

Мир науки. Социология, филология, культурология <https://sfk-mn.ru>

World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies

2022, №4, Том 13 / 2022, No 4, Vol 13 <https://sfk-mn.ru/issue-4-2022.html>

URL статьи: <https://sfk-mn.ru/PDF/64SCSK422.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Рычихина, Э. Н. Мониторинг социальных сетей в информационном сопровождении государственного управления / Э. Н. Рычихина, А. М. Боровикова, Е. П. Нескорородева // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2022. — Т. 13. — № 4. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/64SCSK422.pdf>

For citation:

Rychikhina Eh.N., Borovikova A.M., Neskorocheva E.P. Monitoring of social networks in the information support of public administration. *World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies*. 2022; 13(4): 64SCSK422. Available at: <https://sfk-mn.ru/PDF/64SCSK422.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.).

УДК 316.4

Рычихина Элина Николаевна

ГАОУ ВО города Москвы «Московский городской педагогический университет», Москва, Россия
Институт специального образования и психологии

Профессор

Доктор социологических наук, доцент

E-mail: richihinaen@mgpu.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2146-574X>

РИНЦ: https://www.elibrary.ru/author_profile.asp?id=425122

Боровикова Анастасия Михайловна

ГАОУ ВО города Москвы «Московский городской педагогический университет», Москва, Россия
Институт специального образования и психологии

Аспирантка 3 курса по направлению подготовки «Социология управления»

E-mail: BorovikovaAM@mgpu.ru

Нескорородева Екатерина Петровна

ГАОУ ВО города Москвы «Московский городской педагогический университет», Москва, Россия
Институт специального образования и психологии

Аспирантка 4 курса по направлению подготовки «Социология управления»

E-mail: neskorodeva.kate@gmail.com

Мониторинг социальных сетей в информационном сопровождении государственного управления

Аннотация. В настоящее время возрастает роль социальных сетей в системе государственного управления, что подтверждается созданием и совершенствованием нормативной базы для работы с ними органами власти, а также ростом исследований и работ по поставленной проблеме. Динамичность развития социальных сетей требует системного подхода к работе с ними, которая становится необходимой составной частью современного управления, что отвечает запросам общества XXI века. В статье подчеркивается важность работы с социальными сетями в современном государственном управлении на примере работы органов государственного управления Москвы и Московской области. При этом развитие применения социальных сетей во взаимодействии органов власти и общества требует совершенствования, базой для данной деятельности должен стать мониторинг. На основе работы специального приложения «Инцидент» в Московской области показывается возможности использования данных социальных сетей в государственном управлении,

приводятся примеры оказания помощи в обработке запросов граждан при помощи данной программы. Авторы статьи отмечают важную роль центров управления регионами (ЦУР) в осуществлении системы обратной связи с населением. Также авторы статьи указывают и на недостатки в работе в социальных сетях органами управления. На основе анализа вторичных данных и опроса общественных советников города Москвы делается вывод о проблемах в использовании социальных сетей в практике работы с ними. Авторы приводят результаты опроса о возможностях взаимодействия с органами власти в социальных сетях. В статье предлагается процесс формирования системы мониторинга социальных сетей с целью информационного сопровождения государственного управления, а также предложены направления определения эффективности мониторинга социальных сетей в государственном управлении, разработаны ключевые показатели для выявления эффективности проводимого мониторинга. Проведенный анализ теоретических и эмпирических данных позволил сформулировать рекомендации по формированию мониторинга работы в социальных сетях органов государственного управления.

Ключевые слова: государственное управление; социальные сети; мониторинг; информационное обеспечение управления; цифровое управление; эффективность мониторинга

В современном мире все большую значимость обретают социальные сети. С их помощью люди могут общаться, делиться советами, профессиональными навыками, продвигать свои услуги, заключать сделки, вести научную деятельность и многое другое. С 2017 года количество пользователей социальных сетей увеличилось в полтора раза. Согласно исследованиям Левада-Центра 2021 года, социальные сети занимают второе место в качестве основного источника новостей¹. В 2006 году принят Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»², а в 14 июля 2022 года Президент В.В. Путин подписал закон, который обязывает органы власти создавать официальные страницы в социальных сетях. Закон вступит в силу с 1 декабря 2022 года. Закон обязывает органы власти и подведомственные им организации обязаны размещать актуальную информацию в своих социальных сетях, и иметь сайты. Активное использование социальных сетей органами государственной власти разных уровней способствует преобразованию взаимодействия с населением. В настоящее время для оценки состояния общества используется мониторинг социальных сетей, но он не получил еще достаточного развития и систематизированного характера.

Среди причин, относящих социальные сети к новому социальному институту, можно выделить наличие определенной структуры и организации сети; наличие общей функции для всех социальных институтов: удовлетворения потребностей общества; возможность регуляции социальных процессов, происходящих внутри сети; наличие социальных групп и социальных организаций, призванных удовлетворять потребности групп, личности; возможность осуществления экономической деятельности внутри сети; интеграция социальных сетей в социально-политическую жизнь общества и социализация индивидов, функционирующих внутри сети.

¹ Левада-Центр: Социальные сети в России [Электронный ресурс]: URL: <https://www.levada.ru/2021/02/23/sotsialnye-seti-v-rossii/> (дата обращения: 12.08.2022).

² Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ (редакция от 14.07.2022) [Электронный ресурс]: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 12.08.2022).

Проблемы использования социальных сетей в практике работы органов государственного управления исследовались отечественными исследователями Ю.А. Александровой [1], И.И. Ганчеренок [2], Н.Е. Дмитриевой [3], Н.С. Зимовой, Е.В. Фоминым, А.А. Смагиной [4], Е.Н. Юдиной [5] и другими. Данные вопросы также находятся во внимании зарубежных авторов, в их числе И. Мергель [6], Дж. Реале [7] и других.

В настоящее время органы власти нашей страны имеют возможность более активно и оперативно задействовать во взаимодействии с населением собственные интернет-сайты. Перечень информации, которая может распространяться через данные сайты, определяется Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»³. Официальные сайты органов власти в этом случае выступают в качестве своеобразных информационных агентств, распространяющих самую оперативную и достоверную информацию, касающуюся деятельности органов власти.

Рост значимости социальных сетей отмечают в своей статье Е.Н. Юдина и И.В. Алексеенко, указывающие, что «социальные сети произвели инновационное воздействие на все сферы жизни. Они повышают активность сетевых сообществ, связывают друзей и родственников, которые находятся далеко друг от друга, предлагают новые формы и стимулируют гражданскую активность россиян, стали полезным коммуникативным инструментом для руководителей и рядовых сотрудников коммерческих и общественных организаций и т. п. Это показывает, что вовлеченность в социальные сети стали драйвером развития других сфер жизнедеятельности» [5].

Все больше государственных услуг граждане могут получить электронно, и с каждым годом количество таких услуг только растет, даже проголосовать можно дистанционно, с помощью приложения. В России согласно федеральному проекту «Цифровое государственное управление» более 70 % взаимодействий граждан с государственными органами должны быть в цифровом виде. Особое значение социальные сети имеют для органов государственного управления. По мере развития цифровизации значимым инструментом государственного управления становятся социальные сети. Безусловно, нетрадиционные способы коммуникации требуют от государства творчества, инноваций и смелости, но не учитывать, что большинство граждан РФ используют социальные сети в повседневной практике, рискованно. Социальные сети обеспечивают онлайн-присутствие органа власти, расширяют инструменты взаимодействия, выступают как дополнительная площадка для управления коммуникациями органов государственной власти и граждан, что позволяет повысить эффективность и результативность управления. Поэтому органы власти, безусловно, должны сохранять традиционные каналы взаимодействия с населением, использовать официальные интернет-платформы и включаться в социальные сети⁴.

В соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 2 сентября 2022 года № 2523-р «государственные органы, органы местного самоуправления, подведомственные организации и суды должны будут обязаны создать и вести свои официальные аккаунты в соцсетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» с 1 декабря 2022 года. Использование социальных сетей в деятельности пресс-службы улучшает коммуникацию и увеличивает уровень доверия между

³ Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ (редакция от 14.07.2022) [Электронный ресурс]: URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024> (дата обращения: 12.08.2022).

⁴ Статья: «Правительство определило соцсети, где органы власти будут обязаны вести официальные аккаунты» [Электронный ресурс]: URL: <http://government.ru/docs/46448/> (дата обращения 12.08.2022).

государством и гражданами, обеспечивает прозрачность работы госорганов, онлайн-площадки становятся источником для передачи опыта.

В Российской Федерации Н.Е. Дмитриевой был проведен масштабный мониторинг официальных страниц федеральных органов исполнительной власти России в социальных сетях. Автор отмечает отсутствие каких-либо правовых актов, предусматривающих создание или использование федеральными ведомствами официальных аккаунтов в социальных сетях: «Из 78 федеральных органов исполнительной власти 30 не представлено ни в одной из социальных сетей», а выбор социальных сетей в основном не совпадает с предпочтениями российских интернет-пользователей. Наибольшее количество зарегистрированных аккаунтов выявлено у МЧС России и Росреестра. При этом отвечают на комментарии пользователей и проводят опросы не все федеральные ведомства (2015) [3].

В Москве в 2021 году был проведен опрос 340 общественных советников главы управы Тверского района мегаполиса как института, который призван стать основой развития гражданского общества на данной территории. Общественные советники являются наиболее активными жителями, которые постоянно проживают в данном районе и осуществляют на регулярной основе коммуникацию между органом исполнительной власти Правительства Москвы — управой района и остальным населением. В их задачу входит оперативное выявление возникающих проблем, обращение в управу района о сложившейся ситуации, взаимодействие для оперативного поиска вариантов её решения и передачи обратной связи жителям своего дома, микрорайона или района в целом, в зависимости от масштаба проблемы.

Возрастной показатель респондентов следующий. Количество молодёжи не превышает 10 % (34 человека), такой невысокий показатель из-за занятости учебной/рабочей, предпочтения отдаются другим общественным организациям (молодежная палата, волонтеры), также в этом возрасте больше беспокоит своё становление, нежели общественная жизнь. От 31 года до 50 лет — 19 %, приходит осмысленность, не безразлично в каких условиях будет жить семья, всё больше начинает интересовать политика. Как правило, такие люди, занимаются благоустройством во дворе, капитальным ремонтом своего многоквартирного дома, содержанием мест отдыха и рядом других вопросов. К возрастной группе от 51 года относится наибольшее количество общественных советников — 71 %. Это тот костяк, который давно проживает на территории района, видел все происходящие изменения и принимал непосредственное участие в них, у этих людей большое количество свободного времени, жизненный опыт. Они с удовольствием откликаются на приглашения управы принять участие в том или ином мероприятии, участвуют в коммуникациях.

Анализ типа занятости респондентов был поставлен для того, чтобы понять, насколько респонденты были заинтересованы в получении информации и выявлении временного интервала, в которое получение информации будет для них наиболее удобно. Пенсионеры составляют большую часть — 58 %. Работают, учатся или совмещают работу с учебой — 42 %. Как правило, общественные советники — это люди, которые учатся, работают или находятся на пенсии, однако бывают исключения, например, женщины, осуществляющие уход за ребенком, многодетные матери или домохозяйки. При проведении информационных встреч пожилые люди предпочитают дневные мероприятия, а остальные — вечернее, когда заканчивают свои основные дела.

С управой района на постоянной основе (а это несколько раз в месяц) взаимодействует 16 %, это объясняется активной гражданской позицией, наличием большого количества свободного времени, мероприятиями, в которых их задействуют. Взаимодействуют один раз в месяц — 30 %, это те люди, которые ежемесячно посещают встречи главы управы с населением, или участвуют в «Круглых столах» по интересующим их темам. Несколько раз в год — наиболее популярный ответ, который выбрали 48 % опрошенных респондентов. Это те

общественные советники, которые в силу своей занятости осуществляют взаимодействие по необходимости и по тем вопросам, которые их волнуют больше всего. Менее часто взаимодействуют с управой 7 % человек, причин несколько, зачастую они уже решили свои проблемы или добились поставленных целей с помощью управы, взаимодействуют только по определенным направлениям.

В данном исследовании важным был вопрос об источниках получения необходимой им информации. Распределение ответов на данный вопрос представлено на рисунке 1.



Рисунок 1. Источники получения информации общественных советников Тверской управы г. Москвы (составлено авторами)

Большее количество респондентов — 150 человек (44 %) используют в качестве основного источника информации о деятельности органа управления официальный сайт управы, что объясняется оперативностью выставленной необходимой информации, наличием ссылок для перехода на основные правительственные ресурсы. Так как многие люди не всегда имеют возможность прийти на встречи с главой, то на сайте имеется возможность обратной связи — электронная приёмная, на которой можно оставить свою жалобу или предложение и получить официальный ответ в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁵. По значимости для 102 опрошенных (30 %) в получении информации выступила газета «Москва-Центр». Это окружная газета Центрального административного округа, освещающая не только работу управ, но и префектуры, она более информативная и даёт более глубокую картину о деятельности исполнительных органов, и позволяет сравнить картину происходящего своего района и остальных. Страницей главы управы в одной из социальных сетей в качестве информационного ресурса пользуется 81 респондент (24 %). Интерес к данной странице, как отметили опрошенные, в том, что что регулярно пополняется свежими новостями, она наглядна, благодаря фотографиям и видеороликам, под каждым постом можно написать свой комментарий. Однако такой невысокий процент выявил сложности у старшего

⁵ Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2.05.2006 № 59-ФЗ (редакция от 27.12.2018) [Электронный ресурс]: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (дата обращения: 12.08.2022).

поколения использовать сеть интернет и тем более социальные сети. Положительным является то, что из всех опрошенных только 7 респондентов (2 %) получают информацию от других людей. Они объясняют это тем, что не всегда могут посетить встречи с главой управы, а пользоваться электронными ресурсами не умеют.

Анализ ситуации в Московской области показал, что на данной территории страны широко применяется практика использования социальных сетей как дополнительного способа общения с гражданами. Это общение отслеживается модераторами с помощью специального приложения «Инцидент», в котором собираются как положительные, так и негативные комментарии социальных сетей по различным сферам жизнедеятельности жителей Московской области. На каждое обращение житель гарантированно получит решение своей проблемы или ответ на свой вопрос, а исполнитель дается определенный срок на ответ. Далее ответ, данный исполнителем, проверяется модератором приложения, и если в ответ житель получает «отписку», то данный ответ не засчитывается и возвращается. В конце каждого квартала составляется рейтинг исполнителей, который делится на зоны: зеленую и красную, если исполнитель попадает в красную зону, то ему приходится объясняться перед губернатором Московской области, почему ведется плохо работа с жителями. Исполнителями являются как администрации муниципалитетов Московской области, так и различные ведомства. В Московской области также используются социальные сети при помощи центров управления регионами (ЦУР), которые в настоящее время открыты по всей России.

Первый ЦУР был открыт в Подмосковье в конце 2018 года, а в 2020 году по поручению Президента их внедрили по всей России. Ежемесячно ЦУР Московской области обрабатывает около 30 тыс. обращений, в том числе в социальных сетях — около 7 тыс. Центр представляет собой межведомственную рабочую группу, состоящую из 30 профильных ведомств правительства Московской области. Основными направлениями работы определены следующие блоки: медицина, образование, соцзащита, дороги и общественный транспорт, госуслуги, ЖКХ и мусор, экология, строительство, безопасность, СМИ, национальные проекты. Самые популярные темы, по которым пишут, — двор, социальная сфера, дороги, общественные территории и общественный транспорт.

Стоит отметить, что в регионе большое внимание уделяется обработке обратной связи с жителями. Еженедельно проводится совещание губернатора, которое транслируется по телеканалу 360, а также в социальных сетях губернатора с главами муниципалитетов и центральных органов исполнительной власти, где поднимаются самые острые проблемы и докладывается отработка проблемы. На каждое свое обращение житель гарантированно получит решение своей проблемы или ответ на интересующий вопрос. Ведение социальных сетей органами государственной власти повышает доверие к ним со стороны граждан. Особенно, когда они видят результат работы в них, так как жителю просто удобнее написать в чат и задать вопрос, при том понимая, что придет гарантированно верный ответ.

Московская область занимает одно из лидирующих мест по цифровизации. Например, перевод услуг в «цифру» оставляет много вопросов, и когда житель задает его в социальной сети, он получает ответ, как получить услугу и где. Социальные сети в Московской области используются не только с целью обработки обращения граждан, но и с целью информирования. Если взять сеть многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области, то целью ведения их социальных сетей указано: повышение доверия заявителей к центрам «Мои Документы» Московской области, повышение имиджа МФЦ Подмосковья. В их официальных аккаунтах можно увидеть всегда актуальную информацию по государственным и муниципальным услугам, а также обратившись в мессенджер одной из социальной сети заявитель всегда может проконсультироваться по

вопросу получения услуги, составу документов, а также сможет оперативно узнать статус готовности своих документов.

В Российской Федерации органы государственного управления используют социальные сети с целью информирования граждан, а также обработки их обращений. Только в официальные аккаунты МФЦ Подмосковья поступает более 10 тысяч обращений, на которые необходимо ответить в срок⁶. В этой связи необходима качественная подготовка большого количества персонала. Так как на данный момент такого обучения нет, качество и скорость обработки обращений невысоки.

В связи с набором популярности социальных сетей на сегодняшний день им в органах государственного управления уделяется все большее внимания, так как при правильной обработке информации управленцы могут принять наиболее эффективное решение в своей деятельности, а также вышестоящие органы власти могут отслеживать работу своих подведомственных учреждений. Наличие аккаунтов в разных социальных сетях и регулярность обновляемой информации являются частью коммуникативной политики: охват большей аудитории, стирание границ между властью и гражданами города, разрушение мифа о бюрократизации чиновников, формирование образа, открытого населению.

При этом, как отмечает Э.Н. Рычихина, имеется «необходимость создания в системе муниципального управления самостоятельной структуры мониторинга, которая будет аккумулировать всю поступающую социальную информацию о муниципальном образовании»⁷. Данные положения могут быть актуальны и для системы государственного управления, которая на мониторинговой основе осуществляет отслеживание социальных сетей, являющихся источником информации не только о социальных настроениях, но и позволяют выявить проблемные ситуации.

Для повышения эффективности использования социальных сетей органами государственной власти важным становится системная организация мониторинга социальных сетей с целью выявления проблемных ситуаций, удовлетворенности работой различных органов управления, определения социально-психологического портрета пользователя социальной сети [8], оценки имиджа как отдельного представителя властных органов, так и целой организации управления [9]. При этом надо отметить, что мониторинг должен представлять собой не просто срез информации о пользовании социальными сетями и вопросами, которые в них обсуждаются. Мониторинг должен быть представлен системой связанных между собой показателей и индикаторов, которые дают представление о сложившейся ситуации, которая требует управленческого воздействия. Для формирования системы подобного мониторинга требуется определенная последовательность действий, представленных на рисунке 2.

Как показано на рисунке 2, процесс создания мониторинга социальных сетей представляет собой последовательность реализации восьми этапов: от определения необходимых показателей и индикаторов, необходимых для выявления проблем, до определения эффективности системы мониторинга. На данном этапе осуществляется дифференциация показателей и индикаторов, собираемых при помощи компьютерного программного обеспечения и при применении так называемого ручного подхода. Проблема

⁶ Статья: Жители Московской области направили властям региона 35 тыс. обращений за неделю [Электронный ресурс]: URL: <https://mosreg.ru/sobytiya/novosti/news-submoscow/ziteli-podmoskovya-napravili-vlastyam-regiona-35-tys-obrashhenii-za-nedelyu> (дата обращения: 12.08.2022).

⁷ Рычихина Э.Н. Мониторинг в системе социального управления муниципальным образованием. Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора социологических наук / Современная гуманитарная академия. Москва, 2010. — 47 с.

заключается в том, что в настоящее время нет единого подхода к организации системы мониторинга социальных сетей. Можно отметить применение двух подходов к организации мониторинга, каждый из которых имеет свои достоинства и недостатки.

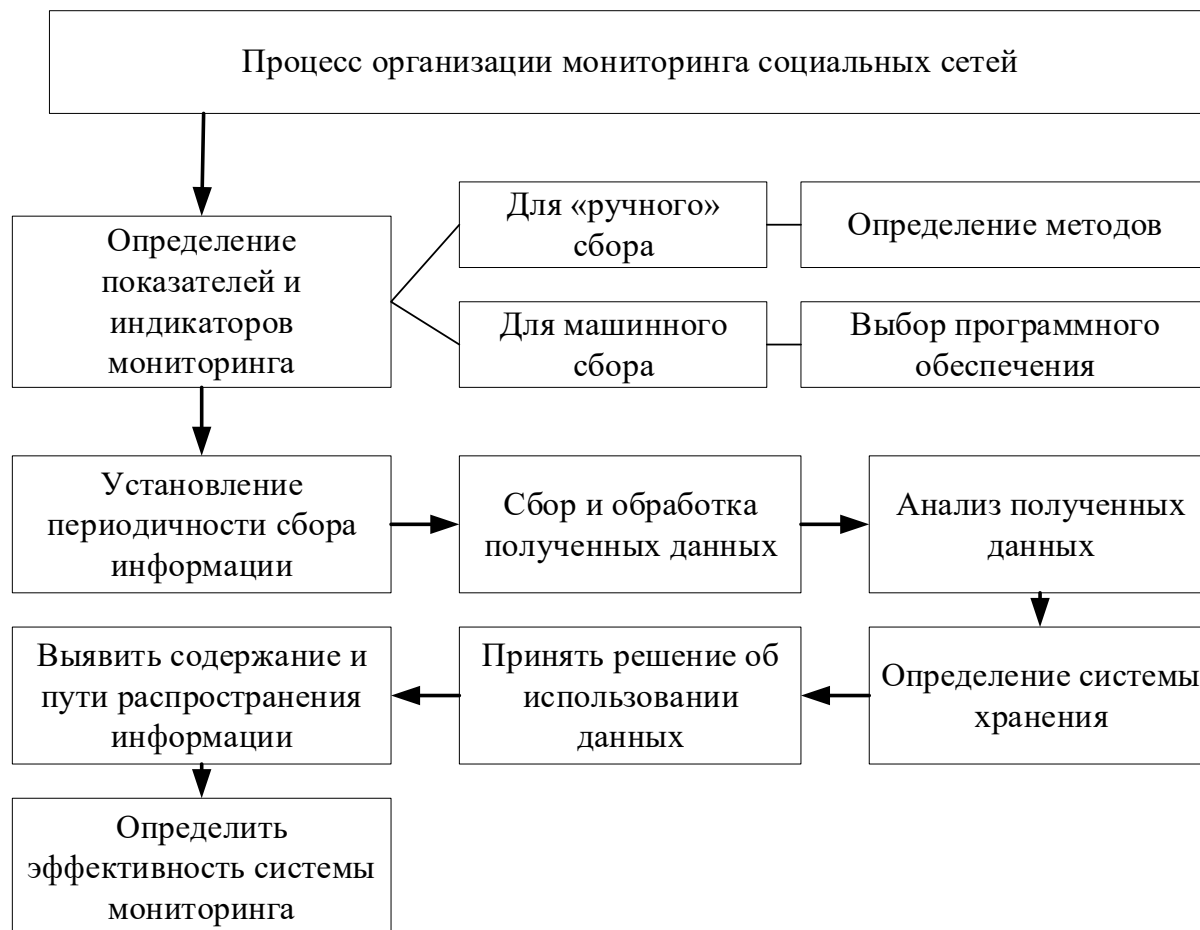


Рисунок 2. Последовательность этапов создания мониторинга социальных сетей (составлено авторами)

К первому подходу отнесем достаточно распространенный в настоящее время мониторинг на основе автоматизированных компьютерных программ, который проводится на основе стандартных наборов задач. При этом подходе нет возможности работы с текстами, которые не индексируются поисковыми системами или не воспринимаются поисковыми машинами как не соответствующими запросам. Поэтому сохраняется необходимость второго, так называемого ручного подхода, к мониторингу. В данном случае можно получить более значимую и релевантную запросу информацию, однако для его проведения требуются специалисты и значительное количество времени.

Применение и одного, и другого подхода требует значительных ресурсных затрат — материальных, финансовых, временных. Поэтому важным становится выявление эффективности мониторинга социальных сетей. Проведенный анализ позволил определить основные направления организации работы по определению данной эффективности, что представлено в таблице 1.

Для анализа эффективности мониторинга социальных сетей работников государственных органов управления возможно проводить по следующим показателям и индикаторам:

- Количество подписанных на страницу в социальных сетях.

- Количество обращений с проблемными вопросами.
- Соотношение положительных или отрицательных оценок проведенных мероприятий.
- Использование данных мониторинга для разработки управленческих решений.
- Результативность управленческих решений, принятых на основе данных мониторинга.
- Регулярное обновление ключевых позиций для проведения мониторинга.
- Обращение к данным мониторинга при реализации управленческих функций.

Таблица 1

**Направления определения эффективности
мониторинга социальных сетей в государственном управлении**

Показатель	Регулярность	Определение эффективности	Действия по результатам
Количество показателей и их применение в практике управления	Раз в год	Соотношение используемых и неиспользуемых показателей	Исключить неиспользуемые показатели
Численность обращений и ответов на них	Раз в месяц	Отсутствие повторных обращений по одной проблеме	Определить проблемы и ответственных за их решение
Негативное воздействие социальных сетей	Раз в месяц	Снижение негативного воздействия	Организация мер по защите участников социальных сетей

Составлено авторами

Перечень может быть дополнен другими показателями и индикаторами, связанными со спецификой управляемого объекта.

Таким образом, в последние годы усиливается сетевая форма взаимодействия между органами государственного управления и обществом, что способствует повышению прозрачности органов государственной власти, а также позволяет привлекать местное население к усилению социальной активности. Поэтому уместно уделять внимание на создание специальных инструментов влияния на информационный поток для населения. Расширение практики использования социальных сетей в государственном управлении требует их регулярного мониторинга не только по тематическим аспектам взаимодействия, но и по совокупности предлагаемых показателей для выявления эффективности работы в этой системе. Организация мониторинга социальных сетей в информационном сопровождении государственного управления будет способствовать регулярному отслеживанию общественного мнения, оперативно выявлять актуальные проблемы и кризисные ситуации для повышения значимости органов власти в решении социальных запросов и налаживанию открытого диалога с населением.

ЛИТЕРАТУРА

1. Александрова Ю.А. Политическая коммуникация власти и общества в социальных сетях: потенциальная роль в становлении новой модели российского государственного управления // Правовая культура. — 2016. — № 3(26). — С. 44–50.
2. Ганчеренок И. Социальные сети и нелинейность государственного управления // Науки и инновации — 2014. — № 5(135). — С. 44–46.

3. Дмитриева Н.Е. Для связи в сети: результаты мониторинга открытости федеральных органов исполнительной власти в социальных сетях // Вопросы государственного и муниципального управления. — 2015. — № 2. — С. 123–146.
4. Зимова Н.С., Фомин Е.В., Смагина А.А. Социальные сети как новый канал взаимодействия общества и власти // Научный результат. Социология и управление. 2020 — Т. 6 — № 2 — С. 159–171.
5. Юдина Е.Н., Алексеенко И.В. Солидарность в социальных сетях // Коммуникология. — 2020. — Т. 8. — № 1. — С. 114–127.
6. Mergel I. A framework for interpreting social media interactions in the public sector [Структура интерпретации взаимодействия в социальных сетях в государственном секторе] // Government Information Quarterly 30 [Правительственная информация Ежеквартально 30], 2013. P. 327–334.
7. Reale G. Opportunities and differences of open government data policies in Europe [Возможности и отличия политики открытых государственных данных в Европе] // Athens journal of social sciences [Афинский журнал социальных наук] 2014. Vol. 1, № 3. P. 195–206.
8. Парфенчик А.А. Использование социальных сетей в государственном управлении // Вопросы государственного и муниципального управления. — 2017. — № 2. — С. 186–200.
9. Рослякова М.В. Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт // Социодинамика. — 2019. — № 9. — С. 82–99. DOI: 10.25136/2409-7144.2019.9.30298 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=30298.

Rychikhina Ehlina Nikolaevna

Moscow City University, Moscow, Russia
Institute of Special Education and Psychology
E-mail: richihinaen@mgpu.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2146-574X>

RSCI: https://www.elibrary.ru/author_profile.asp?id=425122

Borovikova Anastasiya Mikhaylovna

Moscow City University, Moscow, Russia
Institute of Special Education and Psychology
E-mail: BorovikovaAM@mgpu.ru

Neskorodeva Ekaterina Petrovna

Moscow City University, Moscow, Russia
Institute of Special Education and Psychology
E-mail: neskorodeva.kate@gmail.com

Monitoring of social networks in the information support of public administration

Abstract. Currently, the role of social networks in the public administration system is increasing, which is confirmed by the creation and improvement of the regulatory framework for working with them by the authorities, as well as the growth of research and work on the problem. The dynamism of the development of social networks requires a systematic approach to working with them, which becomes a necessary component of modern management, which meets the needs of society of the XXI century. The article emphasizes the importance of working with social networks in modern public administration on the example of the work of public administration bodies in Moscow and the Moscow region. At the same time, the development of the use of social networks in the interaction of authorities and society requires improvement, monitoring should become the basis for this activity. Based on the work of the special application "Incident" in the Moscow region, the possibilities of using social network data in public administration are shown, examples of assistance in processing citizens' requests using this program are given. The authors of the article note the important role of regional management centers in the implementation of a feedback system with the population. Also, the authors of the article point out the shortcomings in the work in social networks by management bodies. Based on the analysis of secondary data and a survey of public advisers of the city of Moscow, a conclusion is made about the problems in the use of social networks in the practice of working with them. The authors cite the results of a survey on the possibilities of interaction with authorities in social networks. The article proposes the process of forming a social network monitoring system for the purpose of information support of public administration, as well as the directions for determining the effectiveness of monitoring social networks in public administration, key indicators for identifying the effectiveness of monitoring are developed. The analysis of theoretical and empirical data made it possible to formulate recommendations on the formation of monitoring of the work of public administration bodies in social networks.

Keywords: public administration; social media; monitoring; management information support; digital control; monitoring effectiveness