

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Банная Г.А., Режецкая А.И. Противоречия во взаимодействии населения и органов власти субъекта Российской Федерации в современных условиях // Human Progress. 2023. Том 9, Вып. 3. С. 15. URL: [http://progress-human.com/images/2023/Том9\\_3/Bannykh.pdf](http://progress-human.com/images/2023/Том9_3/Bannykh.pdf). DOI 10.34709/IM.193.15. EDN JZNMHY.

УДК 316.4:316.77

## **ПРОТИВОРЕЧИЯ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНОВ ВЛАСТИ СУБЪЕКТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ<sup>1</sup>**



**Банная Галина Алексеевна**

кандидат социологических наук, доцент  
доцент кафедры Теории, методологии и правового обеспечения  
государственного и муниципального управления  
ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет  
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

[g.a.bannykh@urfu.ru](mailto:g.a.bannykh@urfu.ru)  
19, ул. Мира,  
г. Екатеринбург, Россия, 620002  
+7 (343) 375-44-44

**Режецкая Анастасия Игоревна**

студент ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет  
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

[rezhetskaya@yandex.ru](mailto:rezhetskaya@yandex.ru)  
19, ул. Мира,  
г. Екатеринбург, Россия, 620002  
+7 (343) 375-44-44

**Аннотация.** 2023 год становится продолжением общественных процессов, начавшихся в конце 2019 года, которые в значительной степени повлияли на специфику взаимодействия власти с населением, состояние гражданского общества, привычный образ жизни: пандемия COVID-19, специальная военная операция на Украине, санкционное давление в отношении Российской Федерации. В условиях роста ощущений неопределенности, трансформации жизнедеятельности населения, а также неизбежности проблем во всех сферах, формируется новая социальная реальность, обуславливающая потребность в обеспечении полноценного диалога власти с обществом. В статье рассматриваются формы коммуникации, которые граждане выбирают в качестве средства связи с властью, уточняются предпочтения по их

<sup>1</sup> Исследование было представлено на Международной конференции «Весенние дни науки ИнЭУ» в Институте экономики и управления Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (г. Екатеринбург)

использованию. Проводится анализ взаимозависимости между сложившейся кризисной ситуацией и трансформацией каналов коммуникации «власть – население». Эмпирическое исследование посредством опроса населения Свердловской области выявило изменения в структуре проблем, интересующих общество в последние годы, обозначило трудности при установлении контакта с органами власти, определило приоритетность выбора форм взаимодействия. В статье делаются выводы о том, что хаотичное развитие каналов коммуникации оказало негативное влияние на выстраивание отношений гражданского общества и государства и привело к неэффективному осуществлению акта коммуникации.

**Ключевые слова:** коммуникации; взаимодействие; органы власти; гражданское общество; цифровизация.

**JEL коды:** H83; O38.

## **Введение**

За предыдущие три года в мире в целом и в России в отдельности изменился формат отношений общества с государственными институтами [1], появилась новая концепция «государство как сервис», позволяющая упростить систему взаимодействия с властными структурами. Однако на 2023 год укореняется понимание главной проблемы – органы власти не в полной мере реализуют качественный диалог с гражданами.

Пандемия COVID-19 стала одним из первых уроков для правительственных структур [2]. На фоне информационного голода, нехватки актуальной информации о происходящих событиях, естественного стресса населения, а также запугивания административными наказаниями остро встал вопрос об усилении поддержания непрерывной связи органов власти с гражданами во избежание слухов, домыслов, которые негативно сказывались на общественных настроениях. События 2020 года стали серьезным стимулом в развитии общественно-государственного диалога в процессе перехода к модели партнерства при разрешении социально-значимых проблем, привлечении гражданского общества к выработке государственных решений.

Во время пандемии набирал обороты давний конфликт России с Украиной, что в 2022 году переросло в решение Президента Российской Федерации В.В. Путина о начале специальной военной операции. Общество, как и государство, не успев оправиться от предыдущего кризиса и приспособиться к новым условиям жизни и взаимодействия, было подвержено очередной волне трудностей. К всеобщему хаосу, ощущениям неопределенности и нестабильности добавилось санкционное давление в отношении России, что поспособствовало замедлению многих процессов.

На смену традиционному взаимодействию государства и общества пришла тенденция диалогизированной связи власти и граждан посредством современных информационно-коммуникационных технологий [3]. Ранее они вводились постепенно с цифровизацией всех сфер жизнедеятельности согласно Постановлению Правительства РФ № 313 «Об утверждении государственной программы РФ «Информационное общество (2011-2020 годы)»<sup>2</sup>, что не доставляло дискомфорта населению. Однако в стремительных и непоследовательных условиях взаимодействие вынужденно и резко изменило вектор в сторону цифрового пространства и трансформировалось хаотично.

Цель статьи – выявить особенности организации взаимодействия государственных органов и населения в современных условиях глобального социального вызова.

### **Анализ взаимодействия органов власти и населения Свердловской области**

Для понимания специфики установления связи органов власти субъекта РФ с населением необходимо дать определение терминам «взаимодействие» и «диалог». Социолог Г. В. Осипов отмечает, что взаимодействие представляет собой форму социального общения с участием по крайней мере двух лиц или общностей с систематическим осуществлением их воздействия друг на друга, реализацией социального действия каждого из субъектов [4, с. 57]. В данном процессе достигается приспособление одного лица к действиям другого, вырабатывается общность в понимании как ситуации, так и смысла действий, устанавливается согласие между ними [5]. Опираясь на данный подход, авторы определяют, что взаимодействие органов исполнительной власти субъекта РФ с населением – это согласованный процесс совместных действий заинтересованных субъектов общения с разными силовыми позициями, которые определяют их степень взаимовлияния, для достижения общей цели.

В свою очередь, под общественным диалогом следует понимать непрерывный, постоянно развивающийся коммуникативный процесс, в который вовлечены органы власти и население для обеспечения взаимопонимания и построения конструктивного сотрудничества [6, с. 41]. Таким образом, авторы считают целесообразным признать равноценными понятия взаимодействие и диалог ввиду их общих черт. Характер данных процессов заключается в объективной потребности создания как в обществе, так и в государстве атмосферы доверия, открытости и готовности к включению в институционализированную концепцию обмена информацией.

---

<sup>2</sup> Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»: Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 года № 313 [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://bazanra.ru/pravitelstvo-rf-postanovlenie-n313-ot15042014-h2280815/?ysclid=lfrdqzvvec975319134> (дата обращения: 27.03.2023).

Взаимодействие предполагает наличие инструментов и механизмов для того, чтобы государственные органы власти были полноценно информированы о мнениях населения, обеспечивали разрешение общественных проблем, а граждане в свою очередь могли быть услышанными [7]. В этом заключается основа реализации конституционного принципа открытости власти, доступности информации согласно Федеральному закону № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>3</sup>.

Информирование населения, формирование гражданского общества, создание положительного имиджа исполнительных органов власти, получение обратной связи от населения осуществляется повсеместно при помощи стандартных каналов коммуникации [8, с. 14]: очное обслуживание – личный прием граждан (службы «единого окна»); заочное обслуживание (почта и телефон); интерактивное обслуживание (сеть-Интернет).

Очное обслуживание выступает приоритетом для той части населения, которая в силу обстоятельств не имеет возможности заочно обратиться или не желает приспособливаться к новым технологиям. Однако, оно утрачивало свою актуальность на фоне распространения пандемии COVID-19, что повлекло затруднения у населения. Интерактивное обслуживание, которое стало необходимостью в кризисные периоды, набирало обороты. Данный формат выбирает молодое поколение.

Традиционные каналы сменяются инновационными [9], позволяющими обеспечить быструю обратную связь при общении региональных органов с населением на доступном уровне, убрать барьеры в процессе потребления информации, снизить затраты временных ресурсов.

На 2023 год на основе системы электронного правительства 2.0. и с учетом требований цифрового пространства усиливается развитие особых информационно-коммуникационные форм взаимодействия. К ним относятся: официальные аккаунты органов власти в социальных сетях; видеохостинги; сайты на основе CMS; мобильные приложения; портал открытых данных; краудсорсинговые платформы; система электронных референдумов, направленная на повышение политической активности граждан и развитие эффективного диалога населения с органами власти.

Таким образом, использование сети-Интернет и широкий перечень существующих форм взаимодействия властных структур с населением предопределяет направленность государства

---

<sup>3</sup> Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный закон от 9 февраля 2008 года № 8-ФЗ [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_84602/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/) (дата обращения: 27.03.2023).

на трансформацию взаимодействия из дискретного в непрерывное. Для сокращения расстояния между государственными органами и гражданами и во исполнение Указа Президента РФ № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»<sup>4</sup> с 2020 года на территории всех субъектов РФ применяются федеральные системы «Инцидент Менеджмент» и «Платформа обратной связи».

Система мониторинга и быстрого реагирования на комментарии населения в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» основана на сервисном подходе. Негативные оценки и жалобы, вопросы и отзывы, с определенной проблематикой, независимо от адресата, механически фиксируются алгоритмами мониторинга и объединяются в «инцидент», затем направляются в профильные органы власти или центры управления регионами, где происходит их обработка, после чего пользователь в течение суток получает ответ на вопрос в комментариях к своему обращению в социальных сетях. Актуальность данной платформы выросла за последние годы. Согласно официальным данным, на 2022 год в Свердловской области система «Инцидент Менеджмент» зафиксировала 54 548 обращений граждан со средним временем ответа – 2 часа 28 минут. В то время как в 2021 году показатели были ниже на 30%: выявлено 38 тысяч жалоб и вопросов со средним временем ответа – 4 часа [10, с. 59].

Платформа обратной связи обрабатывает обращения, которые поступили через портал госуслуг, мобильное приложение и виджеты обратной связи на официальных сайтах органов власти. Система призвана помочь государству оперативно слышать граждан на различных цифровых площадках, обеспечивать разрешение общественных проблем, координировать нацпроекты и программы помощи. В 2021 году власти Свердловской области получили через платформу более 330 тысяч сообщений от граждан.

Однако, развитие электронных форматов и введение новых информационных систем общения не привело к эффективному диалогу власти и общества в критические периоды. Противоречие заключается в том, что цифровизация предполагает упрощение многих процессов, однако для них необходимо владеть определенными компетенциям, которые в недостаточной степени развиты как у государственных структур, так и у представителей гражданского общества.

Для выявления и изучения проблем во взаимодействии населения и органов власти субъекта РФ в современных условиях проведено эмпирическое исследование, получены результаты социологического опроса граждан Свердловской области всех возрастных

---

<sup>4</sup> О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года: Указ Президента РФ от 21 июля 2020 года № 474 [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726> (дата обращения: 27.03.2023).

категорий. В опросе, проведенном авторами статьи, приняло участие 56 человек, 38 респондентов женского пола и 18 – мужского, которые являются преимущественно жителями Екатеринбурга (83,4%), Березовского (11,1%), а также других городов области.

По данным опроса подавляющее число респондентов знает о своем праве обращаться в органы публичной власти, за последние 3 года осуществляли взаимодействие с указанными структурами 60,7% опрошенных. Самыми распространенными способами общественного диалога стали офлайн формат в виде личного приема граждан (82,4%), а также направление писем по электронной почте (50%). При этом структура проблем, интересующих общество, изменилась. На фоне последних событий сфера здравоохранения в меньшей степени беспокоит граждан, нивелировались трудности после пандемии COVID-19. Сегодня общество беспокоят вопросы ЖКХ и благоустройства (76,5%), образования и социальной защиты (41,2%), по которым население оставляет жалобы (52,9%) и делает заявления (35,3%).

Наличие проблем, возникающих при взаимодействии с органами публичной власти, отметили 79,4% опрошенных, при этом 71,9% отметили, что в результате вопрос не был решен. Респонденты поделились трудностями, с которыми они столкнулись: *«Мне ответили спустя 2 месяца, когда вопрос стал неактуальным»*, *«Обращался в период пандемии, лично не пустили в орган власти, на почту ответ не пришел, на горячей линии время ожидания своей очереди составило более 2 часов»*, *«Мне даже не ответили на предложение, которое я отсылал. Тогда зачем нужна гражданская инициатива, если власть тебя не слышит»*. Затруднения населения связаны с электронной формой взаимодействия. Так 36,7% опрошенных не имеют возможности обратиться в государственный орган онлайн, об инструментах, помогающих диалогу власти и населения, таких как Инцидент-менеджмент и ПОС (Платформа обратной связи) не информировано 94,6% и 73,2% респондентов соответственно.

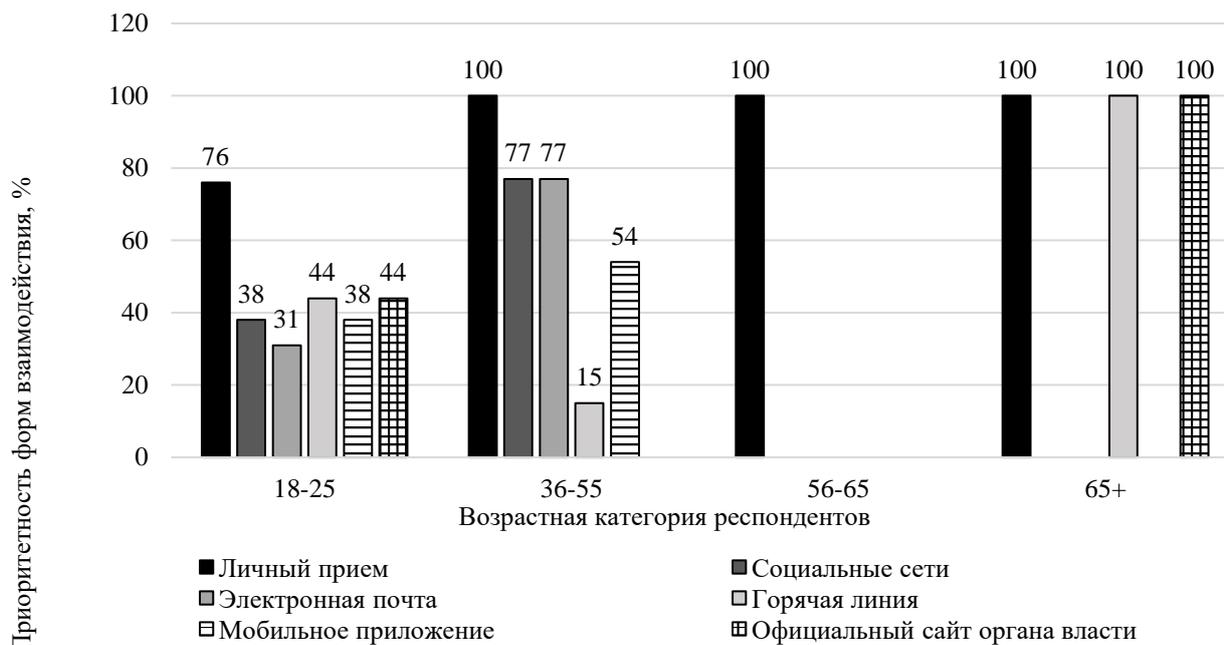
Большинство участников опроса (51,8%) отметили негативную тенденцию в изменении взаимодействия с органами власти за последние 3 года, которую они ощущают. Приведем высказывания респондентов: *«Офлайн форматы не развиваются, а новые технологии появляются в большом количестве, но не успевают быть освоенными как властью, так и обществом»*, *«Сейчас все направлено на цифровизацию, что актуально в основном для молодежи. Нет направленности на старшее поколение»*, *«Диалог стал монологом»*.

В ходе опроса эффективность взаимодействия публичных органов власти с населением была оценена как средняя. Для реализации качественного диалога участники отметили потребность в офлайн-площадках для встреч с гражданами, обратной связи через социальные сети и очных консультациях. При этом часть респондентов считает, что существующие

диалоговые платформы целесообразно сократить ввиду их избыточности, что затрудняет выбор наиболее эффективной из них и работу органов власти.

Авторам работы было важно выявить мнение каждой возрастной категории опрошенных относительно оптимальных форм взаимодействия. Результаты исследования отражены на рис. 1.

**Рис. 1: Выбор оптимальных / эффективных форм взаимодействия органов власти с населением в зависимости от возрастной категории опрошенных<sup>5</sup>**



На основании проведенного исследования можно утверждать, что, независимо от своего возраста и подавляющего количества цифровых платформ, в приоритете у респондентов Свердловской области при выстраивании диалога с государственными органами стоит очное взаимодействие посредством личного приема, поэтому важно уделять особое внимание данному аспекту. Далее формы начинают варьироваться с учетом предпочтений определенного поколения.

## Заключение

Таким образом, события последних лет вынудили органы публичной власти активно включить в свой арсенал механизмы информационно-коммуникационных технологий по взаимодействию с населением, которые реализовывались на среднем уровне, однако акцента на офлайн-взаимодействии не было, что качественным образом сказалось на диалоге. Отсутствие конструктивного диалога, эффективных механизмов обратной связи делают

<sup>5</sup> Составлено авторами

власть глухой, лишают ее способности своевременно реагировать на трансформацию общественного мнения и настроений в обществе. Данная тенденция может привести к расколу общества и новому социальному кризису. Во избежание этого возникает запрос на трансформацию всех форм взаимодействия государства и населения на основе институционализации двухсторонне-симметричного диалога, направленного на реализацию социального партнерства. В свою очередь, это позволит использовать потенциал общества в интересах государства, усовершенствовать коммуникативные технологии и механизмы получения обратной связи.

### Литература

1. Pavlovych, P.O. Digital Interaction of Public Authorities // The 1 st International scientific and practical conference “Science and technology: problems, prospects and innovations” (October 19-21, 2022) CPN Publishing Group, Osaka, Japan. 2022. 550 p. 2022. С.: 338.
2. Kranzeeva, E.; et al. Assessing the effectiveness of Social and Political Innovations in the Development of Interaction between the Authorities and the Population during COVID-19: The Implication of Open Innovation // Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity. 2021. Том 7. № 3. С.: 172.
3. Volodin, A.; et al. Problems of Information Interaction Between Public Authorities and the Population of St. Petersburg in the Context of the Digital Transformation of the Region // International Scientific Conference “Digital Transformation on Manufacturing, Infrastructure & Service”. Cham : Springer Nature Switzerland. 2022. С.: 52-65.
4. Осипов, Г.В. Введение в социологическую науку. М.: Наука. 2010. 450 с. ISBN 978-5-02-037103-3.
5. Mekka, O.A. The interaction of the population and local authorities (social and cultural aspect) // 3rd International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Arts, SGEM 2016. 2016. С.: 837-842.
6. Зайцев, А.В. К вопросу о типологизации диалогических интеракций между государством и организациями гражданского общества в сфере публичного дискурса // Диалог. 2020. №. 1 (15). С.: 38-49.
7. Vetrova, E.; et al. Features and Barriers of Information Interaction between Authorities and Citizens using Edemocracy Technologies and Supply Chain Management at Municipal Level // International Journal of Supply Chain Management. 2019. Том 8. № 3. С.: 215-221.
8. Копалова, О.С.; Черкасова, В.Ю. Информационное взаимодействие органов власти с населением // Муниципалитет: экономика и управление. 2017. 17 с.

9. Марцынковский, С.С.; Исабекова, О.А. Анализ цифровых форм взаимодействия органов государственной власти РФ с населением // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Естественные и технические науки. 2023. № 4. С. 96-99.
10. Косоруков, А.А. Цифровой инструментарий реагирования институтов публичной власти на деструктивные и девиантные информационные поводы // Конфликтология/nota bene. 2021. №. 3. С.: 48-63. DOI: 10.7256/24540617.2021.3.36879.

## **CONTRADICTIONS IN THE INTERACTION OF THE POPULATION AND AUTHORITIES OF THE SUBJECT OF THE RUSSIAN FEDERATION IN MODERN CONDITIONS**

**Galina Bannykh**

Candidate of sociological sciences, associate professor of The Ural Federal University  
named after the first President of Russia B.N.Yeltsin  
Yekaterinburg, Russia

**Anastasia Rezhetskaya**

student of The Ural Federal University named after the first President of Russia B.N.Yeltsin  
Yekaterinburg, Russia

**Abstract.** The year 2023 is a continuation of the social processes that began at the end of 2019, which significantly influenced the interaction of the authorities with the population specifics, the civil society state, the usual way of life: the COVID-19 pandemic, a special military operation in Ukraine, sanctions pressure against the Russian Federation. In the conditions of growing uncertainty feelings, the population life activity transformation, as well as the inevitability of problems in all spheres, a new social reality is being formed, which determines the need to ensure a full-fledged dialogue between the authorities and society. The article examines the forms of communication that citizens choose as a means of communication with the authorities, specifies their usage degree. The interdependence analysis between the emerging situation in society and the communication channels "power – population" transformation is carried out. Empirical research through a survey of the population in the Sverdlovsk region revealed changes in the problems structure, which are of interest to society in recent years, identified difficulties in establishing contact with authorities, and determined the priority of choosing interaction forms. The article concludes that the chaotic

communication channels development had a negative impact on building relations between civil society and the state and has led to inefficient the act of communication implementation.

**Keywords:** communications; interaction; authorities; civil society; digitalization.

**JEL codes:** H83; O38.

## References

1. Pavlovych, P.O. (2022) Digital Interaction of Public Authorities // The 1st International scientific and practical conference “Science and technology: problems, prospects and innovations” (October 19-21, 2022) CPN Publishing Group, Osaka, Japan. 550 p. 2022. P.: 338.
2. Kranzeeva, E.; et al. (2021) Assessing the effectiveness of Social and Political Innovations in the Development of Interaction between the Authorities and the Population during COVID-19: The Implication of Open Innovation // Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity. Vol. 7. No. 3. P.: 172.
3. Volodin, A.; et al. (2022) Problems of Information Interaction Between Public Authorities and the Population of St. Petersburg in the Context of the Digital Transformation of the Region // International Scientific Conference “Digital Transformation on Manufacturing, Infrastructure & Service”. Cham: Springer Nature Switzerland. P.: 52-65.
4. Osipov, G.V. (2010) Introduction to sociological science. M.: Science. 450 p.
5. Mekka, O.A. (2016) The interaction of the population and local authorities (social and cultural aspect) // 3rd International Multidisciplinary Scientific Conference on Social Sciences and Arts, SGEM 2016. P.: 837-842.
6. Zaitsev, A.V. (2020) On the issue of typology of dialogic interactions between the state and civil society organizations in the sphere of public discourse // Dialogue. No. 1 (15). P.: 38-49.
7. Vetrova, E.; et al. (2019) Features and Barriers of Information Interaction between Authorities and Citizens using Edemocracy Technologies and Supply Chain Management at Municipal Level // International Journal of Supply Chain Management. Vol. 8. No. 3. P.: 215-221.
8. Kopalova, O.S.; Cherkasova, V.Yu. (2017) Information interaction of authorities with the population // Municipality: economics and management. 17 p.
9. Martsinkovsky, S.S.; Isabekova, O.A. (2023) Analysis of digital forms of interaction between public authorities of the Russian Federation and the population // Modern Science: Actual Problems of Theory and Practice. Series: Natural and technical sciences. No. 4. P. 96-99.
10. Kosorukov, A.A. (2021) Digital tools for the response of public authorities to destructive and deviant informational occasions // Conflictology/nota bene. no. 3. P.: 48-63. DOI: 10.7256/24540617.2021.3.36879.

## Contact

Galina Bannykh

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N.Yeltsin

19, Mira str., 620002, Yekaterinburg, Russia

[g.a.bannykh@urfu.ru](mailto:g.a.bannykh@urfu.ru)

Anastasia Rezhetskaya

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N.Yeltsin

19, Mira str., 620002, Yekaterinburg, Russia

[rezhetskaya@yandex.ru](mailto:rezhetskaya@yandex.ru)