

*Цуркан Н.В.,
студент, магистрант,
2 курс, направление «Политология»
Сургутский государственный университет
Россия, г. Сургут
Научный руководитель: Ушакова Н.В.,
доцент кафедры «Политологии»*

**ТРАНСФОРМАЦИЯ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЛАСТИ И
ОБЩЕСТВА В ПРОЦЕССЕ ПОЛИТИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ С
2020 ГОДА**

***Аннотация:** В статье анализируется трансформация механизмов взаимодействия власти и общества в Российской Федерации в период 2020-2025 гг. Рассматриваются теоретические подходы к публичной политике и политической коммуникации, эволюция нормативно-правовой базы, внедрение цифровых платформ («Госуслуги. Решаем вместе», система инцидент-менеджмента) и социальных сетей как каналов обратной связи. С использованием статистических данных (обращения граждан 2020-2025 гг., показатели ПОС, данные ВЦИОМ) и моделей взаимодействия, предложенных Панкратовым и Морозовым, делается вывод о переходе от монологовых моделей к гибридной диалоговой модели. Особое внимание уделено региональному опыту Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.*

***Ключевые слова:** политическая коммуникация, публичная политика, цифровая трансформация, Платформа обратной связи, инцидент-менеджмент, власть и общество, ХМАО – Югра.*

*Nikolay Vladimirovich Tsurkan,
Surgut State University
Supervisor: Nadezhda Vladimirovna Ushakova,
Surgut State University
Surgut, Russia*

**TRANSFORMATION OF FORMS OF INTERACTION BETWEEN
GOVERNMENT AND SOCIETY IN THE PROCESS OF POLITICAL
COMMUNICATION SINCE 2020**

***Abstract:** The article analyzes the transformation of interaction mechanisms between government and society in the Russian Federation in the period 2020-2025. Theoretical approaches to public policy and political communication, the evolution of the regulatory framework, the implementation of digital platforms ("Gosuslugi. Let's solve together", incident management system) and social networks as feedback channels are considered. Using statistical data (citizen appeals 2020-2025, POS indicators, VCIOM data) and interaction models proposed by Pankratov and Morozov, the author concludes that there is a transition from monologue models to a hybrid dialogue model. Special attention is paid to the regional experience of the Khanty-Mansiysk Autonomous Okrug – Yugra.*

***Keywords:** political communication, public policy, digital transformation, Feedback Platform, incident management, government and society, Khanty-Mansiysk Autonomous Okrug – Yugra.*

За последние пять лет, охватывающих период с 2020 по 2025 год, система взаимодействия между государственными институтами и гражданским обществом в России претерпела качественные изменения. Традиционные механизмы, такие как отчёты должностных лиц, приёмы граждан и публикации в официальных средствах массовой информации, оказались

дополнены, а в ряде аспектов замещены цифровыми платформами и социальными сетями. Как справедливо отмечает А.А. Косоруков, современный период развития государственного управления связан со стремительным совершенствованием информационных технологий и коммуникаций [6, с. 66].

Актуальность темы обусловлена несколькими факторами. Прежде всего, пандемия COVID-19 форсировала внедрение дистанционных форматов общения власти и граждан. Кроме того, геополитические изменения 2022 года и политика импортозамещения в IT-сфере существенно изменили структуру медиапотребления и привычные каналы коммуникации. Наконец, граждане всё чаще используют социальные сети и специализированные платформы для донесения своих проблем до власти, что требует научного осмысления эффективности этих инструментов.

Цель статьи заключается в определении ключевых изменений в инструментах взаимодействия граждан и органов власти Российской Федерации в период 2020-2025 годов и оценке их эффективности. Для достижения поставленной цели в работе решаются следующие задачи: рассмотрение теоретических подходов к публичной политике и политической коммуникации, анализ нормативно-правовой базы информационной открытости, выделение этапов трансформации механизмов взаимодействия, а также оценка эффективности современных цифровых платформ на федеральном и региональном уровнях на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

В современной политической науке под публичной политикой понимается деятельность власти по решению общественных проблем, формально оформленная в правовых документах. В англо-саксонской традиции различают *politics*, то есть борьбу за власть, и *policy*, то есть деятельность власти по решению общественных проблем. Именно второй аспект – *public policy* – наиболее точно описывает предмет исследования,

представляя собой легитимные решения правительственных органов, направленные на благо общества.

Ключевой категорией исследования выступает политическая коммуникация, под которой понимается обмен информацией между субъектами политической жизни. А.И. Савельев определяет её как процесс, способный структурировать и воздействовать на политическую жизнь, имеющий свободу выбора и доступ ко всем значимым общественным делам через средства массовой информации [7, с. 48]. М.Н. Грачев подчёркивал, что политическая коммуникация преследует три основные цели: передачу информации, изменение мнения и изменение поведения информируемых, причём последнее составляет стержень властно-управленческих отношений.

Особое значение для данного исследования имеет концепция двухступенчатой коммуникации, разработанная П. Лазерсфельдом и его коллегами, а также модели политической коммуникации Й. Бордвика и Б. ван Каамы. Эти авторы выделяют четыре типа коммуникации: модель «центр-периферия», при которой власть транслирует информацию гражданам; модель, в которой периферия самостоятельно выбирает получаемые сообщения; модель «периферия – периферия», когда граждане общаются между собой, игнорируя центр; и модель обратной связи от периферии к центру. В условиях социальных сетей именно третья модель приобретает новое значение: граждане обсуждают политику между собой, формируя общественное мнение вне прямого контроля власти, что одновременно создаёт как возможности для самоорганизации, так и риски распространения недостоверной информации.

Процесс информатизации государственных органов власти и местного самоуправления в России прошёл длительный путь, а его правовое оформление создало фундамент для современных механизмов обратной связи. Ключевыми нормативно-правовыми актами, регулирующими взаимодействие власти и общества в информационной сфере, являются Конституция Российской Федерации, а также ряд федеральных законов.

Конституция РФ в пункте 4 статьи 29 закрепляет право каждого свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом. Федеральный закон № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» в статье 32, посвящённой обращениям граждан в органы местного самоуправления, закрепляет право граждан на индивидуальные и коллективные обращения и регламентирует ответственность органов местного самоуправления за соблюдение сроков их рассмотрения. Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает тридцатидневный срок рассмотрения письменных обращений. Федеральный закон № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» в статье 8 закрепляет обязанность государственных органов и органов местного самоуправления обеспечивать доступ к информации о своей деятельности. Федеральный закон № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», принятый в 2009 году, изменил вектор развития правовой сферы в сторону обеспечения удобного доступа граждан к необходимой информации. Важное значение также имеют «Стратегия развития информационного общества», утверждённая Президентом РФ 7 февраля 2008 года, и государственная программа «Информационное общество 2011-2020».

Особое значение для внедрения информационно-коммуникационных технологий в субъектах Российской Федерации имело Распоряжение Правительства РФ от 29 декабря 2014 года № 2769-р. Целями этого документа являлись повышение качества жизни граждан за счёт использования информационных технологий, выравнивание уровня развития информационного общества в регионах и формирование эффективной системы государственного управления на основе ИКТ. С 2008 года в органах государственной власти и местного самоуправления проводится

информатизация: вся документация публикуется в открытом доступе, приём граждан может осуществляться онлайн. Органы власти обязались создать собственные сайты для удобства обращения жителей, а у граждан появилась возможность дистанционного обращения в структуры и контроля над ходом решения своего вопроса.

На основе анализа научной литературы можно выделить три основных этапа трансформации моделей политической коммуникации в исследуемый период: пандемийный этап (2020-2021 гг.), переходный этап (начало 2022 г.) и этап специальной военной операции (2022-2025 гг.).

Пандемия COVID-19 выступила своеобразным «стресс-тестом» для вертикальных коммуникаций. В обстановке нарастающей неопределённости властные структуры были поставлены перед необходимостью экстренного внедрения жёстких рестриктивных мер при параллельном стремлении удержать контроль над публичным нарративом. Государственная коммуникационная стратегия, опиравшаяся преимущественно на традиционные каналы, такие как официальные брифинги и телевидение, зачастую демонстрировала запаздывание, что закономерно провоцировало кризис доверия. Именно в этот период начали полноценное функционирование Центр управления регионами (ЦУР) и Платформа обратной связи (ПОС) «Госуслуги. Решаем вместе». Как отмечают Н.А. Кузина и Н.М. Фролова, истоки формирования платформы относятся к 2019 году, когда в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» были инициированы работы по созданию единого цифрового контура для приёма и обработки сообщений граждан. Пилотная апробация платформы стартовала в 2019 году с участием девяти субъектов РФ, а к весне 2021 года в рамках ПОС было создано более 16,5 тысяч личных кабинетов органов исполнительной власти и местного самоуправления, при этом количество поступивших сообщений превысило 340 тысяч [4, с. 2]. Полномасштабный запуск платформы во всех регионах завершился к концу 2021 года.

С.А. Панкратов и С.И. Морозов в 2021 году выделили несколько моделей взаимодействия региональных властей с обществом в этот период. Среди них модель «заботливый родитель», при которой власть принимает роль патрона, а общественные институты выполняют сугубо подчинённую функцию и транслируют безусловную поддержку властных решений; технократически-адаптивная модель, в рамках которой региональная власть выступает ретранслятором федеральных стратегий, адаптируя их к локальной специфике; модель «независимой самоорганизации», когда гражданские инициативы реализуются автономно при сохранении властями позиции нейтралитета без прямой поддержки, но и без административных барьеров – наглядным примером здесь служат волонтёрские организации, помогавшие уязвимым категориям граждан; а также патерналистская модель, характеризующаяся доминирующим положением власти при минимизации участия гражданского общества, когда социум воспринимается как объект для исполнения директив «сверху» [8, с. 179].

Начало специальной военной операции в феврале 2022 года инициировало глубокие сдвиги в системе политической коммуникации. Как отмечает А.В. Анищенко, публичное пространство России претерпело кардинальную пересборку дискурса: произошло углубление поляризации общественных настроений, консолидация позиций государственных средств массовой информации, а также интенсификация использования социальных сетей в качестве доминирующих каналов распространения новостного контента [1, с. 36-51]. Данные мониторинга ВЦИОМ подтверждают консолидацию общества: уровень одобрения деятельности Президента РФ за период с февраля по март 2022 года увеличился на 14,1 процента, достигнув отметки в 81,6 процента [3]. Сформировалась мобилизационно-патриотическая модель коммуникации, включающая стратегии консолидации граждан на основе эмоционально окрашенных нарративов с акцентом на «общую миссию», отстаивание традиционных ценностей и противодействие

внешнему давлению. В коммуникационной сфере также произошли следующие изменения: уход зарубежных IT-платформ и активизация отечественных, таких как «ВКонтакте», «Одноклассники» и мессенджер МАХ; усиление патриотически-мобилизационной риторики; внедрение искусственного интеллекта в государственные сервисы, в частности чат-ботов на портале «Госуслуги». Принципиальным шагом стало осознание императива построения сетевого суверенитета страны.

К 2025 году сформировалась гибридная модель гражданского участия, в рамках которой цифровые технологии не просто дополняют, но фундаментально преобразуют традиционные механизмы сопряжения общества и власти. Социальные сети превратились в официальный канал для обратной связи. В отличие от письменных обращений по Федеральному закону № 59-ФЗ, где срок ответа составляет тридцать дней, система инцидент-менеджмента предполагает ответ в течение нескольких часов или суток. Это повышает удовлетворённость граждан, но создаёт риск квазидialogа, когда видимость быстрого ответа подменяет реальное решение проблемы. Как отмечает А.Ю. Суворова, чиновник мотивирован решать проблемы, резонирующие с широкой аудиторией, в ущерб локальным, но не менее значимым вопросам [9, с. 107].

На федеральном уровне Платформа «Госуслуги. Решаем вместе» стала системообразующим элементом цифровой обратной связи. К 2025 году к платформе подключено около 182 тысяч государственных учреждений и организаций, рассмотрено около 8 миллионов обращений и сообщений, проведено свыше 80 тысяч опросов и более 35 тысяч публичных мероприятий [4, с. 3]. Платформа позволяет гражданам не только направлять жалобы, но и участвовать в опросах, оценивать качество предоставления услуг и вносить предложения.

Прямая линия с Президентом Российской Федерации представляет собой уникальный по своему масштабу и продолжительности

функционирования инструмент прямой коммуникации главы государства с населением. Техническая инфраструктура сбора вопросов претерпела значительную эволюцию: от начала приёма обращений через сеть Интернет в 2001 году до интеграции каналов SMS- и MMS-сообщений в 2003 году, запуска мобильного приложения «Москва–Путину» в 2014 году, подключения социальной сети «ВКонтакте» в 2016 году и использования многосторонней видеоконференцсвязи для оперативного подключения вице-премьеров и глав регионов в 2019 году. Ключевую роль в обеспечении прозрачности и валидации поступающих запросов выполняет Общероссийский народный фронт (ОНФ), представители которого осуществляют первичную фильтрацию, систематизацию и верификацию обращений граждан.

На региональном уровне, в частности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, также активно внедряются механизмы цифровой обратной связи. Главы муниципалитетов ведут свои социальные сети, такие как «ВКонтакте» и «Одноклассники», где оповещают население о новостях и нововведениях, получая реакцию в виде комментариев и личных сообщений. Разбором сообщений и комментариев занимаются специалисты инцидент-менеджмента, выведенные в отдельную структуру. Каждый месяц эти специалисты отправляют отчёт об удовлетворённости ответами, что делает систему более гибкой в общении с гражданами, но в то же время зависимой от алгоритмов социальных сетей.

Для Югры, как и для России в целом, сохраняются определённые проблемы. Прежде всего, это цифровое неравенство, то есть разный уровень доступа к интернету между городскими и сельскими поселениями, а также между разными возрастными группами населения. Несмотря на наличие таких проектов, как «IT-стойбища» для коренного населения, полноценное включение в политический процесс через цифровые каналы остаётся затруднительным. Кроме того, наблюдается формальный подход части чиновников, когда ответ на обращение даётся формально, без реального

решения проблемы, что порождает феномен «квазидialogа», снижающего доверие к власти. Наконец, отмечается низкая вовлечённость граждан в инициативное бюджетирование: граждане проявляют большую активность в формате жалоб и запросов по таким вопросам, как ремонт дорог, установка светофоров или проблемы жилищно-коммунального хозяйства, нежели в содержательном участии в проектной деятельности и стратегическом планировании.

Проведённый анализ позволяет сделать вывод о том, что за период 2020-2025 годов в России произошёл переход от преимущественно монологовой, или асимметричной, модели взаимодействия власти и общества к гибридной диалоговой модели. Ключевыми драйверами этой трансформации выступили три основных фактора. Во-первых, это форсированная цифровизация государственных и муниципальных услуг в период пандемии COVID-19, когда власть была вынуждена экстренно внедрять дистанционные форматы общения. Во-вторых, геополитическая мобилизация и консолидация общества после февраля 2022 года, что привело к росту патриотической риторики и уровня одобрения действий власти. В-третьих, развитие отечественных IT-платформ и сервисов обратной связи, включая Платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», систему инцидент-менеджмента и Центр управления регионами.

Несмотря на сохраняющуюся асимметрию, поскольку власть сохраняет контроль над информационной повесткой и механизмами модерации, граждане получили легитимные и оперативные каналы для донесения своих проблем до власти. К 2025 году платформа ПОС обработала около 8 миллионов обращений, что свидетельствует о востребованности такого формата взаимодействия. Вместе с тем сохраняются системные проблемы, такие как цифровое неравенство между городом и селом, риск подмены реального решения проблемы «квазидialogом» в виде формального ответа ради

отчётности, а также низкая вовлечённость граждан в стратегические формы участия, включая внесение предложений и инициативное бюджетирование.

Дальнейшее развитие системы политической коммуникации связано с внедрением технологий искусственного интеллекта для автоматизации обработки обращений, преодолением цифрового разрыва и переходом от реагирования на жалобы к совместному проектированию решений. Опыт Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, обладающего значительным финансовым и инфраструктурным потенциалом, важен для понимания общих закономерностей цифровой трансформации политических процессов в современной России. Дальнейшие исследования должны быть направлены на преодоление разрыва между технологическими возможностями и их демократической реализацией, что особенно актуально в контексте формирования новых моделей гражданского участия в цифровую эпоху.

Список использованной литературы:

1. Анищенко А.В. Политическое участие и цифровые коммуникации россиян после начала СВО: особенности и основные формы // Наука. Культура. Общество. 2024. Т. 30, № 4. С. 36-51.
2. Еникеева Е.М. Трансформация моделей коммуникации власти и общества в современной России: роль цифрового инструментария: диссертация ... кандидата политических наук. Санкт-Петербург, 2025. 217 с.
3. Доверие политикам // ВЦИОМ. [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/ratings/doverie-politikam> (дата обращения: 10.04.2026).
4. Кузина Н.А., Фролова Н.М. Платформа обратной связи как технология эффективного взаимодействия органов власти и населения // Огарёв-Online. 2023. № 6 (191). С. 1-4.
5. Косоруков А.А. Публичная политика в системе государственного управления // Политика и общество. 2018. № 4. С. 62-68.

6. Савельев А.И. Взаимодействие политических акторов в системе политической коммуникации // Международный научно-исследовательский журнал. 2016. № 8-1(50). С. 135-137.

7. Панкратов С.А., Морозов С.И. «Дистант» коммуникации: трансформация взаимодействия российского общества и власти в эпоху глобальной пандемии // Вестник ВолГУ. Серия 4, История. Регионоведение. Международные отношения. 2021. № 3. С. 175-186.

8. Суворова А.Ю. Политические коммуникации: сущность, структура и современные тенденции развития // Государственная служба. 2017. № 6 (110). С. 105-109.