



Макурина Ольга Александровна,
Ярославский государственный университет
имени П.Г. Демидова, г. Ярославль

О НЕКОТОРЫХ ИЗМЕНЕНИЯХ В ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Аннотация: в статье описываются изменения в коммуникации гражданина и государства, произошедшие в связи с развитием Интернета до версии 2.0, для которой характерно появление сайтов с техническими возможностями обратной связи и общения с пользователями, а также таких интерактивных онлайн-платформ, как социальные сети и мессенджеры. Если раньше гражданин мог подать обращение в органы государственной власти, местного самоуправления, должностному лицу официальным образом в устной форме или письменно на бумажном носителе, то в эпоху Веба 2.0. у него появилась возможность отправить электронное обращение не только через интернет-приемные государственных организаций и портал государственных услуг, но и через социальные сети и мессенджеры.

Ключевые слова: официально-деловая коммуникация, Веб 2.0, обращение, интернет-приемная, инцидент менеджмент, платформа обратной связи

Процесс дигитализации, в результате которого информация стала создаваться, храниться и передаваться в цифровом формате, затронул все сферы жизни современного общества, начиная от промышленного производства и заканчивая личным общением. В массовой коммуникации самым заметным и значимым стало появление Интернета, который на сегодняшний день уже имеет достаточно высокую степень проникновения: по



данным Mediascope, 78% населения нашей страны использует Всемирную сеть каждый день [2]. Интернет эволюционировал до Веба 2.0, предложившего пользователям простые и интерактивные платформы для общения, получения и распространения информации – социальные сети, поисковые системы, мессенджеры и т.д., а интернет-сайты, ранее доступные только для чтения, дополнились опциями взаимодействия с аудиторией. Кроме того, появилась мобильная связь и специальные устройства для ее использования, которые прошли путь от простых «звонилки» до смартфонов - телефонов с функциональностью умного устройства. И действительно, сейчас мобильные телефоны позволяют не только звонить и обмениваться смс, но и создавать достаточно качественные текстовые, аудио-, фото- и видеопродукты, выходить в Интернет, что, согласно статистике, делают 76% пользователей [2], а также получать из Сети и размещать в ней свой контент. Популярность и возможности современного Интернета приводят к определенным изменениям в коммуникативной среде, в том числе в официальном общении гражданина и государства.

Одна из основных форм подобного общения закреплена в федеральном законодательстве. Речь идет об обращении человека в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с предложением, заявлением, жалобой. При этом предложение определяется как «рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества» [11]. Заявление является «просьбой гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных



органов и должностных лиц» [11]. И, наконец, жалоба – это «просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц» [11]. В законе установлено, что направляться обращение может как в устном, так и в письменном виде, а также как электронный документ. При этом подача обращения в форме электронного документа – это, безусловно, относительно новая возможность этапа Веба 2.0. Как правило, она предоставляется на корпоративном сайте государственного органа или органа местного самоуправления и достаточно строго регламентирована. Например, на сайте Государственной инспекции безопасности дорожного движения Российской Федерации есть раздел «Прием обращений». При заполнении формы обращения гражданин должен в обязательном порядке указать: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты для направления ответа или уведомления, суть обращения. Также человек вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Поступившие обращения регистрируются в трехдневный срок и рассматриваются в течение 30 дней с момента регистрации. Ответ на обращение направляется на указанный адрес электронной почты. Без ответа остаются обращения, в которых не указаны фамилия, имя и отчество, адрес электронной почты. «В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется сообщение. Кроме того, без ответа по существу поставленных вопросов останется обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи» [3]. Подать жалобу, задать вопрос или внести предложение можно и с помощью платформы обратной связи Портала государственных услуг Российской Федерации. Алгоритм выглядит следующим образом: «Нажмите «Отправить сообщение»; Укажите свой регион; Опишите проблему; По желанию прикрепите фото или



видео; Укажите адрес проблемы; Выдайте разрешение, если хотите, чтобы ваше сообщение и ответ на него были видны другим пользователям на публичной карте в приложении «Госуслуги Решаем вместе»; Сообщение рассмотрит профильный орган власти или администрация муниципалитета, отвечающие за решение вопроса; Ответ придёт в срок от 10 до 30 календарных дней в личный кабинет. После этого вы сможете оценить результат» [5]. Правда, для использования данного сервиса требуется подтвержденная учетная запись на портале государственных услуг.

Официальное электронное общение человека и государства до недавнего времени как раз и сводилось к подобным интернет-приемным государственных органов и должностных лиц. Однако, понимая, что социальные сети и мессенджеры являются организаторами распространения информации в сети Интернет, входят в топ тематических предпочтений аудитории и имеют многомиллионную аудиторию (например, у социальной сети «ВКонтакте» это 50,6 миллионов человек в день, у мессенджера Telegram - 42,1 миллионов) [2], государственные институты и деятели начинают использовать данные платформы для официального общения с гражданами.

Во-первых, они создают публичные страницы в социальных сетях, где оставляют открытой функцию отправки сообщений. Например, «Единая дежурно-диспетчерская служба города Ярославля» работает с жалобами, прежде всего, связанными с жилищно-коммунальными проблемами и происшествиями. У ЕДДС есть паблики в соцсетях «Одноклассники» и «ВКонтакте», Telegram-канал. И если воспользоваться функцией отправки сообщения, то в диалоговом окне появляется сервисное приветствие «Здравствуйте! У вас есть жалоба? Пожалуйста, расскажите о ней подробнее: где обнаружена проблема (улица и номер дома); фотография места; дополнительная информация» [6]. Отправив сообщение с описанием ситуации, приходит ответ: «Добрый день! Спасибо за обращение, уточняем информацию у ответственного ведомства. Вернемся с ответом в течение трех дней» [6]. И в



указанный срок поступает информация по существу обращения. В «Территориальной генерирующей компании № 2», обеспечивающей тепловой энергией Северо-Западный и Центральный округа России, также создано сообщество в социальной сети «ВКонтакте» с возможностью отправки сообщения, позволяющее потребителю подать официальное обращение. Для общения в ТГК-2 используется программа-собеседник, так называемый чат-бот, который выясняет потребности граждан, а затем помогает удовлетворить их: «Введите лицевой счет, по которому хотите обратиться»; «Вы ввели... 1 – верно, 2 – ввести заново, нажмите цифру, соответствующую нужному пункту меню»; «Введите цифру: 1 – для передачи показаний приборов учета, 2 – для подключения к диалогу специалиста, 3 – отправить файлы (скан / фото) для обработки без подключения оператора, 4 – жалоба на качество услуг»; «Пришлите, пожалуйста, скан / фото документов. Обращаем внимание, что скан / фото документов принимаются в работу в хорошо читаемом виде, они должны быть четкими, не размытыми и не обрезанными. Убедительно просим предварительно проверить качество изображения скана / фото документов»; «Файл принят. Приложите следующий файл, если требуется»; «Мы не получили от Вас ответ, диалог будет завершен автоматически через 5 минут»; «Диалог закрыт. Благодарим Вас за обращение, при необходимости Вы можете обратиться снова. Всего доброго, до свидания!» [7].

Во-вторых, государственные органы и компании осуществляют мониторинг социальных сетей и принимают в работу заявления, предложения и жалобы, изложенные в постах пользователей на своих личных страницах и в популярных сообществах. Например, пост одного из ярославских общественников на тему ремонта улицы Курчатова: «...Из того, что увидели сегодня. Мусор на объекте не вывезен. Часть бортового камня установлена с нарушением. Очень много поврежденного бордюра. Асфальт выкрашивается. Обнажился продольный шов, который недавно залили битумной мастикой. Знак о «лежачих полицейских» есть, а самих ИДН нет, несмотря на то, что



рядом школа. Знак ИДН стоит ровно посередине дорожки для перехода. Впрочем, знака пешеходного перехода нет, поэтому непонятно, зачем тут вообще понижение. Понижения асфальта сделаны с нарушением, и человеку на коляске будет тяжело. Не нашли ни одной вырубки асфальта, так что интересно, как проводилась экспертиза того, что клали на дорогу. Уширения для парковки авто отсыпали асфальтом вручную и уплотняли вибропилой. Не замечено никаких следов благоустройства» [1]. Под данным постом на следующий день после публикации появился комментарий профильного ведомства – Департамента городского хозяйства Ярославля: «Добрый день. Спасибо за обращение, уточняем информацию. Вернемся с ответом в течение трех дней». И спустя указанный срок еще один: «Ремонтные работы по улице Курчатова будут продолжены в летний период. Работы не будут приняты до приведения дороги в нормативное состояние согласно проектно-сметной документации» [1]. Кроме того, государственные структуры и должностные лица реагируют на отметки, которые делают пользователи в своих постах, излагая какие-либо жалобы или предложения, и также рассматривают их в качестве обращения. Так, например, мэрия города Ярославля была отмечена в посте пользователя в группе «Дороги Ярославля» в социальной сети «ВКонтакте» со следующим содержанием: «Приведите в порядок переезд с Ленинградским проспектом в районе остановки «ТЦ Омега»! Ямы критических размеров! P.S. Следите за состоянием переездов! Разбивается трамвайный переезд на пересечении проспекта Октября с улицей Промышленной и т.д.» [8]. Ответ мэрии города Ярославля под данным постом: «Добрый день. Переезд под остановкой «ТЦ Омега» был восстановлен» [8]. Далее под этим же сообщением пользователи указывают в комментариях на еще один проблемный участок: «В районе Брагино, на Труфанова, переезды стоят с прошлого года со снятым покрытием. Колесами выкопаны ямы, везде неровности, остатки асфальта, ямы в нем же - ужас! Кроме жителей жилого сектора люди ездят в поликлиники, в школы, в детские сады. Ремонт обещают только в 2024 году, это что?» [8].



Через стандартные три дня появляется ответ, указывающий, что принято решение о промежуточном ремонте: «В 2024 году будет капитальный ремонт, с полной заменой существующих путей, на данный момент в ЯрГЭТ знают о трудном участке по улице Труфанова, в ближайшее время будет направлена бригада по устранению ям и неровностей» [8]. Получается, что гражданин теперь может получить ответ на свое обращение, просто опубликовав пост или комментарий в социальных сетях, а также воспользовавшись функцией сообщений на личных и организационных аккаунтах. В свою очередь, органы государственной власти, местного самоуправления и должностные лица не только отвечают на заявления, жалобы и предложения, полученные путем официальной подачи обращения, но и активно реагируют на публикации в Интернете.

Для повышения эффективности в работе с жалобами жителей в социальных сетях на государственном уровне создана и внедрена система «Инцидент менеджмент». Это мониторинг, целью которого является быстрое реагирование на темы, которые поднимают пользователи социальных сетей. Программа выявляет и собирает значимые сообщения: негативные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности. Результаты отправляются администратору, который решает, какие проблемы наиболее острые и требуют реакции представителя власти. Если по одной теме появляются посты в нескольких социальных сетях, то их объединяют в один кейс, или «инцидент». В качестве примера можно привести внедрение единой электронной регистратуры в Ярославской области, по поводу которой сразу же стали публиковаться проблемные посты и комментарии в социальных сетях. Центр управления регионом, работающий с системой «Инцидент менеджмент», провел на эту тему прямые эфиры с директором областного департамента информатизации и связи Александром Королевым и директором областного департамента здравоохранения Сергеем Луганским, а также опубликовал карточки с ответами на ключевые вопросы. Вот как сформулирована суть деятельности ЦУРа Ярославской области в его группе во «ВКонтакте»: «Мы



фиксируем и обрабатываем сообщения жителей в соцсетях, выявляем сигналы о проблемах и передаем их в ответственные ведомства» [9]. Здесь же указаны преимущества публикаций такого рода для граждан: «Не нужно подавать заявку в официальной форме. Не нужно думать, в какое ведомство обращаться по поводу проблемы» [9]. Аналогичным образом описывается и главный принцип работы всей системы «Инцидент менеджмент»: «...не ждать поступления формальных жалоб по бюрократическим каналам, а работать на опережение, выявлять проблемы «на местах» и оперативно принимать соответствующие управленческие решения в рамках своих полномочий. Система облегчает жизнь людям, им не нужно ходить по инстанциям, писать письма и искать, кто же ответит на их вопросы. Ответ приходит на ту же площадку, где оставили заявку» [4]. К слову, Центры управления регионом действуют в каждом субъекте Российской Федерации, более того – в Ярославской области идет создание подобных центров на местном уровне: Муниципальный центр управления Ярославля, Рыбинска, Переславля-Залесского, Тутаевского, Угличского, Ростовского и других районов. Вот как формулирует свою миссию Муниципальный центр управления города Рыбинска: «Основная цель создания МЦУ – обеспечить взаимодействие органов власти с населением через социальные сети. Наша основная задача – сократить время поступивших обращений и гарантировать оперативное реагирование на все жалобы из открытых источников» [10].

Таким образом, с появлением интерактивных платформ Веба 2.0 и ростом их популярности происходят заметные изменения в официально-деловой коммуникации в части общения гражданина и государства. Человеку стало не нужно подавать заявку в официальной форме, думать, в какое ведомство следует обратиться, а можно просто опубликовать пост или комментарий в социальных сетях и получить там же ответ, что, безусловно, значительно облегчает коммуникацию гражданина с государством, а органам власти помогает более оперативно узнавать волнующие людей проблемы и реагировать на них.



Список литературы:

1. Личная страница члена Ярославского регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный фронт за Россию», координатора городского общественного движения «Дороги Ярославля» Темура Абдуллаева в социальной сети «ВКонтакте». URL: https://vk.com/wall392747088_4467 (дата обращения: 15.06.2023).
2. Наталья Бороздина. Медиапотребление-2022. URL: https://mediascope.net/upload/iblock/883/f11rt3k24o0ju2jka4v0s0wr836wobp/MEDIAPOTREBLENIE_DIGITAL_14092022.pdf (дата обращения: 15.06.2023).
3. Официальный сайт Государственной инспекции безопасности дорожного движения Российской Федерации URL: https://гибдд.рф/request_main/ (дата обращения: 15.06.2023).
4. Официальный сайт Администрации Старицкого муниципального округа Тверской области URL: <https://старицкий-район.рф/2022/03/22/incident-menedzhment-sistema-bystrogo-reagirovaniya-na-publikacii-komentarii-v-socialnykh-setyah/> (дата обращения: 15.06.2023).
5. Портал государственных услуг Российской Федерации URL: <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/feedback/102862> (дата обращения: 15.06.2023).
6. Публичное сообщество Единой дежурно-диспетчерской службы города Ярославля в социальной сети «ВКонтакте» URL: <https://vk.com/edds76> (дата обращения: 15.06.2023).
7. Публичное сообщество Территориальной генерирующей компании № 2 в социальной сети «ВКонтакте» URL: <https://vk.com/club183351397> (дата обращения: 15.06.2023).
8. Публичное сообщество «Дороги Ярославля» в социальной сети «ВКонтакте» URL: https://vk.com/wall-150085751_20632 (дата обращения: 15.06.2023).



9. Публичное сообщество «ЦУР Ярославская область» в социальной сети «ВКонтакте» URL: https://vk.com/wall-201788884_2 (дата обращения: 15.06.2023).

10. Публичное сообщество «МЦУ Рыбинск» в социальной сети «ВКонтакте» URL: https://m.vk.com/@mcu_ryb-chem-zanimaetsya-mcu-rybinska (дата обращения: 15.06.2023).

11. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/042892bc7cad38ff425fa2ceb5b42aad04e5002a/ (дата обращения: 15.06.2023).