

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

**АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПЛАТФОРМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В
ПРОЦЕССЕ ПОЛИТИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ ВЛАСТИ И
ОБЩЕСТВА В ХАНТЫ-МАНСИЙСКОМ АВТОНОМНОМ ОКРУГЕ -
ЮГРЕ С 2020 ГОДА**

Аннотация: Статья посвящена анализу трансформации механизмов взаимодействия власти и общества в Российской Федерации в период с 2020 по 2025 год. Автор рассматривает эволюцию традиционных (письменные обращения) и новых цифровых форматов коммуникации (Платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», система «Инцидент-менеджмент», каналы ОНФ «Прямая линия с Президентом РФ», «Прямая линия губернатора Югры»). На основе статистических данных за 2025 год по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре (общий объём обращений превысил 520 тыс.) и разработанной авторской методики оценки качества ответов делается вывод о переходе от монологических и асимметричных моделей к гибридной диалоговой модели. Показано, что цифровые платформы демонстрируют высокую оперативность (от 2 до 25 дней), однако сталкиваются с проблемами формальных ответов, цифрового неравенства и перенаправления вопросов между ведомствами.

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

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF FEEDBACK PLATFORMS IN
THE PROCESS OF POLITICAL COMMUNICATION BETWEEN THE
GOVERNMENT AND SOCIETY IN THE KHANTY-MANSI
AUTONOMOUS DISTRICT - YUGRA SINCE 2020**

Abstract: *The article analyzes the transformation of government-society interaction mechanisms in the Russian Federation between 2020 and 2025. The author examines the evolution of traditional (written appeals) and new digital communication formats (Feedback Platform «Gosuslugi. Let's solve together», incident management system, ONF channels «Direct Line with the President of the Russian Federation», «Direct Line with the Governor of Yugra»). Based on statistical data for 2025 from the Khanty-Mansiysk Autonomous Okrug – Yugra (total appeals exceeded 520 thousand) and the author's developed methodology for assessing response quality, the conclusion is drawn about a transition from monologue and asymmetric models to a hybrid dialogue model. Digital platforms demonstrate high efficiency (from 2 to 25 days), but face problems of formal responses, digital inequality, and the need to redirect questions between departments.*

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

За последние пять лет (2020–2025 гг.) система взаимодействия между государственными институтами и гражданским обществом в России претерпела качественные изменения. Пандемия COVID-19 форсировала внедрение дистанционных форматов, а геополитические изменения 2022 года и импортозамещение в IT-сфере существенно изменили структуру медиапотребления. Как справедливо отмечает А.А. Косоруков, современный период развития государственного управления связан со стремительным совершенствованием информационных технологий и коммуникаций.

Цель настоящей статьи – определить ключевые изменения в инструментах взаимодействия граждан и органов власти РФ в 2020–2025 гг. и оценить их эффективность на федеральном и региональном уровнях (на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры).

Под публичной политикой (public policy) в работе понимаются легитимные решения правительственных органов, направленные на решение общественных проблем, в отличие от politics как борьбы за власть. Политическая коммуникация, вслед за А.И. Савельевым и М.Н. Грачёвым, трактуется как процесс обмена информацией между субъектами политической жизни, преследующий цели передачи информации, изменения мнения и поведения. Особое значение для данного исследования имеет концепция двухступенчатой коммуникации П. Лазерсфельда и модели Й. Бордвика и Б. ван Каамы («центр – периферия», «периферия – центр», «периферия – периферия»), которые позволяют анализировать не только вертикальные, но и горизонтальные (межличностные) коммуникации в социальных сетях.

Нормативно-правовую основу взаимодействия составляют Конституция РФ (ст. 29), Федеральные законы № 59-ФЗ (срок рассмотрения обращений – 30

дней), № 131-ФЗ, № 149-ФЗ, № 8-ФЗ, а также «Стратегия развития информационного общества» и государственная программа «Информационное общество 2011–2020».

На основе анализа литературы выделены три этапа: пандемийный (2020–2021 гг.), переходный (начало 2022 г.) и этап специальной военной операции (2022–2025 гг.). С.А. Панкратов и С.И. Морозов в 2021 году предложили типологию моделей взаимодействия региональных властей с обществом: «заботливый родитель», технократически-адаптивная, «независимой самоорганизации» и патерналистская. К 2025 году, под влиянием цифровизации и внешних вызовов, сформировалась гибридная диалоговая модель, сочетающая онлайн- и офлайн-каналы, при которой цифровые платформы не просто дополняют, но фундаментально преобразуют традиционные механизмы обратной связи.

Эмпирическую базу составили данные о 521 755 обращениях жителей ХМАО – Югры в 2025 году, поступивших через четыре канала:

1. Платформа обратной связи (ПОС) «Госуслуги. Решаем вместе» – 110 403 обращения.
2. Система «Инцидент-менеджмент» (социальные сети) – 383 800 обращений.
3. «Прямая линия с Президентом РФ» (ОНФ помощь) – 25 192 обращения.
4. «Прямая линия губернатора Югры» – 2 360 обращений.

Для оценки эффективности разработана пятибалльная шкала (от 0 – «не решённый вопрос» до 5 – «вопрос решён, гражданин полностью удовлетворён»). Анализировались два критерия: оперативность (время ответа) и содержательная точность ответа.

Платформа обратной связи (ПОС). Лидирующие темы: медицина (41 008), запись к врачу (23 685), дороги (8 383). Сроки ответа варьируются от 2 дней («запись к врачу») до 25 дней («многоквартирные дома»). Максимальные

оценки (5 баллов) получили категории «Автомобильные дороги» (детальная проработка проектов ремонта), «Мусор» (оперативная передача информации подрядчикам) и «Иное» (точная маршрутизация). Низшие оценки (3 балла) – «Медицина» и «Запись к врачу» из-за формальных отписок по техническим сбоям системы.

Система «Инцидент-менеджмент». Лидируют благоустройство (71 461), дороги (62 537), ЖКХ (58 906). Сроки ответов минимальны (2–4 дня) в силу специфики социальных сетей. Максимальные баллы (5) – «Образование» и «Связь» (подробные ответы со сроками и контактами). Низкие баллы (2) – «Благоустройство» и «Общественный транспорт» (ссылки на отсутствие финансирования, формальные отписки). В отличие от ПОС, инцидент-менеджмент превосходит по скорости, но уступает в глубине проработки ответов.

«Прямая линия с Президентом РФ» (ОНФ). Лидирующие темы: соцобслуживание (3 742), жильё (1 324), СВО (1 268). Ключевая проблема – крайне длительные сроки (до 25 дней и более) из-за ручной модерации и многоэтапного согласования. Качество ответов высокое (4 балла по большинству категорий), однако категория «СВО» получила лишь 2 балла из-за перенаправления всех вопросов в Министерство обороны. Уникальная категория «Благодарность Президенту» – 5 баллов.

«Прямая линия губернатора Югры». Лидируют ЖКХ, соцобслуживание, строительство. Стабильные сроки (6–12 дней), все категории получили 4 балла. Платформа является эффективным инструментом оперативного решения локальных задач.

Проведённое исследование подтверждает переход от асимметричной (монологовой) модели к гибридной диалоговой. Наиболее сбалансированной по скорости и качеству является ПОС, наиболее быстрой – инцидент-менеджмент, наиболее статусной для федеральных вопросов – линия

Президента, наиболее ориентированной на региональную повестку – линия губернатора.

При этом сохраняются системные проблемы:

- цифровое неравенство (разный уровень доступа между городом и селом);
- риск «квазидиалога» (формальные ответы ради отчётности вместо реального решения);
- низкая вовлечённость граждан в стратегические формы участия (инициативное бюджетирование);
- длительные сроки обработки в системе ОНФ.

За 2020–2025 гг. в России сложилась гибридная модель политической коммуникации, при которой цифровые платформы органично дополняют традиционные институты обратной связи. Граждане получили легитимные и оперативные каналы для донесения своих проблем до власти: за 2025 год только в Югре через четыре платформы поступило более полумиллиона обращений. Наиболее эффективной по сочетанию скорости и качества оказалась Платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе». Дальнейшее развитие системы должно быть связано с внедрением технологий искусственного интеллекта, преодолением цифрового разрыва и переходом от реагирования на жалобы к совместному проектированию решений.

Список литературы:

1. Еникеева Е.М. Трансформация моделей коммуникации власти и общества в современной России: роль цифрового инструментария : дис. ... канд. полит. наук. СПб., 2025. 217 с.
2. 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.

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

4. Савельев А.И. Политическая коммуникация: определение исследовательского поля // Вестник ЧГПУ им. И.Я. Яковлева. 2012. № 2. С. 48–52.

5. Анищенко А.В. Политическое участие и цифровые коммуникации россиян после начала СВО // Наука. Культура. Общество. 2024. Т. 30, № 4. С. 36–51.