



Научно-исследовательский журнал «Современный ученый / Modern Scientist»

<https://su-journal.ru>

2025, № 2 / 2025, Iss. 2 <https://su-journal.ru/archives/category/publications>

Научная статья / Original article

Шифр научной специальности: 5.9.9. Медиакоммуникации и журналистика (филологические науки)

УДК 070.19

Анализ взаимодействия органов власти Севастополя с аудиторией на примере Госпабликов

^{1, 2} Сенишин С.В.

¹ Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы,

³ Федеральная антимонопольная служба

Аннотация: в статье исследуются особенности взаимодействия органов власти города Севастополь с аудиторией с помощью Госпабликов как основного инструмента для коммуникации в социальных сетях. Автором проведен анализ двух официальных страниц губернатора Севастополя Развожаева Михаила Владимировича «ВКонтакте» и «Telegram», охарактеризованы основные нормативно-правовые аспекты, регулирующие взаимоотношения органов власти с гражданами в соцсетях, изучены технические преимущества выбранных интернет-площадок, рассмотрены особенности ведения Госпабликов губернатора Севастополя и сделан анализ эффективности их ведения. Представленный материал позволяет сделать вывод, что Госпаблики обеспечивают необходимые условия для современной коммуникации власти с гражданами, однако требуют некоторых доработок. Автором предложены рекомендации, направленные на упрощение работы с гражданами в соцсетях.

Ключевые слова: социальные сети, Госпаблики, органы власти, коммуникация

Для цитирования: Сенишин С.В. Анализ взаимодействия органов власти Севастополя с аудиторией на примере Госпабликов // Современный ученый. 2025. № 2. С. 225 – 236.

Поступила в редакцию: 20 октября 2024 г.; Одобрена после рецензирования: 21 декабря 2024 г.; Принята к публикации: 3 февраля 2025 г.

Analyzing the interaction of Sevastopol authorities with the audience on the example of State publics

^{1, 2} Senishin S.V.

¹ Patrice Lumumba Peoples' Friendship University of Russia,

² Federal Antimonopoly Service of the Russian Federation

Abstract: the article studies the peculiarities of interaction of Sevastopol city authorities with the audience by means of State Publics as the main tool for communication in social networks. The author has analyzed two official pages of the governor of Sevastopol Razvozhayev Mikhail Vladimirovich “VKontakte” and “Telegram”, characterized the main legal and regulatory aspects governing the relationship between the authorities and citizens in social networks, studied the technical advantages of the selected Internet platforms, considered the features of the State Publics of the governor of Sevastopol and analyzed the effectiveness of their maintenance. The presented material allows us to conclude that the public forums provide the necessary conditions for modern communication between

the authorities and citizens, but they require some improvements. The author offers recommendations aimed at simplifying the work with citizens in social networks with citizens in social networks.

Keywords: social networks, governmental authorities, communication

For citation: Senishin S.V. Analyzing the interaction of Sevastopol authorities with the audience on the example of State publics. Modern Scientist. 2025. 2. P. 225 – 236.

The article was submitted: October 20, 2024; Approved after reviewing: December 21, 2024; Accepted for publication: February 3, 2025.

Введение

За последние несколько лет органы власти Севастополя для взаимодействия с аудиторией стали активно использовать социальные сети. Этому способствовало три основные причины: во-первых, необходимость в оперативном информировании граждан по вопросам безопасности. Во-вторых, борьба с распространением фейков. В-третьих, необходимость организации быстрой обратной связи с аудиторией и подведомственными организациями для совместного оперативного решения главных проблем города Севастополь, влияющих на благосостояние населения.

Вхождение Республики Крым и Севастополя в 2014 году в состав Российской Федерации и угроза распространения эпидемии в 2020 году привели к формированию новой модели взаимодействия органов власти с аудиторией и появлению такого феномена, как Госпаблики, что обуславливает актуальность выбранной темы для исследования.

Цель данной статьи – это анализ эффективности работы Госпабликов как одного из средств повышения эффективности и качества взаимодействия органов власти города Севастополь с аудиторией на примере официальных страниц в соцсетях.

Для ее достижения мы ставим перед собой следующие задачи:

- 1) дать определение интересующему нас явлению (Госпаблики);
- 2) охарактеризовать нормативно-правовые акты, регулирующие процесс коммуникации органов власти с аудиторией;
- 3) провести контент-анализ личных страниц губернатора города Севастополя Развожаева Михаила Владимировича на примере двух мессенджеров «ВКонтакте» и «Telegram»;
- 4) проанализировать эффективность их информационно-коммуникативных возможностей;
- 5) на основе результатов, полученных в исследовании, предложить способы улучшения использования соцсетей в коммуникации с аудиторией.

Научная новизна исследования заключается в раскрытии сути процесса взаимодействия госорганов с аудиторией в соцсетях и в аргументации

преимуществ новой формы общения. В исследовании анализируется эффективность работы органов власти с гражданами в соцсетях для дальнейшей разработки способов улучшения информационно-коммуникативной функции Госпабликов.

Теоретическая значимость работы состоит в том, что в информационно-коммуникационных взаимоотношениях между органами власти и аудиторией становится все более актуальным использование для этих целей социальных сетей, что требует определения их практической сущности. Для осуществления данного подхода необходимо обоснование соответствия информационно-коммуникативных условий, потенциальность соцсетей и конкретно выбранных мессенджеров. Перспективы исследования связаны с дальнейшим теоретическим осмыслением и углубленным изучением такого феномена, как Госпаблики и разработкой практических рекомендаций по их усовершенствованию.

Практическая значимость определена, тем что анализ официальных страниц губернатора Севастополя М.В. Развожаева «ВКонтакте» и «Telegram», позволяет понять, какие инструменты помогают им быть наиболее востребованными у аудитории. Материалы исследования могут применяться госслужащими, ответственными за ведение Госпабликов.

В исследовательской работе автором были применены сравнительный и аналитический методы, изучались страницы в соцсетях «ВКонтакте» и «Telegram» губернатора Севастополя с 2020-2023 гг., а также проведен контент-анализ 12 публикаций СМИ города Севастополь в сети Интернет с 2021-2023 гг.

Материалы и методы исследований

Сегодня социальные сети – это масштабный канал коммуникации, который стал неотъемлемой частью жизни каждого человека. Благодаря Интернет-возможностям, соцсети стали служить не только для общения людей по интересам и быть источником информации, они достигли такого уровня, что способны оказывать влияние на все сферы жизни человека. Органы власти не стали исключением. Для сохранения информационного

влияния и установления диалога с обществом, они тоже стали использовать соцсети.

Создание официальных интернет-площадок госорганов в соцсетях обеспечило быструю взаимосвязь с населением, которая стала полноценным участником в решении наиболее острых общегородских проблем. Для аудитории стало возможным ежедневно получать от госорганов информацию о их деятельности.

Социальные сети являются предметом изучения многих наук: психологии, филологии, теории коммуникации, социологии, журналистики, политологии. В данной статье автор в рамках исследования вышеуказанной темы опирается на работы таких исследователей, как А. Шукшин, А. Новгородцева и Н. Сивкова, А. Малькевич, В. Хецелиус.

О социальных медиа Профессор Деррик де Керкхове пишет: «В сетевом обществе реальное изменение власти происходит от производителя к потребителю, и происходит перераспределение контроля и власти. В Интернете сбылась мечта Карла Маркса: инструменты и средства производства находятся в руках рабочих» [2, с. 123-132].

Действительно, сегодня соцсети дают возможность любому человеку быть автором контента, собирать свою аудиторию и влиять на политические процессы. Множество социальных групп по интересам, в том числе политическим, можно найти на разных интернет-площадках, на которых активно осуществляется политическая социализация пользователей, ведется политическая дискуссия, оформляется политическая повестка дня.

А. Шукшин отмечает, что соцсети – это новый шаг в эволюции политической коммуникации. Мощный рычаг, способный влиять на политические процессы в обществе. Он подчеркивает, что соцсети дают относительную свободу слова, свободу в высказывании своей точки зрения практически по любому вопросу, позволяют вступить в диалог с политическим деятелем напрямую. Это существенно сокращает дистанцию между политиком и аудиторией. Однако часто политики используют социальные сети для пиара, но не тратят много времени на диалог [44].

С точки зрения потенциала социальных сетей как канала социально-политической коммуникации А. Новгородцева и Н. Сивкова выделяют следующие их достоинства: скорость распространения информации, широту охвата аудитории, возможность обсуждения социально-политических и экономических проблем, возможность высказывать свое мнение и взаимодействовать со властью [34, с. 1667-1675].

По мнению А. Малькевич, современные интернет-технологии способствовали технологизации и

сетевизации политического протеста. И важную роль здесь играют соцсети, которые выступают в качестве традиционных и социальных медиа. Автор обосновывает это тем, что их пользователями по большей части являются молодые граждане, активно пользующиеся соцсетями. Таким образом, Интернет для них выступает в роли площадки, где можно выражать свою гражданскую позицию и защищать свои интересы [33, с. 35-42].

Сегодня соцсети, как пишет в своей статье В.Е. Хецелиус, применяются не только для продвижения политиков, но и как средство взаимной коммуникации с избирателями, потому что через социальные сети можно отслеживать самые актуальные для общества проблемы и реакцию людей на различные политические решения [43, с. 93-103]. Опыт использования социальных сетей как канала коммуникации продолжает активно изучаться, так как они имеют свойство постоянно трансформироваться, как с технической точки зрения, так и с точки зрения потребностей аудитории.

Федеральный закон № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» принят в 2009 году. Им был установлен единый порядок доступа граждан и организаций к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [36]. Согласно этому закону информация для граждан размещается с помощью СМИ (Ст. 6, п.1), официальных сайтов (Ст., 6, п.2), информационных стендов в помещениях госорганов (Ст. 6, п.3), библиотечных и архивных фондов (Ст.6, п.4), предоставляется по запросу (Ст.6, п.6), а также личным присутствием граждан на заседаниях коллегиальных органов государственных органов и коллегиальных органов местного самоуправления (Ст.6, п.5). Но уже в июле 2022 года, согласно закону №270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», были внесены поправки, которые обязали органы местного самоуправления и подведомственные организации, создавать официальные страницы в соцсетях или Госпаблики [42].

Это коснулось федеральных и региональных органов власти, органов местного самоуправления, в том числе и государственных учреждений: школ, детских садов, поликлиник, больниц, культурных учреждений [41]. Законом также были определены такие понятия, как «официальный сайт», и «официальная страница».

Госпаблики – это официальные страницы и сообщества государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственных организаций в соцсетях, где они информируют о своей деятельности [40]. Главная их особенность – это публикация достоверной и максимально полной информации о работе органов власти. Тщательная проверка контента исключает на их страницах появление фейков и вбросов. Из преимуществ можно выделить два основных. Первое – это простая и понятная форма подачи информации. Второе – это возможность получать обратную связь. Как отметил заместитель гендиректора АНО «Диалог Регионы» Андрей Цепелев, Госпаблики стали самой удобной и точной системой коммуникации между представителями власти и гражданами [4].

В связи с блокировкой Роскомнадзором иностранных мессенджеров, таких как «Facebook», «Twitter», «Instagram», нарушивших «ключевые принципы свободного распространения информации и беспрепятственного доступа российских пользователей к российским СМИ на иностранных интернет-платформах», были определены мессенджеры, имеющие российское происхождение [39]. Таким образом, на основании Распоряжения Правительства РФ от 02.09.2022 N 2523-р социальные сети «ВКонтакте» и «Одноклассники» были утверждены в качестве «информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, используемых государственными органами <...> для создания официальных страниц» [32].

Во избежание появления страниц двойников и для подтверждения своего официального статуса каждая из созданных страниц в соцсетях должна была пройти обязательную верификацию на Госуслугах, и получить специальную отметку «Госорганизация» в виде флажка или галочки [41].

Несмотря на то, что для ведения официальных страниц в соцсетях для органов власти были определены «ВКонтакте» и «Одноклассники», самыми популярными в Севастополе на сегодняшний день являются «ВКонтакте» и «Telegram».

В апреле 2020 года на посту врио губернатора Севастополя Михаил Развожаев стал активно вести личную страницу «ВКонтакте». После указа об обязательной самоизоляции для предотвращения распространения вируса COVID-19 им было принято решение наладить взаимодействие с людьми через социальные сети [31]. На странице ежедневно публиковалась информация о COVID-19, о мерах по предотвращению распространения коронавирусной инфекции [11]. В этот же период активно освещается деятельность правительства и врио губернатора о решении других текущих во-

просов [14]. Впервые М.В. Развожаев провел прямую трансляцию на своей странице «ВКонтакте», где отвечал на вопросы граждан лично [12]. За 1,5 часа он ответил более чем на 70 вопросов севастопольцев. Всего поступило более 3 тыс. обращений. Врио губернатора пообещал, что представители Департаментов, по своим направлениям дадут ответы на все сообщения в течение двух недель. Так для севастопольцев появилась возможность не только быть потребителями информации, но и выражать свое мнение под постами, предлагать варианты решения вопросов, писать комментарии, быть авторами новостей, участниками в обсуждениях, присылать фото и видео. Несмотря на то, что основную функцию по информированию граждан по-прежнему выполняли СМИ, количество подписчиков на личной странице «ВКонтакте» губернатора Севастополя активно росло.

Надо отметить, что в первую очередь, все это стало возможным благодаря широкому функционалу «ВКонтакте». Его простым и удобным инструментам коммуникации, от элементарной отправки сообщений (текстовых, голосовых) до прикрепления медиафайлов (фото, видео и аудиоматериалов). Единственным условием для доступа к этим возможностям, является наличие зарегистрированного аккаунта «ВКонтакте». По правилам предоставления доступа к использованию «ВКонтакте» и правилам регистрации необходим ввод некоторых личных данных, привязка номера телефона и создание пароля [37].

По стилю публикуемые посты отображают ход рабочего дня губернатора. Фото и видео фиксация выездов на места, заседаний, встреч, которые сопровождаются текстовыми сообщениями: «провел заседание...» [13], «проверил ход работ...» [14], «осмотрел заброшенное здание...» [15]. Таким образом, у севастопольцев появилась возможность получать информацию о его деятельности практически в онлайн формате. Благодаря эффекту личного присутствия врио губернатора в соцсетях, под постами собирается от 100 до 500 комментариев, как по тематике поста, так и по вопросам иного характера. Обратиться напрямую к губернатору, в режиме онлайн, для жителей стало новой опцией, которая подразумевала максимально быстрый отклик с его стороны на обращения граждан. В феврале 2020 года Михаилом Развожаевым были подписаны два распоряжения, которые регламентировали порядок работы с обращениями граждан в соцсетях. После фиксации сообщения системой и отправки его исполнителю для подготовки информации – срок ответа составляет не более 9 рабочих часов, для сообщений повышенной важности – не более 4 часов. Если дается про-

межуточный ответ, то срок, необходимый для окончательного ответа, составляет не более 7 рабочих дней [38].

Вступив в октябре 2020 года в должность Губернатора города Севастополя, Михаил Развожаев продолжил вести страницу. Учитывая, что страница велась только силами губернатора, ответить на все обращения граждан в установленные сроки физически было невозможно. Поэтому они отрабатывались по их значимости и масштабности. Иногда подписчики выражали недовольство, что долго не получали ответ, или не получали его вообще. Также отсутствовал мониторинг аккаунтов, из-за чего страница не раз подвергалась атакам ботов. Количество таких атак на аккаунты госорганов в соцсетях резко возросло после 24 февраля 2022 года, когда началась специальная военная операция. «Так как «укроботы» строчат сообщения буквально со скоростью один комментарий в 10 секунд, то комментарии я закрываю до утра», – сообщил губернатор на своей странице «ВКонтакте» [16].

Это привело к временному отключению комментариев, и страница решала лишь информационную задачу. Сложность в своевременной подаче ответов на обращения состояла еще и в том, что взаимосвязь с подведомственными организациями в соцсети еще не была налажена. Губернатору приходилось самому делать необходимые запросы, а затем давать ответ у себя на странице. Например, поступило обращение о проблеме в работе системы первичной помощи или проблеме об отсутствии отопления, он пишет: «дал соответствующие поручения...» [17], «дал поручение Департаменту горхозяйства...» [18].

Результаты и обсуждения

В данных, приведенных в табл. 1, видно, что пик популярности страницы губернатора «ВКонтакте» пришелся именно на 2020-2021 гг. К концу 2021 года количество подписчиков приблизилось к 30 тыс., а количество просмотров при этом превысило эту цифру в два раза, количество сообщений возросло до 2 тыс.

Таблица 1

Основные инфоповоды, собравшие максимальное число просмотров и комментариев на странице губернатора Севастополя М.В. Развожаева в период с 2020-2023 гг.

Table 1

The main news items that collected the maximum number of views and comments on the page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev in the period from 2020-2023.

Год	Основной инфоповод	Кол-во постов (в т.ч на ТВ)	Кол-во комментариев	Кол-во просмотров	Кол-во подписчиков	% населения Севастополя
2020-2021	Прямой эфир губернатора	48	до 1000	до 55 000	≈ 30 000	≈ 6%
	Безопасность	30	до 2000	до 70 000		
	Благоустройство города	более 100	до 1000	до 30 000		
2022	Прямой эфир губернатора	15	до 300	до 22 000	≈ 40 000	≈ 8%
	Безопасность	45	до 250	до 32 000		
	Благоустройство города	72	до 300	до 43 000		
2023	Прямой эфир губернатора	21	до 150	до 20 000	≈ 55 000	≈ 9%
	Безопасность	198	до 200	до 30 000		
	Благоустройство города	более 100	до 200	до 30 000		

Максимальное число сообщений и просмотров собрали посты с прямой трансляцией губернатора, где он отвечает на различные вопросы горожан [19], посты о безопасности, в частности о COVID-19 [20] и на тему благоустройства города [21].

В то время как в 2022-2023 гг. прирост подписчиков составил примерно 10 тыс. в год, количество просмотров сократилось почти вдвое, сообщений стало в среднем 150-300. Такой медленный прирост подписчиков, спад просмотров и небольшую активность в комментариях можно объяснить тем, что в 2022 году у губернатора появился свой публичный канал в «Telegram» и часть аудитории перешла на него. При этом не отписываясь со страницы «ВКонтакте». То есть, примерно поло-

вина подписчиков заходят на страницу, но не оставляют комментариев.

На сегодняшний день страница имеет обновленный дизайн и знак госорганизации в виде галочки, количество подписчиков приблизилось к 54 тыс. Основными инфоповодами остаются благоустройство города, прямые эфиры губернатора и безопасность. Однако список тем для публикаций значительно расширился, что привело и к увеличению количества постов в день (табл. 2). Появились рубрики: поздравления с праздниками [22], исторические справки [23], памятные даты, социальные видеоролики [24], коротко об итогах заседаний Правительства [25], оповещения о воздушной тревоге [26] и т.д.

Таблица 2

Количество и тематика постов на странице губернатора Севастополя в соцсетях в период с 2020-2023 гг.

Table 2

Number and topics of posts on the Sevastopol Governor's page on social networks in the period from 2020-2023.

Год	Кол-во постов в день	Темы постов
2020-2021	1-2 (не ежедневно)	Аппаратные совещания, COVID-19
2022	1-4 (ежедневно)	Прямые трансляции, безопасность, хозяйственные вопросы
2023	2-8 (ежедневно)	Безопасность, прямые трансляции, хозяйственные вопросы, освещение мероприятий, выезды и встречи губернатора, исторические справки, мероприятия, проводимые в Севастополе, оповещения и т.д.

Для эффективного ведения Госпабликов в 2022 году Центром управления регионом (ЦУР) и компанией «Медиалогия» была разработана инструкция, в которой утвержден формат публикаций, тематика и минимальное количество постов за неделю (сегодня это не менее трех) [5]. Благодаря ЦУР и компании «Медиалогия» также налажена обработка поступающих обращений на базе общероссийской системы «Инцидент менеджмент». Она быстро реагирует на значимые темы, обсуждаемые пользователями в соцсетях: жалобы, вопросы, негативные посты и реакции. Они отправляются региональному администратору, который переадресовывает их ответственным органам власти. Теперь на странице под обращениями, мы можем видеть ответы от подведомственных организаций, напрямую, без посредничества губернатора, так как к системе подключены все региональные министерства и ведомства, муниципальные органы власти [27]. Фактически, губернатор страницу лично уже не ведет, так как в июне 2023 года правительством Севастополя было принято решение о

создании «Центра общественных коммуникаций города Севастополя» (АНО) при городском управлении информационной политики. В его задачу входит качественное ведение Госпабликов, включая ответы на вопросы граждан [28]. Однако эффект личного присутствия губернатора в социальных сетях остался, так как в ленте новостей по-прежнему присутствуют посты, написанные от первого лица [29].

К концу 2023 года официальная страница губернатора «ВКонтакте» оформилась в многофункциональную площадку, где могут одновременно взаимодействовать губернатор, аудитория и госорганы. Благодаря техническим возможностям Интернет-площадки «ВКонтакте», информация публикуется в различных форматах: прямые трансляции, видеоролики, репортажи, текстовые сообщения, фотографии, опросы, голосования, статьи, аудиозаписи, репосты [30]. Для подписчиков доступны комментарии, прикрепление фото, видео, реакции, что в целом обосновывает использование этой площадки для обратной связи.

Публичный канал губернатора Севастополя в «Telegram» имеет большую популярность, чем страница во «ВКонтакте». Он был создан губернатором в 2022 году и к концу 2023 года набрал более 162 тыс. подписчиков [35]. Для сравнения, страница «ВКонтакте» набрала аудиторию в 50 тыс. подписчиков за три года. Губернатор в первом посте на странице сообщества написал, что цель создания страницы – это срочная информация, обратная связь и использование для подробностей, которых не хватает в новостях [3].

В ходе сравнения публикуемого контента на обоих Госпабликах, можно сделать вывод, что они схожи, как по информационной направленности, так и по стилю публикаций. Однако в «Telegram» встречаются сообщения более личного характера. Например, при прямой трансляции интервью В.В. Путина Такеру Карлсону, губернатор Севастополя написал на своей странице: «Смотрите?» [6]. Этот пост собрал 97 комментариев и более 100 тыс. просмотров, а также более 2 тыс. положительных реакций. Или, например, «Думал, нужен ли этот пост. Но смотрю ваши комментарии и обсуждение в социальных сетях и понимаю, что нужен» [7]. Здесь он выразил свое мнение об отходе российской армии на левый берег Днепра. Пост собрал более 165 комментариев и более 100 тыс. просмотров. Также он выражает эмоции по поводу событий, связанных с другими регионами России. Например, он приносит соболезнования семьям погибших при обстреле Белгородской области. Он использует формулировки: «украи́нцы снова обстреливали...», «зверское нападение...». Или посты с разоблачением фейков: «ЦИПСО придумывает изощренные способы, как подпортить жизнь севастопольцам», «не ведитесь на провокации» [8]. Такого рода сообщения указывают на присутствие губернатора в соцсетях, его вовлеченность в процесс работы, личную заинтересованность и внимание к аудитории. Количество просмотров часто превышает количество подписчиков. Например, под постом о вручении государственных наград морским пехотинцам более 200 тыс. просмотров, что явно превышает количество подписчиков [9]. В день на странице сообщества губернатора в «Telegram» ежедневно публикуется от 2 до 10 постов.

С технической точки зрения популярность Госпаблика в «Telegram», связана с тем, что «Telegram» – это кроссплатформенная система. Здесь удобный и оперативный формат работы с аудиторией, множество инструментов для создания контента: разноформатные видео, аудио, создание стикеров, обмен текстовыми, голосовыми и видеосообщениями, фотографии, прямые эфиры,

конференции, боты, реакции [10]. Нет ограничений по количеству участников, участники общаются только в комментариях, не перегружая ленту, высокий уровень приватности, доступна статистика каждого поста: просмотры, пересылки и т.д. Кроме того, формат подачи, очень удобный для прочтения. Текст максимально сокращен, но при этом его информационная составляющая не теряется. Если текст более 32798 знаков, его разделяют на абзацы. Каждый пост дает конкретную информацию и может содержать ссылку на источник с развернутой информацией. На Госпабликах это ссылки на страницы «ВКонтакте», официальные сайты госорганов и их соцсети. «Telegram» удобен для тех, у кого нет времени читать длинные тексты или смотреть трансляции, но есть желание быть в курсе новостей.

«Telegram» канал – это еще и ресурс дополнительной целевой аудитории для Госпаблика, для информирования тех, кто отдаёт предпочтение этой интернет-площадке. В июне 2022 года Telegram вошёл в пятёрку самых загружаемых приложений, а в 2023 году стал вторым мессенджером в мире по популярности, что обосновывает выбор этой площадки в соцсетях, для поддержания коммуникации с большим кругом аудитории.

Выводы

Ведение личных страниц в соцсетях губернатором Севастополя Развожаевым Михаилом Владимировичем в 2020 году положило начало формирования новой формы коммуникации власти с гражданами. К 2022 году этот опыт был урегулирован на законодательном уровне. Страницы органов власти в соцсетях получили название Госпаблики и стали гарантом достоверной информации, а также открытой площадкой для диалога с гражданами. Политтехнолог Алёна Август, считает главу Севастополя одним из немногих представителей власти, кто умело использует свои страницы в соцсетях и как возможность прямого диалога с севастопольцами, и как инструмент самопозиционирования. Депутат Севастопольского заксобрания Татьяна Лобач, объясняет высокий рейтинг и популярность губернатора в соцсетях тем, что ему удалось организовать коммуникативную связь в соцсетях с аудиторией и что депутатам стоит учиться у губернатора эту коммуникацию использовать, но при этом не забывать «ходить в народ» [1].

Контент-анализ Госпабликов «ВКонтакте» и «Telegram» показал, что их основные инфоповоды схожи. В совокупности они имеют более 200 т. подписчиков, что составляет чуть больше трети населения города по состоянию на 2023 год. Их

задачи информационно-коммуникационной связи с населением реализовываются достаточно эффективно. Обе интернет-площадки имеют для этого удобный интерфейс и доступны каждому пользователю Интернет-сети.

Однако есть и минусы. Госпаблики привлекли широкий круг аудитории, вместе с тем увеличился поток обращений и количество комментариев. Часто они носят стихийный характер, когда, обсуждая какую-то тему, подписчики публикуют информацию, не касающуюся темы, возникают споры между участниками обсуждения. Некоторые обращения могут содержать несколько вопросов, не относящихся к одному ведомству. Или, например, сложно понять, в чем суть вопроса, нет конкретно сформулированного вопроса или жалобы. Система «Инцидент» не может точно классифицировать тему и отправить соответствующему органу власти на рассмотрение и ответ. Таким образом обращение отправляется системой во все ведомство, где они самостоятельно определяют, к чьей компетенции это относится. Из-за этого дать ответ в установленные сроки становится сложно. Дополнительную нагрузку составляют повторные обращения или жалобы. Например, гражданин написал жалобу на странице «ВКонтакте», не до-

жидаясь ответа сразу пишет в «Telegram». Ответ, даже если он дублируется, должен быть дан на обоих Госпабликах.

Для уменьшения нагрузки на Госпаблики автор предлагает перенаправлять аудиторию на официальные сайты Правительства города Севастополя путем публикаций на страницах Госпабликов информационного контента о возможностях официального Портала Правительства города Севастополя. Размещать посты с разъяснениями: где найти необходимую информацию о предоставляемых услугах, как написать обращение в тот или иной госорган, иными словами создать короткие обзоры и инструкции по сайтам. Для повышения качества взаимодействия с аудиторией разработать шаблоны обращения или жалобы для Госпаблика, по которому будет понятно, как коротко, но информативно изложить суть вопроса, как связаться с обратившимся и т.д. Формат «Telegram» хорошо подходит для публикации коротких постов с прикрепленными ссылками на страницы официальных сайтов госорганов. Во «ВКонтакте» размещать короткие видеоролики на эту тему, информационные карточки, а также сделать это одной из постоянных рубрик Госпабликов.

Список источников

1. Аналитический Центр Юг «Политтехнолог Август: Развожаев с помощью соцсетей не только общается с жителями, но и грамотно формирует повестку». <https://eacs.center/discuss/polittechnolog-avgust-razvozhayev-s-pomoshyu-socsetej-ne-tolko-obshaetsya-s-zhitelyami-no-i-gramotno-f>
2. Андреевич М. Общественные медиа сервисы: переосмысление поисковых систем и социальных сетей как общественных благ // Международные СМИ Австралии. 2013. Т. 146. № 1. С. 123 – 132.
3. Газета «Вести Крым», «Развожаев завёл официальный «Telegram-канал»». <https://vesti-k.ru/news/2022/02/26/razvozhayev-zavyol-oficialnyj-telegram-kanal/>
4. Госпаблики названы самой точной системой информирования о работе власти [Электронный ресурс]. URL: <https://lenta.ru/news/2023/10/30/gospabliki/> (дата обращения: 11.02.2024)
5. Инструкция Госпаблики. [Электронный ресурс] URL: <http://ulru.ru/attachments/article/301/Инструкциягоспабликиобщая.pdf> (дата обращения: 14.02.2024).
6. Информация с официальной страницы «Telegram» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева <https://t.me/razvozhayev/5360>
7. Информация с официальной страницы «Telegram» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева <https://t.me/razvozhayev/1406>
8. Информация с официальной страницы «Telegram» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева <https://t.me/razvozhayev/5372>
9. Информация с официальной страницы «Telegram» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева <https://t.me/razvozhayev/5340>
10. Информация с официальной страницы «Telegram» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall-216307558_1092
11. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_133040
12. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_56602
13. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_96726

14. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_59233
15. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_124869
16. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_170121
17. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_85577
18. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_215048
19. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_51690
20. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_137981
21. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_149809
22. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_232388
23. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_287552
24. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_225614
25. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_288932
26. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_278972
27. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_289517
28. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева <https://sevastopol.press/2023/06/30/gospublikami-budut-upravljat-iz-tsentra>.
29. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева https://vk.com/wall513235930_290152
30. Информация с официальной страницы «ВКонтакте» Губернатора Севастополя М.В. Развожаева <https://expert.vk.com/articles/formaty-kontenta-v-soobshchestve-vkontakte>.
31. Комсомольская правда. «Михаил Развожаев открыл свою страницу во «ВКонтакте»». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sevastopol.kp.ru/online/news/3818565> (дата обращения: 20.02.2024)
32. Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <https://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-pravitelstva-rf-ot-02092022-n-2523-r-ob-opredelenii/> (дата обращения: 11.02.2024)
33. Малькевич А.А. Роль социальных сетей в протестном политическом участии граждан // Управленческое консультирование. 2020. №1. С. 35 – 42. Философская мысль, 2021.
34. Новгородцева А.Н., Сивкова Н.И. Социальные сети как канал социальнополитической коммуникации // XVIII Международная конференция памяти проф. Л.Н. Когана Культура, личность, общество в современном мире: Методология, опыт эмпирического исследования, 19-20 марта 2015 г., г. Екатеринбург. Екатеринбург: 2015. С. 1667– 1675. [Электронный ресурс]. URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/32350/1/klo_2015_201.pdf (дата обращения: 05.02.2024)
35. Официальная страница губернатора Севастополя М.В. Развожаева в «Telegram» <https://t.me/razvozhayev>.
36. Официальное опубликование правовых актов. [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024> (дата обращения: 11.02.2024)
37. Официальный сайт «ВКонтакте» <https://vk.com/terms> (дата обращения 12.02.2024)
38. Официальный сайт Правительства Севастополя <https://sev.gov.ru/info/news/100718/> (дата обращения: 14.02.2024)
39. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и средств массовой информации. [Электронный ресурс]. URL: <https://rkn.gov.ru/news/rsoc/news74156.htm> (дата обращения: 11.02.2024)

40. Портал Госуслуг Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/state_status_of_communities/200907 (дата обращения: 05.02.2024)
41. Портал Госуслуг Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/state_status_of_communities/102152 (дата обращения: 20.02.2024)
42. Федеральный закон от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291; 2013, N 23, ст. 2870; N 51, ст. 6686; N 52, ст. 6961; 2014, N 45, ст. 6141; N 49, ст. 6928; 2015, N 48, ст. 6723; 2016, N 11, ст. 1493; 2018, N 1, ст. 7; 2021, N 18, ст. 3061)).
43. Хецелиус В.Е. Социальные сети как инструмент политической коммуникации // Наука без границ. 2019. № 5(33). С. 93 – 103.
44. Шукшин А.И. Социальные сети как средство политической коммуникации. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-seti-kak-sredstvo-politicheskoy-kommunikatsii> (дата обращения: 02.03.2024)

References

1. Analytical Center Yug "Political technologist Avgust: Razvozhayev not only communicates with residents, but also competently forms the agenda with the help of social networks". <https://eacs.center/discuss/polittechnolog-avgust-razvozhayev-s-pomoshyu-socsetej-ne-tolko-obshaetsya-s-zhitelyami-no-i-gramotno-f>
2. Andreevich M. Public media services: rethinking search engines and social networks as public goods. International media of Australia. 2013. Vol. 146. No. 1. P. 123 – 132.
3. Newspaper "Vesti Krym", "Razvozhayev started an official "Telegram channel"". <https://vesti-k.ru/news/2022/02/26/razvozhayev-zavyol-oficialnyj-telegram-kanal/>
4. Gospabliki are called the most accurate system of informing about the work of the authorities [Electronic resource]. URL: <https://lenta.ru/news/2023/10/30/gospabliki/> (date of access: 11.02.2024)
5. Gospabliki Instructions. [Electronic resource] URL: <http://ulru.ru/attachments/article/301/Иментациягоспабликиобщая.pdf> (date of access: 14.02.2024).
6. Information from the official Telegram page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev <https://t.me/razvozhayev/5360>
7. Information from the official Telegram page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev <https://t.me/razvozhayev/1406>
8. Information from the official Telegram page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev <https://t.me/razvozhayev/5372>
9. Information from the official Telegram page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev <https://t.me/razvozhayev/5340>
10. Information from the official Telegram page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev https://vk.com/wall-216307558_1092
11. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev https://vk.com/wall513235930_133040
12. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev https://vk.com/wall513235930_56602
13. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev https://vk.com/wall513235930_96726
14. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev https://vk.com/wall513235930_59233
15. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev https://vk.com/wall513235930_124869
16. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev https://vk.com/wall513235930_170121
17. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev https://vk.com/wall513235930_85577
18. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayev https://vk.com/wall513235930_215048
19. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhayeva https://vk.com/wall513235930_51690

20. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaeva https://vk.com/wall513235930_137981
21. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev https://vk.com/wall513235930_149809
22. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev https://vk.com/wall513235930_232388
23. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev https://vk.com/wall513235930_287552
24. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev https://vk.com/wall513235930_225614
25. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev https://vk.com/wall513235930_288932
26. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev https://vk.com/wall513235930_278972
27. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev https://vk.com/wall513235930_289517
28. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev <https://sevastopol.press/2023/06/30/gospablikami-budut-upravljat-iz-tsentra>.
29. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev https://vk.com/wall513235930_290152
30. Information from the official VKontakte page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev <https://expert.vk.com/articles/formaty-kontenta-v-soobshchestve-vkontakte>.
31. Komsomolskaya Pravda. "Mikhail Razvozhaev opened his page on VKontakte". [Electronic resource]. URL: <https://www.sevastopol.kp.ru/online/news/3818565> (date of access: 20.02.2024)
32. Consultant Plus [Electronic resource]. URL: <https://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-pravitelstva-rf-ot-02092022-n-2523-r-ob-opredelenii/> (date of access: 11.02.2024)
33. Malkevich A.A. The role of social networks in the protest political participation of citizens. Management Consulting. 2020. No. 1. P. 35 – 42. Philosophical thought, 2021.
34. Novgorodtseva A.N., Sivkova N.I. Social networks as a channel of socio-political communication. XVIII International Conference in memory of prof. L.N. Kogan Culture, personality, society in the modern world: Methodology, experience of empirical research, March 19-20, 2015, Yekaterinburg. Yekaterinburg: 2015. P. 1667 – 1675. [Electronic resource]. URL: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/32350/1/klo_2015_201.pdf (date of access: 05.02.2024)
35. Official page of the Governor of Sevastopol M.V. Razvozhaev in "Telegram" <https://t.me/razvozhaev>.
36. Official publication of legal acts. [Electronic resource]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024> (access date: 11.02.2024)
37. Official website of VKontakte <https://vk.com/terms> (access date: 12.02.2024)
38. Official website of the Government of Sevastopol <https://sev.gov.ru/info/news/100718/> (access date: 14.02.2024)
39. Official website of the Federal Service for Supervision of Communications, Information Technology and Mass Media. [Electronic resource]. URL: <https://rkn.gov.ru/news/rsoc/news74156.htm> (access date: 11.02.2024)
40. Portal of State Services of the Russian Federation. [Electronic resource]. URL: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/state_status_of_communities/200907 (date of access: 05.02.2024)
41. Portal of State Services of the Russian Federation. [Electronic resource]. URL: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/state_status_of_communities/102152 (date accessed: 20.02.2024)
42. Federal Law of February 9, 2009 N 8-FZ "On Ensuring Access to Information on the Activities of State Bodies and Local Self-Government Bodies" (Collection of Legislation of the Russian Federation, 2009, N 7, Art. 776; 2011, N 29, Art. 4291; 2013, N 23, Art. 2870; N 51, Art. 6686; N 52, Art. 6961; 2014, N 45, Art. 6141; N 49, Art. 6928; 2015, N 48, Art. 6723; 2016, N 11, Art. 1493; 2018, No. 1, Art. 7; 2021, No. 18, Art. 3061)).
43. Khetselius V.E. Social networks as a tool of political communication // Science without borders. 2019. No. 5 (33). P. 93 - 103.
44. Shukshin A.I. Social networks as a means of political communication. [Electronic resource]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-seti-kak-sredstvo-politicheskoy-kommunikatsii> (date of access: 02.03.2024)

Информация об авторе

Сенишин С.В., аспирант, Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы; Федеральная антимонопольная служба, г. Москва, sergey-senishin@yandex.ru

© Сенишин С.В., 2025