

УДК 004.738.5+320.9

КОРОТАЕВА КСЕНИЯ СТЕПАНОВНА

Российский государственный гуманитарный университет,

Москва, Российская Федерация

**СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ И МЕССЕНДЖЕРЫ КАК ИНСТРУМЕНТ
УПРАВЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИЯМИ РЕГИОНАЛЬНЫХ
ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ**

Аннотация: Цель исследования – определить возможности использования социальных сетей и мессенджеров при управлении коммуникациями региональных органов государственной власти в цифровой среде. Рассматривается перечень российских нормативно-правовых актов о создании и ведении государственными органами, органами местного самоуправления и подведомственными им организациями социальных сетей и мессенджеров, раскрываются возможные проблемы использования этого инструмента при управлении коммуникациями региональных органов государственной власти в цифровой среде. Особое внимание обращается на важность формирования комплексного подхода для эффективного коммуникационного взаимодействия между властью и гражданами при помощи социальных сетей и мессенджеров.

Ключевые слова: социальные сети, мессенджеры, управление коммуникациями, цифровая среда, органы власти, коммуникационное взаимодействие.

Abstract: The purpose of this study is to determine the possibilities of using social networks and messengers in managing communications of regional state authorities in the digital environment. The study examines a list of Russian legal

acts on the creation and management of social networks and messengers by state authorities, local governments, and their subordinate organizations, and identifies potential challenges in using these tools for managing communications between regional state authorities in the digital environment. Special attention is paid to the importance of developing a comprehensive approach for effective communication between authorities and citizens through social networks and messengers.

Key words: social networks, messengers, communications management, digital environment, authority, and communication interaction.

Введение

Социальные сети и мессенджеры – одни из основных инструментов деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций. Успешное использование социальных сетей и мессенджеров обретает особую значимость в цифровой среде, где исключительно важно не только наладить коммуникационное взаимодействие между властью и гражданами, но и эффективно управлять этой коммуникацией.

Цель исследования – определение возможностей использования социальных сетей и мессенджеров при управлении коммуникациями региональных органов государственной власти в цифровой среде.

Материалы и методы исследования. При написании статьи автор использовал общенаучные и специфические методы познания, такие как системный и институциональный методы исследования, логический метод, метод сравнительного анализа и другие. Рассмотрена важность управления коммуникациями региональных органов государственной власти в цифровой среде, одним из инструментов которого выступают социальные сети и мессенджеры.

Основная часть

Создание и ведение официальных страниц государственными органами, органами местного самоуправления и подведомственными им организациями имеет нормативно-правовое регулирование. В 2022 году эта обязанность фактически закрепила посредством внесения поправок в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [1].

Более того, в 2022 году распоряжением Правительства Российской Федерации были определены конкретные социальные сети, где государственные органы, органы местного самоуправления и подведомственные им организации обязаны создать и вести официальные страницы [2]. Тогда в перечень попали такие социальные сети как «ВКонтакте» и «Одноклассники».

Уже в 2025 году появился национальный мессенджер МАХ, создание которого закреплено Федеральным законом «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [3]. По рекомендации Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций России он стал, в том числе, новой отечественной платформой для служебной коммуникации государственных и муниципальных органов власти. Кроме того, наличие возможности создания и ведения канала в национальном мессенджере МАХ стало для государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций новым инструментом для выстраивания коммуникации с гражданами.

В совокупности все эти нововведения в нормативно-правовой базе фактически сделали социальные сети и мессенджеры важнейшим инструментом налаживания коммуникационного взаимодействия между

властью и гражданами. В коммуникации государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций они дают следующий перечень возможностей [4]:

- Оперативное реагирование властью на проблемы, обращения и вопросы граждан;
- Предоставление гражданам необходимой информации, что укрепляет информационную прозрачность деятельности власти;
- Налаживание эффективной и быстрой обратной связи между властью и гражданами.

Однако в некоторых исследованиях отмечается, что выстраивание полноценного конструктивного диалога власти с гражданами в информационном пространстве не всегда рассматривается с положительной точки зрения [5, с. 153-154]. В этой связи выделяется ряд проблем технического и социально-экономического, организационного и коммуникационного характера, которые создают препятствия для эффективной коммуникации власти с гражданами в цифровой среде [6, 68-69].

Так, к техническим проблемам можно отнести недостаточный уровень развития цифровой инфраструктуры на территории малых и труднодоступных населенных пунктов Российской Федерации, где попросту отсутствует или не всегда есть доступ к качественной связи и мобильному Интернету. Отсутствие достаточных финансовых возможностей для покупки средств связи с выходом в Интернет у части населения страны – социально-экономические проблемы.

К числу организационных проблем принадлежит недостаточное количество квалифицированных специалистов в штате государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных организаций или вовсе их отсутствие. К ним можно причислить также возникающие проблемы в сфере кибербезопасности, отсутствие обратной

связи, формальный подход к использованию социальных сетей и мессенджеров как коммуникационного инструмента, что исключает полноценное двустороннее взаимодействие власти с населением.

Низкий охват потенциальной целевой аудитории в социальных сетях государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, а также неумение работать с критикой, демонстрируемое блокировками и игнорированием пользователей, входит в категорию коммуникационных проблем.

Следовательно, актуальность исследования обусловлена следующим противоречием: с одной стороны, у органов власти до сих пор возникают проблемы при использовании социальных сетей и мессенджеров, препятствующие налаживанию коммуникации в цифровой среде; с другой стороны, существует необходимость совершенствования коммуникационного взаимодействия между властью и гражданами с помощью использования социальных сетей и мессенджеров как инструментов управления коммуникациями.

Важно отметить, что эффективное коммуникационное взаимодействие между властью и гражданами в цифровой среде во многом зависит от применения комплексного подхода. Например, решить технические проблемы можно благодаря участию в программе «Устранение цифрового неравенства», с помощью которого Минцифры России совместно с «Ростелекомом» строит базовые станции в малых населенных пунктах страны. Необходимо продолжать и реализацию региональных инициатив, которые также предусматривают обеспечение населения качественной связью и стабильным выходом в Интернет.

Организация в регионах общедоступного Wi-Fi, предоставление доступа к Интернету в отделениях Многофункциональных центров (МФЦ) или Почты России отчасти решит проблемы социально-экономического характера. Если говорить о коммуникационных и организационных

проблемах, то их можно решить с помощью регулярного обучения сотрудников органов власти, работающих с платформами. Также рекомендуется разработать и следовать коммуникационной стратегии использования соцсетей и мессенджеров, обеспечить регулярное обновление информации, проводить мониторинг и анализ эффективности работы на площадках, реагировать на комментарии и сообщения граждан.

Обращение внимания на наличие проблем и понимание путей их решения позволяет государственным органам, органам местного самоуправления и подведомственным им организациям совершенствовать коммуникацию с гражданами. Это дает возможность комплексно подходить к использованию социальных сетей и мессенджеров, чтобы организовать эффективное коммуникационное взаимодействие между властью и населением в цифровой среде.

Заключение

Таким образом, социальные сети и мессенджеры обладают большим потенциалом для коммуникационного взаимодействия государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций с населением, а также для управления этой коммуникацией. Использование этого потенциала помогает органам власти быстро реагировать на запросы граждан, получать обратную связь, создавать атмосферу доверия и открытости.

Социальные сети и мессенджеры являются одними из эффективных инструментов деятельности органов государственной власти в цифровой среде, чему способствовало развитие нормативно-правовой базы Российской Федерации.

При этом, есть ряд технических, социально-экономических, организационных и коммуникационных проблем, которые требуют решений ввиду влияния на эффективность взаимодействия между властью

и населением в цифровой среде. Это значит, что органам государственной власти стоит обратить внимание на необходимость использования комплексного подхода.

Список источников

1. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (последняя редакция) // СПС КонсультантПлюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/ (дата обращения: 07.03.2026).

2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 02.09.2022 № 2523-р // Официальный сайт Правительства Российской Федерации. URL: <http://government.ru/docs/46448/> (дата обращения: 07.03.2026).

3. Федеральный закон от 24.06.2025 № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_508287/ (дата обращения: 07.03.2026).

4. Слипченко В.А. Официальные аккаунты государственных органов и организаций в социальных сетях как инструмент выстраивания коммуникации между государством и населением (на примере госпабликов) // Молодой ученый. 2025. № 24 (575). С. 174-179. URL: <https://moluch.ru/archive/575/126624> (дата обращения 09.03.2026).

5. Кожевников О.А., Савоськин А.В. Социальные сети как развивающийся способ коммуникации органов власти с гражданами: состояние и перспективы // Научный вестник Омской академии МВД России. 2024. № 2 (93). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-seti->

[kak-razvivayuschisya-sposob-kommunikatsii-organov-vlasti-s-grazhdanami-sostoyanie-i-perspektivy](#) (дата обращения: 10.03.2026).

6. Червова Н.В. ПРОБЛЕМЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ СТРУКТУРАМИ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА ДЛЯ КОММУНИКАЦИИ С НАСЕЛЕНИЕМ // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2024. № 8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-ispolzovaniya-gosudarstvennymi-strukturami-sotsialnyh-media-dlya-kommunikatsii-s-naseleniem> (дата обращения: 11.03.2026).

References

1. Federal Law No. 8-FZ dated 09.02.2009 "On Ensuring Access to Information about the Activities of State and Local Government Bodies" (latest edition) // SPS ConsultantPlus. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/ (accessed on 07.03.2026).

2. Order of the Government of the Russian Federation No. 2523-r dated 02.09.2022 // Official website of the Government of the Russian Federation. URL: <http://government.ru/docs/46448/> (accessed on 07.03.2026).

3. Federal Law No. 156-FZ dated 24.06.2025 "On the Creation of a Multifunctional Information Exchange Service and on Amendments to Certain Legislative Acts of the Russian Federation" // SPS ConsultantPlus. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_508287/ (accessed on 07.03.2026).

4. Slipchenko V.A. Official accounts of government agencies and organizations on social networks as a tool for building communication between the government and the population (on the example of governmental publics) // Young Scientist. 2025. No. 24 (575). Pp. 174-179. URL: <https://moluch.ru/archive/575/126624> (accessed on 09.03.2026).

5. Kozhevnikov O.A., Savoskin A.V. Social Media as an Emerging Means of Government Communication with Citizens: Current State and Prospects // Scientific Bulletin of the Omsk Academy of the Ministry of Internal Affairs of Russia. 2024. No. 2 (93). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-seti-kak-razvivayuschiysya-sposob-kommunikatsii-organov-vlasti-s-grazhdanami-sostoyanie-i-perspektivy> (accessed on 10.03. 2026).

6. Chervova N.V. PROBLEMS OF USING SOCIAL MEDIA BY PUBLIC AUTHORITIES FOR COMMUNICATION WITH THE POPULATION // Humanities, Social Sciences, Economics, and Law. 2024. No. 8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-ispolzovaniya-gosudarstvennymi-strukturami-sotsialnyh-media-dlya-kommunikatsii-s-naseleniem> (accessed on 11.03.2026).

Информация об авторе / Information about the author

Коротаева Ксения Степановна – студентка кафедры интегрированных коммуникаций и рекламы, факультет маркетинга и рекламы, Институт социально-экономических наук, Российский государственный гуманитарный университет, Москва, Российская Федерация, ksyusha2001korot@mail.ru.

Korotaeva Ksenia Stepanovna – student at the Department of Integrated Communications and Advertising, Faculty of Marketing and Advertising, Institute of Social and Economic Sciences, Russian State University for the Humanities, Moscow, Russian Federation, ksyusha2001korot@mail.ru.