

Научная статья
УДК 323.2
DOI: 10.20323/2658-428X-2024-3-24-48
EDN: PQTXYZ

**Электронные порталы сообщений о проблемах
в контексте централизации политики цифрового развития
(на примере Санкт-Петербурга)**

Георгий Олегович Панфилов

Аналитик Центра технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Национального исследовательского университета ИТМО,
г. Санкт-Петербург
panfilowgeorg@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-9407-8340>

Аннотация. Данная статья представляет результаты исследования, направленного на анализ институционализированных электронных порталов для сообщений о проблемах, созданных органами власти двух уровней – регионального и федерального. Система электронного участия граждан в России, начиная с 2020 г., претерпела существенные трансформации, связанные с внедрением централизованных федеральных ресурсов. В результате этого в субъектах РФ сформировались разные институциональные модели, предполагающие отказ, автономное сохранение или адаптацию региональных порталов, существовавших до указанных изменений.

Целью исследования является выявление особенностей функционирования электронных порталов для сообщений о проблемах в России на примере Санкт-Петербурга как региона с параллельным сосуществованием регионального и федерального ресурсов. Эмпирическая база исследования была собрана с использованием метода контрольной закупки, выступая в роли обычного пользователя – гражданина РФ – автором был направлен ряд сообщений о проблемах в органы власти. Выборка включает данные 58 сообщений о проблемах, поданных посредством регионального (портал «Наш Санкт-Петербург») и федерального («Платформа обратной связи» Портала государственных и муниципальных услуг) порталов, функционирующих параллельно на уровне Санкт-Петербурга. Был произведен сравнительный анализ полученных данных о результатах реагирования исполнителей на сообщения, сроках, порядке обработки и решении проблем.

Результаты исследования продемонстрировали, что как федеральный, так и региональный каналы обладают как преимуществами, так и недостатками в части сроков решения проблем, проработки регламентов работы, юридической значимости подаваемых сообщений и т. д. Полученные результаты позволили сделать вывод о том, что несмотря на внедрение централизованных каналов электронного участия, созданных федеральной властью, функционирование региональных ресурсов не утратило своей актуальности, поскольку по ряду параметров они превосходят федеральные.

Ключевые слова: электронное участие; электронные порталы; сообщения о проблемах; Платформа обратной связи; Наш Санкт-Петербург; политическая централизация; цифровое развитие

Для цитирования: Панфилов Г. О. Электронные порталы сообщений о проблемах в контексте централизации политики цифрового развития (на примере Санкт-Петербурга) // Социально-политические исследования. 2024. № 3 (24). С. 48-70. <http://dx.doi.org/10.20323/2658-428X-2024-3-24-48>. <https://elibrary.ru/PQTXYZ>.

Original article

Electronic portals for reporting problems in the context of centralization of digital development policy (using the example of St. Petersburg)

Georgy O. Panfilov

Analyst, Center for e-government technologies, Institute of design and urban studies, ITMO National research university, St. Petersburg
panfilowgeorg@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-9407-8340>

Abstract. This article presents the results of a study aimed at analyzing institutionalized electronic portals of reports on problems created by two levels of government – regional and federal. The system of electronic participation of citizens in Russia since 2020 has undergone significant transformations associated with the introduction of centralized federal resources. As a result, different institutional models have formed in different constituent entities of the Russian Federation, involving the refusal, autonomous preservation or adaptation of regional portals that existed before these changes.

The purpose of the study is to identify the features of the functioning of electronic portals of messages about problems in Russia using the example of St. Petersburg as a region with parallel coexistence of regional and federal resources. The empirical base of the study was collected by the author using the method of control procurement – acting as an ordinary user – a citizen of the Russian Federation, the author sent a number of reports of problems to the authorities. The sample includes data from 58 problem reports submitted through the regional (Our St. Petersburg portal) and federal (Feedback Platform of the Portal of State and Municipal Services) portals operating in parallel at the St. Petersburg level. A comparative analysis of the data obtained on the results of the response of the performers to messages, the timing, processing procedure and problem solving was carried out.

The results of the study demonstrated that both federal and regional channels have both advantages and disadvantages in terms of the timing of solving problems, working out work regulations, the legal significance of submitted messages, etc. The results obtained made it possible to conclude that despite the introduction of centralized electronic participation channels created by the federal government, the functioning of regional resources has not lost its relevance, since they exceed the federal ones in a number of parameters.

Key words: electronic participation; electronic portals; Problem messages Feedback platform; Our St. Petersburg; political centralization; digital development

For citation: Panfilov G. O. Electronic portals for reporting problems in the context of centralization of digital development policy (using the example of St. Petersburg). *Social and political researches*. 2024;3(24): 48-70. (In Russ). <http://dx.doi.org/10.20323/2658-428X-2024-3-24-48>. <https://elibrary.ru/PQTXYZ>.

Введение

В условиях информационного общества [Castells, 1996] тема использования информационных технологий в государственной политике и управлении приобретает особую актуальность. В настоящее время в России формы коммуникации между органами государственной власти и гражданами активно развиваются в рамках направления государственной политики, связанной с формированием электронного правительства [Дьякова, 2011]. В электронной форме осуществляются такие виды коммуникации как поиск гражданами информации о деятельности органов власти [Федеральный закон от 14.07.2022], получение государственных и муниципальных услуг [Федеральный закон от 27.07.2010], выражение своего мнения и предоставление обратной связи [Перечень поручений (утв. Президентом РФ 01.03.2020 №Пр-354)], участие в реализации своих избирательных прав [Федеральный закон от 12.06.2002] и другие. Особую роль в онлайн-коммуникации власти и граждан занимает феномен электронного участия как комплекс методов и инструментов, обеспечивающих взаимодействие через цифровые каналы с целью учёта мнения общественности при принятии политических и управленческих решений [Электронное участие ... , 2020]. Высокая значимость принципа вовлечения граждан в процесс принятия решений, в том числе в электронной форме, фигурирует в политической повестке, регулярно подчёркивается первыми лицами государства [Заседание Совета ...] и находит активное выражение в нормативно-правовой базе [Перечень поручений (утв. Президентом РФ 04.06.2023

№Пр-1111)]. Экспертами, специализирующимися на изучении электронного участия, отмечается, что в настоящее время характерной чертой системы электронного участия в России является её централизация [Чугунов, 2022]. Данное явление связано с активным созданием федеральными органами власти собственных информационных систем и цифровых платформ с обязательным подключением к ним регионов и муниципалитетов. В частности, к таким системам следует отнести Платформу обратной связи портала Госуслуг, официальные сообщества органов власти в социальных сетях и ряд других каналов коммуникации. Активное участие в функционировании централизованной системы обратной связи занимает система Центров управления регионами [Филатова, 2018]. Ввиду данных изменений, многие электронные ресурсы, созданные органами власти и МСУ для работы с обратной связью граждан, оказались в ситуации дублирования с федеральными, что послужило предпосылкой для формирования различных моделей и подходов к системе электронного участия на уровне регионов [Чугунов, 2024] и актуализации оценки результативности сформировавшихся моделей.

Феномен электронного участия активно изучается представителями разных научных направлений, в том числе исследователями политической науки. Теоретические исследования в отношении электронного участия решают в основном такие задачи как концептуализация понятия электронного гражданского участия [Сморгунов, 2022; Gritsenko, 2021], соотнесение с другими научными концепциями и определение типологий [Быков,

2005; Авзалова, 2019]. Прикладные исследования решают задачи, касающиеся анализа реализуемых проектов, связанных с электронным гражданским участием, в том числе анализа функциональных возможностей электронных ресурсов [Комаров, 2020; Цифровое политическое..., 2019], анализа нормативно-правовой базы, регламентирующей их работу [Видясова, 2016], анализа результатов работы сервисов [Видясова, 2017; Кайсаров, Кайсарова, Васильева, 2021], характера коммуникации между субъектами участия [Быков, 2021], востребованности предлагаемых сервисов у пользователей и удовлетворённости от результатов, получаемых по итогам участия [Кондратенко, 2020; Белый, 2021], драйверов и барьеров, способствующих повышению или понижению «спросу» на участие [Аубакирова, 2021; Smogunov, 2020] и иных аспектов, касающихся восприятия каналов электронного участия гражданами.

Отдельным направлением исследований, получившим развитие как в зарубежных [Linde, 2013; Chen, 2016; Kornreich, 2019; Schlauffer, 2020], так и в отечественных работах [Кабанов, 2016; Томин, 2019], является анализ особенностей функционирования проектов электронного участия в политических системах разных типов, включая системы с политическими режимами недемократического и смешанного типов. В данном отношении анализ институциональных трансформаций системы электронного участия в России, связанных с повышением роли федеральных органов власти, представляет собой особую актуальность. Исследование отдельных аспектов электронного участия в России в условиях централизации уже производилось в ряде работ [Сунгуров, 2021; Конищев, 2022; Филатова, 2022]. Однако ряд аспектов до сих пор остаётся не изученным. Одним из таких аспектов является институциональ-

ная специфика регионов и муниципалитетов, сформировавшаяся в результате политики централизации. Изучение конфигураций социально-политических и управленческих институтов, сформировавшихся в регионах России, позволит составить представление о формах взаимодействия граждан и власти, которые были бы результативны при решении проблем территорий.

В результате предыдущих исследований коллективом ЦТЭП ИДУ ИТМО было выявлено *несколько институциональных моделей* организации электронного участия, сформировавшихся на уровне регионов в результате внедрения централизованных федеральных ресурсов [Панфилов, 2023]. *Первая модель* заключается в использовании только ресурсов, созданных федеральными органами власти и отказ от собственных каналов в случае их наличия (например, Ленинградская область, Новгородская область, Новосибирская область и др.). *Вторая модель* предполагает сохранение региональных каналов и структур, обеспечивающих их функционирование, автономно от федеральных (Санкт-Петербург, ХМАО, Мурманская область и др.). *Третья модель* является своего рода компромиссным вариантом, предполагающим сохранение региональных каналов при их технической интеграции с федеральными и использования для обработки одной структуры (Белгородская область, Курская область, Воронежская область и др.). Изучение институциональных особенностей организации электронного участия в регионах, относящихся ко второй и третьей моделям, по мнению автора, представляет собой особый интерес, поскольку данные регионы обладают собственной ярко-выраженной институциональной спецификой, отличающейся от подавляющего большинства регионов, использующих только единообразные федеральные ресурсы. В рамках данной работы

детально рассмотрен кейс города Санкт-Петербурга, относящегося ко второй модели. При использовании метода контрольной закупки были собраны данные о работе регионального и федерального каналов и проанализированы результаты их работы при решении городских проблем.

Методология и методы исследования

С целью сбора данных о порядке и качестве работы каналов электронного участия автором был применён метод контрольной закупки по следующему принципу:

- были отобраны электронные порталы, предусмотренные для написания сообщений о проблемах федерального и регионального уровня;
- произведена регистрация на них;
- собрана информация о городских проблемах, находящихся в зоне ответственности органов исполнительной власти и местного самоуправления;
- оформлены и направлены обращения посредством выбранных двух каналов.

По направленным обращениям были получены и проанализированы ответы от определенного модераторами ответственного органа власти или МСУ. В итоговую выборку вошла информация о 58 поданных обращениях и ответах на них от органов власти и местного самоуправления.

В качестве федерального канала для сбора данных по методу контрольной закупки была выбрана Платформа обратной связи Портала государственных и муниципальных услуг (ПОС / Госуслуги. Решаем вместе). В качестве регионального канала был выбран портал для сообщений о проблемах «Наш Санкт-Петербург». Подборка каналов осуществлялась по принципу их доступности для использования из региона проживания автора (г. Санкт-Петербург). Стоит отметить, что два данных канала функциони-

руют изолированно друг от друга, а данные об обращениях обрабатываются двумя разными структурами. В случае ПОС модерацию осуществляет Центр управления регионом Санкт-Петербурга в составе АНО «Диалог. Регионы», а в случае Портала «Наш Санкт-Петербург» – государственное казённое учреждение «Городской мониторинговый центр».

Территориальные рамки исследования:

- один субъект РФ (г. Санкт-Петербург)

Хронологические рамки сбора данных:

- с 2020 по 2024 гг. с произвольной регулярностью, обусловленной появлением проблем, которые служили предметом обращения в органы власти и МСУ.

Результаты исследования

Применение метода контрольной закупки (N=58) позволило собрать следующие данные о качестве реагирования органами государственной власти и местного самоуправления на сообщения о проблемах, с которыми сталкивается современный гражданин РФ в повседневной жизни:

- данные о канале подачи обращения, позволяющие производить сравнительный анализ полученных данных между каналами федерального и регионального уровня;
- тематики обращений в соответствии с установленным на электронных каналах участия классификатором;
- ответственность органов государственной власти и местного самоуправления за проблемы разных категорий, о которых было сообщено гражданином;
- сроки ответов исполнителей разных уровней на обращения по проблемам разных категорий;
- факты превышения нормативно-установленных сроков исполнителями

при предоставлении ответов на обращения;

– факты предоставления некачественных ответов на обращения, в результате чего пришлось отправить обращение на повторное рассмотрение;

– результаты реагирования исполнителей на сообщённые проблемы (данные о количестве фактически решённых проблем, формализованных ответов при фактическом отсутствии реагирования (отписок), промежуточных ответов, отказов принять обращение).

Количество поданных обращений, дифференцированных по каналу подачи и тематическим категориям, представлено в таблице 1.

Таблица 1.
Количество обращений по категориям

	ПО С	Наш СПб	Все го
Благоустройство	19	6	25
Уборка мусора	9	7	16
Фасады зданий	1	4	5
Медицина	3	—	3
Дороги	3	—	3
Культура	2	—	2
Информационные технологии	2	—	2
Спорт	2	—	2
Итого	41	17	58

Стоит отметить, что в двух рассматриваемых каналах используется разный тематический классификатор, в связи с чем для возможности проведения сравнительного анализа тематики обращений, поданных посредством портала «Наш Санкт-Петербург», которые приведены в соответствии с классификатором ПОС. Данное допущение было произведено по причине того, что классификатор, исполь-

зуемый в ПОС, является более логически укрупненным и удобным для сравнения.

Количество поданных обращений, дифференцированных по уровню управления, к которому относится орган власти/МСУ, являющийся исполнителем, представлено в таблице 2. Было выделено пять уровней управления, начиная от федерального уровня власти и заканчивая органами местного самоуправления и подведомственными учреждениями.

Таблица 2.

Количество обращений по исполнителям

	ПО С	Наш СПб	Все го
Федеральный орган исполнительной власти	2	0	2
Региональный отраслевой орган исполнительной власти (Комитет)	9	3	12
Региональный территориальный орган власти (Администрация района)	9	9	18
Орган местного самоуправления	5	0	5
Подведомственное учреждение / подрядная организация	16	5	21

Сводные результаты обращений

По результатам обработки обращений были сформированы сводные данные о результатах реагирования исполнителей на сообщённые проблемы в разрезе канала подачи обращения. Полученные результаты для ПОС и портала «Наш Санкт-Петербург» представлены на рисунках 1 и 2.

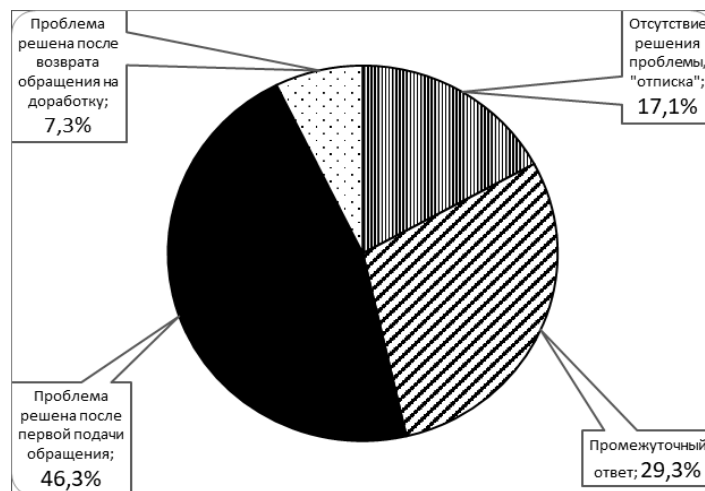


Рис. 1. Результаты обработки обращений, поданных через ПОС

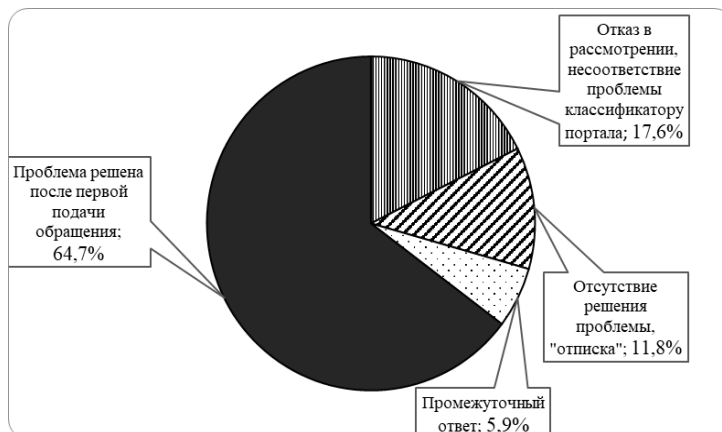


Рис. 2. Результаты обработки обращений, поданных через портал «Наш Санкт-Петербург»

Полученные результаты показали, что посредством портала «Наш Санкт-Петербург» добиться решения проблемы удалось в большем количестве случаев – доля сообщений, проблемы по которым были решены при первой же подаче обращения составила 64,7 % в отличие от 46,3 % проблем, которые удалось решить через ПОС. Процент отписок на регио-

нальном канале также оказался ниже (11,8 %), чем на федеральном (17,1 %). Данные результаты, по мнению автора, можно объяснить тем, что в соответствии с Федеральным законом №480-ФЗ от 04.08.2023 г. [Федеральный закон от 04.08.2023] сообщения, подаваемые через ПОС, должны обрабатываться в соответствии с федеральным законода-

тельством о порядке рассмотрений обращений граждан в 30-дневный срок [Федеральный закон от 02.05.2006]. В случае с проблемами, разрешение которых подразумевает проведение продолжительных подготовительных мероприятий (например, закупочных процедур), решение по данным обращениям не может быть принято в установленные федеральным законом сроки. Поэтому в большинстве случаев по подобным обращениям пользователям направляется ответ с указанием того, что проблема не может быть решена быстро. Дополнительно в таком ответе может быть указан перечень требуемых мероприятий и планируемый срок решения проблем. В случае собранных в рамках исследования данных, доля подобных обращений, на которые были направлены промежуточные ответы, составила 29,3 %.

В случае портала «Наш Санкт-Петербург» порядок обработки сообщений установлен Протоколом заседания Комиссии по проведению административной реформы в Санкт-Петербурге [Протокол №79 от 07.07.2016], в соответствии с которым сроки предоставления ответа на сообщение устанавливаются утвержденным классификатором портала и зависят от характера проблемы [Классификатор сообщений]. На сайте Комитета по информатизации и связи Санкт-Петербурга отдельно подчёркивается, что нормы федерального законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан не распространяются на сообщения, подаваемые через портал [О подаче сообщений]. При этом после осуществления предварительной модерации сообщения, проведения осмотра места проблемы и выявления соответствующих обоснований, срок окончательного решения проблемы может быть значительно увеличен, вплоть до нескольких лет. В частности, из 65,7 % решённых через портал «Наш Санкт-

Петербург» проблем, 17,6 % были решены в сроки, значительно превышающие 30 дней, что приблизительно уравнивает итоговый результат двух порталов. При этом ещё на 7,3 % проблем, о которых было сообщено в ПОС, изначально был получен формализованный ответ, но после возврата обращения на повторное рассмотрение проблемы все же были решены.

Стоит отметить, что в отличие от детально проработанного регламента обработки сообщений, нацеленного на решение проблем, а не на быстрое предоставление ответа, портал «Наш Санкт-Петербург» обладает и существенным недостатком. В отличие от ПОС, на которую возможно отправлять обращения по любым проблемам и тематикам, вне зависимости от того какая структура будет назначена конечным исполнителем, перечень категорий проблем на региональном портале, ограничен утверждённым классификатором [Классификатор сообщений]. По состоянию на момент проведения исследования, количество тематик, включённых в классификатор, составляло 196. Это является серьёзным ограничением, так как факт возможного отсутствия проблемы в классификаторе не означает, что проблема не имеет социальной значимости, но тем не менее на портале она не может быть рассмотрена. В частности, 17,6 % сообщений о проблемах, которые были направлены на портал, были отклонены модераторами по причине несоответствия классификатору. Во всех описываемых случаях на следующий рабочий день за днём подачи обращения был направлен ответ, о том, что проблема отклонена в соответствии с п. 3.6 Правил модерации сообщений на портале, и дана рекомендация обратиться в электронную приёмную. В одном случае модератором было предложено направить повторное сообщение по схожей тематике. Во всех

указанных случаях сообщения о проблемах были направлены в ПОС, часть из них была решена, на другую часть был предоставлен промежуточный ответ.

Результаты по категориям обращений

Рассмотрим полученные результаты в разрезе тематических категорий обращений. Как указано в таблице 1, были направлены обращения по восьми категориям. Количество обращений по разным категориям было различным и

определялось частотой возникновения проблем, которые потенциально могли служить предметом обращения.

Категорией, по которой было подано наибольшее количество обращений, является проблема несвоевременной или же некачественной уборки или вывоза мусора. Сводные результаты обработки обращений, а также средний срок ответа на обращения по проблемам данной категории в разрезе канала подачи обращения представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Результаты обработки обращений по проблеме «Уборка мусора»

	Результаты обработки обращений исполнителями (%)		Средний срок ответа на обращение
	Проблема решена после первой подачи обращения	Отсутствие решения проблемы, «отписка»	
Наш СПб	71	29	20 дней
ПОС	87,5	12,5	12 дней
В среднем	79,25	20,75	16 дней

Полученные результаты подтвердили представленные ранее выводы о том, что использование ПОС является более эффективным при решении проблем, не требующих дополнительных подготовительных мероприятий. Количество проблем, о которых было сообщено в ПОС, и которые были решены сразу же составило 87,5 % в отличие от 71 % на портале «Наш Санкт-Петербурге». Проблема уборки или вывоза мусора не требует привлечения дополнительных бюджетных средств и иных ресурсов. В большинстве случаев у органа власти или местного самоуправления, в ведении которого находится содержание объекта, на котором был обнаружен мусор, имеется либо штатная служба, ответственная за уборку, либо контракт с подрядной организацией на оказание услуг по уборке, в связи с чем проблема может быть решена в относительно недолгие сроки. В этом смысле более юридически-

высокий статус обращений, подаваемых через ПОС, выступает фактором, влияющим на стремление исполнителей решить проблему без нарушения установленных сроков, что подтверждается, в том числе и значительно меньшим средним сроком ответа о решении проблемы. На обращения через федеральный канал он составил 12 дней, а через региональный – 20 дней.

Второй категорией проблем по количеству поданных обращений являлись проблемы благоустройства. Стоит отметить, что в отличие от проблемы уборки мусора, сообщения по которой являются более однотипными, к категории «благоустройство» относятся гораздо более разнообразные проблемы по степени сложности, решение которых требует разных ресурсных затрат. Например, и проблема отсутствия предметов городской мебели (урна для мусора, скамейка и т. д.), и проблема отсутствия

комплексного благоустройства газона относятся к категории «благоустройство». При этом первая проблема потенциально может быть решена за один день, с учётом наличия запасных единиц городской мебели, вторая же требует привлечения значительных ресурсов, включая проведение обследования и планирования работ, закупку необходимых материалов и оборудования и

непосредственно выполнение самих работ по благоустройству. Таким образом, сроки и результаты решения проблемы в случае категории «благоустройство» в значительной степени оказывались обусловлены субъективным характером самой проблемы. Полученные результаты по обращениям данной категории представлены в таблице 4.

Таблица 4.

Результаты обработки обращений по проблеме «Благоустройство»

	Результаты ответов исполнителей (%)				Средний срок ответа
	Проблема решена после первой подачи обращения	Промежуточный ответ	Отказ в рассмотрении проблемы	Отсутствие решения проблемы, «отписка»	
Наш СПб	33	17	50	0	22 дня
ПОС	42	42	0	16	16 дней
В среднем	40	36	12	12	19 дней

Полученные результаты в целом коррелируют с результатами по проблемам категории «Уборка мусора». Средний срок ответа по проблемам данной категории, также был меньше в случае подачи обращения через ПОС. При этом процент проблем, решённых после первой подачи обращения в случае обоих каналов подачи, был значительно ниже, чем в случае проблем уборки мусора. В случае ПОС по 42 % пришлось на сразу решённые проблемы и промежуточные ответы, ещё 16 % проблем не были решены. При этом в ответ на 50 % сообщений, поданных через портал «Наш Санкт-Петербург», был получен отказ по причине несоответствия тематики обращения классификатору, оставшиеся 50 %, также разделились на проблемы, решённые оперативно и промежуточные ответы.

По остальным шести категориям было подано гораздо меньшее количество обращений (см. табл. 1). Интересные и

заслуживающие внимания результаты были получены по категории «Фасады зданий». Через портал «Наш Санкт-Петербург» было направлено четыре сообщения, касающихся неудовлетворительного состояния элементов фасадов жилых зданий старого фонда в Центральном районе города Санкт-Петербурга. Сообщения были направлены в 2021 году. В одном случае ответ был предоставлен через 11 дней, с сообщением о том, что противоаварийные восстановительные работы были выполнены, а капитальные работы запланированы на срок до 2033 года. В остальных трёх случаях в течение ближайших двух месяцев после подачи сообщения был предоставлен промежуточный ответ о том, что по указанному адресу ремонт исторического фасада будет включён в план работ и обозначены плановые сроки решения. В двух из трёх случаев работы были выполнены в 2023 году, а в тре-

тем – в 2024 году. По результатам выполнения исполнителями был представлен дополнительный ответ с прикреплёнными документами о выполнении и подтверждающих фотографий.

По одному из указанных сообщений был направлен «дубль» в ПОС; ответ был дан в течение 22 дней, в котором также было сообщено о планировании сроков работ на последующий год. При этом указанные в ответе планируемые сроки были превышены почти на год, и дополнительного ответа по факту их выполнения направлено не было. Таким образом, описание данных примеров подтверждает сделанные ранее выводы о том, что в случае обращения на портал «Наш Санкт-Петербург» по проблемам, решение которых требует проведения предварительных мероприятий и занимает продолжительное время, является более целесообразным с точки зрения пользователя и даёт ему дополнительные преимущества. Регулирование обработки сообщений на портале «Наш Санкт-Петербург» не федеральным законодательством, а региональным регламентом, с одной стороны, делает срок получения ответа на обращение более продолжительным, но, с другой – больше направлено на реальное решение проблемы, а не просто на своевременное предоставление ответа в срок. Также проработанный региональный регламент обязывает исполнителей направлять пользователям как промежуточную, так и итоговую информацию по факту окончательного закрытия обращения, даже если окончательное закрытие происходит через несколько лет.

По остальным пяти категориям: «дороги», «медицина», «культура», «спорт» и «ИТ, Госуслуги» было направлено небольшое количество обращений. Все они

были направлены через ПОС, что не позволяет провести кроссплатформенный сравнительный анализ качества их обработки. Описание некоторых полученных результатов представлено далее в привязке к выводам о качестве обработки в разрезе уровней управления.

Результаты по уровням исполнителей обращений

Как уже было отмечено выше, исполнителями по поданным обращениям являлись государственные структуры разных уровней управления – от федеральных органов власти до органов местного самоуправления. По мнению автора, собранных данных недостаточно для того, чтобы сделать устойчивые выводы в отношении качества работы разных уровней управления ввиду небольшой выборки. Тем не менее некоторые выявленные в ходе анализа закономерности стоит отметить. По результатам обработки полученных данных были рассчитаны сводные показатели на основе обработки обращений исполнителями разного уровня управления, включая решения, принятые по обращению, средние сроки ответов, проценты обращений с превышениями установленного срока и необходимостями отправки обращения на повторное рассмотрение. При расчётах среднего срока ответа были опущены описанные ранее обращения, относящиеся к категории «Фасады зданий» с целью исключения из анализа аномальных значений, составляющих несколько лет.

Полученные результаты по обращениям, поданным через ПОС и «Наш Санкт-Петербург», представлены в таблице 5.

Таблица 5.

Результаты обработки исполнителями разного уровня обращений, поданных через ПОС и «Наш Санкт-Петербург»

	Результаты ответов исполнителей (%)				Просрочек (%)	Средний срок ответа (дней)
	Проблема решена после первого обращения	Проблема решена после повторного обращения	Промежуточный ответ	Отсутствие решения проблемы, «отписка»		
ФОИВ	—	—	50	50	—	3 дня
Комитет	50	—	42	8	17	20 дней
Администрация	50	6	22	22	22	21 день
ОМСУ	20	—	60	20	—	10 дней
ПУ / УК	67	4	13	17	—	13 дней

Условные обозначения, используемые в таблицах в отношении государственных структур, принадлежащих к разным уровням управления:

- *ФОИВ – Федеральный орган исполнительной власти*
- *Комитет – Региональный отраслевой орган исполнительной власти г. Санкт-Петербурга*
- *Администрация – Региональный территориальный орган власти г. Санкт-Петербурга (Администрация района)*
- *ОМСУ – Орган местного самоуправления*
- *ПУ / УК – Подведомственное учреждение / управляющая компания*

Данные двух каналов были объединены по причине небольшого их количества и получения более усреднённых результатов по каждому уровню управления для возможности проведения их сравнительного анализа между собой.

В зоне ответственности федеральных органов власти оказались проблемы, описанные в двух обращениях, поданных через ПОС. В обоих случаях проблемы касались категории «ИТ и Госуслуги» и исполнителем являлось Минцифры России. Средняя скорость ответа была наиболее быстрой и составила всего 3 дня. При этом в одном случае был дан промежуточный ответ о том, что решение проблемы находится в процессе. Сроки при этом были обозначены очень услов-

но, и о факте окончательного решения проблемы сообщено не было. Во втором случае реакции на заявленную проблему не последовало, в ответ на обращение была направлена общая информация, заимствованная из нормативно-правовых актов, а при возврате обращения на доработку последовала ещё одна «отписка» с рекомендацией обратиться в электронную приёмную.

По исполнителям четырёх остальных уровней были получены более усреднённые результаты с меньшими отклонениями. Как уже было отмечено ранее, в случае всех категорий кроме «Уборки мусора» итоги обработки имели существенную зависимость от предмета обращения и могли занимать большее или

меньшее время. В среднем региональными отраслевыми органами власти (Комитетами) и территориальными органами власти (Администрациями) была решена примерно одинаковая доля проблем, составляющая около 50 %. Средние сроки ответа органами управления обоих уровней оказались примерно одинаковыми – у Комитетов они составили 20 дней, у Администраций – 21 день. Доля формализованных ответов без решения проблемы оказалась ниже у Комитетов и составила 8 % (против 22 % у Администраций). Наиболее положительным примером о решении проблемы Комитетом является сообщение о проблеме отсутствия секций искусственной неровности (лежащего полицейского). Исполнителем по сообщению был определен Комитет по транспорту. Проблема была оперативно устранена подведомственным учреждением и ответ о решении был предоставлен Комитетом уже через три дня. В качестве негативного примера можно привести обращение о незаконной свалке в одном из городских парков, также поданное через ПОС. Исполнителем по обращению был определен Комитет по благоустройству, однако ответ об устранении был предоставлен только через 54 дня с существенным нарушением сроков. При устранении проблем администрациями районов города также имели место как положительные, так и отрицательные примеры. Например, в ответ на вопрос об отсутствии врача в штате одной из поликлиник Администрацией Центрального района была предоставлена «отписка» с нарушением установленных сроков, указывающая, что количество врачей установлено в соответствии с приказом федерального министерства. После возвращения обращения на доработку на мобильный телефон поступил звонок из Администрации с извинениями и допол-

нительными разъяснениями о том, что решение вопроса о расширении штата прорабатывается. В качестве положительного примера можно привести выполнение восстановительных работ ступенек лестницы в торговый центр Администрацией Калининского района в восьмидневный срок.

По проблемам, находящимся в зоне ответственности органов местного самоуправления, было направлено пять обращений в четыре муниципальных образования через ПОС. В среднем ответы из Администраций муниципальных образований были предоставлены в два раза быстрее, чем из Комитетов и Администраций районов города. В одном из пяти случаев по проблеме упавшего дерева, решение было в течение девяти дней, еще в одном случае по проблеме ремонта дороги через 17 дней был предоставлен формализованный ответ о том, что дорога не находится в ведении муниципалитета. По остальным трем вопросам (предложение по установке спортивной площадки, повреждение асфальтового покрытия и повреждение ограды газона) были предоставлены промежуточные ответы с указанием предварительных сроков решения.

Чуть более высокие показатели в сравнении с Комитетами и Администрациями в части средней скорости ответов и доли решенных проблем имели также подведомственные учреждения и управляющие компании. Данный результат возможно объяснить тем, что организации имеют подчиненное положение по отношению к региональным органам власти или местного самоуправления, и исполнение обращений перераспределяются на них в случае, если решение об устранении проблемы уже принято и нижестоящей организации требуется только исполнить его и подготовить ответ. Такими обращениями чаще всего являются быстро-решаемые проблемы,

такие как уже описанная категория проблем «Уборка мусора». Ещё одна тенденция, которую можно отметить в результате анализа обращений, касается того, что количество ответов, предоставляемых подведомственными учреждениями, начиная с 2023 года, увеличилось, и по ряду категорий проблем (органы власти ранее готовили ответы самостоятельно), в настоящее время их отработка делегируется подведомственным организациям, ответственным за различные отраслевые вопросы.

Обсуждение

Полученные в рамках анализа результаты показали, что федеральный канал оказался более эффективен при решении проблем, которые возможно решить быстро без проведения дополнительных подготовительных мероприятий, например, по проблеме неубранного или не вывезенного мусора. В случае, если проблема не могла быть решена быстро и требовала проведения дополнительных мероприятий (обследования, проектирования, закупочных процедур и т. д.), более эффективным оказывался региональный портал. Данное различие, по мнению автора, обусловлено тем, что порядок обработки сообщений, поступающих в ПОС, регламентирован федеральным законом о порядке рассмотрения обращений граждан, устанавливающих на ответ срок в 30 дней. Порядок обработки на региональном портале регулируется региональным постановлением, в соответствии с которым, при высокой сложности проблемы, срок её решения может быть определён исполнителем и длиться вплоть до нескольких лет. На примере написания идентичных сообщений о разрушении фасадов исторических зданий автором было продемонстрировано, что добиваться решения таких проблем и получить итоговую информацию о решении, включая исполнительную документацию, удалось именно

через региональный портал. При этом по большинству наиболее частых категорий проблем существенного влияния канала подачи обращения и уровня ответственного исполнителя на качество и срок ответа выявлено не было, они определялись скорее субъективной сложностью самого предмета обращения и конкретным исполнителем, и могли различаться от обращения к обращению.

Несомненным преимуществом региональных каналов электронного участия являются более широкие функциональные возможности в сравнении с федеральным. Использование обоих каналов позволило сформулировать следующие преимущества портала «Наш Санкт-Петербург»:

1. Количество сообщений, доступных для подачи в день ограничено десятью сообщениями (в отличие от двух в ПОС).
2. Интерактивная карта проблем и лента проблем представлены не только в мобильном приложении, но и в веб-версии.
3. Возможность просмотра в наглядном виде информации о своих сообщениях не только в мобильном приложении, но и в веб-версии. В случае ПОС данная информация представлена в общем разделе уведомлений в личном кабинете Портала Госуслуг наряду с иными уведомлениями, что затрудняет поиск по более ранним сообщениям.
4. Наличие в карточке сообщения информации о должностном лице, являющимся исполнителем и должностном лице, являющимся контролёром по поданному сообщению.
5. На главной странице портала «Наш Санкт-Петербург» представлена статистика о результатах работы портала (количество пользователей, поданных сообщений, решённых проблем и др.).
6. Возможность поиска информации о своём доме в привязке к поданным по нему сообщениям о проблемах.

7. Реализованы интерактивные рейтинги управляющих компаний и муниципальных образований по коэффициенту времени исполнения и коэффициенту исполнительской дисциплины. В ПОС эти данные являются закрытой для пользователей информацией.

8. Реализована функция народного контроля (возможности пользователей с соответствующей ролью проверять результаты решения не только своих сообщений, но и сообщений других пользователей).

9. Реализована лента новостей.

10. Реализован раздел с актуальными нормативно-правовыми актами, регулирующими работу портала.

В случае ПОС также можно отметить некоторые преимущества, отсутствующие на портале «Наш Санкт-Петербург», например, наличие раздела «Опросы и голосования» с возможностью органов власти и МСУ проводить опросы населения, а также возможность подачи коллективного обращения с загрузкой листа с подписями граждан.

Большее количество выявленных преимуществ в случае регионального портала, по мнению автора, может быть объяснено тем, что портал «Наш Санкт-Петербург» был реализован органами власти города в инициативном порядке в 2014 г. Портал является одним из первых подобных ресурсов в России с длительным сроком его эксплуатации, позволяющим получить больший пользовательский опыт, в сравнении с запущенным позже ПОС, и произвести актуальные доработки в интересах граждан. Также справедливо отметить, что реализация подобного портала на уровне одного субъекта РФ является более реалистичной задачей, нежели реализация и обеспечение его работы на территории всех субъектов РФ, обладающих рядом территориальных, социально-экономических, политических,

административных, культурных и иных особенностей.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что несмотря на внедрение централизованных каналов электронного участия, созданных федеральной властью, функционирование региональных ресурсов не утратило своей актуальности, поскольку по ряду параметров они в настоящее время превосходят федеральные. При этом параллельное существование регионального и федерального каналов, возникшее в ряде регионов [Панфилов, 2023], остается дискуссионным. С одной стороны, такая модель может представляться выигрышной для граждан, поскольку позволяет комбинировать обращения как через региональный, так и федеральный канал с использованием их преимуществ в контексте конкретной проблемы. Например, как показали собранные данные, по проблемам, не требующим долгого решения (уборка мусора и др.) более эффективным показал себя федеральный канал, а по более сложным проблемам (ремонт фасадов и др.) – региональный. С другой стороны, наличие двух идентичных по смыслу ресурсов может вызывать недопонимание пользователей и их недоверие. Ввиду этого, актуальной остается проблема поиска органами власти моделей соотношения федеральных и региональных ресурсов для минимизации дублирования ресурсных затрат (финансовых, организационных, кадровых и др.) при обеспечении функционирования обоих каналов.

Заключение

Таким образом, в статье были проанализированы данные о сообщениях по проблемам, направленные в органы власти и местного самоуправления, собранные автором при использовании метода контрольной закупки через два канала электронного участия – федерального (ПОС) и регионального (портал «Наш

Санкт-Петербург»). Полученные данные о сроках и содержании ответов исполнителей из ответственных государственных структур позволили сделать вывод о том, что и региональный, и федеральный ресурс обладают своими преимуществами и недостатками. К преимуществам федерального канала (ПОС) стоит отнести более быстрые сроки реагирования, обусловленные более юридически значимыми регламентами работы, а также возможность подачи сообщения по любым проблемам. К недостаткам стоит отнести отсутствие единого регламента решения проблем в случае, если оно превышает установленный 30-дневный срок, что приводит к получению гражданином промежуточного ответа без отправки итогового – в последующем. К преимуществам регионального канала (портал «Наш Санкт-Петербург») стоит отнести более детализированный регламент решения проблем, сроки в котором обусловлены наличием утвержденного классификатора, что позволяет получить ответ по проблемам, требующим длительных сроков решения. Также преимуществом является гораздо более богатый функционал, учитывающий специфику региона. К

недостаткам стоит отнести более низкий юридический статус сообщений, подаваемых через портал, что в ряде случаев приводит к нарушению сроков и исполнительской дисциплины.

Институциональные модели организации электронного участия, предполагающие параллельное существование единообразных по смыслу регионального и федерального каналов, по мнению автора, остаются дискуссионными. В этом смысле перспективным направлением для исследования является продолжение углубленного изучения институциональной специфики функционирования систем электронного участия граждан на уровне разных территорий, анализ опыта разных регионов. Углубленные исследования в этом направлении позволят сформировать выводы об эффективности происходящих трансформаций, связанных с централизацией, от итогов которой будет зависеть, смогут ли граждане регионов России осуществлять конструктивную коммуникацию с органами власти и местного самоуправления и выражать своё мнение, и будет ли выстроенная система работать эффективно.

Библиографический список

1. Авзалова Э. И. Проблема взаимосвязи Интернета и политики в современных отечественных исследованиях / Э. И. Авзалова, О. И. Зазнаев // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2019. Т. 15, № 2. С. 245–260.
2. Аубакирова К. И. Мотивация электронного участия граждан в развитии города (на примере портала «Наш Санкт-Петербург») / К. И. Аубакирова, А. А. Голубева, Е. В. Соколова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент 2021. № 20 (2). С. 263–290. <http://doi.org/10.21638/11701/spbu08.2021.206>.
3. Белый В. А. Особенности доверия граждан к власти и государственным электронным порталам: по результатам опроса жителей Санкт-Петербурга // Современное государственное управление: образование, наука, практика : сборник статей Международной научно-практической конференции. Минск : Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2021. С. 22-24.
4. Быков И. А. «Электронная демократия» vs «электронное правительство»: концептуальное противостояние? // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2005. № 3. С. 69-79.

5. Быков И. А. Цифровые платформы государственного управления в системе национальных публичных коммуникаций // Журнал политических исследований. 2021. № 2. С. 45-56. <http://doi.org/10.12737/2587-6295-2021-5-2-45-56>.

6. Видясова Л. А. Критерии оценки социальной эффективности порталов электронного участия в России / Л. А. Видясова, Ю. Г. Мисников // Информационные ресурсы России. 2017. № 5 (159). С. 16-19.

7. Видясова Л. А. Исследование развития электронного участия в России на основе применения автоматизированного контент-анализа нормативных документов / Л. А. Видясова, Я. Д. Тензина // Информационные ресурсы России. 2016. № 5 (153). С. 19-22.

8. Дьякова Е. Г. Переход к электронному правительству в России и международные рейтинги развития электронного правительства // В мире научных открытий, 2011. № 11-4 (23). С. 1156-1166.

9. Заседание Совета по развитию местного самоуправления от 30.01.2020 г. Президент России. URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/62701> (дата обращения: 08.07.2024).

10. Кабанов Ю. А. Электронный авторитаризм. Институт электронного участия в недемократических странах // Полития: Анализ. Хроника. Прогноз. 2016. Т. 83, № 4. С. 36-55.

11. Кайсаров А. А. Электронное правительство и граждане: эмпирическое исследование взаимодействия на официальном портале в Санкт-Петербурге / А. А. Кайсаров, В. П. Кайсарова, Е. А. Васильева // Управленческое консультирование. 2021. № 12. С. 48-69. <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2021-12-48-69>.

12. Классификатор сообщений. Портал «Наш Санкт-Петербург». URL: <https://gorod.gov.spb.ru/content/classifikatorsoob/> (дата обращения: 30.05.2024).

13. Комаров О. Е. Краудсорсинговые площадки региональных и муниципальных органов власти / О. Е. Комаров, А. В. Соколов // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 4. Труды XXIII Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2020, Санкт-Петербург, 17 – 20 июня 2020 г. : сборник научных статей. Санкт-Петербург : Университет ИТМО, 2020. С. 73–85. <https://doi.org/10.17586/2541-979X-4-73-85>.

14. Кондратенко К. С. Управленческая ментальность новых цифровых сервисов обратной связи с населением: технологии мотивации поведения пользователей // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2020. Т.16, № 4. С. 474–492. <https://doi.org/10.21638/spbu23.2020.404>.

15. Конищев Е. С. Анализ деятельности центров управления регионом в рамках системы регионального управления // Креативная экономика. 2022. Т. 16, № 12. С. 4636-4654. <https://doi.org/10.18334/ce.16.12.116791>.

16. О подаче сообщений на портал «Наш Санкт-Петербург». Сайт Комитета по информатизации и связи Санкт-Петербурга. URL: https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_information/obrasheniya-grazhdan/faq/6518/ (дата обращения: 30.05.2024).

17. Панфилов Г. О. Мониторинг каналов электронного участия в Российской Федерации: результаты исследований 2020–2023 гг. / Г. О. Панфилов, О. И. Волкова, А. В. Чугунов // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7. Труды XXVI Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное

общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г.: сборник научных статей. Санкт-Петербург: Университет ИТМО, 2023. С. 34–46. <https://doi.org/10.17586/2541-979X-2023-7-34-46>.

18. Перечень поручений (утв. Президентом РФ 01.03.2020 №Пр-354) по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления. Президент России. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/62919> (дата обращения: 14.05.2024).

19. Перечень поручений (утв. Президентом РФ 04.06.2023 №Пр-1111) по итогам заседания Совета при Президенте по развитию местного самоуправления. Президент России. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/71296> (дата обращения: 14.05.2024).

20. Протокол №79 от 07.07.2016 заседания Комиссии по проведению административной реформы в Санкт-Петербурге. Сайт исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга. URL: <https://www.gov.spb.ru/static/writable/ckeditor/uploads/2016/07/11/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%20%E2%84%96%2079%20%D0%BE%D1%82%2007.07.2016.pdf> (дата обращения: 30.05.2024).

21. Сморгун Л. В. Цифровизация как политический проект: онтология технополитики // Политическая онтология цифровизации и государственная управляемость. Москва: Аспект-Пресс, 2022. С. 11–26.

22. Сунгуров А. Ю. Об электронном и традиционном общественном участии в современной публичной политике / А. Ю. Сунгуров, Д. А. Аркатов // Политическая наука. 2021. № 3. С. 54–71. <https://doi.org/10.31249/poln/2021.03.03>.

23. Томин Л. В. Цифровой паноптикум. Как автократии используют технологическую инфраструктуру? / Л. В. Томин, А. А. Балаян // Евразийская интеграция: экономика, право, политика. 2019. № 3 (29). С. 77–83.

24. Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: сайт Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций. URL: <http://letters.kremlin.ru/info-service/acts/2> (дата обращения: 31.05.2024).

25. Федеральный закон от 04.08.2023 №480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202308040085> (дата обращения: 30.05.2024).

26. Федеральный закон от 12.06.2002 №67-ФЗ «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации». Статья 64.1. Консультант Плюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37119/ (дата обращения: 14.05.2024).

27. Федеральный закон от 14.07.2022 № 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». Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024> (дата обращения: 01.06.2024).

28. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Статья 21. Официальный

Электронные порталы сообщений о проблемах в контексте централизации политики цифрового развития (на примере Санкт-Петербурга) 65

сайт министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. URL: <https://digital.gov.ru/ru/documents/3128/> (дата обращения: 14.05.2024).

29. Филатова О. Г. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами / О. Г. Филатова, А. В. Чугунов // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2022. № 18(2). С. 120-137.

30. Цифровое политическое участие: эффективность электронных петиций интернет-платформ Change.org и РОИ (российская и кросс-культурная перспективы) / под общ. ред. Н. К. Радиной. Санкт-Петербург : Нестор-История, 2019. 320 с.

31. Чугунов А. В. Цифровое взаимодействие граждан и власти в Российской Федерации: тренд на централизацию // Возможности и угрозы цифрового общества : материалы Всероссийской научно-практической конференции / под ред. А. В. Соколова, А. А. Фролова. Ярославль : ООО «Цифровая типография», 2022. С. 10–17.

32. Чугунов А. В. Централизация системы электронного участия в России: взгляд из регионов / А. В. Чугунов, Г. О. Панфилов, Ю. А. Кабанов // Вестник Пермского университета. Политология. 2024. Т. 18, №2. 2024. С. 25-35. <http://doi.org/10.17072/2218-1067-2024-2-25-35>.

33. Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России : коллективная монография / под ред. А. В. Чугунова, О. Г. Филатовой. Санкт-Петербург : Алетей, 2020. 254 с.

34. Castells M. The information age: Economy, society and culture. Vol. 1: The rise of the network society. Oxford: Basil Blackwell. 1996.

35. Chen J. Useful complaints: How petitions assist decentralized authoritarianism in China. Lanham: Lexington Books. 2016.

36. Gritsenko D., Indukaev A. Digitalising city governance in Russia: The case of the ‘Active Citizen’ platform // Europe-Asia Studies. 2021. Vol. 73(6). P. 1102–1124. <https://doi.org/10.1080/09668136.2021.1946013>.

37. Kornreich Y. Authoritarian responsiveness: Online consultation with “issue publics” in China // Governance, 2019. Vol. 32(3), P. 547–564. <https://doi.org/10.1111/gove.12393>.

38. Linde J., Karlsson M. The dictator’s new clothes: The relationship between e-participation and quality of government in non-democratic regimes // International Journal of Public Administration. 2013. Vol. 36(4). P. 269-281. <https://doi.org/10.1080/01900692.2012.757619>.

39. Schlauffer C. Why do nondemocratic regimes promote e-participation? The case of Moscow’s active citizen online voting platform // Governance. 2020. Vol. 34(3) P. 821-836. <https://doi.org/10.1111/gove.12531>.

40. Smorgunov L., Popova O., Tropinova E. Citizens’ attitudes to eGovernment: A study across ten russian regions // International Conference on Digital Transformation and Global Society. Cham: Springer, 2020. P. 250-262. https://doi.org/10.1007/978-3-030-65218-0_19.

Reference list

1. Avzalova Je. I. Problema vzaimosvjazi Interneta i politiki v sovremennyh otechestvennyh issledovanijah = The problem of the relationship between the Internet and politics in modern domestic research / Je. I. Avzalova, O. I. Zaznaev // Politicheskaja jekspertiza: POLITJEKS. 2019. T. 15, № 2. S. 245–260.

2. Aubakirova K. I. Motivacija jelektronnogo uchastija grazhdan v razvitii goroda (na primere portala «Nash Sankt-Peterburg») = Motivation of electronic participation of citizens in the development of the city (on the example of the portal “Our St. Petersburg”) / K. I. Aubakirova, A. A. Golubeva, E. V. Sokolova // Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Menedzhment 2021. № 20 (2). S. 263–290. <http://doi.org/10.21638/11701/spbu08.2021.206>.

3. Belyj V. A. Osobennosti doverija grazhdan k vlasti i gosudarstvennym jelektronnym portalam: po rezul'tatam oprosa zhitelej Sankt-Peterburga = Features of citizens' trust in the authorities and state electronic portals: according to a survey of residents of St. Petersburg // Sovremennoe gosudarstvennoe upravlenie: obrazovanie, nauka, praktika : sbornik statej Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. Minsk: Akademija upravlenija pri Prezidente Respubliki Belarus', 2021. S. 22-24.

4. Bykov I. A. «Jelektronnaja demokratija» vs «jelektronnoe pravitel'stvo»: konceptual'noe protivostojanie? = “E-democracy” vs “e-government”: conceptual confrontation? // Politicheskaja jekspertiza: POLITJeKS. 2005. № 3. S. 69-79.

5. Bykov I. A. Cifrovye platformy gosudarstvennogo upravlenija v sisteme nacional'nyh publichnyh kommunikacij = Digital platforms of public administration in the system of national public communications // Zhurnal politicheskikh issledovanij. 2021. № 2. S. 45-56. <http://doi.org/10.12737/2587-6295-2021-5-2-45-56>.

6. Vidjasova L. A. Kriterii ocenki social'noj jeffektivnosti portalov jelektronnogo uchastija v Rossii = Criteria for assessing the social efficiency of electronic participation portals in Russia / L. A. Vidjasova, Ju. G. Misnikov // Informacionnye resursy Rossii. 2017. № 5 (159). S. 16-19.

7. Vidjasova L. A. Issledovanie razvitija jelektronnogo uchastija v Rossii na osnove primenenija avtomatizirovannogo kontent-analiza normativnyh dokumentov = Research on the development of electronic participation in Russia based on the use of automated content analysis of regulatory documents / L. A. Vidjasova, Ja. D. Tensina // Informacionnye resursy Rossii. 2016. № 5 (153). S. 19-22.

8. D'jakova E. G. Perehod k jelektronnomu pravitel'stvu v Rossii i mezhdunarodnye rejtjngi razvitija jelektronnogo pravitel'stva = Transition to e-government in Russia and international e-government development ratings // V mire nauchnyh otkrytij/ 2011. № 11-4 (23). S. 1156-1166.

9. Zasedanie Soveta po razvitiju mestnogo samoupravlenija ot 30.01.2020 g. Prezident Rossii = Meeting of the Council for the Development of Local Self-Government of 30.01.2020. President of Russia. URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/62701> (data obrashhenija: 08.07.2024).

10. Kabanov Ju. A. Jelektronnyj avtoritarizm. Institut jelektronnogo uchastija v nedemokraticeskikh stranah = Electronic authoritarianism. Institute for Electronic Participation in Non-Democratic Countries // Politija: Analiz. Hronika. Prognoz. 2016. T. 83, № 4. S. 36-55.

11. Kajsarov A. A. Jelektronnoe pravitel'stvo i grazhdane: jempiricheskoe issledovanie vzaimodejstvija na oficial'nom portale v Sankt-Peterburge = E-government and citizens: an empirical study of interaction on the official portal in St. Petersburg / A. A. Kajsarov, V. P. Kajsarova, E. A. Vasil'eva // Upravlencheskoe konsul'tirovanie. 2021. № 12. S. 48-69. <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2021-12-48-69>.

12. Klassifikator soobshhenij. Portal «Nash Sankt-Peterburg» = Message classifier. Portal “Our St. Petersburg”. URL: <https://gorod.gov.spb.ru/content/classifikatorsoob/> (data obrashhenija: 30.05.2024).

13. Komarov O. E. Kraudsorsingovye ploshhadki regional'nyh i municipal'nyh organov vlasti = Crowdsourcing sites of regional and municipal authorities / O. E. Komarov, A. V. Sokolov // Gosudarstvo i grazhdane v jelektronnoj srede. Vypusk 4. Trudy XXIII Mezhdunarodnoj ob#edinennoj nauchnoj konferencii «Internet i sovremennoe obshhestvo», IMS-2020, Sankt-Peterburg, 17 – 20 iyunja 2020 g. : sbornik nauchnyh statej. Sankt-Peterburg : Universitet ITMO, 2020. S. 73–85. <https://doi.org/10.17586/2541-979X-4-73-85>.

14. Kondratenko K. S. Upravlencheskaja mental'nost' novyh cifrovych servisov obratnoj svjazi s naseleniem: tehnologii motivacii povedenija pol'zovatelej = Managerial mentality of new digital feedback services with the population: technologies for motivating user behavior // Politicheskaja jekspertiza: POLITJeKS. 2020. T. 16, № 4. S. 474–492. <https://doi.org/10.21638/spbu23.2020.404>.

15. Konishhev E. S. Analiz dejatel'nosti centrov upravlenija regionom v ramkah sistemy regional'nogo upravlenija = Analysis of the activities of regional management centers within the framework of the regional management system // Kreativnaja jekonomika. 2022. T. 16, № 12. S. 4636–4654. <https://doi.org/10.18334/ce.16.12.116791>.

16. O podache soobshhenij na portal «Nash Sankt-Peterburg» = About the filing notified to the portal "Our St. Petersburg" : sayt Komiteta po informatizacii i svjazi Sankt-Peterburga. URL: https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_information/obrashneniya-grazhdan/faq/6518/ (data obrashhenija: 30.05.2024).

17. Panfilov G. O. Monitoring kanalov jelektronnogo uchastija v Rossijskoj Federacii: rezul'taty issledovanij 2020–2023 gg. = Monitoring of electronic participation channels in the Russian Federation: research results 2020-2023 / G. O. Panfilov, O. I. Volkova, A. V. Chugunov // Gosudarstvo i grazhdane v jelektronnoj srede. Vypusk 7. Trudy XXVI Mezhdunarodnoj ob#edinjonnoj nauchnoj konferencii «Internet i sovremennoe obshhestvo», IMS-2023, Sankt-Peterburg, 26–28 iyunja 2023 g. : sbornik nauchnyh statej. Sankt-Peterburg : Universitet ITMO, 2023. S. 34–46. <https://doi.org/10.17586/2541-979X-2023-7-34-46>.

18. Perechen' poruchenij (utv. Prezidentom RF 01.03.2020 №Pr-354) po itogam zasedanija Soveta po razvitiju mestnogo samoupravlenija. Prezident Rossii. = List of assignments (approved by President of the Russian Federation 01.03.2020 No. Pr-354) following a meeting of the Council for the Development of Local Self-Government. President of Russia. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/62919> (data obrashhenija: 14.05.2024).

19. Perechen' poruchenij (utv. Prezidentom RF 04.06.2023 №Pr-1111) po itogam zasedanija Soveta pri Prezidente po razvitiju mestnogo samoupravlenija. Prezident Rossii = List of assignments (approved by President of the Russian Federation 04.06.2023 No. Pr-1111) following a meeting of the Presidential Council for the Development of Local Self-Government. President of Russia. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/71296> (data obrashhenija: 14.05.2024).

20. Protokol №79 ot 07.07.2016 zasedanija Komissii po provedeniju administrativnoj reformy v Sankt-Peterburge. Sayt ispolnitel'nyh organov gosudarstvennoj vlasti Sankt-Peterburga = Minutes No. 79 of the 07.07.2016 meeting of the Administrative Reform Commission in St. Petersburg. Website of executive bodies of state power of St. Petersburg. URL: <https://www.gov.spb.ru/static/writable/ckeditor/uploads/2016/07/11/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%BE%D0%BB%20%E2%84%96%2079%20%D0%BE%D1%82%2007.07.2016.pdf> (data obrashhenija 30.05.2024).

21. Smorgunov L. V. Cifrovizacija kak političeskij proekt: ontologija tehnopolitiki = Digitalization as a political project: ontology of technopolitics // Politicheskaja ontologija cifrovizacii i gosudarstvennaja upravljaemost'. Moskva : Aspekt-Press, 2022. S. 11-26.

22. Sungurov A. Ju. Ob jelektronnom i tradicionnom obshhestvennom uchastii v sovremennoj publichnoj politike = On electronic and traditional public participation in modern public policy / A. Ju. Sungurov, D. A. Arkatov // Politicheskaja nauka. 2021. № 3. S. 54–71. <https://doi.org/10.31249/poln/2021.03.03>.

23. Tomin L. V. Cifrovoj panoptikum. Kak avtokratii ispol'zujut tehnologičeskiju infrastrukturu? = Digital panopticon. How do autocracies use technology infrastructure? / L. V. Tomin, A. A. Balajan // Evrazijskaja integracija: jekonomika, pravo, politika. 2019. № 3 (29). S. 77–83.

24. Federal'nyj zakon ot 02.05.2006 №59-FZ «O porjadke rassmotrenija obrashhenij grazhdan Rossijskoj Federacii» = Federal Law of 02.05.2006 No. 59-FZ “On the Procedure for Considering Appeals of Citizens of the Russian Federation” : sajt Upravlenija Prezidenta RF po rabote s obrashhenijami grazhdan i organizacij. URL: <http://letters.kremlin.ru/info-service/acts/2> (data obrashhenija: 31.05.2024).

25. Federal'nyj zakon ot 04.08.2023 №480-FZ "O vnesenii izmenenij v Federal'nyj zakon «O porjadke rassmotrenija obrashhenij grazhdan Rossijskoj Federacii». Oficial'nyj internet-portal pravovoj informacii = Federal Law of 04.08.2023 No. 480-FZ “On Amendments to the Federal Law” On the Procedure for Considering Appeals of Citizens of the Russian Federation”. Official Internet portal of legal information. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202308040085> (data obrashhenija: 30.05.2024).

26. Federal'nyj zakon ot 12.06.2002 №67-FZ «Ob osnovnyh garantijah izbiratel'nyh prav i prava na uchastie v referendumе grazhdan Rossijskoj Federacii». Stat'ja 64.1. Konsultant Pljus = Federal Law of 12.06.2002 No. 67-FZ “On Basic Guarantees of Electoral Rights and the Right to Participate in a Referendum of Citizens of the Russian Federation”. Article 64.1. Consultant Plus. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37119/ (data obrashhenija 14.05.2024).

27. Federal'nyj zakon ot 14.07.2022 № 270-FZ «O vnesenii izmenenij v Federal'nyj zakon «Ob obespečenii dostupa k informacii o dejatel'nosti gosudarstvennyh organov i organov mestnogo samoupravlenija» i stat'ju 10 Federal'nogo zakona «Ob obespečenii dostupa k informacii o dejatel'nosti sudov v Rossijskoj Federacii». Oficial'nyj internet-portal pravovoj informacii = Federal Law of 14.07.2022 No. 270-FZ “On Amendments to the Federal Law” On Ensuring Access to Information on the Activities of State Bodies and Local Self-Government Bodies “and Article 10 of the Federal Law” On Ensuring Access to Information on the Activities of Courts in the Russian Federation”. Official Internet portal of legal information. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024> (data obrashhenija 01.06.2024).

28. Federal'nyj zakon ot 27.07.2010 № 210-FZ «Ob organizacii predostavlenija gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug». Stat'ja 21. Oficial'nyj sajt ministerstva cifrovogo razvitiya, svjazi i massovyh kommunikacij RF = Federal Law of 27.07.2010 No. 210-FZ "On the Organization of the Provision of State and Municipal Services." Article 21. Official website of the Ministry of Digital Development, Communications and Mass Media of the Russian Federation. URL: <https://digital.gov.ru/ru/documents/3128/> (data obrashhenija 14.05.2024).

29. Filatova O. G. Razvitie jekosistemy jelektronnogo uchastija v Rossii v nachale 2020-h: rol' social'nyh media i centrov upravlenija regionami = Development of the electron-

Электронные порталы сообщений о проблемах в контексте централизации политики цифрового развития (на примере Санкт-Петербурга) 69

ic participation ecosystem in Russia in the early 2020s: the role of social media and regional management centers / O. G. Filatova, A. V. Chugunov // Politicheskaja jekspertiza: POLITJeKS. 2022. № 18(2). S. 120-137.

30. Cifrovoe politicheskoe uchastie: jeffektivnost' jelektronnyh peticij internet-platform Change.org i ROI (rossijskaja i kross-kul'turnaja perspektivy) = Digital political participation: the effectiveness of electronic petitions of Internet platforms Change.org and ROI (Russian and cross-cultural perspectives) / pod obshh. red.: N. K. Radinoj. Sankt-Peterburg : Nestor-Istorija, 2019. 320 s.

31. Chugunov A. V. Cifrovoe vzaimodejstvie grazhdan i vlasti v Rossijskoj Federacii: trend na centralizaciju = Digital interaction between citizens and authorities in the Russian Federation: a trend towards centralization // Vozmozhnosti i ugrozy cifrovogo obshhestva : materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii / pod red. A. V. Sokolova, A. A. Frolova. Jaroslavl' : OOO «Cifrovaja tipografija», 2022. S. 10–17.

32. Chugunov A. V. Centralizacija sistemy jelektronnogo uchastija v Rossii: vzgljad iz regionov = Centralization of the electronic participation system in Russia: a look from the regions / A. V. Chugunov, G. O. Panfilov, Ju. A. Kabanov // Vestnik Permskogo universiteta. Politologija. 2024. T. 18, No2. 2024. S. 25-35. <http://doi.org/10.17072/2218-1067-2024-2-25-35>.

33. Jelektronnoe uchastie: konceptualizacija i praktika realizacii v Rossii = E-participation: conceptualization and implementation practice in Russia : kollektivnaja monografija / pod red. A. V. Chugunova, O. G. Filatovoj. Sankt-Peterburg : Aletejja, 2020. 254 s.

34. Castells M. The information age: Economy, society and culture. Vol. 1: The rise of the network society. Oxford: Basil Blackwell. 1996.

35. Chen J. Useful complaints: How petitions assist decentralized authoritarianism in China. Lanham: Lexington Books. 2016.

36. Gritsenko D., Indukaev A. Digitalising city governance in Russia: The case of the 'Active Citizen' platform // Europe-Asia Studies. 2021. Vol. 73(6).

P. 1102–1124. <https://doi.org/10.1080/09668136.2021.1946013>.

37. Kornreich Y. Authoritarian responsiveness: Online consultation with “issue publics” in China // Governance, 2019. Vol. 32(3), P. 547–564. <https://doi.org/10.1111/gove.12393>.

38. Linde J., Karlsson M. The dictator's new clothes: The relationship between e-participation and quality of government in non-democratic regimes // International Journal of Public Administration. 2013. Vol. 36(4). P. 269-281. <https://doi.org/10.1080/01900692.2012.757619>.

39. Schlauffer C. Why do nondemocratic regimes promote e-participation? The case of Moscow's active citizen online voting platform // Governance. 2020. Vol. 34(3) P. 821-836. <https://doi.org/10.1111/gove.12531>.

40. Smorgunov L., Popova O., Tropinova E. Citizens' attitudes to eGovernment: A study across ten russian regions // International Conference on Digital Transformation and Global Society. Cham: Springer, 2020. P. 250-262. https://doi.org/10.1007/978-3-030-65218-0_19.

Статья поступила в редакцию 21.06.2024; одобрена после рецензирования 22.07.2024; принята к публикации 12.08.2024.

The article was submitted on 21.06.2024; approved after reviewing 22.07.2024; accepted for publication on 12.08.2024