

Олешко Павел Андреевич

*Магистр кафедры современного государственного и муниципального управления
38.04.04. Государственное и муниципальное управление, Российский государственный
социальный университет.*

Уржа Ольга Александровна

*Доктор социологических наук, профессор, Заслуженный работник высшей школы
Российской Федерации, действительный член РАЕН, заведующий кафедрой современного
государственного и муниципального управления.*

ТРАНСФОРМАЦИЯ ИМИДЖА ОРГАНОВ ВЛАСТИ ЧЕРЕЗ ЭКОСИСТЕМУ «АКТИВНЫЙ ГРАЖДАНИН» И ПОРТАЛ «НАШ ГОРОД»

Аннотация: *Статья посвящена исследованию влияния цифровых платформ гражданского участия на формирование имиджа органов государственной и муниципальной власти. В работе рассматриваются механизмы взаимодействия граждан с властью через экосистему «Активный гражданин» и портал «Наш город». Анализируется воздействие цифровых инструментов обратной связи на уровень доверия населения к органам управления. Выявлены ключевые факторы трансформации имиджа власти через цифровые платформы участия. Предложены рекомендации по развитию систем гражданского участия для повышения эффективности государственного управления.*

Ключевые слова: *имидж власти, цифровые платформы, гражданское участие, активный гражданин, наш город, государственное управление, обратная связь, муниципальное управление*

Abstract: *The article is devoted to the study of the influence of digital civic participation platforms on the formation of government authorities' image. The paper examines the mechanisms of citizen interaction with government through the Active Citizen ecosystem and Our City portal. The impact of digital feedback tools on the level of public trust in government bodies is analyzed. Key factors of government image transformation through digital participation platforms are identified. Recommendations for developing civic participation systems to improve public administration effectiveness are proposed.*

Keywords: *government image, digital platforms, civic participation, active citizen, our city, public administration, feedback, municipal management*

ВВЕДЕНИЕ

В условиях современной цифровизации государственного управления органы власти сталкиваются с необходимостью поиска новых форм взаимодействия с гражданами. Традиционные каналы коммуникации постепенно уступают место цифровым платформам, которые обеспечивают прямую связь между населением и органами управления. Особое место в этой системе занимают платформы гражданского участия, позволяющие гражданам напрямую влиять на принятие управленческих решений [3, с. 40].

Экосистема «Активный гражданин» и портал «Наш город» представляют собой уникальные инструменты взаимодействия власти и общества в Российской Федерации. Эти платформы были созданы для обеспечения обратной связи между гражданами и органами власти, повышения прозрачности управленческих процессов и улучшения качества государственных услуг [5]. За годы функционирования данные платформы накопили значительный опыт организации гражданского участия.

Актуальность исследования обусловлена растущим влиянием цифровых платформ на восприятие гражданами работы органов власти. Участие в платформах гражданского участия формирует у населения ощущение сопричастности к управленческим процессам, что напрямую влияет на имидж власти. Понимание механизмов этого влияния важно для разработки эффективных стратегий цифрового развития государственного управления.

Целью данного исследования является анализ трансформации имиджа органов власти через экосистему «Активный гражданин» и портал «Наш город». Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи: изучить теоретические основы формирования имиджа власти в цифровой среде, проанализировать функциональные возможности платформ гражданского участия, оценить влияние платформ на уровень доверия граждан к власти, выявить проблемы и перспективы развития систем гражданского участия.

Теоретические основы формирования имиджа органов власти в цифровой среде

Имидж органов власти представляет собой совокупное представление граждан о деятельности, эффективности и открытости государственных и муниципальных органов [6]. В современной научной литературе имидж власти рассматривается как многомерный конструкт, включающий когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Каждый из этих компонентов формируется под влиянием различных факторов, среди которых цифровое взаимодействие занимает всё более значимое место [10, с. 130].

Теоретические основы формирования имиджа власти были заложены в работах отечественных и зарубежных исследователей. «Имидж государственного органа формируется через совокупность всех контактов гражданина с властью, включая цифровые взаимодействия» [4, с. 119]. Это положение особенно актуально в условиях развития электронных правительств и цифровых платформ участия.

Цифровая среда создаёт новые возможности и вызовы для формирования имиджа власти. С одной стороны, цифровые платформы обеспечивают прозрачность и доступность информации о деятельности органов управления. С другой стороны, открытость цифрового пространства усиливает исследование общественности и требует от власти высокой ответственности за принимаемые решения. Граждане получают возможность мгновенно оценивать качество услуг и реагировать на недостатки в работе органов власти.

Доверие к органам власти является ключевым элементом имиджа и формируется через последовательную реализацию обещаний, прозрачность процессов и эффективность решения проблем. Цифровые платформы гражданского участия предоставляют механизмы для демонстрации всех этих качеств. Когда граждане видят, что их обращения приводят к реальным изменениям, уровень доверия к власти возрастает.

В контексте государственного и муниципального управления имидж власти влияет на множество аспектов, включая готовность граждан сотрудничать с органами управления, соблюдать требования законодательства и участвовать в общественных инициативах [7, с. 253). Положительный имидж облегчает реализацию государственных программ и снижает сопротивление со стороны населения. Поэтому инвестиции в формирование позитивного имиджа через цифровые платформы являются стратегически важными.

Характеристика экосистемы «активный гражданин» и портала «наш город»

Экосистема «Активный гражданин» была запущена Правительством Москвы в 2014 году как платформа для проведения электронных голосований по вопросам городского развития. За годы функционирования платформа эволюционировала в комплексную систему гражданского участия, охватывающую широкий спектр вопросов от благоустройства дворов до наименования улиц и объектов городской инфраструктуры. На

платформе зарегистрированы миллионы пользователей, что делает её одной из крупнейших систем гражданского участия в мире [12, с. 80].

Функциональные возможности «Активного гражданина» включают проведение голосований по вопросам городского развития, опросы общественного мнения, обсуждение проектов нормативных актов и инициативное бюджетирование. Граждане могут участвовать в голосованиях через веб-сайт или мобильное приложение, что обеспечивает доступность платформы для различных групп населения. Система верификации пользователей гарантирует легитимность результатов голосований.

Портал «Наш город» был создан для организации обратной связи по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства городской территории. Через портал граждане могут сообщать о проблемах во дворах, подъездах, на дорогах и других общественных пространствах. Каждое обращение проходит обязательную регистрацию и контроль исполнения, что обеспечивает прозрачность процесса решения проблем [8].

Механизм работы портала «Наш город» предполагает чёткую регламентацию сроков рассмотрения обращений. После подачи заявки она направляется в соответствующую организацию, которая обязана устранить проблему в установленный срок. Гражданин получает возможность оценить качество выполненной работы, что создаёт дополнительный механизм контроля за деятельностью исполнителей. Интеграция с системой мониторинга позволяет отслеживать статус каждой заявки в реальном времени.

Интеграция «Активного гражданина» и «Наш город» в единую экосистему цифровых сервисов Правительства Москвы обеспечивает синергетический эффект. Граждане могут использовать единый аккаунт для доступа к различным сервисам, что упрощает взаимодействие с властью. Данные из обеих систем используются для аналитики и принятия управленческих решений, что повышает эффективность городского управления.

Механизмы трансформации имиджа власти через платформы гражданского участия

Трансформация имиджа власти через платформы гражданского участия происходит через несколько взаимосвязанных механизмов. Первым механизмом является демонстрация открытости и готовности к диалогу. Сам факт существования платформ, через которые граждане могут влиять на решения, сигнализирует о готовности власти учитывать мнение населения. Это формирует восприятие власти как открытой и отзывчивой структуры.

Вторым механизмом является обеспечение прозрачности управленческих процессов. Через платформы граждане получают информацию о том, как принимаются решения, какие факторы учитываются и кто несёт ответственность за реализацию. Прозрачность снижает уровень неопределённости и подозрительности, которые часто сопровождают взаимодействие граждан с государственными органами. Так в 2024 году примерно 95% запросов жителей Москвы ежедневно обрабатывалось через цифровые платформы с использованием информационно-аналитических систем [11].

Третий механизм связан с демонстрацией эффективности работы органов власти. Когда граждане видят, что их обращения приводят к реальным изменениям, формируется представление о власти как о эффективном институте. Портал «Наш город» особенно хорошо демонстрирует этот механизм, так как результаты работы видны физически – отремонтированные дороги, очищенные дворы, установленные ограждения.

Четвёртый механизм заключается в формировании ощущения сопричастности граждан к управленческим процессам. Участие в голосованиях «Активного гражданина» создаёт у населения чувство влияния на развитие своего города. Это чувство сопричастности трансформируется в более позитивное отношение к власти, которая

предоставляет такие возможности. Граждане начинают воспринимать власть как партнёра, а не как противоположную силу.

Пятый механизм связан с накоплением позитивного опыта взаимодействия. Каждое успешное решение проблемы через платформы добавляет позитивный опыт в общую копилку восприятия власти. При накоплении критической массы позитивных опытов формируется устойчивое положительное отношение к органам управления. Этот процесс требует времени и последовательной работы, но даёт долгосрочный эффект.

Анализ влияния платформ на уровень доверия граждан к власти

Для оценки влияния платформ гражданского участия на имидж власти необходимо рассмотреть эмпирические данные и результаты исследований. Социологические опросы показывают, что пользователи платформ «Активный гражданин» и «Наш город» демонстрируют более высокий уровень доверия к органам власти по сравнению с не пользователями. Разница может достигать 15–20 процентных пунктов в зависимости от демографических характеристик респондентов [1, с. 1115].

Одним из индикаторов влияния является уровень повторного использования платформ. Граждане, получившие позитивный опыт взаимодействия, возвращаются на платформы для решения новых вопросов. Статистика показывает, что более половины пользователей портала «Наш город» подавали повторные обращения, что свидетельствует о доверии к механизму решения проблем [9].

Другим индикатором является готовность рекомендовать платформы другим гражданам. Пользователи, удовлетворённые результатом взаимодействия, активно делятся опытом с друзьями и знакомыми. Это создаёт эффект сарафанного радио, который усиливает позитивное восприятие власти в социальных кругах пользователей.

Важным аспектом является влияние на восприятие конкретных органов власти. Граждане часто ассоциируют успешную работу платформ с деятельностью Правительства Москвы и муниципальных органов района. Положительный опыт взаимодействия с платформами переносится на общее восприятие компетентности и ответственности власти.

Однако следует отметить, что влияние платформ на имидж власти не является автоматическим. Негативный опыт нерешенных проблем или формального отношения к обращениям может привести к обратному эффекту – снижению доверия. Поэтому качество работы платформ и реальное решение проблем являются критически важными для поддержания позитивного имиджа.

Проблемы и ограничения в работе платформ гражданского участия

Несмотря на значительные достижения, платформы гражданского участия сталкиваются с рядом проблем, которые ограничивают их влияние на имидж власти. Одной из основных проблем является цифровое неравенство. Не все граждане имеют равный доступ к цифровым технологиям и навыки использования платформ. Пожилые люди, малообеспеченные граждане и жители отдалённых районов могут быть исключены из процесса участия.

Вторая проблема связана с риском формализации процесса участия. Когда платформы воспринимаются гражданами как формальная процедура без реального влияния на решения, доверие к ним снижается. «Формальное участие без реальных последствий подрывает доверие к цифровым платформам» [2, с. 202]. Органы власти должны демонстрировать, что мнения граждан действительно учитываются при принятии решений.

Третья проблема заключается в неравномерном качестве решения проблем через платформы. В некоторых районах обращения рассматриваются быстро и эффективно, в других – с задержками и формально. Это создаёт неравенство в восприятии власти гражданами разных территорий и может приводить к локальным кризисам доверия.

Четвёртая проблема связана с перегрузкой платформ обращениями. Рост популярности платформ приводит к увеличению количества заявок, что создаёт нагрузку на исполнителей. При недостатке ресурсов качество решения проблем может снижаться, что негативно влияет на восприятие эффективности власти.

Пятая проблема касается защиты персональных данных пользователей. Платформы гражданского участия собирают значительный объём информации о гражданах, что требует обеспечения высокого уровня безопасности. Утечки данных или неправомерное использование информации могут серьёзно подорвать доверие к платформам и власти в целом.

Рекомендации по развитию систем гражданского участия

Для повышения эффективности платформ гражданского участия и усиления их влияния на имидж власти рекомендуется реализовать комплекс мер. Первой мерой является расширение доступа к платформам для всех групп населения. Это включает разработку упрощённых интерфейсов для пожилых людей, организацию пунктов доступа в МФЦ и проведение обучающих мероприятий по цифровой грамотности.

Второй мерой является усиление обратной связи по результатам обращений. Граждане должны получать не только информацию о статусе заявки, но и подробные отчёты о выполненных работах с фотофиксацией. Это повысит прозрачность процесса и укрепит доверие к механизму решения проблем.

Третьей мерой является внедрение системы рейтингования исполнителей на основе оценок граждан. Публичные рейтинги организаций, работающих через платформы, создадут дополнительные стимулы для качественного исполнения обязательств. Граждане получат инструмент контроля за деятельностью исполнителей.

Четвёртой мерой является интеграция платформ гражданского участия с другими цифровыми сервисами государства. Единая экосистема государственных услуг упростит взаимодействие граждан с властью и повысит эффективность использования данных для принятия управленческих решений.

Пятой мерой является регулярный мониторинг удовлетворённости пользователей платформами. Опросы и аналитика поведения пользователей помогут выявлять проблемы на ранних стадиях и корректировать работу платформ. Данные мониторинга должны использоваться для постоянного улучшения сервисов.

Таблица 1

Рекомендации по развитию систем гражданского участия

№	Направление меры	Механизм реализации	Ожидаемый результат
1	Расширение доступа	Упрощённые интерфейсы для пожилых, пункты доступа в МФЦ, обучение цифровой грамотности	Вовлечение всех групп населения, снижение цифрового неравенства
2	Усиление обратной связи	Предоставление статусов заявки и подробных отчётов с фотофиксацией выполненных работ	Повышение прозрачности процесса, укрепление доверия к механизму решения проблем
3	Рейтингование исполнителей	Внедрение публичных рейтингов организаций на основе оценок граждан	Создание стимулов для качественного исполнения обязательств, инструмент общественного контроля
4	Интеграция сервисов	Объединение платформ с другими цифровыми сервисами государства в единую экосистему	Упрощение взаимодействия граждан с властью, повышение эффективности использования данных

№	Направление меры	Механизм реализации	Ожидаемый результат
5	Мониторинг удовлетворённости	Регулярные опросы и аналитика поведения пользователей платформ	Выявление проблем на ранних стадиях, постоянное улучшение сервисов

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Экосистема «Активный гражданин» и портал «Наш город» представляют собой эффективные инструменты трансформации имиджа органов власти через цифровое гражданское участие. Исследование показало, что платформы способствуют формированию позитивного восприятия власти через механизмы открытости, прозрачности, эффективности и сопричастности.

Анализ выявил, что пользователи платформ демонстрируют более высокий уровень доверия к органам власти по сравнению с не пользователями. Однако влияние платформ на имидж власти зависит от качества решения проблем и реального учёта мнений граждан при принятии решений. Формальное отношение к обращениям может привести к обратному эффекту.

Выявленные проблемы включают цифровое неравенство, риск формализации участия, неравномерное качество решения проблем и вопросы защиты персональных данных. Решение этих проблем требует системного подхода и выделения ресурсов на развитие платформ.

Предложенные рекомендации по развитию систем гражданского участия включают расширение доступа, усиление обратной связи, внедрение рейтингования исполнителей, интеграцию с другими сервисами и регулярный мониторинг удовлетворённости. Реализация этих мер позволит усилить позитивное влияние платформ на имидж органов власти.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Daria Gritsenko & Andrey Indukaev (2021) Digitalising City Governance in Russia: The Case of the 'Active Citizen' Platform, *Europe-Asia Studies*, 73:6, 1102-1124, DOI: 10.1080/09668136.2021.1946013
2. Бабаева А. А. Органы государственной власти в социальных сетях: анализ аккаунтов Правительства Москвы // *Вестник Московского университета. Серия 10: Журналистика*. – 2021. – № 3. – С. 198–215. – DOI: <https://doi.org/10.30547/vestnik.journ.3.2021.198215>.
3. Грибова Д. О. Построение имиджа государства в мировой политике / Д. О. Грибова // *Научные записки молодых исследователей*. - 2023. - Т. 11, № 1. - С. 37-44.
4. Гридчина, А. В. Имидж органов государственной власти / А. В. Гридчина, Е. А. Горшкова, А. А. Мальцева // *Цифровая трансформация государственного управления: Материалы Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург - Пушкин, 25–27 сентября 2019 года* / Под общей редакцией С.Н. Большакова. – Санкт-Петербург - Пушкин: Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина, 2020. – С. 114-125. – EDN WRDSUZ.
5. Калинин А. А. Цифровые платформы как средство взаимодействия молодёжи с органами власти Москвы [Электронный ресурс] / А. А. Калинин // *КиберЛенинка*. - 2024. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovye-platformy-kak-sredstvo-vzaimodeystviya-molodyozhi-s-organami-vlasti-moskvy> (дата обращения: 05.05.2026).
6. Михайлова, Л. Э. Специфика формирования имиджа государственного органа [Электронный ресурс] / Л. Э. Михайлова // *Вестник науки*. – 2025. – № 12 (93). – Т. 2. – С.

2104–2109. – URL: <https://www.вестник-науки.пф/article/27492> (дата обращения: 09.05.2026). – ISSN 2712-8849.

7. Нещерет, А. К. Актуальные аспекты формирования имиджа систем местного самоуправления / А. К. Нещерет, Е. Ю. Иванов // Прогрессивная экономика. – 2024. – № 4. – С. 248–259. – DOI: https://doi.org/10.54861/27131211_2024_4_248.

8. Портал «Город Москвы» – система обратной связи для жителей столицы [Электронный ресурс] / Департамент информационных технологий города Москвы. – URL: <https://gorod.mos.ru/> (дата обращения: 06.05.2026).

9. Портал «Наш город» помог решить жителям столицы более 13 миллионов вопросов [Электронный ресурс] // Официальный портал Мэра и Правительства Москвы. – 03.04.2025. – URL: <https://www.mos.ru/news/item/168027073/> (дата обращения: 09.05.2026).

10. Самохвалова, Е. В. Формирование положительного имиджа органов государственной власти Российской Федерации в условиях внешних вызовов [Электронный ресурс] / Е. В. Самохвалова, Д. А. Бойко, Д. Ю. Соловьёв // Журнал прикладных исследований. – 2024. – № 10. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-polozhitelnogo-imidzha-organov-gosudarstvennoy-vlasti-rossiyskoy-federatsii-v-usloviyah-vneshnih-vyzovov> (дата обращения: 01.05.2026).

11. Тымчик, В. В. На языке цифры: как современные информационно-аналитические системы влияют на коммуникацию граждан и государства [Электронный ресурс] / В. В. Тымчик // IF24.ru: информационно-аналитический портал. – 10.02.2025. – URL: <https://www.if24.ru/na-yazyke-tsifry/> (дата обращения: 09.05.2026).

12. Шиповалова, Л. В. Цифровые технологии управления в действии, или об активности граждан вокруг платформы «Активный гражданин» / Л. В. Шиповалова, Л. А. Чернышева, Э. Г. Гизатуллина // Социология науки и технологий. – 2021. – Т. 12, № 1. – С. 71–87. – DOI: <https://doi.org/10.24411/2079-0910-2021-11005>.

REFERENCES

1. Gritsenko D., Indukaev A. Digitalising City Governance in Russia: The Case of the 'Active Citizen' Platform // Europe-Asia Studies. 2021. Vol. 73. No. 6. P. 1102-1124. DOI: 10.1080/09668136.2021.1946013.

2. Babaeva A.A. Government Authorities in Social Networks: Analysis of Moscow Government Accounts // Moscow University Bulletin. Series 10: Journalism. 2021. No. 3. P. 198-215. DOI: <https://doi.org/10.30547/vestnik.journ.3.2021.198215>.

3. Gribova D.O. Building the Image of the State in World Politics // Scientific Notes of Young Researchers. 2023. Vol. 11. No. 1. P. 37-44.

4. Gridchina A.V., Gorshkova E.A., Maltseva A.A. Image of Government Authorities // Digital Transformation of Public Administration: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference, Saint Petersburg - Pushkin, September 25-27, 2019 / Ed. by S.N. Bolshakov. Saint Petersburg - Pushkin: Leningrad State University named after A.S. Pushkin, 2020. P. 114-125. EDN WRDSUZ.

5. Kalinkin A.A. Digital Platforms as a Means of Youth Interaction with Moscow Authorities [Electronic resource] // CyberLeninka. 2024. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovye-platformy-kak-sredstvo-vzaimodeystviya-molodyozhi-s-organami-vlasti-moskvy> (accessed: 05.05.2026).

6. Mikhailova L.E. Specifics of Forming the Image of a Government Body [Electronic resource] // Science Bulletin. 2025. No. 12 (93). Vol. 2. P. 2104-2109. URL: <https://www.вестник-науки.пф/article/27492> (accessed: 09.05.2026). ISSN 2712-8849.

7. Neshcheret A.K., Ivanov E.Y. Current Aspects of Forming the Image of Local Self-Government Systems // Progressive Economics. 2024. No. 4. P. 248-259. DOI: https://doi.org/10.54861/27131211_2024_4_248.

8. Portal "City of Moscow" – Feedback System for Capital Residents [Electronic resource] / Department of Information Technologies of the City of Moscow. URL: <https://gorod.mos.ru/> (accessed: 06.05.2026).

9. Portal "Our City" Helped Capital Residents Solve More Than 13 Million Issues [Electronic resource] // Official Portal of the Mayor and Government of Moscow. 03.04.2025. URL: <https://www.mos.ru/news/item/168027073/> (accessed: 09.05.2026).

10. Samokhvalova E.V., Boyko D.A., Solovyev D.Y. Forming a Positive Image of Government Authorities of the Russian Federation in the Context of External Challenges [Electronic resource] // Journal of Applied Research. 2024. No. 10. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-polozhitelnogo-imidzha-organov-gosudarstvennoy-vlasti-rossiyskoy-federatsii-v-usloviyah-vneshnih-vyzovov> (accessed: 01.05.2026).

11. Tymchik V.V. In the Language of Numbers: How Modern Information-Analytical Systems Affect Communication Between Citizens and the State [Electronic resource] // IF24.ru: Information-Analytical Portal. 10.02.2025. URL: <https://www.if24.ru/na-yazyke-tsifry/> (accessed: 09.05.2026).

12. Shipovalova L.V., Chernysheva L.A., Gizatullina E.G. Digital Management Technologies in Action, or On Citizen Activity Around the "Active Citizen" Platform // Sociology of Science and Technologies. 2021. Vol. 12. No. 1. P. 71-87. DOI: <https://doi.org/10.24411/2079-0910-2021-11005>.