (функция социального развития, презентационная и информационная функции). При этом общие функции касаются рационализации, стабилизации и регуляции, а специфические направлены на интеграцию и развитие взаимодействий в интернет-пространстве. Выявленный механизм реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по

организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве наглядно демонстрирует возможности органов исполнительной власти в этом процессе и субъектность населения, проявляющуюся в следующих видах деятельности: в анализе сведений о работе органов исполнительной власти, оценке ее результатов, принятии решения о поддержке исполнительной власти, участии в процессе публичного управления.

## **Глава 2. СОЦИОЛОГО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ Г. ВОЛГОГРАДА В ИНТЕРНЕТ-ПРОСТРАНСТВЕ**

Исследование практики взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения г. Волгограда в интернет-пространстве связано с оценкой населением степени результативности управленческих действий городских властей в данном направлении их деятельности, анализом методов управленческой деятельности и барьеров, препятствующих результативному взаимодействию органов власти и жителей города в интернет-пространстве, а также выявлением наиболее эффективных управленческих инструментов на современном этапе.

### **2.1. Взаимодействие органов местной исполнительной власти и населения г. Волгограда в интернет-пространстве: оценка жителей города**

В целях изучения практики взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения г. Волгограда в интернет-пространстве автором в июне 2019 года было проведено социологическое исследование с использованием метода анкетирования (n=500, выборка репрезентативная, многоступенчатая, с квотированием по полу и возрасту на последнем этапе) (содержание анкеты опроса представлено в Приложении А, содержание программы социологического исследования – в Приложении В). Распределение респондентов по полу и возрасту выглядит следующим образом: 55,8 % женщин и 44,2 % мужчин; 5 % опрошенных находятся в возрасте от 18 до 24 лет, 5,8 % – в возрасте от 25 до 29 лет, 24 % респондентов относятся к возрастной категории 30-39 лет, 19,4 % - от 40 до 49 лет, 20 % участвовавших в опросе были людьми от 50 до 59 лет, 14,4 % от

60 до 69, и, наконец, 11,4 % составили респонденты в возрасте старше 70 лет.

В связи с изменением подходов к реализации муниципального управления в условиях цифровизации различных сфер жизни общества интернет-пространство становится полноценной площадкой для взаимодействия. Для оценки сложившейся практики взаимодействия органов местной власти и населения в интернет-пространстве респондентам были заданы вопросы, касающиеся их отношения к управленческой политике городских властей в сфере интернет-взаимодействий.

На вопрос о том, созданы ли властными структурами условия для взаимодействия с населением в интернет-пространстве, только 3 % респондентов ответили, что они созданы в полном объеме, более половины опрошенных указали на недостатки в деятельности властей в этом направлении, а каждый седьмой из участников опроса считает, что условия для взаимодействия отсутствуют (Рисунок 6).



**Рисунок 6 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы думаете, созданы ли городскими властями условия для взаимодействия с населением в интернет-пространстве?», %**

Стоит отметить, что каждый четвертый респондент не смог однозначно ответить на поставленный вопрос. Этот факт свидетельствует о том, что респонденты не располагают исчерпывающей информацией о

возможностях взаимодействия с городскими властями в электронном формате.

Более половины опрошенных считают, что Интернет лишь отчасти способствует интенсификации взаимодействия между городской властью и населением, что вновь подтверждает наше предположение о том, что существует проблема нехватки информации о возможностях контактов с представителями органов исполнительной власти в интернет-пространстве (см. таблицу 3). При этом наибольшее количество опрошенных, рассматривающих Интернет в качестве площадки для интенсивного диалога с городскими властями, оказалось в группе респондентов в возрасте от 50 до 59 лет и от 25 до 29 лет.

**Таблица 3 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, Интернет способствует интенсификации взаимодействия между городской властью и населением?» с учетом пола и возраста, %**

Варианты ответов	Выбор-ка	18-24 года	25-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 лет и более
Да, в полной мере	15,4	12	20,7	15	14,4	23	8,3	12,3
Да, отчасти	57,8	72	62,1	62,5	68	43	58,3	47,4
Нет, никак не влияет	17,8	12	6,9	17,5	13,4	29	13,9	19,3
Затрудняюсь ответить	9,0	4	10,3	5	4,1	5	19,4	21,1

Примечание: респондент мог выбрать 1 вариант ответа.

Лишь 18,2% участников опроса уверены в том, что Интернет способствует установлению обратной связи между органами местной исполнительной власти города и населением, а почти половина респондентов (47,8%) согласилась с этим утверждением лишь отчасти. Полученные данные косвенно свидетельствуют о наличии определенных проблем в реализации управленческой деятельности властных структур по организации взаимодействия с жителями города в электронной среде, которые способствуют появлению у волгоградцев сомнений в возможностях налаживания обратной связи с представителями органов власти в интернет-пространстве. Наибольшую уверенность в его высоком потенциале в изучаемом плане демонстрируют респонденты в возрасте от 18 до 24 лет (32

%) (см. таблицу 2). При этом 28% представителей этой возрастной группы высказывают мнение о том, что невостребованность Интернета как площадки для обратной связи формируется по причине бездействия властей (см. таблицу 4).

**Таблица 4 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, Интернет способствует установлению обратной связи между городской властью и населением?» с учетом возраста, %**

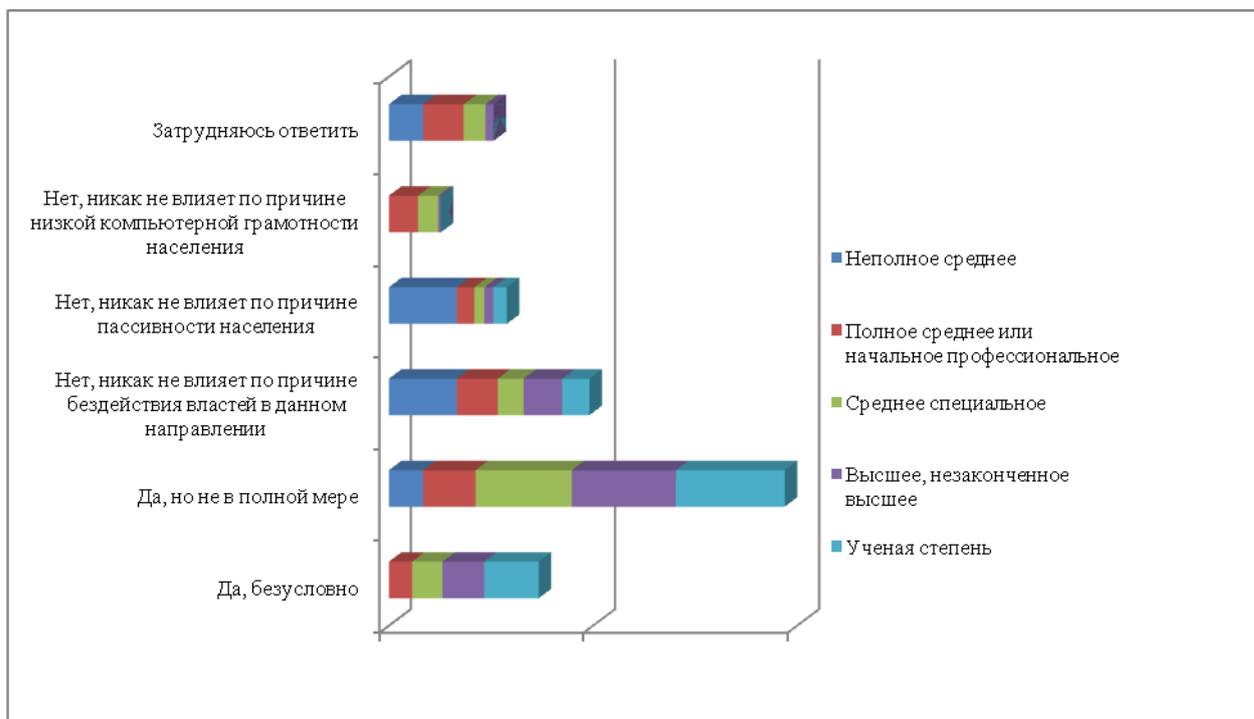
Варианты ответов	Выбор ка	18- 24 года	25- 29	30- 39	40- 49	50- 59	60-69	70 лет и более
Да, безусловно	18,2	32	13,8	22,5	18,6	20	8,3	14
Да, но не в полной мере	47,8	36	69	49,2	51,5	42	55,6	33,3
Нет, никак не влияет по причине бездействия властей в данном направлении	17,2	28	13,8	14,2	14,4	22	20,8	12,3
Нет, никак не влияет по причине пассивности населения	5,2	0	0	6,7	7,2	6	2,8	5,3
Нет, никак не влияет по причине низкой компьютерной грамотности населения	4,6	0	0	3,3	3,1	7	4,2	10,5
Затрудняюсь ответить	7,0	4	3,4	4,2	5,2	3	8,3	24,6

Примечание: респондент мог выбрать 1 вариант ответа.

Как видно из результатов опроса, представленных в таблице 3, низкая компьютерная грамотность населения не является, по мнению респондентов, явной причиной того, что Интернет не способствует установлению обратной связи между городской властью и гражданами (только респонденты в возрасте от 70 и более лет достаточно часто заявляют о такой проблеме, что объясняется их несколько сниженной активностью в вопросе освоения информационно-коммуникативных технологий).

Как показали данные проведенного исследования, уровень образования респондентов оказывает влияние на степень уверенности в возможностях интернет-пространства в деле улучшения состояния диалога «власть-общество». Чем выше этот уровень, тем более высокий показатель согласия с утверждением о том, что интернет способствует установлению обратной

связи между городской властью и населением, демонстрируют респонденты (Рисунок 7).



**Рисунок 7 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, Интернет способствует установлению обратной связи между городской властью и населением?» с учетом уровня образования, %**

Однако, оценивая эффективность взаимодействия городских властей с населением в интернет-пространстве, большая часть опрошенных делает выбор в пользу варианта ответа о малоэффективной или неэффективной практике (см. таблицу 5).

**Таблица 5 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, эффективность взаимодействия администрации г. Волгограда с населением в интернет-пространстве», %**

Варианты ответов	Выборка
Очень эффективное, городские власти активно взаимодействуют с населением в интернет-пространстве	0,8
Достаточно эффективное, городские власти периодически взаимодействуют с населением в интернет-пространстве	5,8
Малоэффективное в связи с тем, что стороны не используют в полной мере имеющиеся формы взаимодействия	22,8
Малоэффективное, так как население недостаточно информировано о формах взаимодействия с городской властью	27,2
Малоэффективное, возможностей для взаимодействия в интернет-пространстве недостаточно	12,2
Малоэффективное из-за неудобных сервисов для интернет-взаимодействия	2,6

Неэффективное в силу отсутствия условий для взаимодействия в интернет-пространстве	12,2
Затрудняюсь ответить	16,4

Примечание: респондент мог выбрать 1 вариант ответа.

Как видно из данных таблицы 5, основные причины сложившейся ситуации, с точки зрения участников опроса, связаны с недостаточным информированием населения о формах интернет-взаимодействия и отсутствием должного внимания властей к проблеме обеспечения условий для изучаемого вида взаимодействия.

Одним из важнейших видов взаимодействия в интернет-пространстве, позволяющего наиболее эффективно удовлетворить потребности населения в оказании услуг, отражающего саму суть муниципального управления, является взаимодействие с использованием сервиса предоставления электронных муниципальных услуг. Большинство респондентов (76,6%) именно данный вид взаимодействия указало как наиболее известный. Отметим, что практически каждый респондент в возрасте от 25 до 29 лет считает этот сервис популярным (93,1 %). Даже респонденты в возрасте от 70 и более лет демонстрируют высокий уровень осведомленности об этом виде изучаемого взаимодействия (см. таблицу 6). Полученные данные совпадают со статистикой, отражающей общероссийские тенденции. Количество граждан, зарегистрированных на портале госуслуг, по данным сайта Минкомсвязи, в конце ноября 2019 года превысило отметку в 100 млн. В течение 2019 года новыми пользователями ежемесячно становились в среднем 1,4 млн. человек<sup>1</sup>.

Данные, приведенные в таблице 6, свидетельствуют о том, что к числу известных видов взаимодействия с органами местной исполнительной власти в интернет-пространстве респонденты относят взаимодействие с использованием сервиса электронных обращений, переписку по электронной почте и электронное голосование за проект или гражданскую инициативу.

<sup>1</sup> Официальный сайт Минкомсвязи [Электронный ресурс] // URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/39510/> (дата обращения: 15.12.2019)

Таблица 6 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие формы взаимодействия в интернет-пространстве между городской властью и населением Вам известны?» с учетом возраста, %

Варианты ответов	Выборка	18-24 года	25-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 лет и более
Предоставление муниципальных услуг в электронном виде	76,6	76	93,1	78,3	82,5	70	72,2	71,9
Сервис электронных обращений	41,4	44	51,7	53,3	43,3	36	40,3	17,5
Электронное голосование за проект или гражданскую инициативу	30,6	44	37,9	42,5	30,9	29	18,1	14
Электронный опрос	27,8	32	41,4	42,5	30,9	17	19,4	12,3
Вебинары	9,2	4	10,3	16,7	8,2	7	6,9	3,5
Онлайн-конференции	7,6	12	17,2	9,2	7,2	5	6,9	3,5
Переписка с использованием электронной почты	30,8	36	31	43,3	27,8	18	31,9	28,1
Порталы электронных петиций	23,2	32	37,9	36,7	23,7	13	15,3	10,5
Краудсорсинговые площадки	5	4	10,3	10	4,1	3	2,8	0
Блоги и аккаунты органов власти в социальных сетях	14,2	36	13,8	23,3	15,5	7	9,7	1,8
Каналы на YouTube	6,8	8	10,3	8,3	8,2	5	6,9	1,8
Затрудняюсь ответить	7,6	4	0	2,5	7,2	9	12,5	15,8

Помимо сервиса госуслуг, 23,2% респондентов отметили использование портала электронных петиций и 27,8% участников опроса указали участие в электронных опросах как известные виды взаимодействия в интернет-пространстве. По мнению исследователей, подобные способы интеракции являются полезными для обеих сторон, участвующих во взаимодействии<sup>1</sup>. Для граждан это не только возможность проинформировать органы власти о своих проблемах, но и предложить пути их решения, найти единомышленников и совместно влиять на процесс принятия управленческих

<sup>1</sup> Демушина О. Н. Порталы электронных петиций как форма взаимодействия институтов власти и граждан России // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2016. № 4. С. 176-180.

решений. Для власти электронные обращения и результаты электронных опросов являются инструментом обратной связи с общественностью. Поэтому осведомленность участников опроса об этих видах взаимодействия может свидетельствовать о наличии практики их использования. В ходе анализа данных вновь отмечается взаимосвязь ответов респондентов с их уровнем образования: респонденты с высшим образованием и ученой степенью демонстрируют большую осведомленность о видах взаимодействия с городскими властями в интернет-пространстве (см. таблицу 7).

**Таблица 7 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие формы взаимодействия в интернет-пространстве между городской властью и населением Вам известны?» с учетом уровня образования, %**

Варианты ответов	Неполное среднее	Полное среднее или начальное профессиональное	Среднее специальное	Высшее, незаконченное высшее	Ученая степень
Предоставление муниципальных услуг в электронном виде	16,7	71,4	72,5	80,1	80
Сервис электронных обращений	50	25,7	33,1	45	80
Электронное голосование за проект или гражданскую инициативу	0	20	22,5	35,8	40
Электронный опрос	33,3	17,1	19	32,1	46,7
Вебинары	0	2,9	4,9	10,6	40
Онлайн-конференции	0	5,7	3,5	8,9	26,7
Переписка с использованием электронной почты	16,7	28,6	22,5	33,4	66,7
Порталы электронных петиций	16,7	17,1	17,6	24,2	73,3
Краудсорсинговые площадки	0	0	4,2	5,3	20
Блоги и аккаунты органов власти в социальных сетях	0	8,6	8,5	17,2	26,7
Каналы на YouTube	0	5,7	4,9	7,3	20
Затрудняюсь ответить	33,3	2,9	14,1	4,6	6,7

К числу малоизвестных респонденты отнесли краудсорсинговые площадки, каналы на YouTube и онлайн-конференции. На уточняющий вопрос о сущности краудсорсинга 59,2 % опрошенных жителей города ответили, что слышат о такой форме впервые и не имеет опыта участия в подобных проектах, лишь 16,4 % имеет некоторое представление об этой форме интернет-взаимодействия. Так как краудсорсинг позволяет сочетать

властно-административные отношения и процессы самоорганизации граждан, данный вид взаимодействия является достаточно перспективным, тем более что основной движущей силой краудсорсинга выступают граждане, которые объединяются для решения проблемы, проявляя общественную активность. Таким образом, участие в краудсорсинговых проектах не являются известным населению видом взаимодействия в интернет-пространстве, что свидетельствует об отсутствии инициации данной практики в рамках городского управления со стороны представителей местной власти.

Несмотря на высокую популярность социальных сетей, только для 14,2 % респондентов переписка в блогах и аккаунтах представителей органов местной исполнительной власти в социальных сетях является известной формой взаимодействия. Хотя, с точки зрения А. Н. Расходчикова<sup>1</sup>, игнорирование подобных способов интеракции создает негативные предпосылки в вопросе диалога власти и общества. Как утверждает исследователь, именно использование органами власти методов взаимодействия, основанных преимущественно на одностороннем информировании без учета нарастающих в обществе процессов саморегуляции, тормозит развитие активного вовлечения населения в обсуждение социально-значимых проблем. Поэтому социальные сети и краудсорсинговые платформы на настоящий момент являются, по мнению специалистов, хорошими площадками для взаимодействия в интернет-пространстве.

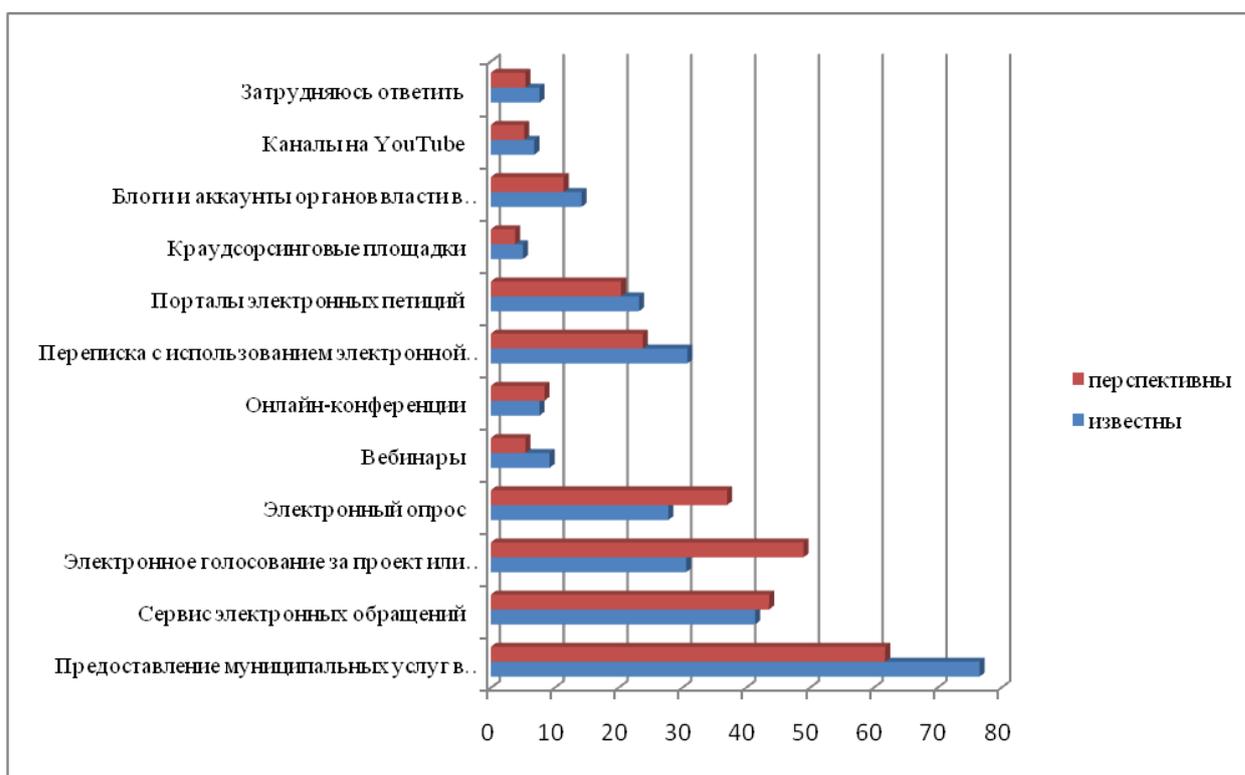
По результатам опроса, каждый пятый респондент положительно относится к присутствию представителей городских властей в социальных сетях, треть опрошенных позитивно воспринимает подобную практику взаимодействия, считая это правильным начинанием власти,

---

<sup>1</sup> Расходчиков А. Н. Информационно-коммуникационное взаимодействие власти и общества: в поиске эффективных технологий //Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2017. № 2. С. 270.

способствующим сокращению дистанции между властными структурами и населением.

Однако при сопоставлении известных населению видов взаимодействия с городскими властями в интернет-пространстве и тех, что по мнению опрошенных, являются перспективными, наблюдается следующая тенденция: большинство респондентов считает, что высоким потенциалом обладают хорошо знакомые им виды взаимодействия (Рисунок 8).

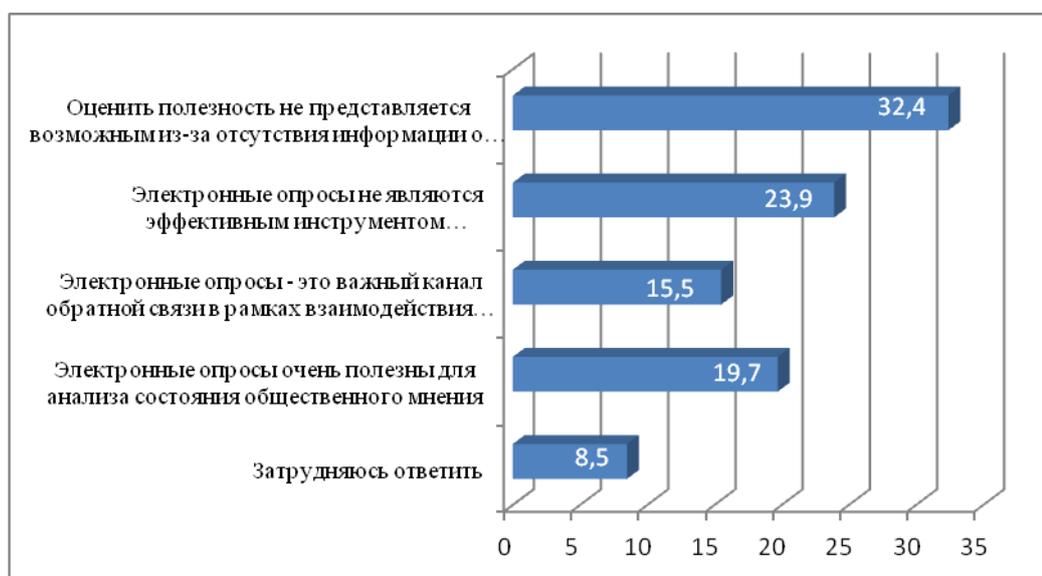


**Рисунок 8 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие формы взаимодействия в интернет-пространстве между городской властью и населением Вам известны?» и «Как Вы считаете, какие формы взаимодействия между городской властью и населением в интернет-пространстве являются наиболее перспективными?», %**

Так, достаточно низкая оценка перспективности использования переписки в блогах и аккаунтах представителей органов местной власти в социальных сетях в целях взаимодействия, связаны с тем, что пятая часть респондентов, осознавая потенциал социальных сетей, считает их применение бессмысленным начинанием по причине низкой

заинтересованности власти в установлении диалога с населением. Использование блогов и аккаунтов в социальных сетях представителями органов местной исполнительной власти г. Волгограда в целях взаимодействия с населением не стало распространенной практикой, в основном депутаты городской думы уделяют внимание этому виду взаимодействия с жителями города (например, страницы Алексея Волоцкого и Михаила Таранцова). Представители местной исполнительной власти, если и имеют аккаунты, то не актуализируют их с целью налаживания контактов с населением и используют их в личных, а не профессиональных целях. Официальный сайт администрации г. Волгограда (volgadmin.ru) также не представлен в социальных сетях.

Как видно из рисунка 8, перспективными для практики управления, по мнению жителей города, являются электронные опросы и электронное голосование за проект или гражданскую инициативу. Стоит отметить, что единичные случаи проведения опросов в электронном виде для решения вопросов местного значения присутствуют в городской практике, однако такие опросы не стали периодическими.



**Рисунок 9 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, полезность электронных опросов в рамках взаимодействия городской власти и населения в интернет-пространстве», %**

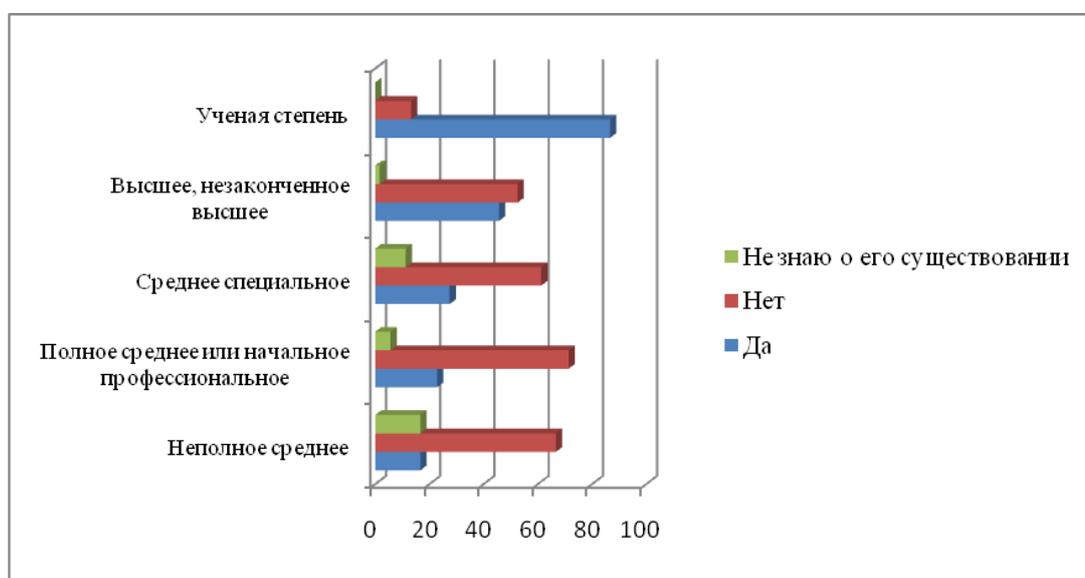
Хотя пятая часть опрошенных оценивает электронные опросы как важный способ получения обратной связи в отношениях власти и общества, каждый третий респондент утверждает, что оценить их полезность не представляется возможным из-за отсутствия информации о результатах проведения электронных опросов (Рисунок 9).

Действительно, эффективность использования электронных опросов как вида взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве зависит от того, как регламентирована процедура их проведения и учета их результатов при принятии органами местного самоуправления управленческих решений. При анализе открытых информационных источников было выявлено, что на сайте администрации г. Волгограда представлены четыре опроса по актуальным темам: благоустройство города, оценка процесса оказания муниципальных услуг, мнение населения по вопросам противодействия коррупции, а также опрос общественного мнения «Городской барометр», направленный на выявление проблемных областей городской среды. Тексты опросов размещены на сайте 30 сентября 2019 года и рассчитаны на исследование мнения жителей в период до 31 декабря 2020 года. При этом после прохождения электронного опроса у граждан нет доступа к информации об итогах исследования. Информирование населения о проведении опросов организовано на низком уровне: нет упоминаний об их проведении в материалах городских информационных источников, технически раздел «Опросы» не является самостоятельным, а находится в перечне вкладок раздела «Обратная связь», нет приглашения для посетителей сайта к участию в опросе. Вероятно, в силу этих причин данный вид электронного взаимодействия не относится, с точки зрения части населения, к эффективным.

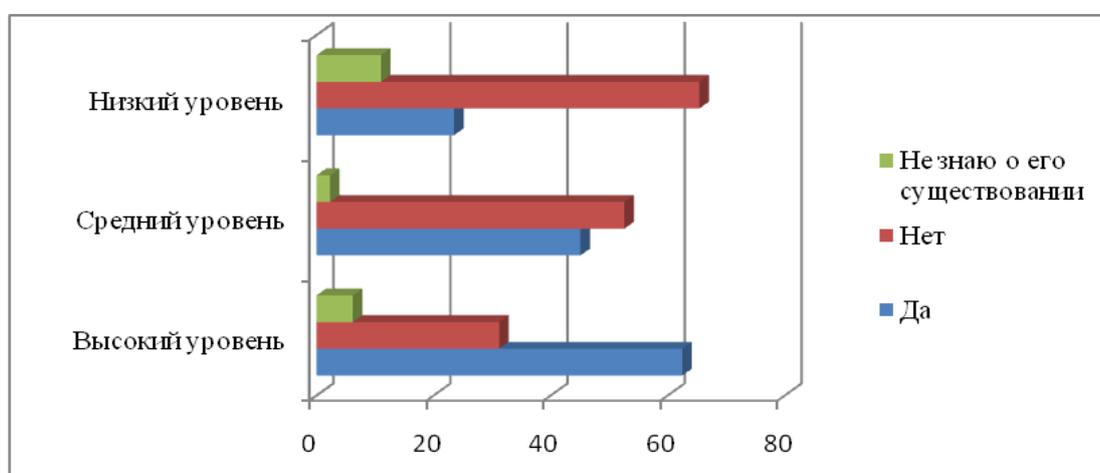
Помимо электронных опросов невостребованным со стороны респондентов является использование информации, связанной с разделом «Электронный бюджет» (55 % опрошенных ничего не слышали о сервисе, только 3 % респондентов обращались к нему, и эти немногие участники

опроса относятся к возрастной группе молодых людей от 18 до 24 лет). Больше половины респондентов впервые услышало из материалов анкеты о таком разделе сайта, как «Узнай задолженность».

В ходе анализа полученных данных выяснилось, что наблюдается зависимость результатов частоты посещения сайта от уровня образования респондентов (Рисунок 10) и от уровня их доходов (Рисунок 11). Опрошенные с высшим образованием и ученой степенью, а также участники опроса с высокими доходами чаще обращаются к информации, размещенной на сайте органа местной исполнительной власти города.

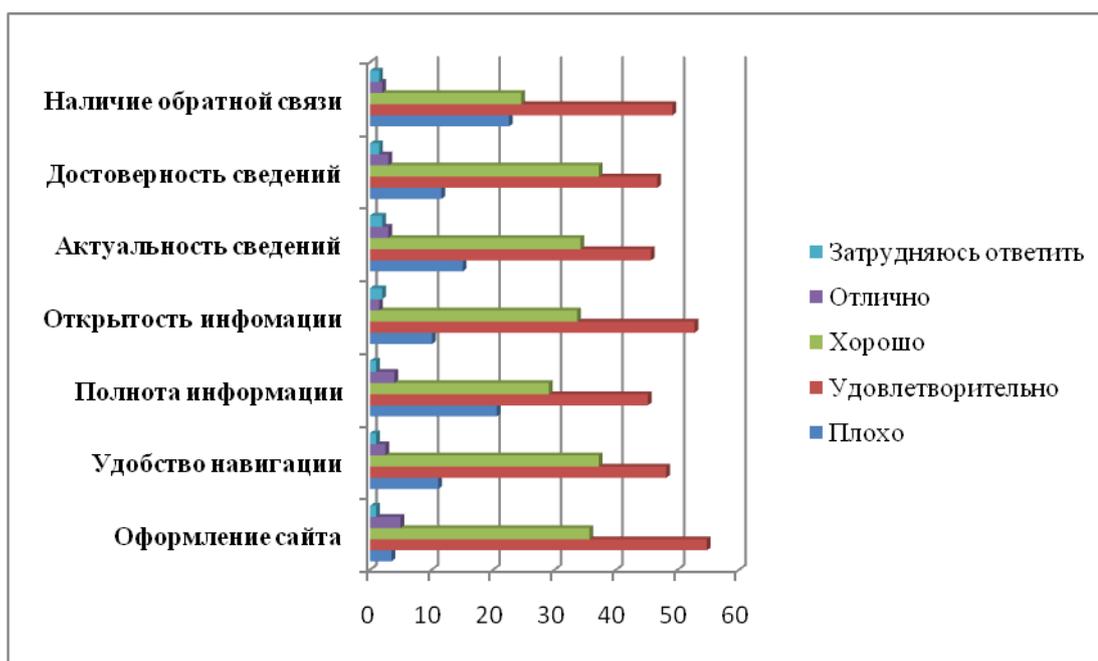


**Рисунок 10 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Есть ли у Вас опыт посещения официального сайта администрации г. Волгограда?» с учетом уровня образования, %**



**Рисунок 11 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Есть ли у Вас опыт посещения официального сайта администрации г. Волгограда?» с учетом уровня материального положения, %**

В целях оценки официального сайта администрации города как современного канала взаимодействия власти и населения в интернет-пространстве респондентам были заданы уточняющие вопросы относительно навигации, доступности, удобства и иных характеристик портала. По результатам опроса, респонденты, имевшие опыт посещения сайта, оценивают его состояние по пятибалльной шкале как удовлетворительное (Рисунок 12).

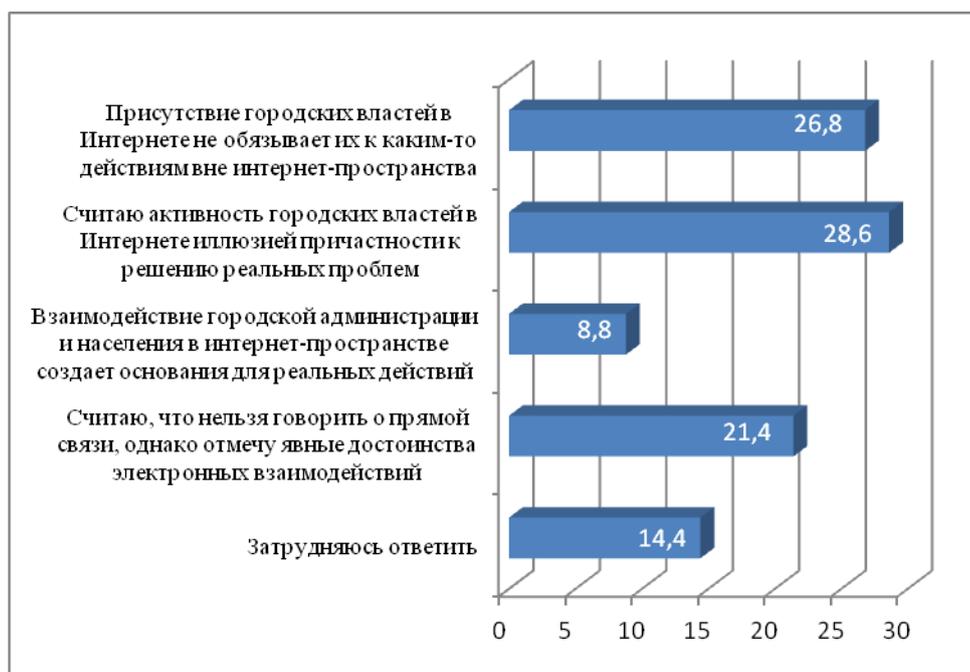


**Рисунок 12 – Оценка жителями характеристик официального сайта администрации г. Волгограда, %**

Такой результат говорит о среднем уровне удовлетворенности, то есть сайт предоставляет определенные возможности для взаимодействия, но они не являются полноценными.

Перейдем к анализу ответов, полученных в ходе опроса и касающихся перспектив управленческой деятельности городской власти в области электронного взаимодействия с населением (Рисунок 13). При оценке потенциала интернет-пространства в плане интенсификации взаимодействия с органами власти почти треть опрошенного населения города продемонстрировала уверенность в том, что активность городских властей в Интернете создает иллюзию их причастности к решению реальных проблем.

При этом 26,8 % респондентов утверждает, что присутствие властных структур в Интернете не обязывает их к каким-то действиям вне интернет-пространства. Каждый пятый респондент, отмечая явные достоинства электронного взаимодействия с органами исполнительной власти, полагает, что нельзя говорить о прямой связи этого взаимодействия с реальными действиями администрации города.



**Рисунок 13 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы думаете, насколько связано взаимодействие представителей городской власти и граждан в интернет-пространстве с реальными действиями администрации города?» с учетом пола и возраста, %**

При этом, чем ниже уровень доходов, тем более критичными являются оценки респондентов (см. таблицу 8).

**Таблица 8 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы думаете, насколько связано взаимодействие представителей городской власти и граждан в интернет-пространстве с реальными действиями администрации города?» с учетом уровня материального положения, %**

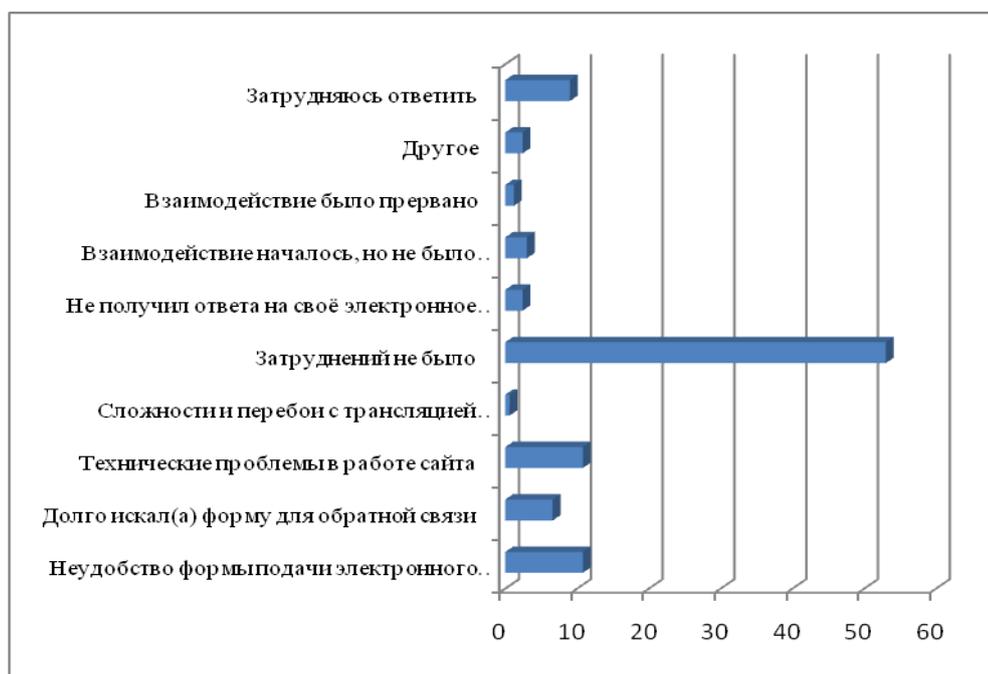
Варианты ответов	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
Считаю, что нельзя говорить о прямой связи, однако отмечу явные достоинства электронных взаимодействий	25	25	11,8

Продолжение таблицы 8.

Взаимодействие городской администрации и населения в интернет-пространстве создает основания для реальных действий	18,8	8	9,6
Считаю активность городских властей в Интернете иллюзией причастности к решению реальных проблем	25	25,6	36,8
Присутствие городских властей в Интернете не обязывает их к каким-то действиям вне интернет-пространства	12,5	27,3	27,2
Затрудняюсь ответить	18,7	14,1	14,6

Примечание: респондент мог выбрать 1 вариант ответа

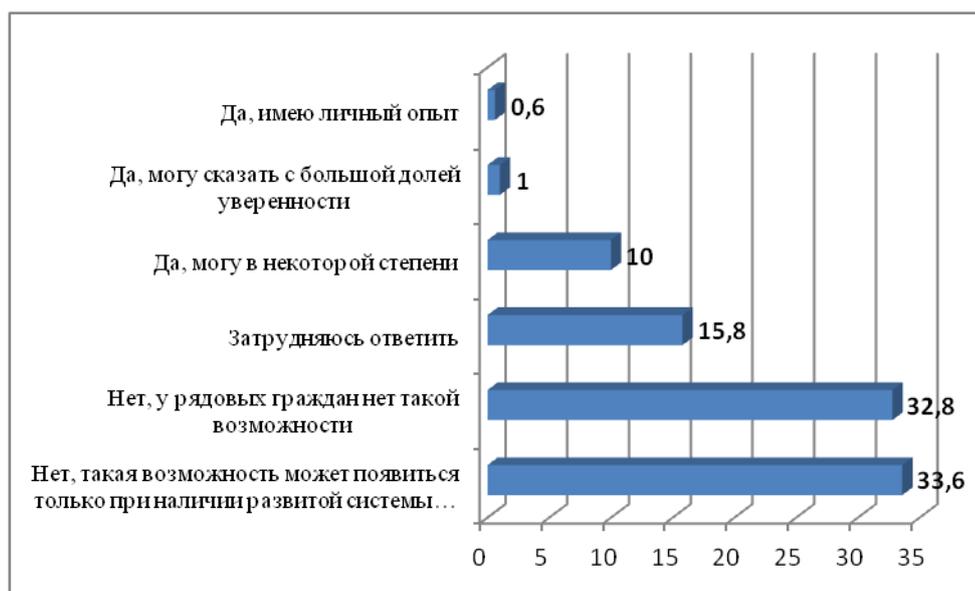
Оценивая опыт взаимодействия с органами местной исполнительной власти города в интернет-пространстве, 53 % респондентов ответили, что при осуществлении взаимодействия затруднений не было (Рисунок 14). Те респонденты, которые думают иначе, к основным затруднениям отнесли следующие проблемы: технические перебои в работе сайтов и сервисов, неудобство формы подачи обращения и сложности с поиском раздела для организации обратной связи.



**Рисунок 14 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «С какими трудностями Вы столкнулись при взаимодействии с городскими властями в интернет-пространстве?», %**

Как уже было отмечено выше, развитие практики взаимодействия представителей органов местной власти и населения в интернет-пространстве является важной задачей муниципального управления. В связи с этим важным для нашего исследования стало получение информации о том, как участники опроса оценивают возможности их участия в данном процессе (Рисунок 15).

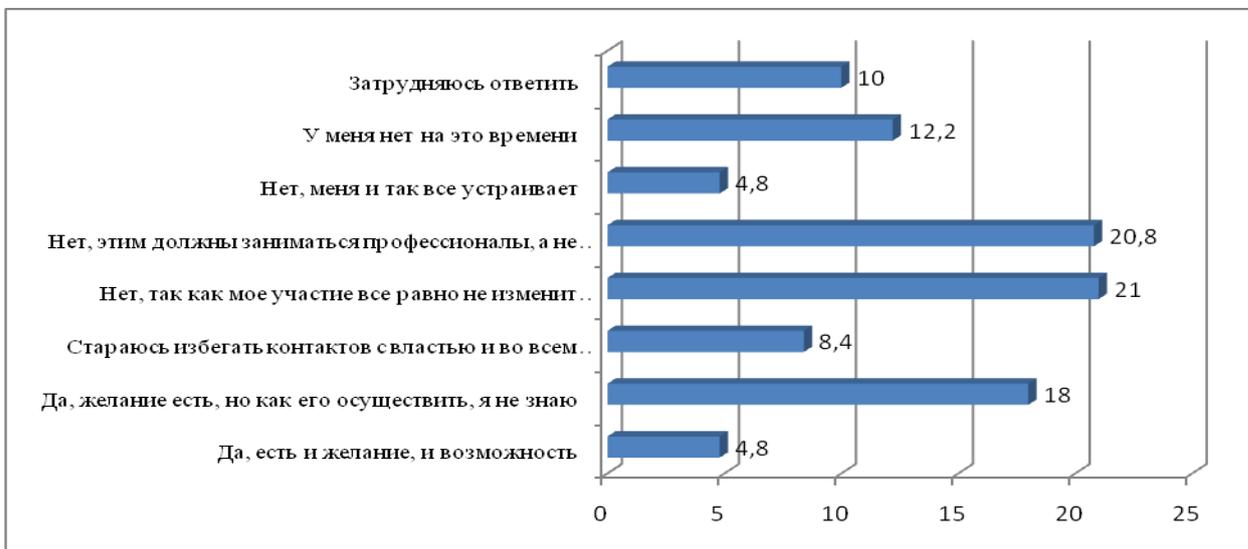
С некоторой долей уверенности ощущает возможность влияния на процесс принятия управленческих решений в сфере городского управления посредством интернет-пространства только 10 % участников опроса; 32,8% опрошенных уверены, что у рядовых граждан нет такой возможности. Каждый третий респондент констатирует, что такая возможность может появиться только при наличии развитой системы взаимодействия городских властей и населения.



**Рисунок 15 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, можете ли Вы при имеющейся системе взаимодействия с городскими властями в интернет-пространстве оказывать влияние на процесс принятия управленческих решений в сфере городского управления?» с учетом пола и возраста, %**

Отметим, что о реальном желании участвовать в процессе разработки и принятии управленческих решений относительно городского управления, используя возможности интернет-пространства, заявляет 22,8% опрошенных

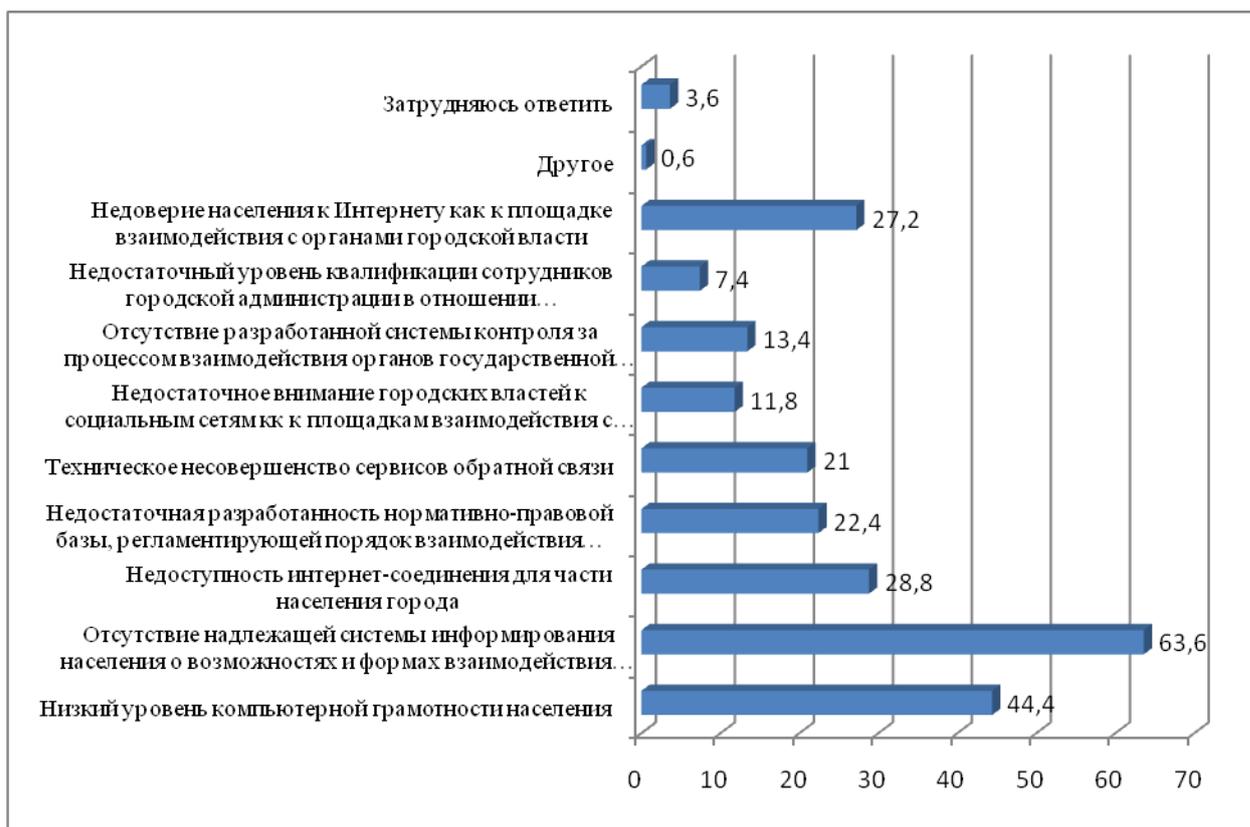
(Рисунок 16). Из них лишь 4,8 % помимо желания имеют также необходимые для этого возможности и ресурсы, остальные же пока не знают, как это осуществить. При этом каждый пятый уверен, что его участие все равно не изменит сложившуюся ситуацию.



**Рисунок 16 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Есть ли у Вас желание участвовать в процессе разработки и принятия управленческих решений относительно городского управления, используя возможности интернет-пространства?», %**

Анализ полученных данных позволяет определить конкретные барьеры, препятствующие на настоящий момент эффективному взаимодействию между органами местной исполнительной власти и населением в интернет-пространстве (Рисунок 17).

Помимо упомянутого выше недостаточного информирования населения о возможностях взаимодействия с городскими властями в интернет-пространстве и технического несовершенства сервисов обратной связи, 44,4% участников опроса указали на такую причину, как низкий уровень компьютерной грамотности населения.



**Рисунок 17 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Каковы, на Ваш взгляд, барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию органов исполнительной власти города и населения в Интернет-пространстве?», %**

Помимо этого, 28,8% опрошенных считают, что недоступность интернет-соединения для части населения города создает серьезные проблемы в обеспечении взаимодействия в электронной среде. Почти четверть опрошенных волгоградцев определяет как фактор, снижающий эффективность взаимодействия, недостаточную разработанность нормативно-правовой базы, регламентирующей порядок взаимодействия органов городской власти и населения. Больше четверти участников опроса (27,2 %) видит причину сложившейся ситуации, в первую очередь, в недоверии населения к Интернету как к площадке взаимодействия с органами городской власти.

Подобная оценка весьма показательна, поскольку, как показывают исследования, недоверие к Интернету растет из-за недоверия к социальным

институтам<sup>1</sup>. Иными словами, вероятно, пессимистические настроения, которые были выявлены по итогам опроса жителей г. Волгограда относительно эффективности интернет-взаимодействия с органами исполнительной власти, связаны с недовольством граждан итогами деятельности городской власти вне интернет-пространства.

В отношении мер, которые могли бы улучшить сложившуюся ситуацию, участники опроса первостепенным по значимости считают создание системы широкого информирования населения о возможностях, механизме и порядке взаимодействия в интернет-пространстве, а вторыми по значимости, по мнению опрошенных, выступают мероприятия, направленные на усовершенствование работы сервисов обратной связи, обеспечивающих инфраструктуру взаимодействия. Третьей по значимости мерой по преодолению барьеров во взаимодействии органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, по мнению участников опроса, являются мероприятия по усилению контроля за процессом интернет-взаимодействия (см. таблицу 9).

**Таблица 9 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Что, на Ваш взгляд, необходимо сделать городской власти для улучшения системы интернет-взаимодействия с населением?» с учетом пола и возраста, %**

Варианты ответов	Выборка
Заняться широким и интенсивным информированием населения о возможностях интернет-взаимодействия с властью	69,8
Усовершенствовать работу сервисов обратной связи	29,6
Обеспечить инфраструктуру взаимодействия - доступность интернет-соединения для большинства горожан	27,6
Усилить контроль за процессом взаимодействия органов городской власти и населения в интернет-пространстве	22,6

<sup>1</sup> Назаров М. М. Иванов В. Н., Кублицкая М. А. Медиа, институты и доверие российских граждан // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. 2019. № 2. С. 277-288.

Продолжение таблицы 9.

Активнее использовать социальные сети для взаимодействия с населением	18,2
Разработать нормативные акты, полноценно регламентирующие порядок взаимодействия органов городской власти и населения	18
Повысить квалификацию сотрудников городской администрации в отношении использования интернет-технологий	16
Заимствовать столичный опыт организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве	12
Затрудняюсь ответить	6,2
Уже все сделано, ничего улучшать не надо	2,4
Другое	0,8

Примечание: респондент мог выбрать не более 5 вариантов ответа

Выводы, сделанные на основе проведенного нами анкетного опроса, подтверждаются результатами других исследований. Так, по итогам исследований Е. В. Фроловой<sup>1</sup>, фиксируется широкое использование органами власти ограниченного перечня видов интеракции с населением в интернет-пространстве. Необходимость активизации деятельности муниципальных структур в вопросе создания необходимых условий для электронного взаимодействия подтверждается результатами анкетирования и анализа структурированных интервью государственных служащих региона, проведенных О. Н. Демушиной.<sup>2</sup>

Таким образом, результаты проведенного опроса позволили дать характеристику сложившейся системы взаимодействия органов местной исполнительной власти г. Волгограда и населения в интернет-пространстве. Одним из важнейших видов взаимодействия с органами власти города в интернет-пространстве, по мнению большинства респондентов, является взаимодействие с использованием сервиса предоставления электронных

<sup>1</sup> Фролова Е. В. Взаимодействие населения и местной власти: проблемы и новые возможности // Социологические исследования. 2016. № 4. С. 59-64.

<sup>2</sup> Демушина О. Н. Анализ сервисов и платформ электронного участия граждан (на примере Волгоградской области) [Электронный ресурс] // URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-servisov-i-platform-elektronного-uchastiya-grazhdan-na-primere-volgogradskoy-oblasti> (дата обращения: 20.12.2019)

муниципальных услуг. Следующими в перечне используемых жителями города видов интернет-взаимодействия с местной властью выступают взаимодействие с помощью сервиса электронных обращений, переписка по электронной почте и электронное голосование за проект или гражданскую инициативу. К числу малоизвестных видов взаимодействия респонденты отнесли взаимодействие с помощью краудсорсинговых площадок, каналов на YouTube и онлайн-конференций, что свидетельствует об отсутствии инициации взаимодействия в таком формате со стороны представителей местной исполнительной власти. Оценивая перспективы различных форм взаимодействия с органами власти в интернет-пространстве, большинство респондентов считает, что высоким потенциалом обладают хорошо знакомые им виды взаимодействия.

По итогам опроса был сделан вывод о том, что большинство опрошенных жителей города не располагают исчерпывающей информацией о возможностях взаимодействия с городскими властями в электронном формате. Более половины респондентов считает, что на текущий момент Интернет лишь отчасти способствует интенсификации взаимодействия между городской властью и населением. Оценивая систему взаимодействия городских властей с населением в интернет-пространстве, большая часть респондентов характеризует ее как малоэффективную или неэффективную практику. Основные причины сложившейся ситуации, с точки зрения участников опроса, связаны с недостаточным информированием населения о формах интернет-взаимодействия и отсутствием должного внимания властей к проблеме обеспечения условий для изучаемого вида взаимодействия.

Другими факторами, снижающими эффективность взаимодействия, по мнению опрошенных, является несовершенство сервисов обратной связи, низкий уровень компьютерной грамотности населения, недоступность интернет-соединения для части населения города и недостаточная разработанность нормативно-правовой базы, регламентирующей порядок взаимодействия органов городской власти и населения. Участники опроса

видят также причину низкой степени эффективности практики взаимодействия с представителями органов исполнительной власти в электронной среде в недоверии населения к Интернету как к площадке взаимодействия с органами городской власти.

К мерам, которые могли бы улучшить сложившуюся ситуацию, респонденты относят, в первую очередь, создание системы широкого информирования населения о возможностях, механизме и порядке взаимодействия в интернет-пространстве, а также реализацию мероприятий, направленных на усовершенствование работы сервисов обратной связи и обеспечение инфраструктуры взаимодействия. Значимой мерой по преодолению барьеров во взаимодействии органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, по мнению участников опроса, являются мероприятия по усилению контроля за процессом интернет-взаимодействия.

## **2.2. Управленческая деятельность органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве: данные экспертного опроса и анализа документов**

В рамках настоящего исследования анализ управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением г. Волгограда в интернет-пространстве проведен на основе данных экспертного опроса (n=50) (содержание анкеты опроса в Приложении Б, содержание программы социологического исследования – в Приложении Г), а также анализа ряда документов, касающихся изучаемой тематики. В качестве экспертов выступили муниципальные служащие (n=25), стаж работы которых в органах исполнительной власти города составляет свыше 7 лет, и представители научного сообщества (n=25), областью специализации которых выступают

проблемы муниципального управления. Для последних важным критерием отбора было регулярное участие в работе муниципальных органов.

Анализ данных экспертного опроса показал, что каждый четвертый эксперт придерживается мнения о том, что крайне необходима активизация работы органов городской исполнительной власти по организации и осуществлению интернет-взаимодействия с населением. По мнению большинства экспертов, интернет-пространство представляет собой дополнительную площадку взаимодействия с населением, использование которой оказывает влияние на эффективность муниципального управления.

Каждый третий эксперт считает, что в настоящий период в г. Волгограде интернет-взаимодействие только отчасти способствует сплочению жителей города вокруг инициатив, реализуемых в рамках городского управления. Причина сложившейся ситуации, по мнению участников экспертного опроса, в том, что высокий потенциал интернет-пространства как площадки для взаимодействия местные власти не используют в должной мере. При этом большинство экспертов оценивает имеющуюся на настоящий момент инфраструктуру интернет-пространства (совокупность информационных ресурсов, технических систем и сервисов) как несовершенную и нуждающуюся в совершенствовании.

В целях получения экспертной оценки реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве экспертам был задан ряд вопросов, связанных с характеристикой реализации функций управления. Полученные результаты свидетельствуют о проблемах в реализации управленческой деятельности муниципальных органов власти в вопросе формирования условий для развития практики электронного участия жителей города в городском управлении.

Так, подавляющая часть экспертов считает, что взаимодействие властных структур города и населения в интернет-пространстве организовано неэффективно, а функция координации, обеспечивающая

согласованность работы всех звеньев процесса управления, реализуется не в полном объеме. Мониторинг как функция управления, позволяющая оценить степень эффективности и интенсивности взаимодействия органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве, по мнению более половины экспертов, реализуется отчасти результативно. При этом каждый третий эксперт высказывает мнение об отсутствии значимых результатов реализации этой функции управления.

На вопрос о наличии и степени эффективности контроля за результатами взаимодействия между городской исполнительной властью и населением в интернет-пространстве как важной управленческой функции половина экспертов выбрала вариант «контроль как управленческая функция не реализуется», а другая половина охарактеризовала его как неэффективный или отчасти эффективный. Один из экспертов прокомментировал факт невысокой эффективности работы волгоградской администрации в вопросе взаимодействия с населением в интернет-пространстве следующим образом: «Местное сообщество не входит в сферу интересов представителей органа власти, народ их интересуется лишь как электорат, а не объект их деятельности». Не получил высокой оценки и процесс планирования деятельности городских властей по взаимодействию с населением в интернет-пространстве: треть экспертов указали на половинчатый характер реализации данной функции управления, другая треть определила процесс планирования как неэффективный.

Таким образом, каждый второй эксперт указывает на то, что контроль как управленческая функция не реализуется, а мониторинг и координация в управлении электронным взаимодействием только отчасти эффективны.

Одной из функций реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве является функция презентации как реализация имиджевых составляющих, важных для авторитета власти в глазах населения. По мнению трети экспертов, эта функция достаточно

успешно реализуется городскими властями; каждый второй опрошенный эксперт считает, что с реализацией имиджевых составляющих в своей деятельности органы местной исполнительной власти города справляются отчасти успешно.

На сегодняшний день прозрачность и открытость власти представляют собой важные ориентиры управленческой деятельности, однако, как полагает половина экспертов, функция социального развития, направленная на установление открытых и доверительных отношений между властными структурами и жителями города реализуется местной администрацией неэффективно или отчасти эффективно. При этом чуть больше половины экспертов полагает, что при формировании целей и задач взаимодействия между городскими властями и его жителями в интернет-пространстве мнение и запросы населения города учитываются частично, еще треть экспертов считает, что мнение волгоградцев не учитывается совсем.

Важно подчеркнуть, что две трети опрошенных отмечают наличие проблем в функционировании интернет-сервисов и электронных площадок, обеспечивающих взаимодействие в интернет-пространстве. Экспертам было предложено оценить характеристики официального сайта администрации г. Волгограда по пятибалльной шкале, где 1 – очень плохо, 2 – плохо, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 – отлично (см. таблицу 10).

Таблица 10 – Результаты оценки экспертами характеристик сайта администрации г. Волгограда

Показатель	Средняя оценка экспертов
<i>Оформление сайта</i> (дизайн, цветовые сочетания, структура сайта - количество разделов)	«хорошо»
<i>Удобство навигации</i> (простота перехода по разделам сайта при поиске конкретной информации; система ориентирования)	«удовлетворительно»
<i>Полнота информации</i> (качество информации, достаточность сведений)	«удовлетворительно»
<i>Открытость информации</i> (процесс информирование граждан)	«удовлетворительно»

Продолжение таблицы 10.

<i>Актуальность размещенных сведений</i> (своевременность, соответствие текущему времени и оперативность)	«удовлетворительно»
<i>Достоверность информации</i> (верность информации, не вызывающая сомнений)	«удовлетворительно»
<i>Наличие обратной связи</i> (возможность выразить свое мнение или задать вопрос)	«плохо»

По итогам экспертизы оформление сайта заслужило оценку в 4 балла («хорошо»), а остальные показатели портала были преимущественно оценены как «удовлетворительно» или «плохо».

На основе полученных в ходе опроса экспертов данных можно сделать вывод о том, что процесс реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве характеризуется, во-первых, недостаточным развитием инфраструктуры, обеспечивающей это взаимодействие, во-вторых, отсутствием эффективного планирования администрацией города этого вида деятельности, в-третьих, тем, что имеющаяся практика взаимодействия с населением в интернет-пространстве только частично ориентирована на решение текущих задач муниципального управления, а также на удовлетворение реальных запросов жителей города. Иными словами, в городе, по мнению экспертов, не созданы в должном объеме необходимые условия для изучаемого вида взаимодействия.

Мнение экспертов по этому поводу коррелирует с результатами общероссийских социологических исследований: оценивая удовлетворенность цифровых потребностей населения, аналитики пришли к выводу, что базовые цифровые потребности в России удовлетворены только на треть, хотя в среднем по миру этот показатель составляет 49 %<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Сведения с официального сайта цифрового издания РБК [Электронный ресурс] // URL: [https://cnews.ru/news/top/2019-04-08\\_rossiya\\_upala\\_v\\_rejtinge\\_stran\\_po\\_razvitiyu\\_tsifrovogo](https://cnews.ru/news/top/2019-04-08_rossiya_upala_v_rejtinge_stran_po_razvitiyu_tsifrovogo) (дата обращения: 21.12.2019)

Для решения задачи по выявлению основных проблем реализации управленческой деятельности в изучаемой области экспертам были заданы вопросы относительно барьеров, мешающих эффективному электронному взаимодействию городских властей и жителей города. По итогам опроса экспертов, основная проблема заключается в отсутствии должного уровня реализации процесса информирования граждан о формах и условиях взаимодействия с представителями органов местной исполнительной власти в интернет-пространстве. Подавляющая часть участников экспертного опроса характеризует процесс информирования как отчасти эффективный. Иными словами, можно сделать вывод о том, что городской администрацией осуществляется информирование граждан по указанным выше вопросам, однако эксперты характеризуют его как недостаточное и ограниченное.

Второй проблемой, отмеченной экспертами, стал вопрос организации и регламентации самого электронного взаимодействия органов местной власти и населения. Отмечая достоинства интернет-пространства и его перспективность, эксперты обращают внимание на проблемы, связанные с выделением бюджетных средств для создания и оптимизации сервисов интернет-взаимодействия с населением. Другой стороной указанной проблемы, по мнению экспертов, является недостаточная правовая регламентация изучаемого вида взаимодействия, которая, будучи разработанной, могла бы создавать необходимые условия для взаимодействия агентов в интернет-пространстве.

В связи с этим эксперты определили основные области нормативного регулирования, на которые стоит обратить внимание администрации города. По их мнению, работа по обеспечению безопасности получения и передачи информации в интернет-пространстве и идентификация участников отношений в сети должна стать основной в процессе разработки соответствующих нормативно-правовых актов.

Третьим барьером, по результатам экспертного опроса, следует считать отсутствие разработанной системы контроля над процессом взаимодействия

органов городской власти и наличие недоверия населения к Интернету как к площадке взаимодействия с органами городской власти. При этом, оценивая перспективы изучаемого вида взаимодействия, почти четверть опрошенных экспертов считает, что властные структуры будут все больше внимания уделять электронным формам взаимодействия с населением.

Так как управление реализуется посредством применения комплекса оптимальных методов, а они в интернет-пространстве обладают спецификой, проанализируем распределение ответов экспертов на вопросы об эффективности применения этих методов. К наиболее эффективно применяемым методам, используемым органами местной исполнительной власти г. Волгограда в процессе управленческой деятельности по организации взаимодействия с жителями города в интернет-пространстве, эксперты отнесли организационные методы (метод предписаний, метод рекомендаций, метод санкционирования и метод делегирования).

Стоит отметить, что реализация метода предписаний происходит на этапе разработки и принятия управленческого решения, которое реализуется без каких-либо отступлений от заданного плана и предполагает высокую степень субъектности органа власти как организатора взаимодействия. Методы рекомендаций и санкционирования применяются в ходе контрольных и мониторинговых мероприятий, а метод делегирования предусматривает передачу определенного объема ответственности от органа власти населению.

Наименее эффективно применяемыми большинством опрошенных признаны распорядительно-правовые методы, которые предусматривают разработку соответствующих нормативных и регламентирующих документов. Экономические методы, связанные с обеспечением финансовой составляющей организации электронного взаимодействия (например, формирование оптимального бюджета проекта, системы материального стимулирования сотрудников, и другое), по мнению половины экспертов,

реализуются отчасти результативно, а каждый второй эксперт полагает, что эти методы неэффективно применяются городскими властями.

Проанализируем ответы экспертов относительно вопросов о том, на каком уровне реализуется взаимодействие органов местной исполнительной власти г. Волгограда и населения в интернет-пространстве. В теоретической части нашей работы отмечалось, что это взаимодействие может осуществляться на уровнях информирования, консультирования, партнерства и гражданского управления. Подавляющее число экспертов отмечает, что это взаимодействие между городскими властями и населением осуществляется на уровнях информирования и консультирования. Факт наличия взаимодействий на более сложных уровнях партнерства и гражданского управления подтверждает только десятая часть опрошенных.

Полученные данные свидетельствуют о низкой активности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по внедрению практики совместных с населением действий в рамках муниципального управления. Главной причиной сложившейся ситуации, на которую указывает больше половины экспертов, является недостаточное информирование граждан о возможных способах взаимодействия с властными структурами в интернет-пространстве. Именно эта проблема, с точки зрения опрошенных, представляет собой барьер на пути к эффективному взаимодействию власти и населения в интернет-пространстве.

Три четверти экспертов считают, что интернет-взаимодействие способствует сплочению населения вокруг инициатив, реализуемых в рамках городского управления. Одной из мер по совершенствованию сложившейся системы взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, по мнению половины экспертов, может стать реализация на территории города столичного опыта – проекта «Активный гражданин», представляющего систему электронных опросов для получения мнения горожан по актуальным вопросам, касающимся развития столицы, стартовавшего в мае 2014 года. Как считают эксперты, повторение столичной

практики в формате мобильного приложения могло бы быть достаточно полезным для г. Волгограда. Однако, стоит отметить, что пятая часть опрошенных, высказавшаяся за поддержку инициативы, сомневается в ее успешной реализации в родном городе. Вероятно, такое мнение продиктовано оценкой реальных действий администрации города относительно рассматриваемой проблематики.

Анализируя волгоградский опыт, большая часть экспертов указала, что чаще всего реализуются такие виды взаимодействия органов местной исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве, как предоставление муниципальных услуг в электронном виде, взаимодействие с помощью сервисов электронных обращений, электронного голосования, переписка с использованием электронной почты и электронный опрос.

На уточняющий вопрос о полезности электронных опросов в рамках решения задач муниципального управления и взаимодействия органов власти с населением в интернет-пространстве каждый четвертый эксперт ответил, что оценить полезность не представляется возможным из-за отсутствия информации о результатах проведения электронных опросов. По мнению большинства экспертов, взаимодействие в формате блогов и личных страниц представителей власти в социальных сетях пока не стало востребованным инструментом для осуществления диалога между властью и обществом.

Однако каждый четвертый эксперт положительно оценивает присутствие представителей городской исполнительной власти в социальных сетях, так как считает, что такой формат диалога с властью в неофициальной среде позволяет гражданам свободно заявить о своих проблемах; больше половины опрошенных экспертов воспринимают подобные практики нейтрально.

Современным видом взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, связанным с уровнями партнерства и гражданского управления, является краудсорсинг. Как было отмечено выше, факт наличия взаимодействий на этих уровнях в практике

органов исполнительной власти г. Волгограда подтверждает только десятая часть опрошенных. Видимо, в силу этого обстоятельства только пятая часть экспертов рассматривает краудсорсинг как перспективную форму электронного взаимодействия. Отсутствие практик применения краудсорсинга в решении вопросов местного значения было подтверждено и по итогам анализа документов. При этом отметим, что если на уровне региона фиксируются отдельные случаи организации краудсорсинговых площадок, то на уровне муниципального управления этот вид интернет-взаимодействия с населением не используется.

Отметим, что к числу перспективных эксперты относят те же виды взаимодействия, которые часто используются городской властью в практике муниципального управления: оказание государственных и муниципальных услуг, прием электронных петиций, проведение голосования и электронного опроса.

Эксперты указывают на факт игнорирования органами местной исполнительной власти г. Волгограда видов взаимодействия с населением в интернет-пространстве, связанных с привлечением жителей города к разработке и принятию управленческих решений. Достижение необходимых результатов в данном направлении, с позиции экспертов, возможно при реализации последовательных мер, связанных, во-первых, с использованием широкого спектра видов интернет-взаимодействия с населением. Во-вторых, необходимо, как считают участники экспертного опроса, активное информирование граждан о возможностях взаимодействия с представителями местного уровня власти в электронном формате.

Формирование электронной демократии и повышение роли участия граждан в вопросах публичного управления на настоящий момент реализуется на основе принципа открытости органов власти, а также общей тенденции к цифровизации процессов в рамках государственного и муниципального управления. Местный уровень власти является наиболее приближенным к населению уровнем управления, где прозрачность власти и

информационная открытость деятельности органов местного самоуправления особенно важны. Необходимо отметить, что при высокой значимости взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве до сих пор вопрос информатизации и цифровизации на муниципальном уровне четко не определен в программных или иного рода документах. Использование возможностей интернет-пространства в муниципальном управлении предоставляет значительные возможности по созданию условий для диалога властных структур и населения.

Важно отметить, что курс на развитие практики интернет-взаимодействия во многом определяется политикой федеральных и региональных органов власти. Несмотря на свою конституционно закрепленную самостоятельность, муниципальное управление испытывает на себе регламентирующее влияние выше указанных уровней власти.

Система взаимодействия с населением на территории г. Волгограда выстроена на основе стандартных форм взаимодействия, описанных в Федеральном законе от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>1</sup>, а электронный формат взаимодействия с жителями города регламентируется федеральными законами «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ<sup>2</sup> и «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ<sup>3</sup>. На местном уровне необходимо указать постановление администрации г. Волгограда от 18.08.2016 г. № 1297 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_44571/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/) (дата обращения: 22.12.2019)

<sup>2</sup> Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ [Электронный ресурс] // URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 22.12.2019)

<sup>3</sup> Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ [Электронный ресурс] // URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_84602/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/) (дата обращения: 22.12.2019)

администрации Волгограда, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет<sup>1</sup>», действующего в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>2</sup>. Данный Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при:

- 1) осуществлении права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации;
- 2) применении информационных технологий;
- 3) обеспечении защиты информации.

Вопрос передачи информации является важным в процессе взаимодействия органов муниципальной власти и населения в интернет-пространстве, так как качественное и регулярное информирование граждан представляет собой основу для успешного взаимодействия. В связи с этим аспектом особую значимость приобретает концепция информационной открытости и такое понятие, как открытые данные. В широком смысле слова открытые данные – это та часть раскрываемой органами местного самоуправления информации, которая отвечает требованиям свободного доступа и использования, а также подлежит автоматической обработке.

Согласно распоряжению Правительства РФ от 10.08.2013 г. № 1187-р «Об утверждении перечня общедоступной информации о деятельности федеральных государственных органов, органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных»<sup>3</sup>, к открытым данным относятся сведения, обладающие высокой

---

<sup>1</sup> Постановление администрации Волгограда от 18.08.2016 г. № 1297 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации Волгограда, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [Электронный ресурс] // URL: <https://base.garant.ru/48507148> (дата обращения: 22.12.2019)

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27.06.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [Электронный ресурс] // URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61798/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/) (дата обращения: 22.12.2019)

<sup>3</sup> Распоряжение Правительства РФ от 10.08.2013 г. № 1187-р «Об утверждении перечня общедоступной информации о деятельности федеральных государственных органов,

востребованностью и степенью готовности. При этом последняя характеризуется наличием необходимых данных в структурированном виде в электронном формате. Так как органы исполнительной власти муниципального образования обязаны предоставлять населению открытые данные, используя официальный сайт администрации, целесообразно обратиться к этому ресурсу. Отметим, что в целом порядок размещения и объем информации на портале volgadmin.ru соответствует законодательным нормам: на сайте размещены основные сведения о деятельности органов исполнительной власти, структуре, направлениях работы, а также контакты и документы, регламентирующие функционирование органа власти.

По итогам анализа выявлено, что в структуре официального сайта администрации муниципального образования существует отдельная вкладка портала под наименованием «Открытые данные города Волгограда», где размещена общедоступная информация в соответствии с законодательными нормами. В качестве открытых данных на сайте размещены следующие группы сведений:

- 1) общегородской перечень наименований элементов улично-дорожной сети и элементов планировочной структуры городского округа город-герой Волгоград;
- 2) инфраструктура поддержки малого и среднего бизнеса;
- 3) сведения о муниципальных образовательных учреждениях города;
- 4) информация о муниципальных учреждениях физической культуры и спорта.

Как видно из приведенного выше перечня, сведения, касающиеся вопроса взаимодействия с гражданами в интернет-пространстве, не входят в перечень открытой информации. Из перечня нормативно-правовых актов, регулирующих взаимодействие органов исполнительной власти города и его

жителей в интернет-пространстве, необходимо выделить общие положения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ<sup>1</sup> и пункты постановления главы Волгограда «О распределении обязанностей между главой Волгограда, заместителями главы Волгограда» № 1530 от 08.08.2008 г.<sup>2</sup> в отношении функционирования интернет-приемной и работы с обращениями граждан, поступившими в электронном виде.

Если обратиться к документам стратегического характера, касающихся развития г. Волгограда, то в ходе их анализа было выявлено, что, во-первых, отсутствует четкая формулировка цели взаимодействия с населением в интернет-пространстве, во-вторых, не представлен перечень конкретных мероприятий, направленных на интенсификацию изучаемого вида взаимодействия. Так, стратегия социально-экономического развития г. Волгограда до 2030 года, размещенная на официальном сайте администрации муниципального образования, как базовый документ стратегического планирования содержит в себе четыре приоритетных направления:

1. Развитие человеческого капитала.
2. Развитие инновационной экономики.
3. Повышение качества городской среды.
4. Развитие местного самоуправления.

Цель последнего направления заключается в создании эффективной модели местного самоуправления Волгограда на основе максимального вовлечения и консолидации общества в решении вопросов местного значения и организации партнерских отношений между органами местного

---

<sup>1</sup> Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ [Электронный ресурс] // URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) (дата обращения: 23.12.2019)

<sup>2</sup> Постановление главы Волгограда «О распределении обязанностей между главой Волгограда, заместителями главы Волгограда» № 1530 от 08.08.2008 г. [Электронный ресурс] // URL: <https://base.garant.ru/20171725/> (дата обращения: 23.12.2019)

самоуправления Волгограда и заинтересованными участниками<sup>1</sup>. Следует уделить внимание подпунктам стратегии 5.4.1. «Развитие гражданского общества» и 5.4.4. «Развитие единого информационного пространства», содержащими в себе ориентиры на «...повышение уровня вовлеченности населения в общественные процессы, происходящие в Волгограде, создание каналов гражданской активности, площадок для обмена опытом, формирование и продвижение общественных инициатив...<sup>2</sup>». При этом разработчики в качестве показателя эффективности реализации стратегии используют степень удовлетворенности жителей города деятельностью органов местного самоуправления, а среди каналов гражданской активности выделяют только территориальное общественное самоуправление (ТОС). Иными словами, в стратегии, несмотря на наличие заявления о применении современных технологий в рамках развития муниципального управления, нет упоминаний и не перечислено конкретных мероприятий, направленных на интенсификацию взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве.

В ходе проведенного анализа документов выявлено, что в перечне муниципальных программ<sup>3</sup> не найдено ни одной, которая была бы целиком посвящена вопросу взаимодействия с населением в интернет-пространстве или каким-либо иным образом детализировала вопрос управленческой политики в отношении взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве.

В ходе анализа документов не выявлена связь между региональными и муниципальными программами, которые направлены на внедрение практики

---

<sup>1</sup> Стратегия социально-экономического развития Волгограда до 2030 г. [Электронный ресурс] // URL: <http://www.volgadmin.ru/d/strategy2030/index/47> (дата обращения: 23.12.2019)

<sup>2</sup> Стратегия социально-экономического развития Волгограда до 2030 г. [Электронный ресурс] // URL: <http://www.volgadmin.ru/d/strategy2030/index/47> (дата обращения: 23.12.2019)

<sup>3</sup> Постановление администрации Волгограда от 29.12.2018 г. № 1863 «Об утверждении Перечня муниципальных программ, предлагаемых к реализации (реализуемых) на территории Волгограда [Электронный ресурс] // URL: <http://docs.cntd.ru/document/550317956> (дата обращения: 23.12.2019)

интернет-взаимодействия с населением. Так, в соответствии с позициями федеральной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» 23 апреля 2019 года была утверждена «Программа цифрового развития Волгоградской области», в которую был включен целый перечень региональных проектов, реализующих стратегические задачи на уровне субъекта РФ. Реализация мероприятий Программы предполагает совместную работу всех органов исполнительной власти Волгоградской области вместе с федеральными структурами, органами местного самоуправления, представителями общественности, а также экспертами научных и образовательных организаций. Положения региональной программы должны были найти свое отражение в практике цифровизации управления на местном уровне, поскольку органам местного самоуправления рекомендовано включать мероприятия региональной программы в муниципальные или ведомственные целевые программы. Однако анализ этих программ показал, что это не было сделано.

В целом стоит указать на полное отсутствие на сайте администрации г. Волгограда каких-либо сведений нормативно-правового или отчетного характера, связанных с интересующей нас проблематикой. В программных документах территориальных подразделений администрации города не представлены сведения о мероприятиях, направленных на формирование механизмов обратной связи при реализации интернет-взаимодействия с населением, хотя на региональном и федеральном уровнях стратегические ориентиры в отношении этого вопроса рекомендованы к включению в планы деятельности органов местного самоуправления.

Таким образом, результаты экспертного опроса и анализа документов позволили дать оценку реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве. Анализ мнения экспертов показал, что взаимодействие властных структур города и населения в интернет-пространстве организовано неэффективно.

Опрошенные эксперты отмечают неполный объем реализации таких важных функций управления, как функций координации и мониторинга, которые должны обеспечивать согласованность и интенсивность взаимодействия органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве. Половина экспертов охарактеризовала реализацию функции контроля за результатами взаимодействия между городской исполнительной властью и населением в интернет-пространстве как неэффективную или отчасти эффективную, другая половина экспертов утверждает, что контроль как управленческая функция не реализуется. Низкой степенью эффективности, по мнению участников экспертного опроса, отличается и реализация функции социального развития, направленной на установление открытых и доверительных отношений между властными структурами и жителями города. Из-за отсутствия разработанной системы контроля за процессом взаимодействия органов городской исполнительной власти и жителей города в электронной среде, наличия недоверия населения к Интернету как к площадке взаимодействия с властными структурами, по мнению участников экспертного опроса, снижается эффективность процесса управления электронным взаимодействием.

К числу причин сложившейся ситуации, по результатам опроса, эксперты отнесли отсутствие эффективного планирования администрацией г. Волгограда процесса реализации управленческой деятельности по организации взаимодействия с жителями города в интернет-пространстве. Помимо отсутствия результативности в функционировании системы управления подавляющая часть экспертов высказала мнение о недостаточном характере развития инфраструктуры, обеспечивающей это взаимодействие. Таким образом, по мнению участников экспертного опроса, условия, необходимые для реализации изучаемого вида взаимодействия, не созданы в должном объеме. При этом эксперты утверждают, что имеющаяся практика взаимодействия с населением в интернет-пространстве не

учитывает реальные запросы жителей города и только частично ориентирована на решение текущих задач муниципального управления.

В ходе опроса эксперты оценили практику применения конкретных методов управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с жителями города в интернет-пространстве. Часто и эффективно применяемыми эксперты считают организационные методы, при реализации которых требуется соблюдение заданного плана и активность органа власти как организатора взаимодействия. Наименее эффективно применяемыми большинством опрошенных признаны распорядительно-правовые и экономические методы.

Подавляющая часть экспертов считает, что основная проблема, связанная с управленческим аспектом электронного взаимодействия между городскими властями и населением, – это отсутствие должного уровня реализации процесса информирования граждан о формах и условиях взаимодействия с представителями органов местной исполнительной власти в интернет-пространстве. К числу значимых эксперты относят проблему, связанную с выделением бюджетных средств для создания и оптимизации сервисов интернет-взаимодействия с населением, в том числе, по причине недостаточной правовой регламентации изучаемого вида взаимодействия. Эксперты обращают внимание на нерешенность вопроса об организации и регламентации электронного взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения, что в итоге становится барьером на пути эффективной реализации управленческой деятельности по организации изучаемого вида взаимодействия.

Данные, полученные в результате проведения экспертного опроса, свидетельствуют о низкой активности органов местной исполнительной власти г. Волгограда в деле по активизации электронного участия граждан в муниципальном управлении.

В ходе проведенного анализа документов не найдено программных документов и нормативно-правовых актов, которые были бы целиком

посвящены вопросу взаимодействия органов местной исполнительной власти с населением в интернет-пространстве или каким-либо иным образом детализировали вопрос о регламентации изучаемого вида взаимодействия.

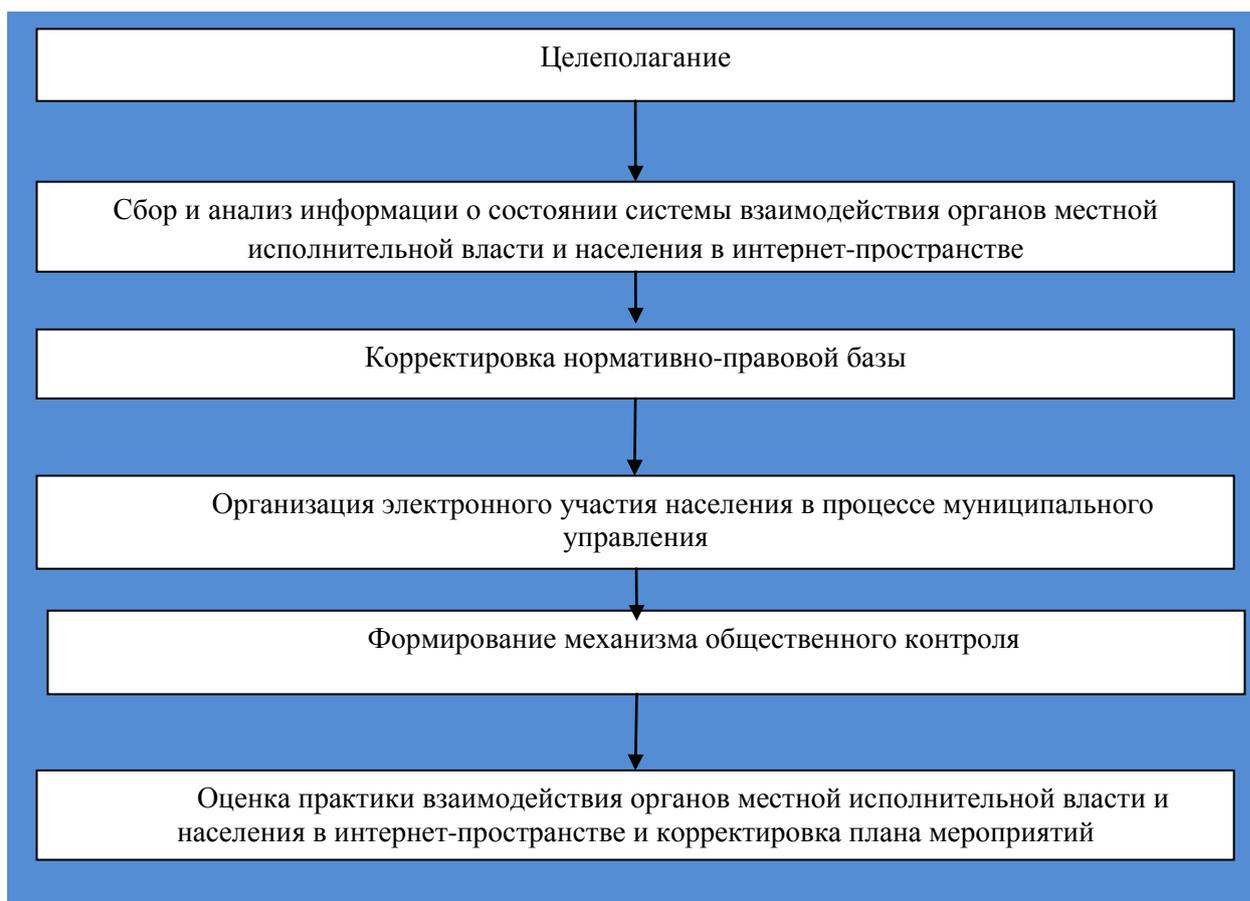
### **2.3. Стратегия совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением г. Волгограда в интернет-пространстве**

Политика в области взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве направлена на рационализацию менеджмента и использование информационно-коммуникативных технологий в целях повышения эффективности муниципального управления. Важным направлением деятельности органов исполнительной власти в рамках интернет-пространства является развитие взаимодействия с населением на уровне гражданского управления, ориентированного на развитие практик электронного участия граждан в муниципальном управлении. Для эффективного осуществления и интенсификации взаимодействия представителей органов городской исполнительной власти с гражданами в рамках электронной среды необходима разработка специальной стратегии.

В основе стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве лежит последовательность этапов, которая определяется спецификой ситуации взаимодействия властных структур и населения в электронном формате (Рисунок 18)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> См. об этом: Кузеванова А. Л., Смолина Е. Г. Управленческая практика в сфере взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве: экспертная оценка и общественное мнение (на материалах г. Волгограда) // Медицина. Социология. Философия. Прикладные исследования. 2020. №1. С. 21-26.



**Рисунок 18 – Этапы стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве**

**Целеполагание** является начальным и основополагающим этапом реализации стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве. В рамках целеполагания определяется основная цель в области изучаемого вида взаимодействия, а также планируется основной перечень будущих мероприятий, на реализацию которых предусматривается финансирование.

По мнению автора, в рамках реализации стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве цель может быть сформулирована следующим образом: интенсификация взаимодействия жителей города и представителей органов местной исполнительной власти за счет реализации мероприятий, направленных на

оптимизацию инфраструктурных условий и широкое информирование граждан о возможностях и преимуществах взаимодействия в интернет-пространстве в целях активизации участия населения в осуществлении муниципального управления. Исходя из формулировки цели, можно определить основные задачи стратегии:

1. Модернизация и развитие информационно-технологической инфраструктуры взаимодействия представителей органов муниципальной власти и населения в интернет-пространстве.
2. Информирование жителей города о формах взаимодействия с представителями органов местной власти в интернет-пространстве.
3. Активизация участия граждан в практике решения социально-значимых проблем города за счет интенсификации взаимодействия с властными структурами в интернет-пространстве.

Группа мероприятий, которая связана с решением первой из перечисленных задач, должна быть ориентирована на создание технической и функциональной возможностей доступа к платформам электронного взаимодействия между органами местной исполнительной власти и населением. Техническая возможность связана с обеспечением наличия и исправности электронного сервиса; для создания функциональной возможности необходимо обеспечить удобство использования соответствующих электронных ресурсов (интерфейс, версия для слабовидящих, шрифт, навигация). Стоит отметить, что без соответствующей технико-технологической основы невозможно достижение положительных результатов в следующих направлениях деятельности по повышению эффективности взаимодействия местной власти и жителей города в интернет-пространстве.

В ходе реализации группы мероприятий, связанных с решением второй задачи стратегии, можно решить проблему недостаточной степени

информированности жителей г. Волгограда о возможностях и преимуществах электронных форм взаимодействия с органами местной исполнительной власти, а также преодолеть проблему неравномерного распределения информации между различными категориями граждан (например, отличающихся по возрасту, уровню образования и доходов). Благодаря формированию единого информационного пространства и тиражированию сведений, раскрывающих механизм взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, будет создана основа для реализации группы мероприятий, связанных с решением третьей задачи стратегии, основным шагом в которой станет популяризация практик электронного участия граждан в решении вопросов местного значения.



**Рисунок 19 – Схема целеполагания как этапа стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве**

Схема целеполагания, представленная на рисунке 19, демонстрирует взаимосвязь цели, задач и конкретных действий, реализуемых с учетом особенностей стратегического планирования.

Благодаря решению задач, сформулированных на этапе целеполагания, можно будет сформировать позитивное восприятие деятельности органов местной исполнительной власти, что в свою очередь будет способствовать повышению уровня доверия к ним.

Следующим этапом стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве является комплекс мер, связанный со **сбором и анализом информации о состоянии системы взаимодействия городской исполнительной власти и населения в интернет-пространстве**. Данный этап может быть реализован в форме проведения опросов общественного мнения и работ, связанных со всесторонним анализом полученной информации.

Органам местной исполнительной власти необходимо учитывать оценку, которую дают их действиям в интернет-пространстве жители города, целенаправленно и на регулярной основе проводить социологические опросы. Иными словами, конкретными источниками информации о состоянии системы взаимодействия властных структур и населения в интернет-пространстве являются результаты опросов общественного мнения и экспертных опросов. Стоит отметить, что важным является анализ полученной информации с учетом социально-демографических характеристик респондентов. Помимо стандартного половозрастного деления следует учитывать критерии, связанные с уровнем полученного образования, родом занятий, социальным и семейным положением. В ходе сбора и анализа информации о состоянии взаимодействия представителей органов местной власти и населения в интернет-пространстве можно определить круг проблем в этой сфере, оценить эффективность соответствующей управленческой политики. Выявив в ходе сбора и анализа информации проблемы в сфере

взаимодействия между органами местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, городская власть сможет принять взвешенное управленческое решение.

Для эффективного взаимодействия агентов в интернет-пространстве значимым условием является наличие нормативно закрепленного права воспользоваться возможностью доступа к соответствующим электронным платформам. Так как порядок взаимодействия в интернет-пространстве должен быть утвержден отдельным регламентом или иным документом, носящим официальный характер, следующим этапом в стратегии повышения эффективности управления взаимодействием между органами местной исполнительной власти и населением в интернет-пространстве является **корректировка нормативно-правовой базы.**

Согласимся с мнением А. З. Жукова, который отмечает, что процесс совершенствования системы правового регулирования интернет-взаимодействий требует высокого профессионализма со стороны его разработчиков<sup>1</sup>. Для создания оптимального комплекса юридических норм, регламентирующих вопросы взаимодействия в интернет-пространстве между органами исполнительной власти и населением, необходимо помимо активного участия в данном процессе представителей муниципальных органов власти привлечение экспертов из числа граждан (представителей научного сообщества и руководителей профильных институтов, коммерческих и некоммерческих предприятий, чья деятельность непосредственно связана с интернет-пространством).

Целесообразно описать алгоритм действий, реализуемых в рамках этапа корректировки нормативно-правовой базы взаимодействия между органами исполнительной власти и населением в интернет-пространстве:

---

<sup>1</sup> Жуков А. З. Основные проблемы правового регулирования интернет-отношений в РФ // Проблемы экономики и юридической практики. 2018. № 5. С. 282-286.

- 1) провести системный анализ правовых актов, направленных на регулирование взаимодействия органов муниципальной власти и различных категорий граждан в интернет-пространстве;
- 2) устранить пробелы в уже имеющемся законодательстве;
- 3) систематизировать нормы, регулирующие взаимодействие агентов в интернет-пространстве;
- 4) усовершенствовать имеющуюся нормативно-правовую базу.

За счет реализации корректировки нормативно-правовой базы удастся сформировать институциональную возможность для осуществления взаимодействия жителей города с представителями власти в интернет-пространстве.

Наиболее трудоемким и значимым этапом стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве следует считать этап **организации электронного участия населения в процессе муниципального управления**. Реализация этого этапа предполагает две стадии: информационную и деятельностную. На первой стадии органы местной исполнительной власти интенсивно информируют граждан о возможностях электронного участия в процессе городского управления, а на второй стадии происходит непосредственное привлечение граждан к решению вопросов, связанных с муниципальным управлением.

На информационной стадии используются различные формы предоставления информации. Информация о возможностях электронного участия граждан в процессе муниципального управления доводится до сведения населения города в средствах массовой информации и на информационных стендах в общественных местах, на официальных сайтах органов исполнительной власти, а также в результате организации и проведения органами местной исполнительной власти специальных публичных слушаний.

В целях развития практики взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве в рамках деятельностной стадии целесообразно, на наш взгляд, создать специальный интернет-ресурс по типу локальной социальной сети, объединяющей только жителей конкретного города, с продуманной системой регистрации. По мнению автора, необходимо создать формы регистрации и авторизации через предоставление персональных данных пользователя аналогично тому, как это сделано на электронном ресурсе «Единый портал государственных и муниципальных услуг РФ» (номер СНИЛС или номер телефона, то есть сведения, носящие личный и идентификационный характер). При этом важно, чтобы структура ресурса была простой и удобной в плане навигации и размещения информации. Необходимо выделить информационные блоки в соответствии с основными сферами городского управления.

Стоит отметить, что основной целью осуществления взаимодействия на базе подобного сервиса является конструктивное сотрудничество путем обсуждения актуальных социально-экономических проблем города. Инициативную деятельность граждан можно стимулировать через поощрение похвальными листами, приглашением к участию в мероприятиях, реализуемых органами местной исполнительной власти. Более того, сам процесс создания подобного ресурса можно организовать как конкурс лучших интернет-проектов в сфере компьютерных технологий. Дополнительно данный интернет-ресурс можно будет использовать как краудсорсинговую площадку, где аккумулируются предложения относительно улучшения практики взаимодействия между органами местной исполнительной власти и населением в интернет-пространстве.

Этап организации электронного участия населения в процессе муниципального управления обеспечит учет мнения граждан относительно решения проблем в различных сферах жизни города. В ходе реализации данного этапа стратегии совершенствования управленческой деятельности городской исполнительной власти по организации взаимодействия с

населением в интернет-пространстве следует учитывать следующие субъективные факторы, характеризующие готовность граждан к взаимодействию: 1) наличие желания взаимодействовать с органами местной исполнительной власти; 2) психологическую готовность к взаимодействию с властными структурами; 3) способность к взаимодействию с учетом необходимых навыков и компьютерной грамотности; 4) способность к компромиссам в процессе взаимодействия с органами исполнительной власти; 5) готовность действовать ради достижения общей цели.

Следующий этап предлагаемой стратегии – это **формирование механизма общественного контроля за результатами взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве.**

На этом этапе осуществляется проверка, проводится анализ результатов взаимодействия в интернет-пространстве, формируется определенная система отчетности. Эта деятельность может осуществляться специально созданными наблюдательными комиссиями из числа активных граждан и представителей общественных объединений, а также в процессе общественной экспертизы. Для решения этих задач можно создать отдельный сервис на базе официального сайта администрации города, призванный демонстрировать результаты деятельности наблюдательных комиссий. Результаты взаимодействия между органами местной исполнительной власти и населением в интернет-пространстве целесообразно отражать в виде инфографики, презентаций или документов, носящих сводный и отчетный характер. Помимо информационного компонента сервис должен предоставлять возможность комментирования и общественного обсуждения результатов взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве. Именно общественное обсуждение позволяет фиксировать негативные тенденции и вовремя реагировать на запросы граждан.

Отметим, что в зависимости от результатов работы наблюдательных комиссий группа граждан может инициировать проведение общественной экспертизы деятельности органов местной исполнительной власти по решению той или иной общественно значимой проблемы. Общественная экспертиза как форма общественного контроля представляет собой деятельность специалистов, привлеченных на общественных началах. Итоги общественной экспертизы, размещенные на официальном сайте администрации города, позволят продемонстрировать информационную открытость и результативность деятельности органов муниципальной власти.

Итоговым этапом в реализации стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с жителями города в интернет-пространстве является **оценка практики этого взаимодействия и корректировка плана мероприятий**. Если в рамках реализации предыдущего этапа движущей силой является инициативная деятельность граждан, то оценка практики взаимодействия в интернет-пространстве и корректировка плана мероприятий осуществляется за счет инициативных действий городской исполнительной власти.

Оценка сложившейся практики взаимодействия органов местной власти и населения в интернет-пространстве представляет собой комплекс контрольных мероприятий, направленных на анализ результатов взаимодействия с населением в электронной среде в течение определенного периода времени. Помимо динамики и характеристики итоговых показателей, оценка практики изучаемого вида взаимодействия должна включать анализ финансовых затрат, перечня конкретных работ с указанием ответственных исполнителей и сроков исполнения. Иными словами, окончательная оценка осуществляется через сбор и анализ итоговых данных о практике взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве с дальнейшей подготовкой аналитического отчета и презентационного материала. Такая оценка позволяет выявить отклонения от

намеченного плана мероприятий и степени достижения плановых показателей, сделать выводы относительно результативности использования определенных видов ресурсов, а также провести корректирующие мероприятия. Последние преимущественно связаны с корректировкой плана мероприятий на следующий временной период, дополнительными расчетами в области ресурсной обеспеченности и формированием прогноза относительно эффективности практики взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве.

Дополнительной мерой может стать разработка методики оценки практики взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве с указанием количественных и качественных показателей эффективности (см. таблицу 11).

**Таблица 11 – Показатели оценки практики взаимодействия органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве**

<b>Индикаторы</b>	<b>Низкий уровень</b>	<b>Средний уровень</b>	<b>Высокий уровень</b>
Оценка населением уровня доверия к Интернету как площадке взаимодействия органов местной исполнительной власти и жителей города			
Информированность населения о формах, порядке и условиях взаимодействия с органами городской власти в интернет-пространстве			
Оценка населением степени учета их мнения в процессе взаимодействия с органами муниципальной власти в интернет-пространстве			
Оценка удовлетворенности населения качеством и результатами взаимодействия с представителями городской исполнительной власти в интернет-пространстве			
Уровень электронного участия граждан в процессе муниципального управления			

Итак, стратегия совершенствования управленческой деятельности органов муниципальной власти г. Волгограда по организации

взаимодействия с жителями города в интернет-пространстве включает шесть этапов:

- 1) целеполагание с определением цели и задач стратегии;
- 2) сбор и анализ информации о состоянии системы взаимодействия городской исполнительной власти и граждан в интернет-пространстве;
- 3) корректировку нормативно-правовой базы, обеспечивающей взаимодействие между органами местной исполнительной власти и населением в интернет-пространстве;
- 4) организацию электронного участия жителей города в процессе муниципального управления;
- 5) формирование механизма общественного контроля за результатами взаимодействия между органами городской исполнительной власти и гражданами в интернет-пространстве;
- б) оценку практики изучаемого вида взаимодействия и корректировка плана мероприятий.

Таким образом, реализация конкретных мер, предложенных на различных этапах стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве, обеспечивает возможность взаимодействия представителей городской исполнительной власти и граждан на всех ступенях реализации муниципального управления. Помимо этого, предложенная стратегия будет способствовать реализации властью функции социального развития, защиты интересов населения и учета их мнения в процессе городского управления.

Подводя итоги второй главы, отметим, что в результате анализа собранной социологической информации были сделаны следующие выводы.

Во-первых, была представлена оценка волгоградцами практики взаимодействия органов местной исполнительной власти и жителей города в интернет-пространстве. Выявлено, что в городе не созданы в должном объеме инфраструктурные и иные условия, необходимые для электронного

взаимодействия. Респонденты не проинформированы в должной мере о формах и порядке взаимодействия с представителями властных структур в интернет-пространстве, поэтому оценивают систему взаимодействия городских властей с населением в интернет-пространстве как малоэффективную или неэффективную.

Во-вторых, выявлены наиболее часто используемые органами муниципальной власти виды взаимодействия с жителями города в интернет-пространстве. К ним относится взаимодействие на базе сервиса предоставления электронных муниципальных услуг, сервиса электронных обращений, переписка по электронной почте и электронное голосование за проект или гражданскую инициативу. Кроме этого, были выявлены малоизвестные и практически не используемые городскими властями виды взаимодействия: к ним респонденты отнесли взаимодействие с помощью краудсорсинговых площадок, каналов на YouTube и онлайн-конференций. Полученные данные свидетельствуют о низкой активности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по внедрению практики электронного участия граждан в процессе муниципального управления. По данным проведенного социологического исследования определен ряд барьеров, препятствующих эффективному взаимодействию властных структур и волгоградцев в интернет-пространстве. Речь идет об использовании органами муниципальной власти лишь ограниченного круга видов изучаемого феномена, о низкой информированности населения о формах, порядке и условиях взаимодействия в электронной среде, несовершенстве нормативно-правовой базы, а также недостаточно хорошо налаженной работе электронных форм обратной связи. Основными проблемами в процессе изучаемого взаимодействия экспертами названы бессистемность, отсутствие должного планирования и контроля за результатами взаимодействия с населением в электронной среде и игнорирование видов взаимодействия, обеспечивающих электронное участие граждан в муниципальном управлении.

В-третьих, разработана стратегия совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением города в интернет-пространстве, этапами которой выступают направления деятельности, связанные с разрешением выявленных проблем и преодолением барьеров, препятствующих результативному взаимодействию властных структур и населения в интернет-пространстве.

На основе проведенного анализа предложен расширенный перечень мер, направленных на организацию и регламентацию взаимодействия представителей городской власти и населения города в интернет-пространстве, применение которых позволит повысить эффективность муниципального управления в целом.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современных условиях роста неопределенности социально-экономических условий, осуществления трансформации и модернизации управленческой деятельности возрастает значимость интернет-пространства как новой площадки для взаимодействия органов исполнительной власти и населения. Полученные в ходе диссертационного исследования теоретические обоснования в соединении с эмпирическими данными позволили выявить основные проблемы реализации управленческой политики в области взаимодействия властных структур и граждан в интернет-пространстве. Изложенный выше материал дает возможность сформулировать ряд выводов.

На сегодняшний день в отечественных и зарубежных научных трудах не представлено четкого определения понятия и сущности интернет-пространства применительно к теме взаимодействия власти и общества. В ходе исследования нами были рассмотрены подходы к рассмотрению данного понятия и предложена следующая его дефиниция: интернет-пространство – это часть социального пространства, характеризующаяся наличием электронной среды взаимодействия индивидов, осуществляющих определенные действия и занимающих различные позиции по отношению друг к другу. В основе определения лежат результаты терминологического анализа, а также ссылка на работы П. Бурдьё, где подчеркивается мысль о реализации управленческих практик в пространстве взаимодействий.

В рамках социолого-управленческого подхода к определению сущности интернет-пространства акцентируется внимание на значимости исходных позиций агентов, их опосредованности внешними факторами. Подобные акценты позволяют более четко определить управленческий потенциал и возможности конструирования практик интернет-взаимодействия. Таким образом, анализ содержания понятия интернет-пространства в рамках социолого-управленческого подхода позволяет

сделать вывод о наличии полноценной возможности для реализации управления в электронной среде и использовании возможностей интернет-пространства в практике муниципального управления.

Проведение анализа сущности интернет-пространства с позиции социолого-управленческого анализа сделало возможным выявление четырех уровней взаимодействия между органами местной исполнительной власти и населением в электронной среде. При рассмотрении уровня информирования был сделан вывод о взаимодействии обозначенных агентов, реализуемом по принципу «запрос-ответ». Уровень консультирования характеризуется инициацией взаимодействия со стороны населения, когда представители органов исполнительной власти, обладающие большим опытом, дают детальные пояснения гражданам по решению конкретной практической задачи. Уровень партнерства связан с более организованными, спланированными и возобновляемыми взаимодействиями между властными структурами и населением. И, наконец, высший уровень гражданского управления представлен активными и неоднократными действиями граждан и представителей муниципальной власти на основе реализации принципа делегирования полномочий и обмена мнениями.

Каждый уровень отличается интенсивностью взаимодействия и сложностью проблем, решаемых или обсуждаемых в ходе интеракции. Типологизация уровней взаимодействия в интернет-пространстве позволяет сделать вывод о наличии различных форм взаимодействия, применяемых агентами. В общем виде взаимодействие органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве может быть осуществлено в «онлайн» и «офлайн» формах. В первом случае это взаимодействие в режиме реального времени, во втором – отложенное во времени взаимодействие. К первой группе можно отнести взаимодействие в ходе проведения вебинаров, онлайн-конференций и прямой линии в интернете с представителями органов исполнительной власти; ко второй группе – взаимодействие на сайте органа власти, предоставление государственных и муниципальных услуг в

электронном виде, переписку с использованием электронной почты, взаимодействие в процессе работы интернет-приемной, портала электронных петиций, сервисов электронного голосования за проект или гражданскую инициативу, электронных опросов. Взаимодействие на краудсорсинговых площадках, каналах на YouTube, в блогах и микроблогах, социальных сетях может осуществляться как в форме «онлайн», так и «офлайн».

Функции управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве разделяются на общие, направленные на рационализацию, стабилизацию и регуляцию, и специфические, посредством которых происходит интеграция и развитие взаимодействий в электронной среде. Что касается методов управления, то органы местной исполнительной власти применяют три группы методов: организационные, распорядительно-правовые и экономические. Логическая взаимосвязь функций и методов управления является отражением основного содержания механизма управления взаимодействием властных структур и населения в интернет-пространстве. Каждый элемент механизма несет определенную функциональную нагрузку. Выявленный в ходе теоретического исследования управленческий механизм наглядно демонстрирует субъектные возможности органов власти по управлению взаимодействием и субъектность населения, проявляющуюся через активное электронное участие в решении вопросов муниципального управления. Предложенная нами последовательность этапов управления предполагает целеполагание, сбор и анализ информации для принятия качественного управленческого решения и, наконец, информирование населения о ходе реализации и результатах принятого решения с последующей обратной связью.

По результатам опроса жителей города, большая часть респондентов, оценивая систему взаимодействия городских властей с населением в интернет-пространстве, характеризует ее как малоэффективную или неэффективную практику. К факторам, снижающим эффективность

взаимодействия, по мнению опрошенных, относится недостаточное информирование населения о формах интернет-взаимодействия, несовершенство сервисов обратной связи, низкий уровень компьютерной грамотности населения, а также недоступность интернет-соединения для части населения города и недостаточная разработанность нормативно-правовой базы, регламентирующей порядок взаимодействия органов городской власти и населения. Участники опроса видят также причину низкой степени эффективности практики взаимодействия с представителями органов местной исполнительной власти в электронной среде в недоверии населения к Интернету как к площадке взаимодействия с органами городской власти.

Поэтому к мерам, которые могли бы улучшить сложившуюся ситуацию, респонденты относят, создание системы широкого информирования населения о возможностях, механизме и порядке взаимодействия в интернет-пространстве, а также реализацию мероприятий, направленных на усовершенствование работы сервисов обратной связи и усиление контроля за процессом интернет-взаимодействия.

Итоги опроса жителей города коррелируют с экспертным мнением. Анализ мнения экспертов показал, что взаимодействие властных структур города и населения в интернет-пространстве организовано неэффективно. Опрошенные эксперты отмечают неполный объем реализации таких важных функций управления, как функция координации и функция мониторинга. Половина экспертов охарактеризовала реализацию функции контроля за результатами взаимодействия между городской исполнительной властью и населением в интернет-пространстве как неэффективную или отчасти эффективную, другая половина экспертов утверждает, что контроль как управленческая функция не реализуется. Низкой степенью эффективности, по мнению участников экспертного опроса, отличается и реализация функции социального развития, направленной на установление открытых и

доверительных отношений между властными структурами и жителями города.

Большинство экспертов отмечает отсутствие эффективного планирования реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве, что не позволяет создать условия, необходимые для электронного взаимодействия. Так, подавляющая часть экспертов высказала мнение о недостаточном характере развития инфраструктуры, обеспечивающей это взаимодействие, а также о том, что имеющаяся практика взаимодействия с населением в интернет-пространстве не учитывает реальные запросы жителей города и только частично ориентирована на решение текущих задач муниципального управления.

Основная проблема, сложившаяся в сфере реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве, – это отсутствие должного уровня реализации процесса информирования граждан о формах и условиях взаимодействия с представителями органов исполнительной власти в интернет-пространстве. Другая проблема связана с вопросом организации и регламентации электронного взаимодействия органов исполнительной власти и населения. Эксперты обращают внимание на недостаточную правовую регламентацию и сложности в процедуре выделения бюджетных средств для создания и оптимизации сервисов интернет-взаимодействия.

В ходе проведенного анализа документов не найдено программных документов и иных нормативно-правовых актов, полностью посвященных вопросу взаимодействия органов местной исполнительной власти с населением в интернет-пространстве.

Решение существующих проблем и использование ресурсов муниципального управления в полной мере становится возможным за счет реализации стратегии совершенствования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с

населением в интернет-пространстве. Осуществление управленческого плана предполагает использование расширенного перечня форм электронного взаимодействия, позволяющих полноценно организовать процесс взаимодействия между представителями властных структур и гражданами.

Этапы стратегии представляют собой комплекс следующих действий: целеполагание с определением цели и задач стратегии; сбор и анализ информации о состоянии системы взаимодействия городской исполнительной власти и граждан в интернет-пространстве; корректировка нормативно-правовой базы, обеспечивающей взаимодействие между органами местной исполнительной власти и населением в интернет-пространстве; организация электронного участия жителей города в процессе муниципального управления; формирование механизма общественного контроля за результатами взаимодействия между органами городской исполнительной власти и гражданами в интернет-пространстве; оценка практики изучаемого вида взаимодействия и корректировка плана мероприятий.

Последовательное применение мер стратегического воздействия и тщательная проработка нормативно-правовой базы позволит достичь цели эффективного электронного взаимодействия муниципальной власти и населения города в современных условиях. Вовлечение населения в процесс управления взаимодействием в интернет-пространстве и реализация принципа информационной открытости позволит повысить эффективность муниципального управления в целом.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/)
2. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/)
3. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_84602/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/)
4. Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_44571/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/)
5. Федеральный закон от 27.06.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61798/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/).
6. Постановление администрации Волгограда от 18.08.2016 г. № 1297 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации Волгограда, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://base.garant.ru/48507148>
7. Распоряжение Правительства РФ от 10.08.2013 г. № 1187-р «Об утверждении перечня общедоступной информации о деятельности федеральных государственных органов, органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления, размещаемой в

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных» [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70313602/>
8. Стратегия социально-экономического развития Волгограда до 2030 г. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.volgadmin.ru/d/strategy2030/index/47>
  9. Постановление администрации Волгограда от 29.12.2018 г. № 1863 «Об утверждении Перечня муниципальных программ, предлагаемых к реализации (реализуемых) на территории Волгограда» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550317956>
  10. Постановление главы Волгограда «О распределении обязанностей между главой Волгограда, заместителями главы Волгограда» № 1530 от 08.08.2008 г. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://base.garant.ru/20171725/>
  11. Абдульманов, А. А. Характеристика сети Интернет и ее значение в системе информатизации общества [Текст] / А. А. Абдульманов // Вестник экономической безопасности. – 2010. – № 2. – С. 76-79.
  12. Аверин, А. В. Органы государственной и муниципальной власти в социальных сетях: цели присутствия / А. В. Аверин, И. В. Погодина, Д. А. Авдеев // Государственная власть и местное самоуправление. – 2019. – № 6. – С. 7-10.
  13. Аверченков, А. В. Принятие управленческих решений на основе моделирования социально-экономического развития региона в информационной советуемой системе [Текст] / А. В. Аверченков, Е. Э. Аверченкова, Д. И. Гончаров // Вестник Брянского государственного технического университета. – 2018. – № 4 (65). – С. 76-82.
  14. Аверченкова, Е. Э. Процесс принятия управленческого решения на региональном уровне на основе использования информационной советуемой системы [Текст] / Е. Э. Аверченкова // Вестник Брянского

- государственного технического университета. – 2016. – № 5 (52). – С. 43-50.
15. Айдынов, Р. Э. Функции управления [Текст] / Р. Э. Айдынов // Бизнес-образование в экономике знаний. – 2017. – № 1. – С. 4-11.
  16. Акаев, Д. В. Интернет-проектирование в пространстве функционирования гражданского общества [Текст] / Д. В. Акаев // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2014. – № 6 (101). – С. 54-59.
  17. Андреев, А. В. «Публичная политика онлайн» и проблема управления политическими резонансами [Электронный ресурс] / А. В. Андреев. – Режим доступа: <http://vestnik.kemsu.ru/Content/journals/201231/154-158%20Andreev.pdf>
  18. Бабинцев, В. П. Солидарные основания гражданского общества в российском регионе [Текст] / В. П. Бабинцев, Г. Н. Гайдукова, Ж. А. Шаповал // Общество: социология, психология, педагогика. – 2020. – № 4 (72). – С. 14-19.
  19. Бабинцев, В. П. Публичные коммуникации власти и общества в регионе: проблемы и возможности конструктивных изменений [Текст] / В.П. Бабинцев, Ж. А. Шаповал // Власть. – 2018. – Т. 26. № 4. – С. 7-15.
  20. Баженова, Е. А. Блог как интернет-жанр [Текст] / Е. А. Баженова, И. А. Иванова // Вестник Пермского университета. Российская и зарубежная филология. – 2012. – № 4 (20). – С. 125-131.
  21. Байков, Н. М. Доверие как основополагающий базис гражданского общества [Текст] / Н. М. Байков // Власть и управление на Востоке России. – 2018. – № 1 (82). – С. 55-64.
  22. Белл, Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования [Текст] / Д. Белл. – М.: Academia. – 2004. – 790 с.
  23. Бикметов, Е. Ю. Брендинг и информационно-коммуникационные технологии как поддерживающие драйверы развития муниципальных

- образований [Текст] / Е. Ю. Бикметов, И. Я. Рувенный, Г. Х. Гильманова // Евразийский юридический журнал. – 2019. – № 4 (131). – С. 397-400.
24. Блау, П. М., Ричард Скотт В. Процессы коммуникации в формальных организациях [Текст] / П. М. Блау. – СПб.: Питер. – 2001. – 248 с.
25. Блумер, Г. Символический интеракционизм. Перспектива и метод; пер. с англ. А. Корбута [Текст] / Г. Блумер. – М.: Элементарные формы. – 2017. – 343 с.
26. Булгатова, Ю. С. Информационные технологии как средство модернизации государственного управления в современном обществе [Текст] / Ю. С. Булгатова, В. С. Дырхеев // Вестник Бурятского государственного университета. Экономика и менеджмент. – 2018. – № 1. – С. 8-16.
27. Бурганова, Л. А. Риск-коммуникация как механизм эффективного управления рисками [Текст] / Л. А. Бурганова, Э. И. Исхакова // Вестник экономики, права и социологии. – 2019. – № 1. – С. 132-135.
28. Бурганова, Л. А. Стратегическая компетенция государственных гражданских служащих: методология исследования [Текст] / Л. А. Бурганова, О. В. Юрьева // Вестник экономики, права и социологии. – 2016. – № 3. – С. 185-189.
29. Бурганова, Л. А., Юрьева, О. В. Модель стратегической компетенции государственных гражданских служащих [Текст] / Л. А. Бурганова, О. В. Юрьева // Вестник экономики, права и социологии. – 2017. – № 1. – С. 193-196.
30. Бурдые, П. Социальное пространство: поля и практики [Текст] / П. Бурдые. – СПб.: Алетейя. 2014. – 288 с. – ISBN 5-89329-761-X.
31. Былаева, Д. С. Сеть интернет как новый тип пространства [Текст] / Д. С. Былаева // Научно-технические ведомости СПбГУ. – 2016. – № 2. – С. 124-130.

32. Василенко, Л. А. Социальные сети в глобализующемся мире: культура безопасности и демократия [Текст] / Л.А. Василенко // Коммуникология. – 2013. – № 2. – С. 77-82.
33. Ваховский, А. М. Интернет-пространство: эволюция форм политического участия [Текст] / А. М. Ваховский // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2016. – № 4. – С. 13-21.
34. Вершинин, М. С. Политическая коммуникация в информационном обществе [Текст] / М.С. Вершинин. – Санкт-Петербург: Изд-во Михайлова В. А. – 2001. – 253 с. – ISBN 5-8016-0250-X.
35. Видясова, Л. А. Исследование социального доверия информационным технологиям при предоставлении электронных государственных услуг и использовании порталов электронного участия (кейс Санкт-Петербурга) [Текст] / Л. А. Видясова, Е. Ю. Видясов, Я. Д. Тенсина // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. – 2019. – № 5. – С. 43-57.
36. Видясова, Л. А. Смирнова П. В. Исследование образа «умного города» глазами жителей Петербурга [Текст] / Л.А. Видясова, П.В. Смирнова // Информационные ресурсы России. – 2019. – № 2 (168). – С. 35-38.
37. Видясова, Л. А., Тенсина, Я. Д. Исследование доверия жителей Санкт-Петербурга к использованию информационных технологий для взаимодействия с органами власти [Текст] / Л. А. Видясова, Я. Д. Тенсина // International Journal of Open Information Technologies. – 2020. – Т. 8. № 1. – С. 42-46.
38. Винер, Н. Человек управляющий [Текст] / Н. Винер. – Санкт-Петербург: Питер. – 2001. – 288 с. – ISBN 5-318-00214.
39. Винер, Н. Кибернетика и общество [Текст] / Н. Винер. – М.: АСТ. – 2019. – 202 с.

40. Войскунский, А. Е. Интернет – новая область исследований в психологической науке [Текст] / А. Е. Войскунский // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ. – 2002. – С. 82-101.
41. Войнилов, Ю. Л. Дж. Г. Мид как основатель «символического интеракционизма» [Текст] / Ю. Л. Войнилов // Общество: социология, психология, педагогика. – 2016. – № 9. – С. 18-20.
42. Воржецов, А. Г. Социологическое моделирование системы регионального управления в контексте современности [Текст] / А. Г. Воржецов, К. А. Владимирова // Вопросы управления. – 2017. – № 46. – С. 104-110.
43. Воробьева, Е. А. Онлайн-конференции как способ взаимодействия власти и общества [Текст] / Е. А. Воробьева // Личность. Культура. Общество. – 2010. – Т. XII. Вып. 3 (№№ 57–58). – С. 243-248.
44. Гелих, О. Я. Управление и власть: философско-социологический анализ [Текст] / О. Я. Гелих // Философия права. – 2012. – № 4 (53). – С. 99-105.
45. Гидденс, Э. Устроение общества: Очерк теории структуризации [Текст] / Э. Гидденс. – М.: Академический проект. – 2005. – 528 с. – ISBN 5-8291-0629-9.
46. Горбатюк, Е.С. Основные теории местного самоуправления: аналитический обзор [Текст] / Е.С. Горбатюк // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6. Политология. Международные отношения. – 2015. – № 1. – С. 21-27.
47. Горин, Е. В. Дискурс Интернета в аспекте воздействия на пользователя [Текст] / Е. В. Горин // Политическая лингвистика. – 2015. – № 2 (52). – С. 150-155.
48. Данилин, А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «электронного правительства» [Текст] / А.В. Данилин. – М.: Инфра-М.– 2004. – 170 с. – ISBN 5-16-001876-X.

49. Дейк, ван Т. А. Язык. Познание. Коммуникация [Текст] / Ван Т.А. Дейк. – М.: БГК им. И. А. Бодуэна де Куртенэ. – 2000. – 308 с. – ISBN: 5-80157-202-3.
50. Демпси, Дж. Электронное правительство и его выгоды для широких масс / Государственное управление в переходных экономиках: Ежеквартальное издание программы «Инициатива реформирования местного самоуправления и государственных услуг» [Текст] / Дж. Демпси. – М.: Институт открытого общества. – 2003. – 123 с.
51. Демушина, О. Н. Нормативно-правовое регулирование электронного участия граждан в России [Текст] / О. Н. Демушина // Научный вестник Волгоградского филиала РАН-ХиГС. – 2016. – № 3. – С. 21-24.
52. Демушина, О. Н. Анализ сервисов и платформ электронного участия граждан (на примере Волгоградской области) [Электронный ресурс] / О.Н. Демушина. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-servisov-i-platform-elektronnogo-uchastiya-grazhdan-na-primere-volgogradskoy-oblasti>
53. Демушина, О. Н. Использование технологий Web 2.0 в государственном управлении [Текст] / О. Н. Демушина // Вестник Московского университета Сер. 21. Управление (государство и общество). – 2016. – № 3. – С. 63-79.
54. Демушина, О. Н. Порталы электронных петиций как форма взаимодействия институтов власти и граждан в России [Текст] / О. Н. Демушина // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. – 2016. – № 4. – С. 176-180.
55. Демушина, О. Н. Факторы повышения эффективности электронного участия граждан // ARS ADMINISTRANDI. – 2017. – Том 9. № 2. – С.132-151.
56. Демушина, О. Н. Электронные коммуникации как канал взаимодействия власти и общества на региональном уровне // Стратегические коммуникации в современном мире / Сборник материалов по

- результатам научно-практических конференций Пятой и Шестой Международных научно-практических конференций, Четвертой и Пятой всероссийских научно-практических конференций. – 2018. – С. 471-475.
57. Добринская, Д. Е. Киберпространство: территория современной жизни [Текст] / Д. Е. Добринская // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. – 2018. – Т. 24. № 1. – С. 52-70.
58. Долженко, Р. А. Краудсорсинг как инструмент мобилизации интеллектуальных ресурсов: опыт использования в Сбербанке России [Текст] / Р. А. Долженко, А. В. Бакаленко // Российский журнал менеджмента. Russian Management Journal. – 2016. – Т. 14. № 3. – С.77-102.
59. Долженков, В. Н. Характерные черты и особенности интерактивной модели коммуникации [Текст] / В. Н. Долженков // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2018. – № 3 (81). – С. 307-309.
60. Друкер, П. Ф. Задачи менеджмента в XXI веке [Текст] / П. Ф. Друкер. – М.: Вильямс. – 2018. – 286 с.
61. Друкер, П. Классические работы по менеджменту [Текст] / П. Друкер. – М.: «Альпина Паблишер». – 2015. – 380 с.
62. Ефимов, Е. Г. Социальные интернет-сети (методология и практика исследования): монография [Текст] / Е.Г. Ефимов. – Волгоград: Волгоградское научное издательство. – 2015. – 168 с. – ISBN 978-5-00072-109-4.
63. Ефремова, А. А. Интернет-коммуникация как средство мобилизации общества // Международный студенческий научный вестник. – 2017. – № 1. [Электронный ресурс] / А.А. Ефремова. – Режим доступа: <http://eduherald.ru/ru/article/view?id=16861>.
64. Жичкина, А. Е. Современные исследования виртуальной коммуникации: проблемы, гипотезы, результаты [Текст] / А. Е. Жичкина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА. – 2004. – 165 с.

65. Жуков, А. З. Основные проблемы правового регулирования интернет-отношений в РФ [Текст] / А. З. Жуков // Проблемы экономики и юридической практики. – 2018. – № 5. – С. 282-286.
66. Золотарев, А. В. Коммуникативные технологии в осуществлении взаимодействия с органами государственной власти [Текст] / А. В. Золотарев // Интернет журнал «Науковедение». – 2016. – Т. 8, № 4. – С. 1-16.
67. Зотов, В. Б. Информационно-коммуникационные технологии – лейтмотив городского управления [Текст] / В. Б. Зотов, И. А. Бронников // Власть. – 2015. – № 11. – С. 94-100.
68. Зотов, В. В. Информационно-коммуникационные основы диалога власти и общества [Текст] / В. В. Зотов // Коммуникология. – 2013. – № 2. – С. 66-76.
69. Иванов, Д. В. Императив виртуализации: современные теории [Текст] / Д. В. Иванов. – Санкт-Петербург: Изд. С.-Петербург. ун-та. – 2002. – 212 с. – ISBN 5-288-03117-7.
70. Иванова, Н. Л., Внедрение инноваций в сфере государственного управления [Текст] / Н. Л. Иванова, Е. Н. Дубиненкова // Вопросы управления. – 2014. – № 4 (29). – С. 33-44.
71. Иванова, Т. Н. Формирование социальных институтов в современном обществе (на примере интернет-блога) [Текст] / Т. Н. Иванова// Карельский научный журнал. – 2015. – № 2 (11). – С. 32-35.
72. Ивушкина, Е. Б., Технологизация современного общества [Текст] / Е.Б. Ивушкина, О.М. Калмыкова // Гуманитарные и социальные науки. – 2014. – № 2. – С. 346-349.
73. Ильин, А. С. Краудсорсинг как инструмент модернизации государственного и муниципального управления [Текст] / А.С. Ильин // Материалы VIII международной научно-практической конференции «Регионы России: стратегии и механизмы модернизации,

инновационного и технологического развития», 31 мая-1 июня 2012 г. М.: ИНИОН РАН. – 2012. – С. 90-95.

74. Иноземцев, В. Л. Современное постиндустриальное общество: природа, противоречия, перспективы: учебное пособие для студентов вузов [Текст] / В. Л. Иноземцев. – М.: Логос. – 2000. – 304 с.
75. Кайль, Я. Я., Направления развития информационных технологий в публичном управлении России: федеральный уровень [Текст] / Я. Я. Кайль, Р. М. Ламзин, В. С. Воловик // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. – 2016. – № 2. – С. 23-29.
76. Кастельс, М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура [Текст] / М. Кастельс. – М.: АСТ. – 2000. – 384 с. – ISBN 5-7598-0069-8.
77. Киселёв, А. С. Причины и необходимость использования информационных технологий в деятельности российского государственного аппарата [Текст] / А. С. Киселев // Социально-экономические явления и процессы. – 2015. – Т. 10. № 9. – С. 190-197.
78. Колобаева, Н.Е. Особенности реализации права на распространение информации при использовании сети Интернет [Текст] / Н. Е. Колобаева // Российское право: Образование. Практика. Наука. – 2019. – № 4. – С.4-11.
79. Коулман, Дж. Капитал социальный и человеческий [Электронный ресурс] URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/217/076/1232/011kOULMAN.pdf>
80. Кузеванова, А. Л., Смолина, Е. Г. Управленческая практика в сфере взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве: экспертная оценка и общественное мнение (на материалах г. Волгограда) / А. Л. Кузеванова, Е. Г. Смолина // Медицина. Социология. Философия. Прикладные исследования. – 2020. – №1. – С. 21-26.
81. Кузеванова, А. Л., Ширяева, В. А. Практика использования управленческих технологий формирования доверия населения органами исполнительной власти: социологический анализ (на материалах

- Волгоградской области) [Текст] / А. Л. Кузеванова, В. А. Ширяева // Общество: социология, психология, педагогика. – 2018. – № 12. – С. 74-80.
82. Кузьмин, А. В. Основы обеспечения открытости в деятельности органов государственной власти в РФ [Текст] / А.В. Кузьмин // Ученые записки Тамбовского отделения РoСМУ. – 2018. – № 9. – С. 188-197.
83. Курбатов, В. И. NET – мышление: новые реалии информационной эры [Текст] / В. И. Курбатов // Гуманитарий Юга России. – 2017. – Том 6. № 6. – С. 1-9.
84. Курносова, Е. Социальные сети в цифрах [Электронный ресурс] / Е. Курносова. – Режим доступа: [https://mediascope.net/upload/iblock/f97/18.04.2019\\_Mediascope\\_%D0%95%D0%B2%D0%B0\\_%D0%A0%D0%98%D0%A4+%D0%9A%D0%98%D0%91%202019.pdf](https://mediascope.net/upload/iblock/f97/18.04.2019_Mediascope_%D0%95%D0%B2%D0%B0_%D0%A0%D0%98%D0%A4+%D0%9A%D0%98%D0%91%202019.pdf)
85. Лаврик, Н. В. Электронная демократия: мировой опыт [Текст] / Н. В. Лаврик // Вестник Забайкальского государственного университета. – 2017. – № 2 (67). – С. 67-75.
86. Лебедева, Е. В. Публичное пространство постсоветского города: возможности для развития социальности и «кризис публичности» [Текст] / Е. В. Лебедева // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2017. – С. 74-92.
87. Литвак, Н. В. Информационное общество: перманентная эволюция [Текст] / Н. В. Литвак. – М.: Колос. – 2008. – 414 с. – ISBN 978-5-10-004029-3.
88. Лысенко, Г. В. Коммуникативные основания субъектности власти и общества. Автореф. диссертации на соискание ученой степени доктора социологических наук [Текст] / Г.В. Лысенко. – М.: 2011. – 50 с.
89. Львова, М. И. Интернет-медиа как инструмент взаимодействия граждан и представителей власти [Текст] / М. И. Львова, Е. А. Ляшенко, В. Г.

- Благодатских // Глобальный научный потенциал. – 2017. – № 11 (80). – С. 89-91.
90. Макарова, О.В. Общественный контроль за соблюдением открытости информации о деятельности публичной власти [Текст] / О.В. Макарова // Журнал российского права. – 2017. – № 7. – С. 54-63.
91. Макклюэн, М. Понимание медиа. Внешние расширения человека [Текст] / М. Макклюэн. – М.: Кучково поле. – 2018. – 464 с.
92. Маковейчук, А. В. Перспективы цифровизации политической сферы на региональном уровне в современной России [Текст] / А. В. Маковейчук // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. – 2018. – № 4. – С. 10-16.
93. Макотченко, В. И. Муниципальное управление: особенности социального взаимодействия [Текст] / В. И. Макотченко // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. – 2014. – № 2. – С. 339-350.
94. Малахов, О. В. Информационная открытость деятельности органов государственной власти: региональные практики [Текст] / О.В. Малахов // Среднерусский вестник общественных наук. – 2015. – № 2 (38). – С. 83-91.
95. Мальцев, А. О. Средства коммуникации дистанционного обучения [Текст] / А. О. Мальцев // Фундаментальные исследования. – 2009. – № 3. – С. 106-109.
96. Мартыненко, Т. С. Трансформация предмета социологии в работах Б. Латура и Дж. Урри [Текст] / Т. С. Мартыненко // XX Международная конференция памяти профессора Л. Н. Когана «Культура, личность, общество в современном мире: методология, опыт эмпирического исследования», 16-17 марта 2017 г. Екатеринбург. – 2017. – С. 158-168.
97. Материалы с официального сайта «Инфометр» [Электронный ресурс] Режим доступа: [http://infometer.org/analitika/foiv\\_smm\\_2014](http://infometer.org/analitika/foiv_smm_2014)

98. Моисеева, М. Б. Технологическая основа социальных взаимодействий в интернет-пространстве [Текст] / М. Б. Моисеева, Д. Н. Дорофеев, М. С. Матвеев // Проблемы науки. – 2018. – № 1 (25). – С. 85-87.
99. Моль, Р. Энциклопедия государственных наук [Текст] / Р. Моль. – Спб.; М.: Изд-во М.О. Вольфа. – 1868. – 591 с.
100. Назаров, М. М. Медиа, институты и доверие российских граждан [Текст] / М. М. Назаров, В. Н. Иванов, М. А. Кублицкая // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. – 2019. – № 2. – С. 277-288.
101. Назарчук, А. В. Теория коммуникации в современной философии [Текст] / А.В. Назарчук. – М.: Прогресс-традиция. – 2009. – 320 с.
102. Немцев, А. В. Взаимодействие органов власти и населения Курской области в интернет-пространстве [Текст] / А.В. Немцев // Ученые записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета. – 2013. – № 3-1 (27). – С. 308-314.
103. Никовская, Л. И., Скалабан И. А. Гражданское участие: особенности дискурса и тенденции реального развития [Текст] / Л. И. Никовская, И. А. Скалабан // Полис. Политические исследования. – 2017. – № 6. – С. 43-60.
104. Одинцова, М. А. Целеполагание как одна из ключевых проблем стратегического менеджмента [Текст] / // Экономический журнал. – 2016. – № 1 (41). – С. 52-62.
105. Орлова, Л. В. Власть – бизнес – гражданское общество: проблемы формирования коммуникаций, прогнозирования, проектирования и регулирования социокультурных процессов на прикладном уровне [Текст] / Л. В. Орлова // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. Социальные, гуманитарные, медико-биологические науки. – 2019. – № 65. – С. 70-79.
106. Официальный сайт Минкомсвязи [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/events/39510/>

107. Перфильев, Ю. Ю. Российское интернет-пространство: развитие и структура [Текст] / Ю.Ю. Перфильев. – М.: Гардарики. – 2003. – 272 с.
108. Погодина, Е. А., Мингачев, Р. М. Организация и оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде [Текст] / Е. А. Погодина, Р. М. Мингачев // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2012. – № 6 (42). – С. 8-15.
109. Подорова-Аникина, О. Н. Условия и ключевые задачи реализации коммуникативной стратегии государственной власти в современной России [Текст] / О. Н. Подорова-Аникина // Теории и проблемы политических исследований. – 2019. – Т. 8. № 1А. – С. 129-135.
110. Попов, А. В. Блоги. Новая сфера влияния [Текст] / А.В. Попов. – М.: Манн, Иванов и Фербер. – 2008. – 336 с.
111. Попов, В. Д. Информациология и информационная политика [Текст] / В.Д. Попов. – М.: Изд-во РАГС. – 2001. – 116 с.
112. Попов, Е. А. Подходы к изучению гипертекста [Текст] / Е.А. Попов // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. – 2015. – С. 167-171.
113. Почепцов, Г. Г. Теория коммуникации [Текст] / Г. Г. Почепцов. – М.: Рефлбук; Киев: Ваклер. – 2005. – 656 с.
114. Пригожин, А. И. Социология организаций [Текст] / А. И. Пригожин. – М.: ЛЕНАНД, УРСС. – 2015. – 255 с.
115. Пясецкая, Е. Н. Информационно-коммуникационные процессы управления городом: опыт исследования [Текст] / Е. Н. Пясецкая // Среднерусский вестник общественных наук. – 2014. – 6 (36). – С. 148-151.
116. Ракитов, А. И. Человек в оцифрованном мире [Текст] / А. И. Ракитов // Философские науки. – 2016. – № 6. – С. 32–46.
117. Расходчиков, А. Н. Сетевая реакция горожан на масштабные градостроительные проекты как проявление специфической формы

- гражданской субъектности [Текст] / А. Н. Расходчиков // Власть. – 2017. – № 4. – С. 81-86.
118. Расходчиков, А. Н. Информационно-коммуникационное взаимодействие власти и общества: в поиске эффективных технологий [Текст] / А.Н. Расходчиков // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2017. – № 2. – С. 263-273.
119. Расходчиков, А. Н. Актуальные модели и технологии взаимодействия органов власти и управления с населением в интернет-среде [Текст] / А.Н. Расходчиков // Власть. – 2015. – № 5. – С. 118-121.
120. Рубцова М. В. Social practices of interaction in the system of public administration and planning in soviet russia: history of origin and causes of crisis [Текст] / М. В. Рубцова, Е. А. Васильева, Л. Т. Волчкова, С. А. Гашков // Политика и общество. – 2018. – № 9. – С. 16-30.
121. Савельев, И. Л., Насыров, И. Р. Технологии краудсорсинга в государственном управлении [Текст] / И. Л. Савельев, И. Р. Насыров // Ученые записки Казанского университета. Серия Гуманитарные науки. – 2012. – Т.154. № 6. – С. 94-104.
122. Сапон, И. В. Формы регуляции социального взаимодействия в интернет-общностях [Текст] / И.В. Сапон // Вестник Омского университета. – 2014. – № 3. – С. 72-73.
123. Сведения с официального сайта цифрового издания РБК [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://cnews.ru/news/top/2019-04-08\\_rossiya\\_upala\\_v\\_rejtinge\\_stran\\_po\\_razvitiyu\\_tsifrovogo](https://cnews.ru/news/top/2019-04-08_rossiya_upala_v_rejtinge_stran_po_razvitiyu_tsifrovogo)
124. Секирина, Е. Е. Модернизация публичного управления в условиях развития информационного общества [Текст] / Е. Е. Секирина // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. – 2018. – № 2. – С. 200-206.
125. Синютин, А. А. Ритуал как предмет социологических исследований [Текст] / А. А. Синютин // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2017. – № 12. – С. 103-106.

126. Смолина, Е. Г. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве: противоречия и перспективы (на материалах г. Волгограда) / Е. Г. Смолина // // Теория и практика общественного развития. – 2019. – № 12. – С. 27-34.
127. Смолина, Е. Г. Взаимодействие органов исполнительной власти и населения в интернет пространстве: уровни и возможности управления [Текст] / Е. Г. Смолина // Национальный форум молодых исследователей: сборник статей Международной научно-практической конференции (25 декабря 2019 г.) – Петрозаводск: МЦНП «Новая наука». – 2019. – С. 198-202.
128. Смолина, Е. Г. Уровни и формы взаимодействия органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве (на материалах г. Волгограда) [Текст] / Е. Г. Смолина // Colloquium-journal. – 2020. – №2 (54). – С.13-15.
129. Соколов, А. В., Маклашин, И. С. Особенности интернет-пространства как площадки взаимодействия [Текст] / А. В. Соколов, И. С. Маклашин // Власть. – 2013. – № 3. – С. 60-63.
130. Степанова, А. М. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде: исследование, анализ, направления совершенствования [Текст] / А. М. Степанова // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. – 2014. – № 1 (9). – С. 30-34.
131. Степанова, Т. Е. Экономика знаний: методологический аспект [Текст] / Т.Е. Степанова. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та. – 2004. – 125 с. – ISBN 5-292-03271-9.
132. Стиглер, Дж. Гражданин и государство. Эссе о регулировании [Текст] / Дж. Стиглер. – М.: Изд-во Института Гайдара. – 2017. – 336 с.
133. Стоуньер, Т. Информационное богатство: профиль постиндустриальной экономики. Новая технократическая волна на Западе [Текст] / Т. Стоуньер. – М.: АСТ. – 1986. – 430 с.

134. Суборова, Е. Л. Муниципальный Интернет-сайт как инструмент развития эффективного коммуникативного взаимодействия [Текст] / Е.Л. Суборова // Известия Иркутской государственной экономической академии. – 2009. – №3. – С.142-146.
135. Сулимин, А. Н. Особенности реализации принципов открытого (электронного) регионального управления в Астраханской области [Текст] / А. Н. Сулимин // Вестник экспертного совета. – 2015. – № 3 (3). – С. 55-62.
136. Тавокин, Е. П. Социология управления [Текст] / Е. П. Тавокин. – М.: Саарбрюккен. – 2015. – 315 с.
137. Телешина, Н. Н. Виртуальное пространство как новая юридическая конструкция: к постановке проблемы [Текст] / Н. Н. Телешина // Юридическая техника. – 2013. – № 7. – С. 740-748.
138. Телешина, Н. Н. Современные формы взаимодействия населения и органов власти [Текст] / Н. Н. Телешина // Диалог. – 2017. – № 1 (6). – С. 30-37.
139. Тихонов, А. В. От социологии менеджмента к социологии управления [Текст] / А. В. Тихонов // Социологические исследования. – 2011. – № 2. – С.40-45.
140. Тихонов, А. В. Об институционализации управления в современной России [Текст] / А. В. Тихонов // Управленческое консультирование. – 2010. – № 1. – С. 59-75.
141. Тихонов, А.В. Проблемы реформирования властно-управленческой вертикали в контексте процессов социокультурной модернизации регионов [Электронный ресурс] / А. В. Тихонов. – М.: Институт социологии РАН. – 2016. – 348 с.
142. Тихонов, А. В. Социология управления: фундаментальное и прикладное знание [Текст] / А. В. Тихонов. – М.: Канон+, РООИ «Реабилитация». – 2014. – 560 с.

143. Тоффлер, Э. Третья волна [Текст] / Э. Тоффлер. – М.: ООО «Фирма «Издательство АСТ». – 2004. – 784 с.
144. Урри, Дж. Социология за пределами обществ: виды мобильности для XXI столетия / пер. с англ. Д. Кралечкина; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики» [Текст] / Дж. Урри. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики. – 2012. – 336 с.
145. Устинова, О. В., Курашенко, И. А. Коммуникативные технологии в повышении эффективности взаимодействия муниципальных органов власти и населения [Текст] / О. В. Устинова, И. А. Курашенко // В сб.: Перспективы развития науки и образования: Сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции: в 14 частях. – 2012. – С. 141–143.
146. Ушкин, С. Г. Социология социальных сетей: ретроспективный анализ [Текст] / С.Г. Ушкин // Социологический журнал. – 2013. – № 1. – С. 94–111.
147. Фролов, Ю. В. Подготовка и проведение вебинаров. Учебно-методическое пособие для преподавателей, студентов и слушателей системы повышения квалификации [Текст] / Ю. В. Фролов. – М.: МГПУ. – 2011. – 30 с.
148. Фролова, Е. А., Ушакова, Э. Т. Элементы институционального механизма социальной ответственности субъектов интернет-пространства [Текст] / А. В. Тихонов, Е. А. Фролова, Э. Т. Ушакова // Вестник Томского государственного университета. Экономика. – 2015. – № 4 (32). – С. 88-102.
149. Фролова, Е.В. Взаимодействие населения и местной власти: проблемы и новые возможности [Текст] / Е.В. Фролова // Социологические исследования. – 2016. – № 4. – С. 59-64.
150. Фролова, И. В., Елинсон, М. А. Интернет-коммуникация как феномен глобализирующегося мира [Текст] / И. В. Фролова, М. А. Елинсон // Вестник Башкирского университета. – 2015. – Т. 20. № 3. – С. 1084.

151. Фукуяма, Ф. Конец истории и последний человек [Текст] / Ф. Фукуяма. – М.: АСТ. – 2010. – 588 с. – ISBN 978-5-17-059140-4.
152. Хоманс, Дж. К. Социальное поведение: его элементарные формы (главы 1, 3, 4, 18) [Текст] / Дж. К. Хоманс // Социальные и гуманитарные науки. Серия 11. Социология. – 2001. – № 2. – С.117-163.
153. Чаган, Н. Г. Инфотейенмент как явление медиакультуры [Текст] / Н.Г. Чаган // Вестник университета Российской академии образования. – 2014. – № 2. – С. 76-82.
154. Чаннов, С. Е. Ограничение доступа к отдельным видам информации в сети Интернет [Текст] / С. Е. Чаннов // Власть. – 2013. – № 6. – С. 83-87.
155. Чернов, А. А. Становление глобального информационного общества. Проблемы и перспективы [Текст] / А.А. Чернов. – М.: Дашков и К. – 2003. – 232 с.
156. Шабшин, И. И. Психологические особенности и феномены коммуникации в интернете [Текст] / И. И. Шабшин // Московский психотерапевтический журнал. – 2005. – № 1. – С.15-18.
157. Шаев, Ю. М. Информационная избыточность и цифровой детокс в контексте онтологии коммуникации [Текст] / Ю. М. Шаев // Гуманитарный вектор. – 2018. – № 3. – С. 23-27.
158. Швецов, А. Н. Агентно-ориентированный подход к построению интеллектуальных информационно-телекоммуникационных систем [Текст] / А. Н. Швецов, С. В. Дианов, А. А. Суконщиков // Вестник Череповецкого государственного университета. – 2018. – № 6. – С. 55-65.
159. Шеннон, К. Работы по теории информации и кибернетике [Текст] / К. Шеннон. – М.: Изд-во иностранной литературы. – 654 с.
160. Шепелев, П. В. Сущность и содержание социального управления [Текст] / П. В. Шепелев // Теория и практика общественного развития. – 2016. – № 12. – С. 42-44.

161. Широких, Е. А. Причины коммуникативных неудач в интернет-дискурсе [Текст] / Е. А. Широких // Вестник Удмуртского университета. Серия «История и филология». – 2016. – Т.6. №3. – С. 86-92.
162. Ширяева, В. А. Доверие населения к органам государственной исполнительной власти и перспективы использования управленческих технологий его формирования: социологический анализ (на материалах Волгоградской области) [Текст] / В. А. Ширяева // Общество: социология, психология, педагогика. – 2018. – № 12. – С. 94-100.
163. Штомпка, П. Социология. Анализ современного общества: Пер. с польск. С.М. Червонной [Текст] / П. Штомпка. – М.: Логос. – 2005. – 664 с. – ISBN 5-98704-024-8.
164. Шустов, В. Г. Теории местного самоуправления: политологический контекст [Текст] / В. Г. Шустов // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. – 2013. – № 2 (118). – С. 244-250.
165. Яницкий, О. Н. Четвертая научно-техническая революция и глубинные изменения процессов глобализации [Текст] / О. Н. Яницкий // Вестник Института социологии. – 2017. – № 21. – С. 12-34.
166. Яновский, А. В. Функциональные характеристики современных информационно-технологических факторов как императива совершенствования системы публичного управления [Текст] / А. В. Яновский // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. – 2017. – № 1-2. – С. 257-265.
167. Attour, A., Longhi, C. Local e-government in France: Towards a typology [Développement de l'administration électronique par les communes françaises: Éléments pour une typologie raisonnée] // Geographie Economie Societe. – 2014. – Volume 16, Issue 1. – P.5-32.

168. Baxter, D. J. E-Governance and e-participation via online citizen budgets and electronic lobbying: Promises and challenges // *World Affairs*. – 2017. – Volume 180, Issue 4. – P. 4-24.
169. Becker, H. S., Faulkner, R.R. *Thinking Together: An E-Mail Exchange and All That Jazz*, Los Angeles, CA.: USC Annenberg Press. – 2013. – 174 p.
170. Bennett, D. Factors influencing the success of an E-participation project in South Africa [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://open.uct.ac.za/bitstream/item/16533/thesis\\_com\\_2015\\_lrxdin001-thesis.pdf?sequence=1](https://open.uct.ac.za/bitstream/item/16533/thesis_com_2015_lrxdin001-thesis.pdf?sequence=1)
171. Breton, F. *Le culte d'Internet : une menace pour le lien social?* – 2000. –P. 42.
172. Budding, T., Faber, B., Gradus, R. Assessing electronic service delivery in municipalities: determinants and financial consequences of e-government implementation // *Local Government Studies*. – 2018. – Volume 44, Issue 5. – P. 697-718.
173. Butt, N., Warraich, N. F., Tahira, M. Development level of electronic government services: An empirical study of e-government websites in Pakistan // *Global Knowledge, Memory and Communication*. – 2019. – Volume 68, Issue 1-2. – P.33-46.
174. Chen, Y. C., Hu, L. T., Tseng, K. C., Juang, W. J., Chang, C. K. Cross-boundary e-government systems: Determinants of performance // *Government Information*. – 2019. – Volume 36, Issue 3. – P. 449-459.
175. Coase, R. *Essays on Economics And Economists*. – М.: Изд-во Института Гайдара, Международные отношения, Факультет свободных искусств и наук СПбГУ.– 2016. – 288 с.
176. Costello, M., Hawdon, J., Bernatzky, C., Mendes, K. Social Group Identity and Perceptions of Online Hate // *Sociological Inquiry*. – 2019. – 89(3). P. – 427-452.
177. De Miranda, E.A.C., Muñoz-Cañavate, A. The websites and information services to citizens: A study of 308 municipalities in Portugal. | [Los sitios web como servicios de información al ciudadano: Un estudio sobre los 308

- ayuntamientos de Portugal] // *Anales de Documentacion*. – 2015. – Volume 18, Issue 1. – P. 16-24.
178. Fountain, J. *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. – Brookings. – 2001. – 256 c.
179. Gagliardi, D., Schina, L., Sarcinella, M.L., (...), Niglia, F., Corallo, A. *Information and communication technologies and public participation: interactive maps and value added for citizens* // *Government Information Quarterly*. – 2017. – 34 (1). – P. 153-166.
180. Jameel, A., Asif, M., Hussain, A. *Good governance and public trust: Assessing the mediating effect of E-government in Pakistan* // *Lex Localis*. – 2019. – Volume 17, Issue 2. – P. 299-320.
181. Lash, S. *Critique of Information*. – London: Thousands of Oars (Ca). – 2002. – P.4.
182. Lee, J. *10 Year Retrospect on Stage Models of e-Government: A Qualitative Meta-synthesis* // *Government Information Quarterly*. – 2010. – Volume 27, Issue 3. – P. 220-230.
183. Lee-Geiller, S., Lee, T.D. *Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation* // *Government Information Quarterly*. – 2019. – Volume 36, Issue 2. – P. 208-225.
184. Lindgren, I., Madsen, C., Hofmann, S., Melin, U. *Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services* // *Government Information Quarterly*. – 2019. – Volume 36, Issue 3. – P. 427-436.
185. Liu, S.M., Yuan, Q. *The Evolution of Information and Communication Technology in Public Administration* // *Public Administration and Development*. – 2015. – Volume 35, Issue 2. – P.140-151.
186. Lupien, P., Chiriboga, G. *Use of information and communications technologies by Indigenous civil society organizations in Ecuador* // *Information Communication and Society*. – 2019. – Volume 22, Issue 8. – P.1029-1043.

187. Ma, L., Zheng, Y. National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries // *International Review of Administrative Sciences*. – 2019. – Volume 85, Issue 3. – P.506-526.
188. McInroy, L. B., Craig, S. L., Leung, V. W. Y. Platforms and Patterns for Practice: LGBTQ+ Youths' Use of Information and Communication Technologies // *Child and Adolescent Social Work Journal*. – 2019. – № 36 (5). – P. 507-520.
189. Novo, A. An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-government over citizens' online engagement Vicente // *Government Information Quarterly*. – 2014. – № 7. – P. 379-387.
190. O'Sullivan, S., Walker, C. From the interpersonal to the internet: social service digitisation and the implications for vulnerable individuals and communities // *Australian Journal of Political Science*. – 2018. – Volume 53, Issue 4. – P. 490-507.
191. Poster, M. *The Mode of Information: Poststructuralism and Social Context*. – Malden.: Polity press. – 2013. – 208 p.
192. Rubtcova, M. The effectiveness of communication channels in government and business communication / M. Rubtcova A. Sanina, A. Balashov, D. Satinsky // *Information Polity*. – 2017. – T. 22. – № 4. – C. 251-266.
193. Ruus, J. *Democratic participation at the local level in post-communist states: Estonia, Latvia, Lithuania* // VS Verlag für Sozialwissenschaften. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. – 2011. – № 2. – P. 268-269.
194. Rybachuk, O. The role of modern Internet communications in the development of information exchange between power and publicity // *Znanstvena Misel*. – 2019. – № 2-2 (27). – P. 49-53.
195. Schwarz, O. Facebook Rules: Structures of governance in digital capitalism and the control of generalized social capital // *Theory, Culture & Society*. – 2019. – № 36 (4). – P. 117–141.

196. Urry, J. *Sociology beyond Societies: Mobilities for the Twenty-first Century* [Электронный ресурс] Режим доступа: [https://www.researchgate.net/Societies\\_Mobilities\\_for\\_the\\_Twenty-First\\_Century](https://www.researchgate.net/Societies_Mobilities_for_the_Twenty-First_Century)
197. Williams, S., Clausen, M., Robertson, A. et al. *Methodological Reflections on the Use of Asynchronous Online Focus Groups in Health Research // International J. of Qualitative Methods*. 2012. – Volume 11, Issue 4. – P. 368-383.
198. Yang, K. C. C., Kang, Y. *Microblogs, jasmine revolution, and civil unrest: Reassessing the emergence of public sphere and civil society in People's Republic of China // Censorship, Surveillance, and Privacy: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. – 2018. – № 3. – P.1153-1178.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

**Анкета «Взаимодействие органов местной исполнительной власти  
и населения г. Волгограда в интернет-пространстве»**

*Уважаемый респондент!*

Просим Вас принять участие в опросе жителей города Волгограда, проводимом с целью изучения взаимодействия органов местной исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве.

Заполнить анкету достаточно просто: необходимо внимательно прочесть каждый вопрос и представленные варианты ответа к нему, выбрать тот вариант ответа, который в наибольшей степени соответствует Вашей позиции, представлению, мнению. Анкета анонимна, полученные результаты опроса будут использованы только в обобщенном виде.

*Заранее благодарим за сотрудничество!*

**1. Как Вы можете охарактеризовать своё отношение к действиям городских властей?**  
(Выберите один вариант ответа)

- 1) одобряю и поддерживаю действия властей
- 2) поддерживаю в некоторой степени
- 3) вынужден (а) приспособливаться
- 4) стараюсь держаться в стороне от властей
- 5) отношусь к городским властям с неприязнью и, по возможности, противодействую им
- 6) ничего не знаю о действиях городской власти
- 7) затрудняюсь ответить

**Согласны ли Вы со следующими утверждениями?** (Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке)

	<i>Категорически не согласен</i>	<i>Скорее не согласен</i>	<i>Скорее согласен</i>	<i>Полностью согласен</i>	<i>Затрудняюсь ответить</i>
<b>2.</b> Отношения городской власти и населения – это вертикальные, иерархические отношения, которые требуют приказов и подчинения	1	2	3	4	5
<b>3.</b> Городские власти и население не могут эффективно взаимодействовать в современных социальных реалиях	1	2	3	4	5
<b>4.</b> Взаимодействие органов городской власти и населения должно строиться на основе конструктивного диалога	1	2	3	4	5

5. Взаимодействие городских властей и населения возможно только на основе взаимного доверия	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

**6. Как Вы считаете, Интернет способствует интенсификации взаимодействия между городской властью и населением?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) да, в полной мере
- 2) да, отчасти
- 3) нет, никак не влияет
- 4) затрудняюсь ответить

**7. Как Вы считаете, Интернет способствует установлению обратной связи между городской властью и населением?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) да, безусловно
- 2) да, но не в полной мере
- 3) нет, никак не влияет по причине бездействия властей в данном направлении
- 4) нет, никак не влияет по причине пассивности населения
- 5) нет, никак не влияет по причине низкой компьютерной грамотности населения
- 6) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 7) затрудняюсь ответить

**8. Какие формы взаимодействия в интернет-пространстве между городской властью и населением Вам известны?**

- 1) предоставление муниципальных услуг в электронном виде
- 2) сервис электронных обращений
- 3) электронное голосование за проект или гражданскую инициативу
- 4) электронный опрос
- 5) вебинары
- 6) онлайн-конференции
- 7) переписка с использованием электронной почты
- 8) порталы электронных петиций
- 9) краудсорсинговые площадки
- 10) блоги и аккаунты органов власти в социальных сетях
- 11) каналы на YouTube
- 12) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 13) затрудняюсь ответить

**9. Есть ли у Вас опыт посещения официального сайта администрации г. Волгограда?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) да
- 2) нет (*переход к вопросу 20*)
- 3) не знаю о его существовании (*переход к вопросу 20*)

**10. Почему Вы обратились к сайту органа власти, а не использовали личное обращение или звонок по телефону?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) в целях экономии времени
- 2) в связи с возможностью обратиться в режиме 24 на 7, то есть непрерывно
- 3) в связи с более облегченным порядком направления обращения
- 4) использовал Интернет только для того, чтобы найти контакты для будущего обращения
- 5) в целях экономии затрат на проезд и телефонную связь
- 6) не подавал (а) обращения ни в каком виде

7) затрудняюсь ответить

**11. Как давно Вы в последний раз обращались к сервисам сайта городской администрации?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) вчера
- 2) несколько дней назад
- 3) месяц назад
- 4) в течение полугода
- 5) год назад
- 6) никогда

**12. С какой целью Вы обращались к данному сайту?** (Не более пяти вариантов ответов)

- 1) поиск контактных данных (номер телефона, адрес, ФИО должностного лица)
- 2) получение сведений о предоставлении муниципальных услуг
- 3) поиск работы в сфере муниципальной службы
- 4) участие в электронном опросе населения
- 5) доступ и изучение нормативно-правовой документации, размещенной на сайте
- 6) в целях подачи электронного обращения в Интернет-приемной
- 7) использование информации, связанной с разделом «Электронный бюджет»
- 8) поиск информации о содержании работы органа власти, его структуре
- 9) поиск информации о конкретном мероприятии, организуемом администрацией города
- 10) поиск отчетов о результатах деятельности органа муниципальной власти
- 11) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 12) затрудняюсь ответить

**Оцените, пожалуйста, следующие характеристики сайта городской администрации по шкале от 1 до 5, где 1 – «очень плохо», 5 – «отлично»:**

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
<b>13.</b> Оформление сайта (дизайн, цветовые сочетания, структура сайта - количество разделов)	1	2	3	4	5
<b>14.</b> Удобство навигации (простота перехода по разделам сайта при поиске конкретной информации; система ориентирования)	1	2	3	4	5
<b>15.</b> Полнота информации (качество информации, достаточность сведений)	1	2	3	4	5
<b>16.</b> Открытость информации (возможность предоставления различным группам людей, который отражает процесс информирования граждан)	1	2	3	4	5
<b>17.</b> Актуальность размещённых сведений (своевременность, соответствие текущему времени и оперативность)	1	2	3	4	5

<b>18. Достоверность информации</b> (верность информации, не вызывающая сомнений)	1	2	3	4	5
<b>19. Наличие обратной связи</b> (возможность выразить своё мнение или задать вопрос)	1	2	3	4	5

**20. Как Вы считаете, какие формы взаимодействия между городской властью и населением в интернет-пространстве являются наиболее перспективными?** (Не более пяти вариантов ответов)

- 1) предоставление муниципальных услуг в электронном виде
- 2) сервис электронных обращений
- 3) электронное голосование за проект или гражданскую инициативу
- 4) электронный опрос
- 5) вебинары
- 6) онлайн-конференции
- 7) переписка с использованием электронной почты
- 8) порталы электронных петиций
- 9) краудсорсинговые площадки
- 10) блоги и аккаунты органов власти в социальных сетях
- 11) каналы на YouTube
- 12) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 13) затрудняюсь ответить

**21. Как Вы думаете, созданы ли городскими властями условия для взаимодействия с населением в интернет-пространстве?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) созданы в полном объеме
- 2) созданы в недостаточном объеме
- 3) не созданы совсем
- 4) затрудняюсь ответить
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**22. Оцените, пожалуйста, эффективность взаимодействия администрации г. Волгограда с населением в интернет-пространстве:**

- 1) очень эффективное, городские власти активно взаимодействуют с населением в интернет-пространстве
- 2) достаточно эффективное, городские власти периодически взаимодействуют с населением в интернет-пространстве
- 3) малоэффективное в связи с тем, что стороны не используют в полной мере имеющиеся формы взаимодействия
- 4) малоэффективное, так как население недостаточно информировано о формах взаимодействия с городской властью в интернет-пространстве
- 5) малоэффективное, возможностей для взаимодействия в интернет-пространстве недостаточно
- 6) малоэффективное из-за неудобных сервисов для интернет-взаимодействия
- 7) неэффективное в силу отсутствия условий для взаимодействия в интернет-пространстве
- 8) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 9) Затрудняюсь ответить

**23. Принимали ли Вы участие в электронных опросах населения на сайте администрации г. Волгограда?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) да

- 2) нет (*переход к вопросу 25*)
- 3) не знаю о подобном сервисе (*переход к вопросу 25*)

**24. Оцените, пожалуйста, полезность данного сервиса в рамках взаимодействия городской власти и населения в интернет-пространстве:**

- 1) электронные опросы очень полезны для анализа состояния общественного мнения
- 2) электронные опросы – это важный канал обратной связи в рамках взаимодействия городской власти и населения
- 3) электронные опросы не являются эффективным инструментом взаимодействия в интернет-пространстве, так как их результаты не учитываются при принятии управленческих решений городскими властями
- 4) оценить полезность не представляется возможным из-за отсутствия информации о результатах проведения электронных опросов
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**25. Пользовались ли Вы информацией такого раздела сайта городской администрации, как «Электронный бюджет»? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) да, использовал сведения, размещенные в разделе
- 2) нет, не пользовался, но знаю о таком разделе
- 3) нет, впервые слышу
- 4) нет, в этом не было необходимости
- 5) затрудняюсь ответить

**26. Пользовались ли Вы таким разделом на сайте городской администрации, как «Узнай задолженность»? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) да, пользовался
- 2) нет, не пользовался, но знаю о таком разделе сайта
- 3) нет, впервые слышу
- 4) затрудняюсь ответить

**27. В конце мая 2014 года Правительством Москвы была запущен проект «Активный гражданин». Это система электронных опросов для получения мнения горожан по актуальным вопросам развития столицы. За активное участие в опросах начисляются бонусные баллы, которые можно обменять на вознаграждения. Как Вы считаете, насколько полезным и перспективным является данный сервис? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) хороший электронный сервис для организации обратной связи
- 2) полезный электронный сервис для решения конкретных городских проблем
- 3) не считаю подобные сервисы действенными в вопросах городского управления
- 5) перспективное начинание, в духе современных тенденций
- 6) бесполезный, так как в рамках данного проекта проводят опросы лишь по несущественным вопросам
- 7) начинание перспективное, но сомневаюсь в реальности учета мнения граждан властями
- 8) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 9) затрудняюсь ответить

**28. Как Вы считаете, возможна ли удачная реализация данной инициативы в нашем городе?**

(Выберите один вариант ответа)

- 1) да, это было бы весьма полезно для решения городских проблем
- 2) я за инициативу, однако сомневаюсь в успешной реализации проекта

- 3) да, так как данный проект демонстрирует интерес властей к мнению граждан
- 4) и да, и нет; смотря, сколько бы потребовалось бюджетных средств для реализации данной инициативы
- 5) нет, население города пассивно, потому не поддержало бы проект
- 6) нет, органы власти города не будут заинтересованы в таком проекте
- 7) сомневаюсь в полезности данной инициативы в нашем городе
- 8) нет, подобные сервисы не обеспечивают реального участия горожан в решении вопросов муниципального управления, инициатива бесполезна
- 9) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 10) затрудняюсь ответить

**29. Как Вы относитесь к присутствию представителей городской власти в социальных сетях? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) положительно
- 2) негативно
- 3) нейтрально
- 4) не задумывался об этом никогда
- 5) затрудняюсь ответить

**30. Отметьте, пожалуйста, ОДНУ из возможных причин сложившегося отношения:**

- 1) считаю это правильным начинаем власти, так как это приводит к сближению с населением
- 2) положительно оцениваю данную практику, так как считаю, что такой формат диалога с властью позволяет гражданам свободно заявить о своих проблемах
- 3) считаю это бессмысленным начинаем по причине низкой заинтересованности власти в установлении диалога с населением
- 4) думаю, что такой формат электронного взаимодействия только отвлекает органы власти от их основной работы
- 5) население не доверяет власти, поэтому оно не станет активно общаться с органами власти и в социальных сетях
- 6) интернет-общение эффективно только как политическая пиар-технология, не имеющая ничего общего с диалогом власти и населения
- 7) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 8) затрудняюсь ответить

**31. Имели ли Вы опыт общения с представителями городской власти в социальных сетях? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) нет, никогда
- 2) знаю о наличии аккаунтов, но не подписан на них
- 3) подписан на ряд аккаунтов
- 4) нет интереса к подобным аккаунтам
- 5) затрудняюсь ответить

**32. Читаете ли Вы блоги представителей городской власти? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) да, читаю
- 2) нет, не читаю, так как мне это не интересно
- 3) нет, не читаю, так как не знаю о подобных блогах
- 4) нет, не знаю о таких блогах, с удовольствием бы подписался
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**33. Как Вы считаете, чем принципиально отличается блог от других форм взаимодействия власти с населением в интернет-пространстве?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) он является более персонализированным, что вызывает доверие у населения
- 2) блог как лента размышлений, исходя из особенностей языка и построения текста, позволяет составить собственное впечатление о представителе власти как о человеке
- 3) блог является открытой и удобной площадкой, с одной стороны, для активных граждан, а с другой – для представителей городской власти
- 4) не считаю блоги перспективным каналом взаимодействия власти и населения
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**34. Как Вы думаете, насколько связано взаимодействие представителей городской власти и граждан в интернет-пространстве с реальными действиями администрации города?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) считаю, что нельзя говорить о прямой связи, однако отмечу явные достоинства электронных взаимодействий в вопросе налаживания обратной связи
- 2) взаимодействие городской администрации и населения в интернет-пространстве создает основания для реальных действий властей по решению городских проблем
- 3) считаю активность городских властей в Интернете иллюзией причастности к решению реальных проблем города
- 4) присутствие городских властей в интернете не обязывает их к каким-то действиям вне интернет-пространства
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**35. Есть ли у Вас личный опыт использования Интернета в общении с представителями городской власти?**

- 1) да, в форме подачи электронного обращения через Интернет-приемную
- 2) да, в форме написания официального письма на электронную почту должностного лица
- 3) да, это было общение в социальных сетях
- 4) да, я подписан(а) на блог представителя муниципальной власти
- 5) да, участвовал в вебинаре, организованном администрацией
- 6) использовал Интернет для скачивания типовых форм документов (заявлений) с сайта органа власти
- 7) обращался к сайту для получения справочной и контактной информации
- 8) нет, не имею опыта общения с представителями органов власти в Интернете (*переход к вопросу 39*)
- 9) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 10) затрудняюсь ответить (*переход к вопросу 39*)

**36. С какими трудностями Вы столкнулись при взаимодействии с городскими властями в интернет-пространстве?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) неудобство формы подачи электронного обращения / написания и отправки сообщения
- 2) долго искал(а) форму для обратной связи
- 3) технические проблемы в работе сайта
- 4) сложности и перебои с трансляцией вебинара
- 5) затруднений не было
- 6) не получил ответа на свое электронное обращение / электронное письмо
- 7) взаимодействие началось, но не было завершено
- 8) взаимодействие было прервано
- 9) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

10) затрудняюсь ответить

**37. Как быстро Вы получили ответ на электронное обращение?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) в течение часа
- 2) в течение 1 дня
- 3) в течение трех дней
- 4) в течение 10 дней
- 5) в течении месяца
- 6) в течении трех месяцев и более
- 7) не получил ответа
- 8) не подавал электронное обращение (*переход к вопросу 39*)
- 8) затрудняюсь ответить (*переход к вопросу 39*)

**38. Как Вы оцениваете скорость реакции городской власти на Ваше электронное обращение?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) меня устроили сроки
- 2) могли бы реагировать быстрее
- 3) слишком продолжительный период ожидания ответа на обращение
- 4) затрудняюсь ответить

**39. Как Вы считаете, можете ли Вы при имеющейся системе взаимодействия с городскими властями в интернет-пространстве оказывать влияние на процесс принятия управленческих решений в сфере городского управления?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) да, могу в некоторой степени
- 2) да, могу сказать с большой долей уверенности
- 3) да, имею личный опыт
- 4) нет, у рядовых граждан нет такой возможности
- 5) нет, такая возможность может появиться только при наличии развитой системы взаимодействия городских властей и населения в интернет-пространстве
- 6) нет, так как считаю это ненужным
- 7) затрудняюсь ответить

**40. Есть ли у Вас желание участвовать в процессе разработки и принятия управленческих решений относительно городского управления, используя возможности интернет-пространства?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) да, есть и желание, и возможность
- 2) да, желание есть, но как его осуществить, я не знаю
- 3) стараюсь избегать контактов с властью и во всем полагаться на себя
- 4) нет, так как мое участие все равно не изменит сложившуюся ситуацию
- 5) нет, этим должны заниматься профессионалы, а не рядовые граждане
- 6) нет, меня и так все устраивает
- 7) у меня нет на это времени
- 8) затрудняюсь ответить

**41. В последнее время достаточно популярной формой взаимодействия органов власти и населения в интернет-пространстве становится краудсорсинг – процесс привлечения добровольцев для поиска решения какой-либо проблемы или разработки какого-либо проекта, связанного с городским управлением. Краудсорсинг позволяет получать от населения отклик в виде предложений,**

**замечаний и нормотворческих инициатив. Имеете ли Вы опыт участия в подобных проектах?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) опыта участия нет, слышу о краудсорсинге впервые
- 2) опыта участия нет, но о краудсорсинге что-то слышал (а)
- 3) опыта участия нет, так как меня не интересуют подобные проекты
- 4) опыта участия нет, так как я не верю в результативность подобных проектов
- 5) хорошо знаю о такой форме взаимодействия, но опыта участия нет
- 6) хорошо знаю о краудсорсинге, опыта участия нет, так как нет информации об их инициации
- 7) хорошо знаю о краудсорсинге, есть опыт участия в подобных проектах
- 8) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 9) затрудняюсь ответить

**42. На Ваш взгляд, может ли краудсорсинг стать полезной и результативной формой взаимодействия между городской властью и населением в интернет-пространстве?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) да, вполне, так как краудсорсинг представляет собой форму соучастия граждан в вопросах городского управления
- 2) да, при определенных обстоятельствах (активное информирование, заинтересованность городской власти)
- 3) да, интерес, вызванный необходимостью нахождения нестандартного решения насущной проблемы, подтолкнул бы многих активных граждан к взаимодействию с городской властью в такой форме
- 4) нет, результативность подобных действий будет низкой
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**43. Каковы, на Ваш взгляд, перспективы Интернета как пространства взаимодействий городской власти и населения?** (Выберите один вариант ответа)

- 1) органы городской власти будут все больше внимания уделять электронным формам взаимодействия с населением
- 2) интернет-пространство является полезной интерактивной площадкой для взаимодействия власти и населения, однако перспектив к налаживанию такой формы диалога в нашем городе не вижу
- 3) перспективы могут быть только при расширении возможностей для взаимодействия в интернет-пространстве
- 4) для реализации интернет-взаимодействия необходимо активно информировать горожан о таких возможностях
- 5) считаю, что интернет-пространство нельзя считать полноценной площадкой для взаимодействия в связи с неформальным и отложенным характером коммуникации
- 6) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 7) затрудняюсь ответить

**44. Каковы, на Ваш взгляд, барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве?** (Не более пяти вариантов ответа)

- 1) низкий уровень компьютерной грамотности населения
- 2) отсутствие надлежащей системы информирования населения о возможностях и формах взаимодействия с городской властью в интернет-пространстве
- 3) недоступность интернет-соединения для части населения города
- 4) недостаточная разработанность нормативно-правовой базы, регламентирующей порядок взаимодействия органов городской власти и населения в интернет-пространстве

- 5) техническое несовершенство сервисов обратной связи
- 6) недостаточное внимание городских властей к социальным сетям как к площадкам взаимодействия с населением в интернет-пространстве
- 7) отсутствие разработанной системы контроля за процессом взаимодействия органов городской власти и населения в интернет-пространстве
- 8) недостаточный уровень квалификации сотрудников городской администрации в отношении использования интернет-технологий
- 9) недоверие населения к Интернету как к площадке взаимодействия с органами городской власти
- 10) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 11) затрудняюсь ответить

**45. Что, на Ваш взгляд, необходимо сделать городской власти для улучшения системы интернет-взаимодействия с населением? (Не более пяти вариантов ответа)**

- 1) обеспечить инфраструктуру взаимодействия – доступность интернет-соединения для большинства горожан
- 2) уже все сделано, ничего улучшать не надо
- 3) усовершенствовать работу сервисов обратной связи
- 4) заняться широким и интенсивным информированием населения о возможностях интернет-взаимодействия с властью
- 5) активнее использовать социальные сети для взаимодействия с населением
- 6) заимствовать столичный опыт организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве
- 7) разработать нормативные акты, полноценно регламентирующие порядок взаимодействия органов городской власти и населения в интернет-пространстве
- 8) усилить контроль за процессом взаимодействия органов городской власти и населения в интернет-пространстве
- 9) повысить квалификацию сотрудников городской администрации в отношении использования интернет-технологий
- 10) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 11) затрудняюсь ответить

*А теперь, пожалуйста, укажите некоторые дополнительные сведения о себе!*

**46. Ваш пол:**

- 1) мужской
- 2) женский

**47. Ваш возраст:**

- 1) 18 лет - 24 года
- 2) 25 - 29 лет
- 3) 30 - 39 лет
- 4) 40 - 49 лет
- 5) 50 - 59 лет
- 6) 60 - 69 лет
- 7) 70 лет и более

**48. Ваше образование:**

- 1) неполное среднее
- 2) полное среднее или начальное профессиональное
- 3) среднее специальное

- 4) высшее, незаконченное высшее
- 5) ученая степень

**49. Оцените Ваш уровень материального положения сегодня?**

- 1) высокий уровень
- 2) средний уровень
- 3) низкий уровень

*Спасибо за участие в опросе!*

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(обязательное)

**Опросный лист эксперта на тему****«Взаимодействие органов местной исполнительной власти и населения  
г. Волгограда в интернет-пространстве: управленческий аспект»***Уважаемый эксперт!*

Просим Вас принять участие в экспертном опросе, проводимом с целью изучения взаимодействия органов местной исполнительной власти нашего города с населением в интернет-пространстве.

Заполнить опросный лист достаточно просто: необходимо внимательно прочесть каждый вопрос и представленные варианты ответа к нему, выбрать тот вариант ответа, который в наибольшей степени соответствует Вашей позиции, представлению, мнению. Опросный лист анонимен, полученные результаты опроса будут использованы только в обобщенном виде.

*Заранее благодарим за сотрудничество!***1. Как Вы считаете, Интернет способствует интенсификации взаимодействия между городской исполнительной властью и населением? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) да, в полной мере
- 2) да, отчасти
- 3) нет, никак не влияет
- 4) затрудняюсь ответить

**2. Как Вы думаете, Интернет способствует установлению обратной связи между органами исполнительной власти города и населением? (Выберите один вариант ответа)**

- 8) да, безусловно
- 9) да, но не в полной мере
- 10) нет, никак не влияет по причине бездействия властей в данном направлении
- 11) нет, никак не влияет по причине пассивности населения
- 12) нет, никак не влияет по причине низкой компьютерной грамотности населения
- 13) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 14) затрудняюсь ответить

**3. Какие формы взаимодействия в интернет-пространстве между органами исполнительной власти города и населением используют органы исполнительной власти города?**

- 1) предоставление муниципальных услуг в электронном виде
- 2) сервис электронных обращений
- 3) электронное голосование за проект или гражданскую инициативу
- 4) электронный опрос
- 5) вебинары
- 6) онлайн-конференции
- 7) переписка с использованием электронной почты
- 8) порталы электронных петиций

- 9) краудсорсинговые площадки
- 10) блоги и аккаунты органов власти в социальных сетях
- 11) каналы на YouTube
- 12) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 13) затрудняюсь ответить

**4. Оцените, насколько эффективно городской исполнительной властью и населением на сегодняшний день используются отмеченные Вами в предыдущем вопросе формы интернет-взаимодействия? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) эффективно
- 2) отчасти эффективно
- 3) не эффективно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 5) затрудняюсь ответить

**5. Как Вы считаете, какие формы взаимодействия между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве являются наиболее перспективными?**

- 1) предоставление муниципальных услуг в электронном виде
- 2) сервис электронных обращений
- 3) электронное голосование за проект или гражданскую инициативу
- 4) электронный опрос
- 5) вебинары
- 6) онлайн-конференции
- 7) переписка с использованием электронной почты
- 8) порталы электронных петиций
- 9) краудсорсинговые площадки
- 10) блоги и аккаунты органов власти в социальных сетях
- 11) каналы на YouTube
- 12) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 13) затрудняюсь ответить

**6. Как, на Ваш взгляд, соотносятся между собой взаимодействие между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве и эффективность муниципального управления?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7. Как Вы думаете, насколько эффективно организовано взаимодействие между городской исполнительной властью и населением в интернет-пространстве?**

(Выберите один вариант ответа)

- 1) эффективно
- 2) отчасти эффективно
- 3) не эффективно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 5) затрудняюсь ответить

**8. На Ваш взгляд, процесс планирования взаимодействия между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве должен включать в себя:**

- 1) разработанную муниципальную программу

- 2) план мероприятий администрации
- 3) взаимодействие должно планироваться только на основании стратегии, разработанной на региональном уровне или уровне РФ
- 4) не считаю, что взаимодействие между городской властью и населением в интернет-пространстве требует процедуры планирования, ведь взаимодействие носит характер «запрос-ответ»
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**9. Как Вы считаете, какова мотивация деятельности органов исполнительной власти города относительно организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве?**

---



---

**10. Как Вы думаете, насколько эффективно налажена система контроля за процессом взаимодействия между городской исполнительной властью и населением в интернет-пространстве? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) эффективно
- 2) отчасти эффективно
- 3) не эффективно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 5) затрудняюсь ответить

**11. Как Вы считаете, насколько эффективно налажена система контроля за результатами взаимодействия между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) эффективно
- 2) отчасти эффективно
- 3) не эффективно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 5) затрудняюсь ответить

**12. Координация как функция управления обеспечивает непрерывность процесса управления за счет согласованности работы всех звеньев. Каким образом должна быть осуществлена координация взаимодействия между городской исполнительной властью и населением в интернет-пространстве? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) за счет двусторонней заинтересованности сторон
- 2) благодаря продуманным действиям городской власти в интернет-пространстве
- 3) с помощью стандартизации процесса взаимодействия в интернет-пространстве
- 4) за счет качественного межведомственного взаимодействия в рамках городского управления
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 5) затрудняюсь ответить

**13. В каких направлениях взаимодействия между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве, по Вашему мнению, необходима правовая регламентации?**

- 1) правовое регулирование порядка, условий использования телекоммуникационных сетей
- 2) защита прав и законных интересов участников взаимодействия в интернет-пространстве

- 3) сетевой «этикет» и правила общения в интернет-пространстве
- 4) безопасность получения и передачи информации в интернет-пространстве
- 5) идентификация участников отношений в сети
- 6) отношения с информационными провайдерами
- 7) электронный характер документооборота
- 8) вопрос своевременного и полного фактического предоставления информации
- 9) формализация и стандартизация процесса взаимодействия в интернет-пространстве
- 10) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 11) затрудняюсь ответить

**14. Как Вы считаете, способствует ли интернет-взаимодействие сплочению населения вокруг инициатив, реализуемых в рамках городского управления?**  
(Выберите один вариант ответа)

- 1) да, вполне
- 2) да, отчасти
- 3) нет, это иллюзия сплочения
- 4) нет, так как интерактивные возможности Интернета, к сожалению, не могут решить проблему пассивности населения
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**Оцените, пожалуйста, следующие характеристики сайта администрации г. Волгограда по шкале от 1 до 5, где 1 – «очень плохо», 5 – «отлично»:**

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
<b>15.</b> Оформление сайта (дизайн, цветовые сочетания, структура сайта - количество разделов)	1	2	3	4	5
<b>16.</b> Удобство навигации (простота перехода по разделам сайта при поиске конкретной информации; система ориентирования)	1	2	3	4	5
<b>17.</b> Полнота информации (качество информации, достаточность сведений)	1	2	3	4	5
<b>18.</b> Открытость информации (возможность предоставления различным группам людей, который отражает процесс информирование граждан)	1	2	3	4	5
<b>19.</b> Актуальность размещенных сведений (своевременность, соответствие текущему времени и оперативность)	1	2	3	4	5
<b>20.</b> Достоверность информации (верность информации, не вызывающая сомнений)	1	2	3	4	5
<b>21.</b> Наличие обратной связи (возможность выразить свое мнение или задать вопрос)	1	2	3	4	5

**22. Оцените, пожалуйста, полезность проведенных по инициативе органов исполнительной власти города электронных опросов в рамках взаимодействия городской власти и населения в интернет-пространстве:**

- 1) электронные опросы очень полезны в вопросе анализа состояния общественного мнения и потребностей горожан
- 2) электронные опросы – это важный канал обратной связи в рамках взаимодействия городской власти и населения
- 3) электронные опросы не являются реальным инструментом взаимодействия в интернет-пространстве, так как не имеют положительных последствий в офлайн-среде
- 4) оценить полезность не представляется возможным из-за отсутствия информации о результатах проведения электронных опросов
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**23. В конце мая 2014 года Правительством Москвы была запущен проект «Активный гражданин». Это система электронных опросов для получения мнения горожан по актуальным вопросам развития столицы. Как Вы считаете, возможна ли удачная реализация данной инициативы в нашем городе? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) да, это было бы весьма полезно для решения городских проблем
- 2) я за инициативу, однако сомневаюсь в успешной реализации проекта
- 3) да, так как данный проект демонстрирует интерес властей к мнению граждан
- 4) и да, и нет; смотря, сколько бы потребовалось бюджетных средств для организации данной инициативы
- 5) нет, население города пассивно, потому не поддержало бы проект
- 6) нет, органы власти города не будут заинтересованы в таком проекте
- 7) сомневаюсь в полезности данной инициативы в нашем городе
- 8) нет, подобные сервисы не обеспечивают реального участия горожан в решении вопросов муниципального управления, инициатива бесполезна
- 9) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 10) затрудняюсь ответить

**24. Как Вы оцениваете присутствие представителей городской исполнительной власти в социальных сетях? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) положительно
- 2) негативно
- 3) нейтрально
- 4) не задумывался об этом никогда
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**25. Отметьте, пожалуйста, ОДНУ из возможных причин сложившегося отношения:**

- 1) считаю это правильным началом власти в вопросе сближения с населением
- 2) положительно оцениваю данную практику, так как считаю, что такой формат диалога с властью в неофициальной среде позволяет гражданам свободно заявить о своих проблемах
- 3) считаю это бессмысленным началом по причине низкой заинтересованности власти в таком виде взаимодействия
- 4) думаю, что такой формат электронного взаимодействия только отвлекает органы власти от их основной работы

- 5) население не доверяет власти, поэтому оно не станет активно общаться с органами власти и в социальных сетях
- 6) интернет-общение эффективно только как политическая пиар-технология, не имеющая ничего общего с понятием диалога власти и общества
- 7) присутствие представителей городской власти в социальных сетях неперсонализировано, следовательно, не имеет отношения к реальным практикам в рамках взаимодействия городской власти и населения
- 8) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 9) затрудняюсь ответить

**26. Как Вы думаете, насколько связано взаимодействие представителей городской исполнительной власти и граждан в интернет-пространстве с реальными действиями администрации города? (Выберите один вариант ответа)**

- 5) считаю, что нельзя говорить о прямой связи, однако отмечу явные достоинства электронных взаимодействий в вопросе налаживания обратной связи
- 6) взаимодействие городской администрации и населения в интернет-пространстве создает основания для реальных действий властей по решению городских проблем
- 7) считаю активность городских властей в Интернете иллюзией причастности к решению реальных проблем города
- 8) присутствие городских властей в интернете не обязывает их к каким-то действиям вне интернет-пространства
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 6) затрудняюсь ответить

**27. Необходимо ли, на Ваш взгляд, в современных условиях активизировать работу городской исполнительной власти в рамках организации и осуществления интернет-взаимодействия с населением? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) крайне необходимо
- 2) в какой-то мере необходимо
- 3) такой необходимости нет
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 5) затрудняюсь ответить

**28. Каковы, на Ваш взгляд, барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве? (Не более 5 вариантов ответа)**

- 1) низкий уровень компьютерной грамотности населения
- 2) отсутствие надлежащей системы информирования населения о возможностях и формах взаимодействия с городской властью в интернет-пространстве
- 3) недоступность интернет-соединения для части населения города
- 4) недостаточная разработанность нормативно-правовой базы, регламентирующей порядок взаимодействия органов городской власти и населения в интернет-пространстве
- 5) техническое несовершенство сервисов обратной связи
- 6) недостаточное внимание городских властей к социальным сетям как к площадкам взаимодействия с населением в интернет-пространстве
- 7) отсутствие разработанной системы контроля за процессом взаимодействия органов городской власти и населения в интернет-пространстве
- 8) недостаточный уровень квалификации сотрудников городской администрации в отношении использования интернет-технологий
- 9) недоверие населения к Интернету как к площадке взаимодействия с органами городской власти
- 10) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

11) затрудняюсь ответить

**29. Какие меры смогли бы, на Ваш взгляд, повысить эффективность использования городской исполнительной властью инструментов интернет-взаимодействия с населением? (Не более пяти вариантов ответа)**

- 1) обеспечить инфраструктуру взаимодействия – доступность интернет-соединения для большинства горожан
- 2) уже все сделано, ничего улучшать не надо
- 3) усовершенствовать работу сервисов обратной связи
- 4) заняться широким и интенсивным информированием населения о возможностях интернет-взаимодействия с властью
- 5) активнее использовать социальные сети для взаимодействия с населением
- 6) заимствовать столичный опыт организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве
- 7) разработать нормативные акты, полноценно регламентирующие порядок взаимодействия органов городской власти и населения в интернет-пространстве
- 8) усилить контроль за процессом взаимодействия органов городской власти и населения в интернет-пространстве
- 9) повысить квалификацию сотрудников городской администрации в отношении использования интернет-технологий
- 10) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 11) затрудняюсь ответить

**30. Каковы, на Ваш взгляд, перспективы Интернета как пространства взаимодействий городской исполнительной власти и населения? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) органы городской власти будут все больше внимания уделять электронным формам взаимодействия с населением
- 2) интернет-пространство является полезной интерактивной площадкой для взаимодействия власти и населения, однако перспектив к налаживанию такой формы диалога в нашем городе не вижу
- 3) перспективы могут быть только при расширении возможностей для взаимодействия в интернет-пространстве
- 4) для реализации интернет-взаимодействия необходимо активно информировать горожан о таких возможностях
- 5) считаю, что интернет-пространство нельзя считать полноценной площадкой для взаимодействия в связи с неформальным и отложенным характером коммуникации
- 6) быстрое развитие интернет-пространства приведет к еще большей зависимости от технологической составляющей, не считаю это полезным обстоятельством относительно городского управления
- 7) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 8) затрудняюсь ответить

**31. Как Вы считаете, какой блок проблем, связанных с управлением взаимодействием городской исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, является приоритетным для администрации на настоящий момент? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) вопросы, касающиеся инфраструктуры, качества и стоимости интернет-соединения
- 2) вопросы, касающиеся сетевой безопасности и киберпреступности (спама) при взаимодействии власти и населения в социальных сетях
- 3) вопросы прав интеллектуальной собственности при разработке проектов на краудсорсинговых площадках

- 4) вопросы относительно стандартизации и регламентации взаимодействия с населением в интернет-пространстве
- 5) вопросы, связанные с выделением бюджетных средств для создания и оптимизации сервисов интернет-взаимодействия с населением
- 6) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 7) затрудняюсь ответить

**32. Какое влияние, на Ваш взгляд, оказывает уровень организации взаимодействия между городской властью и населением в интернет-пространстве на эффективность муниципального управления в Волгограде? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) значительное влияние в связи с процессами цифровизации, оказывающими воздействие на систему городского управления
- 2) интернет-пространство является дополнительной площадкой взаимодействия, однако нельзя говорить о прямом влиянии на эффективность муниципального управления
- 3) данные процессы нельзя связывать воедино, так как эффективность муниципального управления основана на комплексе различных типов взаимодействий и процессов
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**33. В какой мере цели и задачи взаимодействия между органами власти города и населением в интернет-пространстве формируются властями с учетом мнения волгоградцев? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) в полной мере
- 2) частично учитывается мнение и запросы населения города
- 3) мнение населения не учитывается
- 4) функция целеполагания в этой сфере деятельности органами исполнительной власти города не реализуется
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**34. Как, на Ваш взгляд, организован процесс планирования взаимодействия между городской властью и населением в интернет-пространстве? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) эффективно
- 2) отчасти эффективно
- 3) не эффективно
- 4) планирование как управленческая функция не реализуется
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**35. Мониторинг как функция управления позволяет оценить степень эффективности и интенсивности взаимодействия органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве. Как вы считаете, насколько результативно реализуется эта функция органами городской власти? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) достаточно результативно
- 2) отчасти результативно
- 3) нерезультативно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**36. Насколько эффективно, по Вашему мнению, в рамках взаимодействия между городскими властями и населением в интернет-пространстве осуществляется информирование жителей города об итогах деятельности по решению заявленных ими проблем? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) эффективно

- 2) отчасти эффективно
- 3) не эффективно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**37. На Ваш взгляд, на каком уровне осуществляется взаимодействие органов исполнительной власти нашего города и населения в интернет-пространстве? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) на уровне информирования о способах, условиях и иных параметрах решаемой задачи либо об итогах деятельности
- 2) на уровне консультирования относительно решения конкретной проблемы
- 3) на уровне партнерства, когда конкретная проблема решается полностью на основании совместных действий
- 4) на уровне гражданского управления, когда решение проблемы осуществляется на основании частичного делегирования полномочий, поддержки инициатив населения и обмена мнениями
- 5) свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**38. По Вашему мнению, как на настоящий момент организован в интернет-пространстве процесс оказания городскими властями консультативной помощи населению относительно решения конкретных проблем? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) консультирование организовано на высоком уровне, позволяет решать конкретные проблемы и задачи
- 2) консультативная помощь оказывается на недостаточно высоком уровне, что не всегда гарантирует решение конкретной проблемы
- 3) подобная практика в действиях городских властей реализуется в крайне ограниченном масштабе
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**39. Как Вы думаете, насколько распространенной и эффективной практикой в действиях городских властей в интернет-пространстве является решение конкретной проблемы на основании партнерского взаимодействия с населением? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) Практика достаточно распространена и эффективна
- 2) Практика партнерского взаимодействия городских властей и населения в интернет-пространстве распространена, однако уровень эффективности ее реализации нельзя назвать высоким
- 3) Практика совместного решения проблем в рамках взаимодействия в интернет-пространстве не является широко распространенной, однако есть отдельные позитивные примеры, что свидетельствует об определенном потенциале развития этой практики
- 4) Подобная практика взаимодействия не реализуется
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**40. Как Вы думаете, насколько представлена в действиях городских властей в рамках интернет-пространства практика реализации гражданского участия, цель которого - решить конкретную проблему на основании частичного делегирования полномочий и поддержки инициатив населения? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) в полной мере
- 2) частично
- 3) не представлена вообще
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**41. Процесс управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве предусматривает использование группы организационных методов (например, методов предписаний, рекомендаций по организации взаимодействия, санкционирования тех или иных видов деятельности при взаимодействии в интернет-пространстве и т.д.). Как вы считаете, насколько результативно используются эти методы? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) достаточно результативно
- 2) отчасти результативно
- 3) нерезультативно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**42. Распорядительно-правовые методы управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве предусматривают разработку нормативных и регламентирующих документов, обеспечивающих эффективную реализацию этого взаимодействия. Насколько эффективно используют городские власти эти методы? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) эффективно
- 2) отчасти эффективно
- 3) не эффективно
- 4) контроль как управленческая функция не реализуется
- 5) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**43. Практика управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве основана, в том числе, и на применении экономических методов, связанных с обеспечением финансовой составляющей организации этого взаимодействия (например, формирование оптимального бюджета проекта, системы материального стимулирования сотрудников, привлеченных к проекту и т.д.).**

**Как вы считаете, насколько результативно используются эти методы? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) достаточно результативно
- 2) отчасти результативно
- 3) нерезультативно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**44. Как Вы оцениваете имеющуюся инфраструктуру (интернет-сервисы, электронные площадки, интернет-линии и т.д.), обеспечивающую возможность взаимодействия органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве?**

(Выберите один вариант ответа)

- 1) оптимальная, обеспечивает все условия для взаимодействия
- 2) нуждается в совершенствовании, поскольку есть проблемы в ее функционировании
- 3) не соответствует современным требованиям, требует полного обновления
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**45. По Вашему мнению, насколько эффективно реализуется в процессе управления взаимодействием органов исполнительной власти нашего города и населения в интернет-пространстве функция социального развития, направленная на установление открытых и доверительных отношений между властными структурами и гражданами? (Выберите один вариант ответа)**

- 1) эффективно

- 2) отчасти эффективно
- 3) не эффективно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_
- 5) затрудняюсь ответить

**46. Одной из функций управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве является функция презентации (реализация имиджевых составляющих, важных для авторитета власти в глазах населения). На Ваш взгляд, насколько успешно реализуется эта функция городскими властями?**

(Выберите один вариант ответа)

- 1) достаточно успешно
- 2) отчасти успешно
- 3) неуспешно
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**47. Реализация информационной функции в процессе управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве предполагает предоставление населению всей необходимой информации, получение обратной связи и обмен информацией в ходе этого взаимодействия. В каком объеме, на Ваш взгляд, реализуется эта функция в деятельности городских властей?**

(Выберите один вариант ответа)

- 1) в полном объеме
- 2) в недостаточном объеме
- 3) в минимальном объеме
- 4) Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

*Спасибо за участие в опросе!*

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

(обязательное)

### **Программа социологического исследования оценки жителями г. Волгограда системы взаимодействия с представителями органов местной исполнительной власти в интернет- пространстве (анкетный опрос)**

**Проблема исследования:** в современных условиях необходимости повышения результативности муниципального управления возрастает значимость расширения перечня форм взаимодействия между органами власти и населением, в том числе за счет применения ресурсов интернет-пространства. Данная тенденция обуславливает важность выявления уровня эффективности и направлений развития управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве.

**Цель исследования:** выявить оценку жителями г. Волгограда сложившейся системы взаимодействия с представителями органов местной исполнительной власти в интернет-пространстве и проблемы в реализации управленческой деятельности городских властей в этой сфере.

**Задачи исследования:**

1. Выявить основные формы взаимодействия органов местной исполнительной власти и населения г. Волгограда в интернет-пространстве.
2. Выявить оценку волгоградцами эффективности организации взаимодействия органов муниципальной власти и населения в интернет-пространстве.
3. Определить проблемы в реализации управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации их взаимодействия с населением в интернет-пространстве.

**Объектом исследования** является население г. Волгограда (n=500).

**Предметом исследования** является практика взаимодействия органов местной исполнительной власти г. Волгограда и жителей города в интернет-пространстве.

**Основная гипотеза исследования:** управленческая деятельность органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с жителями города в интернет-пространстве является недостаточно эффективной вследствие низкой информированности населения о формах и порядке осуществления электронных взаимодействий, отсутствия координации и планирования взаимодействия со стороны органов управления в интернет-пространстве, а также отсутствия у населения возможности влиять на принимаемые властью решения в отношении социально значимых проблем.

#### **Логический анализ понятий.**

Интернет-пространство – часть социального пространства, характеризующаяся наличием электронной среды взаимодействия индивидов, осуществляющих определенные действия и занимающих различные позиции по отношению друг к другу.

Форма взаимодействия в интернет-пространстве – способ информационного обмена, коммуникации или установления связи в электронной среде, осуществляемый с помощью информационных технологий.

Портал муниципальных органов исполнительной власти – специализированный сайт органов местной власти, функционирующий с целью взаимодействия органов власти с населением, обеспечения открытого и беспрепятственного доступа к официальной информации по вопросам муниципального управления.

Интерактивность портала – характеристика сайта муниципальных органов исполнительной власти, выраженная в наличии специальных электронных сервисов по взаимодействию с пользователями (форумов, форм обратной связи, интернет-приемных и т.д.).

Краудсорсинг – форма взаимодействия в интернет-пространстве, реализуемая на основе коллективного участия населения в разработке местных социально-правовых инициатив.

Электронный опрос общественного мнения – опрос населения муниципальными органами исполнительной власти с целью выявления мнения общественности о проблеме, размещенный в электронной среде.

Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты органа местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа.

Электронная почта – форма взаимодействия между агентами интернет-пространства по отправке и пересылке электронных сообщений.

Онлайн-конференции – мероприятие в интернет-пространстве, организованное при помощи информационных технологий через компьютерные сети в режиме прямой трансляции и обеспечивающее двустороннюю видео и / или аудиосвязь между двумя и более людьми.

Вебинар – система односторонней связи в интернет-пространстве, позволяющая выступающему общаться с удаленной аудиторией.

Портал электронных петиций – онлайн-платформа, предназначенная для размещения петиций, ставящая целью предоставление возможностей для продвижения гражданских инициатив и решения социальных проблем.

Блог – веб-сайт в интернет-пространстве, основное содержание которого составляют регулярно добавляемые записи (текст, изображения, мультимедиа) и комментарии к ним.

Социальная сеть – онлайн-платформа, предназначенная для обеспечения взаимодействий в интернет-пространстве и содержащая большой перечень форм обратной связи.

Формы обратной связи – инструменты улучшения качества коммуникации в интернет-пространстве, построенные на принципе двусторонней связи.

YouTube – веб-сайт, предоставляющий пользователям услуги хранения, доставки или показа видеофайлов.

Таблица В.1 – **Операционализация понятий**

Эмпирический референт	Индикатор	Вопросы анкеты
Эффективность применения форм взаимодействия в интернет-пространстве	Информированность населения о формах взаимодействия в интернет-пространстве и оценка степени эффективности их использования в муниципальной практике	<p>8. Какие формы взаимодействия в интернет-пространстве между городской властью и населением Вам известны?</p> <p>20. Как Вы считаете, какие формы взаимодействия между городской властью и населением в интернет-пространстве являются наиболее перспективными?</p> <p>22. Оцените, пожалуйста, эффективность взаимодействия администрации г. Волгограда с населением в интернет-пространстве.</p> <p>24. Оцените, пожалуйста, полезность данного сервиса в рамках взаимодействия городской власти и населения в интернет-пространстве</p> <p>33. Как Вы считаете, чем принципиально отличается блог от других форм взаимодействия власти с населением в интернет-пространстве?</p>
Взаимозависимость практики взаимодействия в интернет-пространстве с результативностью деятельности органов местной исполнительной власти	Оценка населением влияния практики взаимодействия в интернет-пространстве на реальные действия органов местной исполнительной власти	<p>6. Как Вы считаете, Интернет способствует интенсификации взаимодействия между городской властью и населением?</p> <p>7. Как Вы считаете, Интернет способствует установлению обратной связи между городской властью и населением?</p> <p>29. Как Вы относитесь к присутствию представителей городской власти в социальных сетях?</p> <p>34. Как Вы думаете, насколько связано взаимодействие представителей городской власти и граждан в интернет-пространстве с реальными действиями администрации города?</p> <p>39. Как Вы считаете, можете ли Вы при имеющейся системе</p>

		<p>взаимодействия с городскими властями в интернет-пространстве оказывать влияние на процесс принятия управленческих решений в сфере городского управления?</p> <p>42. На Ваш взгляд, может ли краудсорсинг стать полезной и результативной формой взаимодействия между городской властью и населением в интернет-пространстве?</p>
<p>Результативность деятельности органов местной исполнительной власти в интернет-пространстве</p>	<p>Оценка населением деятельности органов муниципальной власти в интернет-пространстве</p>	<p>1. Как Вы можете охарактеризовать своё отношение к действиям городских властей?</p> <p>21. Как Вы думаете, созданы ли городскими властями условия для взаимодействия с населением в интернет-пространстве?</p> <p>36. С какими трудностями Вы столкнулись при взаимодействии с городскими властями в интернет-пространстве?</p> <p>37. Как быстро Вы получили ответ на электронное обращение?</p> <p>38. Как Вы оцениваете скорость реакции городской власти на Ваше электронное обращение?</p>
<p>Активность использования населением форм взаимодействия в интернет-пространстве</p>	<p>Характеристика опыта взаимодействия жителей города с органами местной исполнительной власти в интернет-пространстве</p>	<p>9. Есть ли у Вас опыт посещения официального сайта администрации г. Волгограда?</p> <p>10. Почему Вы обратились к сайту органа власти, а не использовали личное обращение или звонок по телефону?</p> <p>11. Как давно Вы в последний раз обращались к сервисам сайта городской администрации?</p> <p>12. С какой целью Вы обращались к данному сайту?</p> <p>23. Принимали ли Вы участие в электронных опросах населения на сайте администрации г. Волгограда?</p> <p>25. Пользовались ли Вы информацией такого раздела сайта городской администрации, как «Электронный бюджет»?</p> <p>26. Пользовались ли Вы таким разделом на сайте городской администрации, как «Узнай задолженность»?</p> <p>31. Имели ли Вы опыт общения с</p>

		<p>представителями городской власти в социальных сетях?</p> <p>32. Читаете ли Вы блоги представителей городской власти?</p> <p>35. Есть ли у Вас личный опыт использования Интернета в общении с представителями городской власти?</p> <p>41. В последнее время достаточно популярной формой взаимодействия органов власти и населения в интернет-пространстве становится краудсорсинг – процесс привлечения добровольцев для поиска решения какой-либо проблемы или разработки какого-либо проекта, связанного с городским управлением. Краудсорсинг позволяет получать от населения отклик в виде предложений, замечаний и нормотворческих инициатив. Имеете ли Вы опыт участия в подобных проектах?</p>
<p>Характер взаимодействия населения с органами местной исполнительной власти в интернет-пространстве</p>	<p>Ожидания населения относительно взаимодействия с органами местной исполнительной власти в интернет-пространстве</p>	<p>28. Как Вы считаете, возможна ли удачная реализация данной инициативы в нашем городе?</p> <p>45. Что, на Ваш взгляд, необходимо сделать городской власти для улучшения системы интернет-взаимодействия с населением?</p>
<p>Вовлеченность населения в процессы взаимодействия с органами местной исполнительной власти в интернет-пространстве</p>	<p>Оценка возможностей, степени участия населения в городском управлении при использовании ресурсов интернет-пространства</p>	<p>40. Есть ли у Вас желание участвовать в процессе разработки и принятия управленческих решений относительно городского управления, используя возможности интернет-пространства?</p>
<p>Проблемы и перспективы функционирования системы интернет-взаимодействия городской власти и населения</p>	<p>Определение проблем функционирования системы интернет-взаимодействия городской власти и населения</p>	<p>43. Каковы, на Ваш взгляд, перспективы Интернета как пространства взаимодействий городской власти и населения?</p> <p>44. Каковы, на Ваш взгляд, барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве?</p>

**Методология:** анкетный опрос населения (письменная форма).

**Обоснование выборки исследования:**

**Территориальная локализация** – территория г. Волгограда.

**Выборочная совокупность (единицы отбора)** – многоступенчатая выборка с квотированием по полу и возрасту. Распределение респондентов по полу и возрасту выглядит следующим образом: 55,8 % женщин и 44,2 % мужчин; 5 % опрошенных находятся в возрасте от 18 до 24 лет, 5,8 % – в возрасте от 25 до 29 лет, 24 % респондентов относятся к возрастной категории 30-39 лет, 19,4 % - от 40 до 49 лет , 20 % участвовавших в опросе были людьми от 50 до 59 лет, 14,4 % от 60 до 69, и 11,4 % составили респонденты в возрасте старше 70 лет.

**Время проведения исследования** – июнь 2019 года.

**Приемы обработки информации:** в анкете представлены варианты ответов на вопрос.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

(обязательное)

**Программа социологического исследования управленческой деятельности органов местной исполнительной власти по организации взаимодействия с населением г. Волгограда в интернет-пространстве**

**Проблема исследования:** органы местной исполнительной власти г. Волгограда осуществляют взаимодействие с населением в интернет-пространстве, однако в современных условиях не выявлено конкретных положительных результатов подобной практики. Важным представляется ответ на вопрос, каковы барьеры на пути повышения эффективности взаимодействия представителей органов городской власти с населением в интернет-пространстве, а также конкретные методы управления, применяемые властными структурами.

**Цель исследования:** выявить экспертную оценку управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве и определить пути повышения эффективности управленческой деятельности в этой сфере.

**Задачи исследования:**

1. Выявить экспертную оценку управленческой деятельности органов местной исполнительной власти г. Волгограда по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве.
2. Оценить уровень эффективности реализации методов управленческой деятельности по организации взаимодействия представителей органов городской власти с населением в интернет-пространстве.
3. Выявить барьеры на пути реализации управленческой деятельности представителей органов муниципальной власти по организации взаимодействия с жителями города в интернет-пространстве.

4. Определить направления совершенствования управленческой деятельности представителей органов муниципальной власти по организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве.

**Объектом исследования** стали представители экспертного сообщества г. Волгограда (муниципальные служащие, представители научного сообщества).

**Предметом исследования** является управленческая политика органов исполнительной власти в области взаимодействия с населением в интернет-пространстве.

**Основная гипотеза исследования** состоит в предположении о том, что эффективность управленческой деятельности по организации взаимодействия между органами местной исполнительной власти города и населения является низкой в виду отсутствия стратегического подхода к организации этой деятельности. Основными причинами данной ситуации является низкая эффективность применения методов управления в этой сфере, отсутствие механизма электронного участия населения в процессе разработки, принятия и реализации управленческих решений.

#### **Логический анализ понятий.**

Интернет-пространство – часть социального пространства, характеризующаяся наличием электронной среды взаимодействия индивидов, осуществляющих определенные действия и занимающих различные позиции по отношению друг к другу.

Форма взаимодействия в интернет-пространстве – способ информационного обмена, коммуникации или установления связи в электронной среде, осуществляемый с помощью информационных технологий.

«Онлайн» - форма взаимодействия в интернет-пространстве – синхронная форма, при использовании которой взаимодействие осуществляется в режиме реального времени «здесь и сейчас».

«Офлайн» - форма взаимодействия в интернет-пространстве – асинхронная форма, в результате применения которой реализуется отложенное во времени взаимодействие.

Уровень информирования – уровень взаимодействия между представителями органов исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, реализующийся в информировании граждан о способах, условиях и иных параметрах интересующей их задачи либо ознакомление населения с итогами деятельности органов местного самоуправления и содержанием соответствующих отчетных документов.

Уровень консультирования – уровень взаимодействия представителей органов местной исполнительной власти с гражданами в интернет-пространстве, направленный на оказание властными структурами консультативной помощи населению относительно решения конкретной задачи в области муниципального управления.

Уровень партнерства – уровень взаимодействия органов местной исполнительной власти с населением в интернет-пространстве, связанный с решением конкретных задач на основании совместных действий граждан и представителей властных структур.

Уровень гражданского управления – уровень взаимодействия между гражданами и представителями органов местной исполнительной власти в интернет-пространстве, связанный с решением задач в области муниципального управления на основании частичного делегирования полномочий со стороны властных структур, поддержки инициатив населения и обмена мнениями.

Организационные методы управления в интернет-пространстве – совокупность методов (метод предписаний, метод рекомендаций, метод санкционирования, метод делегирования) как конкретных способов управления взаимодействием между органами власти и населением в интернет-пространстве.

Распорядительно-правовые методы – это совокупность способов правового регулирования и нормативного регламентирования, применяемые органами местной исполнительной власти в рамках управленческой политики в области интернет-пространства.

Экономические методы – это группа методов, связанных с финансированием, организацией планирования, а также материальным поощрением участников и организаторов взаимодействия в интернет-пространстве по вопросам государственного и муниципального управления.

Таблица Г.1 – **Операционализация понятий**

Эмпирический референт	Индикатор	Вопросы анкеты
Эффективность применения форм взаимодействия в интернет-пространстве	Оценка эффективности использования форм взаимодействия в интернет-пространстве в муниципальной практике	<p>3. Какие формы взаимодействия в интернет-пространстве между органами исполнительной власти города и населением используют органы исполнительной власти города?</p> <p>4. Оцените, насколько эффективно городской исполнительной властью и населением на сегодняшний день используются отмеченные Вами в предыдущем вопросе формы интернет-взаимодействия?</p> <p>5. Как Вы считаете, какие формы взаимодействия между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве являются наиболее перспективными?</p> <p>22. Оцените, пожалуйста, полезность проведенных по инициативе органов исполнительной власти города электронных опросов в рамках взаимодействия городской власти и населения в интернет-пространстве.</p> <p>23. В конце мая 2014 года Правительством Москвы была запущена программа «Активный гражданин». Это система электронных опросов для получения мнения горожан по актуальным вопросам развития столицы. Как Вы считаете, возможна ли удачная реализация данной инициативы в</p>

		<p>нашем городе?</p> <p>44. Как Вы оцениваете имеющуюся инфраструктуру (интернет-сервисы, электронные площадки, интернет-линии и т.д.), обеспечивающую возможность взаимодействия органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве?</p>
<p>Результативность управленческой политики в области взаимодействия в интернет-пространстве</p>	<p>Определение уровня взаимодействия между органами местной исполнительной власти и населением в интернет-пространстве</p>	<p>32. Какое влияние, на Ваш взгляд, оказывает уровень организации взаимодействия между городской властью и населением в интернет-пространстве на эффективность муниципального управления в Волгограде?</p> <p>36. Насколько эффективно, по Вашему мнению, в рамках взаимодействия между городскими властями и населением в интернет-пространстве осуществляется информирование жителей города об итогах деятельности по решению заявленных ими проблем?</p> <p>37. На Ваш взгляд, на каком уровне осуществляется взаимодействие органов исполнительной власти нашего города и населения в интернет-пространстве?</p> <p>38. По Вашему мнению, как на настоящий момент организован в интернет-пространстве процесс оказания городскими властями консультативной помощи населению относительно решения конкретных проблем?</p> <p>39. Как Вы думаете, насколько распространенной и эффективной практикой в действиях городских властей в интернет-пространстве является решение конкретной проблемы на основании партнерского взаимодействия с населением?</p> <p>40. Как Вы думаете, насколько представлена в действиях городских властей в рамках интернет-пространства практика реализации гражданского участия, цель которого – решить конкретную проблему на основании частичного делегирования полномочий и поддержки инициатив</p>

<p>Эффективность процесса управления взаимодействием органов местной исполнительной власти и населения в интернет-пространстве</p>	<p>Оценка эффективности реализации основных функций управления в рамках управленческой политики органов муниципальной власти в интернет-пространстве</p>	<p>населения?</p> <p>7. Как Вы думаете, насколько эффективно организовано взаимодействие между городской исполнительной властью и населением в интернет-пространстве?</p> <p>8. На Ваш взгляд, процесс планирования взаимодействия между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве должен включать в себя:</p> <p>9. Как Вы считаете, какова мотивация деятельности органов исполнительной власти города относительно организации взаимодействия с населением в интернет-пространстве?</p> <p>10. Как Вы думаете, насколько эффективно налажена система контроля за процессом взаимодействия между городской исполнительной властью и населением в интернет-пространстве?</p> <p>11. Как Вы считаете, насколько эффективно налажена система контроля за результатами взаимодействия между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве?</p> <p>12. Координация как функция управления обеспечивает непрерывность процесса управления за счет согласованности работы всех звеньев. Каким образом должна быть осуществлена координация взаимодействия между городской исполнительной властью и населением в интернет-пространстве?</p> <p>31. Как Вы считаете, какой блок проблем, связанных с управлением взаимодействием городской исполнительной власти и населения в интернет-пространстве, является приоритетным для администрации на настоящий момент?</p> <p>34. Как, на Ваш взгляд, организован процесс планирования</p>
--	--	---

		<p>взаимодействия между городской властью и населением в интернет-пространстве?</p> <p>35. Мониторинг как функция управления позволяет оценить степень эффективности и интенсивности взаимодействия органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве. Как вы считаете, насколько результативно реализуется эта функция органами городской власти?</p> <p>45. По Вашему мнению, насколько эффективно реализуется в процессе управления взаимодействием органов исполнительной власти нашего города и населения в интернет-пространстве функция социального развития, направленная на установление открытых и доверительных отношений между властными структурами и гражданами?</p> <p>46. Одной из функций управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве является функция презентации (реализация имиджевых составляющих, важных для авторитета власти в глазах населения). На Ваш взгляд, насколько успешно реализуется эта функция городскими властями? (Выберите один вариант ответа)</p> <p>47. Реализация информационной функции в процессе управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве предполагает представление населению всей необходимой информации, получение обратной связи и обмен информацией в ходе этого взаимодействия. В каком объеме, на Ваш взгляд, реализуется эта функция в деятельности городских властей?</p>
--	--	--

<p>Эффективность применения методов управления взаимодействием в интернет-пространстве</p>	<p>Оценка эффективности применения методов управления, применяемых органами местной исполнительной власти в рамках взаимодействия с населением в интернет-пространстве</p>	<p>13. В каких направлениях взаимодействия между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве, по Вашему мнению, необходима правовая регламентации?</p> <p>24. Как Вы оцениваете присутствие представителей городской исполнительной власти в социальных сетях?</p> <p>27. Необходимо ли, на Ваш взгляд, в современных условиях активизировать работу городской исполнительной власти в рамках организации и осуществления интернет-взаимодействия с населением?</p> <p>28. Каковы, на Ваш взгляд, барьеры, препятствующие эффективному взаимодействию органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве?</p> <p>41. Процесс управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве предусматривает использование группы организационных методов (например, методов предписаний, рекомендаций по организации взаимодействия, санкционирования тех или иных видов деятельности при взаимодействии в интернет-пространстве и т.д.). Как вы считаете, насколько результативно используются эти методы?</p> <p>42. Распорядительно-правовые методы управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве предусматривают разработку нормативных и регламентирующих документов, обеспечивающих эффективную реализацию этого взаимодействия. Насколько эффективно используют городские власти эти методы?</p> <p>43. Практика управления взаимодействием органов исполнительной власти города с населением в интернет-пространстве основана, в том числе, и на</p>
--	--	--

		применении экономических методов, связанных с обеспечением финансовой составляющей организации этого взаимодействия (например, формирование оптимального бюджета проекта, системы материального стимулирования сотрудников, привлеченных к проекту и т.д.). Как вы считаете, насколько результативно используются эти методы?
Взаимозависимость практики взаимодействия в интернет-пространстве с результативностью деятельности органов муниципальной власти	Оценка влияния практики взаимодействия в интернет-пространстве на реальные действия органов местной исполнительной власти	1. Как Вы считаете, Интернет способствует интенсификации взаимодействия между городской исполнительной властью и населением? 2. Как Вы думаете, Интернет способствует установлению обратной связи между органами исполнительной власти города и населением? 6. Как, на Ваш взгляд, соотносятся между собой взаимодействие между органами исполнительной власти города и населением в интернет-пространстве и эффективность муниципального управления? 14. Как Вы считаете, способствует ли интернет-взаимодействие сплочению населения вокруг инициатив, реализуемых в рамках городского управления? 26. Как Вы думаете, насколько связано взаимодействие представителей городской исполнительной власти и граждан в интернет-пространстве с реальными действиями администрации города?
Результативность деятельности муниципальных органов местной исполнительной власти	Оценка деятельности муниципальных органов муниципальной власти в рамках интернет-пространства и перспектив ее развития	29. Какие меры смогли бы, на Ваш взгляд, повысить эффективность использования городской исполнительной властью инструментов интернет-взаимодействия с населением? 30. Каковы, на Ваш взгляд, перспективы Интернета как пространства взаимодействий городской исполнительной власти и населения?
Вовлеченность населения в процессы	Оценка возможностей, степени участия	33. В какой мере цели и задачи взаимодействия между органами

взаимодействия с органами местной исполнительной власти в интернет-пространстве	населения в городском управлении городом при использовании ресурсов интернет-пространства	власти города и населением в интернет-пространстве формируются властями с учетом мнения волгоградцев?
---	---	---

**Методология:** индивидуальный очный опрос в виде анкетного опроса 50 экспертов.

**Обоснование выборки исследования:** территориальная локализация – территория г. Волгоград.

**Производственная локализация** – органы местной исполнительной власти, вузы города. Выборочная совокупность (единицы отбора) – 50 экспертов, участвующих в реализации управленческой деятельности органов муниципальной власти по организации взаимодействия с населением города в интернет-пространстве: муниципальные служащие органов местной исполнительной власти региона (n=25), представители научного сообщества (n=25). Эксперты каждой группы были отобраны по следующим критериям: 1) стаж работы муниципальных служащих в органах местного самоуправления составляет свыше 7 лет; 2) областью специализации представителей научного сообщества выступают проблемы муниципального управления, ученые принимают регулярное участие в работе органов местного самоуправления в качестве экспертов.

**Время проведения исследования** – июнь 2019 года.

**Приемы обработки информации:** в анкете экспертов представлены варианты ответов на вопрос и предусмотрена возможность открытого ответа.

**Требования к личным качествам и знаниям эксперта:**

1. Профессиональная компетентность и осведомленность респондента в исследуемой сфере.
2. Наличие стажа и практического опыта работы в сфере, связанной с практикой взаимодействия органов исполнительной власти города и населения в интернет-пространстве.
3. Объективность, независимость.