

Интернет-формы коммуникации и взаимодействия с органами власти в Ярославской области

А.В. Соколов

Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

alex8119@mail.ru

Аннотация

В статье на основе трех исследований (массового репрезентативного опроса населения Ярославской области, опроса сотрудников государственных и муниципальных органов управления, а также руководителей и сотрудников НКО) автором анализируются складывающаяся практика реализации возможностей онлайн-диалога граждан с региональными и местными органами власти, а также выявляется влияние сети Интернет на доступность государственных услуг и взаимодействие НКО и органов государственной и муниципальной власти.

Исследования позволили выявить закономерность: обращающиеся в органы власти посредством Интернет-каналов верят в их эффективность. Это позволяет говорить о том, что они позволили обращающимся получать желаемый результат. В результате можно прогнозировать дальнейшую активизацию использования Интернет-каналов коммуникации и взаимодействия. Результаты проведенных опросов позволяют сделать вывод о том, что использование возможностей Сети положительно повлияло на диалог между различными секторами общества. Каждая из сторон получила свои преимущества от появления и распространения сети интернет. Следовательно, Интернет оказывает благотворное влияние и на развитие гражданского общества в целом.

Ключевые слова: Интернет, Ярославская область, коммуникация, взаимодействие, власть, НКО

1. Преимущества Интернета для гражданской активности

Современное общество характеризуется с одной стороны снижением участия граждан в традиционных формах активности (например, выборах, массовых официальных общественных объединениях и партиях [1]), а с другой – ростом активности в новых формах, требованием большей прозрачности со стороны власти, вовлечения ею граждан в процесс принятия решений [2]. В данном аспекте ИКТ выступают механизмом реализации нового запроса общества. Общественные движения также трансформируются – их границы размываются, и они постепенно входят в частную жизнь их участников [3]. Инструментом этого является социальные медиа, используемые индивидуумами на постоянной основе.

В условиях роста числа активных граждан, общественных организаций, формирования новых общественных интересов власть стала нуждаться в налаживании диалога и взаимосвязи с ними. Используя Интернет в своей деятельности, российские государственные институты получили средство адаптации к новым социальным процессам, контроля за изменениями в настроениях общества и деятельностью некоммерческих организаций. Для граждан и некоммерческого сектора Интернет открыл «двери» в общественно-политическую жизнь страны (региона), принятие управленческих решений.

Важно отметить, что кризис политических институтов приводит к тому, что молодежь все больше переориентируется на новые каналы коммуникации и формы активности, которые, как отмечают Джо Кейн и Кэти Коэн, нельзя не принимать во внимание [4]. Поэтому органам власти важно развивать коммуникацию с гражданами через Интернет, создавать онлайн-площадки по обсуждению актуальных проблем, вести информирование и коммуникацию через социальные сети, так как это позволяет вовлечь молодежь в общественно-политическую активность [5].

Важно отметить, что Интернет рассматривается исследователями как:

- совокупность технологий и инструментов, которые облегчают взаимодействие субъектов, позволяет им формировать сети;
- среда, в которой формируются новые формы участия, коллективного действия.
- новая среда, технология, которая позволяет обеспечить массовое участие граждан в процессе принятия решений, выражении своих предпочтений и потребностей [6].

В связи с этим он одновременно является средой и инструментом осуществления коммуникации. Цифровые технологии ускорили коммуникации и увеличили возможности охвата аудитории в пространстве и времени. При этом потоки информации управляются определенными субъектами, которые создают каналы коммуникации [7]. Скорость распространения информации будет зависеть от того, могут ли данные субъекты быстро передавать информацию в различные хорошо структурированные сообщества с сильными внутренними связями и коммуникациями. Если же между отдельными сообществами не будет таких субъектов, то информация, сформулированная в одном сообществе, так и останется внутри него, не выйдя во внешний мир.

Развитие Интернета облегчило доступ субъекта коммуникации и взаимодействия к большому количеству контактов [8]. Это позволило снизить значимость временного, территориального и иных барьеров коммуникации и взаимодействия [9]. В результате создаются условия для формирования новых эффективных механизмов сотрудничества различных субъектов [10].

Ключевая роль Интернета заключается в том, что он служит важнейшим источником информации [11] для каждого из субъектов процесса коммуникации и взаимодействия, при этом не только о ситуации, объекте взаимодействия, но и о самих субъектах коммуникации и взаимодействия. Доступность информации, легкость обмена ею, возможность выстраивания коммуникации и взаимодействия через Интернет повышает значимость активности граждан в Интернете, требует от органов власти уделять этим явлениям должное внимание.

Важно также отметить, что Интернет предоставляет несколько каналов для коммуникации, которые можно выбирать под интересы и приоритеты субъектов коммуникации. При этом субъекты могут коммуницировать как в частных каналах, в которых информация доступна только для них самих, так и в публичных.

В связи с этим, важной особенностью Интернета является возможность создавать условия для открытых дискуссий [12], обеспечить обратную связь на деятельность органов власти [13].

В результате подобная коммуникация формирует должный уровень доверия субъектов коммуникации и взаимодействия, формируя потенциал на будущее [14]. Практика доверительной, оперативной коммуникации постепенно приводит к формированию определенных групповых, зачастую, неформальных норм [15].

В связи с этим, следует согласиться с С.В. Володенковым который указывает, что развитие ИКТ, Интернет-пространства, активное их использование существенно трансформировало публичное пространство и политическое управление, существенно изменив формы и характер взаимодействия государства и общества [16, с. 106].

В тоже время нельзя не отметить, что не все отождествляют онлайн-активность с офлайн-активностью. В частности, Е. Морозов, говорит, что действия в Интернете не влекут и никак не связаны с действиями в обыденной реальности [17]. Они лишь

формируют чувство личного удовлетворения от совершенных действий в виртуальной реальности.

Методика исследования

Целью данного исследования стало выявление специфики использования интернет форм коммуникации и взаимодействия с органами власти в Ярославской области. В исследование были вовлечены, а затем и сопоставлены ответы всех участников межсекторного взаимодействия – населения, сотрудников органов власти (регионального и местного уровня), руководителей и участников некоммерческих организаций.

Основная гипотеза – развитие сети Интернет и различных форм коммуникации на ее основе стимулируют развитие институтов гражданского общества.

При подготовке отчета были использованы материалы количественного опроса, проведенного в январе-феврале 2018 года на территории Ярославской области в сопоставлении с данными регулярных общероссийских исследований. Также использованы материалы 2-х экспертных опросов (среди представителей региональных и местных органов власти и среди руководителей и сотрудников некоммерческих организаций) и одного онлайн-опроса с участием только молодежи (т.е. с применением целевой выборки)

Для проведения количественного обследования населения была спроектирована многоступенчатая стратифицированная квотная выборка, репрезентирующая взрослое население Ярославской области в возрасте от 18 лет и старше. Общий объем выборки (647 респондентов) разделен на квоты в соответствии с распределением населения на территории Ярославской области.

Муниципальные образования, имеющие статус городского округа с населением свыше 100 тыс. человек, включены в выборку как самостоятельные статистические объекты. Всего в выборку включено 51 населенный пункт, в том числе города Ярославль и Рыбинск, 8 малых городов области, 41 сельский населенный пункт (сельские поселения, поселки городского типа, села, деревни). Выборочная совокупность репрезентативна для г. Ярославля, г. Рыбинска и области в целом. Уровень достоверности данных составляет в целом по области 95%, статистическая погрешность находится в рамках диапазона $\pm 4,7\%$. Количественный анализ данных проведен с помощью специализированного пакета программ SPSS.

Для проведения экспертных интервью были отобраны 60 сотрудников региональных и местных органов власти и 64 сотрудника (в т.ч. руководителя) некоммерческих и общественных организаций, в течение разного периода времени осуществляющих свою деятельность на территории Ярославской области.

Для выявления динамики отдельных показателей были использованы результаты исследований аналогичных анализируемых параметров 2016-2017 гг.

В целях расчета количественных показателей были использованы данные Федеральной службы государственной статистики Ярославской области [18].

Цитируемые общероссийские опросы представлены исследованием Левада-Центра. Опрос проведен 1 – 5 декабря 2017 года по репрезентативной всероссийской выборке городского и сельского населения среди 1600 человек в возрасте 18 лет и старше в 137 населенных пунктах 48 регионов страны. Исследование проводилось на дому у респондента методом личного интервью. Распределение ответов приводится в процентах от общего числа опрошенных вместе с данными предыдущих опросов. Статистическая погрешность при выборке 1600 человек (с вероятностью 0,95) не превышает: 3,4% для показателей, близких к 50%; 2,9% для показателей, близких к 25% / 75%; 2,0% для показателей, близких к 10% / 90%; 1,5% для показателей, близких к 5% / 95% [19].

Онлайн-диалог граждан с региональными и местными органами власти

Осознавая важность нового канала взаимодействия с обществом и в целях повышения открытости органов власти, создания равных условий для граждан в принятии управленческих решений (т.е. жизни общества), а также для получения дополнительных знаний от заинтересованных стейкхолдеров последние пять лет в субъектах России реализуются стратегия [20], концепция и различные программы по увеличению уровня информатизации общества, развития электронного правительства, т.е. применение информационных технологий (ИТ) для реализации механизмов оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Кроме этого, многие депутаты, руководители и сотрудники органов власти различного уровня, осознавая важность Интернета в современном российском обществе, заводят аккаунты в социальных сетях и ведут блоги.

На состоявшемся 13 октября 2017 года совете по региональной информатизации Минкомсвязь представила рейтинг регионов по развитию информационного общества в РФ на 2017 год. В нем Ярославская область заняла 12 место, улучшив свою позицию за год на 4 пункта. Первые три позиции в рейтинге 2017 году занимают Москва, Тюменская область и Ханты-Мансийский автономный округ [21].

Одним из ключевых признаков успешного внедрения информационно-коммуникационных технологий можно считать долю Интернет-пользователей, использующих для взаимодействия с органами власти различные онлайн сервисы и веб-сайты. Согласно проведенному опросу жителей Ярославской области, почти 26% Интернет-пользователей пользовались интернет-сервисами и веб-сайтами для взаимодействия с органами власти. В 2017 году воспользовались возможностью электронного обращения в орган власти – 13,6%, комментариями в блогах чиновников и депутатов – 8,1%, обсуждения законопроектов на официальных сайтах – 7,2%, сбора подписей под электронными петициями, обращениями в органы власти – 6,7%, опрос граждан на официальных сайтах органов власти – 2,8%, Интернет-конференции с чиновниками – 2,5% и т.п. (Рисунок 1).



Рис. 1. Распределение ответов участников массового опроса на вопрос: «Укажите, пожалуйста, какие формы взаимодействия с органами власти с использованием сети Интернет Вы использовали? (можно несколько ответов, но не более 3)»

При этом следует отметить неравномерное приобщение населения к использованию информационных технологий в диалоге с властью. Активнее всего к онлайн-сервисам и веб-сайтам при необходимости обращения в органы власти и/или конкретному чиновнику прибегают жители г. Рыбинска, малых городов и сельских населенных пунктов. Жители г. Ярославля, обладающие непосредственной близостью к зданиям органов государственной власти, чаще предпочитают традиционные методы диалога с муниципальными и государственными служащими.

Результаты массового опроса подтверждаются данными экспертного опроса представителей государственных и муниципальных органов власти, и дополняются информацией о субъекте инициирования действий в Интернете. Например, выяснилось, что сегодня для Ярославской области несвойственна интернет-активность незарегистрированных объединений граждан (Таблица 1).

Таблица 1. Распределение ответов экспертов (представителей власти) на вопрос: «Оцените, пожалуйста, насколько представлены в нашем регионе следующие формы гражданской активности»

Формы гражданской активности / степень представленности	Инициативные действия граждан в сети Интернет		Действия незарегистрированных объединений граждан		Деятельность зарегистрированных НКО	
	начало 2017	начало 2018	начало 2017	начало 2018	начало 2017	начало 2018
Слабо представлены или совсем отсутствуют	11,5%	15,3%	58,0%	59,6%	9,6%	16,9%
Представлены, но не имеют широкой популярности	53,8%	49,2%	38,0%	38,6%	55,8%	54,2%
Широко представлены	34,6%	35,6%	4,0%	1,8%	34,6%	28,8%



Рис. 2. Распределение ответов экспертов (представителей власти) на вопрос: «В какой степени действия граждан в Интернете (петиции, он-лайн обращения, флэш-мобы и пр.) воспринимаются должностными лицами (властью) как фактические проявления гражданской активности (сопоставимые с традиционными действиями)?»

Отношение должностных лиц Ярославской области к действиям граждан в Интернете (петиции, онлайн-обращения, флэш-мобы и пр.) достаточно серьезное. Абсолютным большинством служащих они признаются фактическими проявлениями гражданской активности (сопоставимые с традиционными действиями). За последние три года внимания власти к подобной активности граждан заметно усилилось. Если в 2016 году в ходе интервью говорили об отсутствии разницы между действиями граждан в Интернете и фактическими проявлениями гражданской активности 15,6% чиновников, то в 2018 году уже 36,7% (Рисунок 2). В 2016 году лишь отчасти признавали действия населения в Интернете реальными проявлениями гражданской активности 75,0% экспертов, в 2018 году 56,7%.

Соответственно и работу с инициативными действиями граждан в сети Интернет должностные лица считают целесообразным проводить методами, аналогичными с традиционными НКО (74,4%) или иными методами (16,3%). Считают нецелесообразным отдельно работать с гражданами в сети Интернет только 9,3% государственных и муниципальных служащих Ярославской области. Примерно в той же пропорции распределились ответы экспертов-представителей власти на вопрос о методах работы с незарегистрированных объединений граждан: 65,1% чиновников считают целесообразным проводить работу методами, аналогичными с традиционными НКО; 23,3% иными методами; выступают против всякого взаимодействия с подобными структурами 11,6% экспертов-чиновников.

Такое отношение власти к Интернет-активности оказало воздействие на формирование отношения части жителей Ярославской области к электронным обращениям, петициям и другими онлайн-сервисам. В сознании 28% пользователей Сети бытует мнение об особой эффективности Интернет в решении жизненных проблем. Еще 36,0% говорили об отсутствии зависимости результативности обращения в органы власти и способом его подачи. Особенно часто таких мнений придерживались те, кто хоть раз лично инициировал электронное обращение в органы власти, и/или собор подписи под электронными петициями, и/или оставлял свои комментарии в блогах чиновников (депутатов). Это дает нам право говорить о высокой результативности такого вида социально-политической активности в сети Интернет как распространение и донесение до представителей власти своей точки зрения.

Каждый пятый интернет-пользователь разделяет утверждение об особой надежности и эффективности «традиционных способов общения с государством» (19,9%). Среди них чаще всего встречались те, кто замыкается на поиске, получении и потреблении информации в Интернете и сами не готовы к каким-либо инициативным действиям. Еще 16% затруднились ответить на соответствующий вопрос (Рисунок 3).



Рис. 3. Распределение ответов участников массового опроса на вопрос: «На Ваш взгляд, взаимодействие граждан с органами власти посредством сети Интернет делает его эффективнее в решении проблем или нет?»

Подобный подход официальных лиц способствует ускорению внедрения информационно-коммуникационных технологий в межсекторное взаимодействие в Ярославской области, а также свидетельствует об удобстве данного формата общения для самих чиновников. И служащие, и представители третьего сектора практически в один голос говорили о том, что Интернет упрощает коммуникацию между субъектами гражданского общества и органами власти (83,1% и 88,7% соответственно).

Влияние сети Интернет на доступность государственных услуг и взаимодействие НКО и органов государственной и муниципальной власти

Отношение некоммерческих организаций и гражданских активистов с представителями властных структур всегда складывались непросто. Появление нового канала коммуникации между ними (сети Интернет) могло либо усилить противостояние и непонимание между ними, либо оказаться причиной сближения и роста взаимопонимания. Характер влияния Сети на межсекторное взаимодействие в Ярославской области помогли раскрыть опросы экспертов. Они дают основание говорить, что в Ярославской области использование возможностей Сети положительно повлияло на диалог между различными секторами общества. Каждая из сторон получила свои преимущества от появления и распространения сети интернет. Следовательно, Интернет оказывает благотворное влияние и на развитие гражданского общества в целом.

Обычные жители Ярославской области также признают, что после появления специальных онлайн сервисов государственные, муниципальные услуги и услуги общественных организаций стали более доступны для населения. Такого мнения придерживаются получатели электронных услуг, и те, кто ни разу не воспользовался Интернетом для этой цели.

Мнение обывателей о позитивном влиянии Интернета на доступность государственных и муниципальных услуг полностью разделяют представители органов власти и работники некоммерческих организаций.

Говоря об исключительной полезности сети Интернет для органов власти, большинство чиновников обращали внимание на упрощение процедуры регулирования, контроля сферы гражданского общества и гражданской активности. На этот факт в ходе экспертного интервью указали 60,0% представителей органов власти (Рисунок 4). И лишь только 10,0% назвали относительно новое средство коммуникации причиной возникновения дополнительных сложностей в сфере регулирования и контроля за ситуацией в гражданском обществе, активности граждан. Объясняя это отсутствием налаженного механизма, размытием ответственности за конкретные действия.

Кроме этого, по признанию представителей власти Сеть упрощает межведомственное взаимодействие при решении проблемных вопросов граждан и других субъектов гражданского общества, повышает эффективность информационной политики (Таблица 2). При этом практически не мешает трансляции необходимых государству ценностей.

Главными минусами от Интернета для власти, по признанию самой же власти, можно считать не 100% включение населения в Сеть, отсутствие регламентированного и стабильного алгоритма взаимодействия с гражданскими активистами и негативный контент.

С точки зрения интересов некоммерческих организаций и гражданских активистов, развитие сети Интернет в Ярославской области положительно повлияло на уровень доступности мер государственной поддержки НКО и гражданских инициатив, а также и популяризацию самих некоммерческих организаций и культуры гражданского участия, прививать ценности гражданской активности. В ходе опроса сообщили о росте значения некоммерческих организаций в процедуре принятия государственных решений (региональных, муниципальных) две трети экспертов-общественников (64,5%).

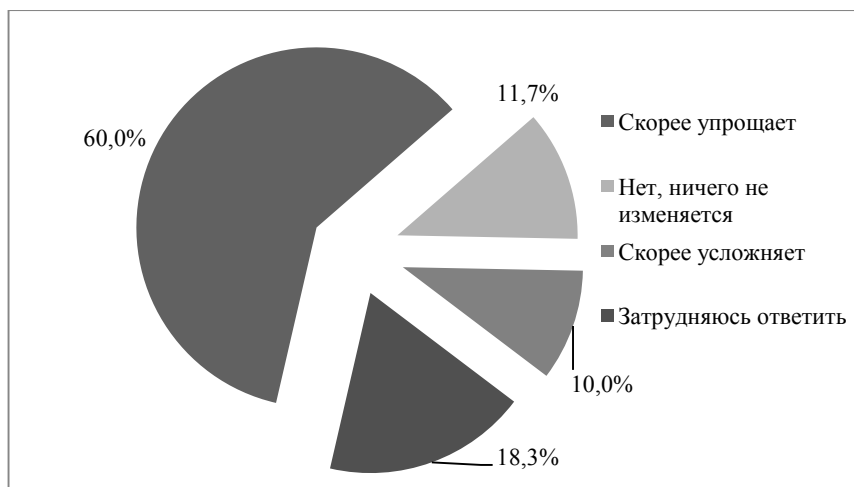


Рис. 4. Распределение ответов участников массового опроса на вопрос: «Как Вы считаете, с точки зрения интересов органов власти, развитие сети Интернет упрощает или усложняет процедуры регулирования, контроля сферы гражданского общества и гражданской активности?»

Таблица 2. Распределение ответов участников массового опроса на вопрос: «Оцените Вашу степень согласия со следующими утверждениями относительно влияния развития сети Интернет на работу органов государственной и муниципальной власти по 10-балльной шкале (1 – минимальная степень согласия, 10 – максимальная)?»

Утверждение	Средний балл
Развитие сети Интернет делает более доступными государственные и муниципальные услуги для граждан и юридических лиц, в том числе НКО	8,66
Развитие сети Интернет упрощает межведомственное взаимодействие при решении проблемных вопросов граждан и других субъектов гражданского общества	8,53
Развитие сети Интернет повышает эффективность информационной политики органов государственной и муниципальной власти	8,73
Развитие сети Интернет усложняет для органов власти трансляцию гражданскому обществу необходимых государству ценностей	3,85
Развитие сети Интернет делает маловостребованными таких традиционных «посредников» во взаимодействии власти и гражданского общества как НКО	4,19

В Ярославской области появление Интернета повлияло и на партнерские отношения между различными некоммерческими организациями, в частности, поспособствовало развитию кооперации и установлению партнерских отношений при решении проблемных вопросов.

Многие руководители и сотрудники некоммерческих организаций уверены в том, что Интернет оживил деятельность органов власти и заставил их искать новые подходы в работе с некоммерческим сектором, что положительно влияет на работу последних.

Интересно, что все вышеперечисленные положительные моменты влияния сети Интернет на межсекторное взаимодействие в Ярославской области произошли в условиях нехватки навыков работы в Сети, наблюдающейся и у представителей власти (69,4%), и у сотрудников некоммерческих организаций (77,0%).

Выводы

Результаты исследования демонстрируют повышение значимости форм Интернет-активности для сотрудников органов государственного и муниципального управления. Они все чаще не разделяют онлайн и оффлайн формы активности граждан. Это позволяет говорить о том, что постепенно нивелируются барьеры для выражения гражданской позиции, обращения в органы власти.

Как демонстрируют результаты проведенных исследований, Интернет расширил возможности своих пользователей:

- позволяет власти идти в ногу со временем;
- упрощает коммуникацию с субъектами гражданского общества (получение информации, доступность власти);
- сокращает материальные и временные издержки, бюрократические процедуры при получении государственных услуг, обращении граждан и общественных организаций в органы власти.

Исследования позволили выявить закономерность: обращавшиеся в органы власти посредством Интернет-каналов верят в их эффективность. Это позволяет говорить о том, что они позволили обращающимся получать желаемый результат. В результате можно прогнозировать дальнейшую активизацию использования Интернет-каналов коммуникации и взаимодействия.

Результаты проведенных опросов позволяют сделать вывод о том, что использование возможностей Сети положительно повлияло на диалог между различными секторами общества. Каждая из сторон получила свои преимущества от появления и распространения сети интернет. Следовательно, Интернет оказывает благотворное влияние и на развитие гражданского общества в целом.

Работа выполнена при финансовой поддержке РФФИ в рамках научно-исследовательского проекта №16-03-00394 а «Управление гражданской активностью на региональном уровне: инструменты и результаты (на примере Ярославской области)».

Литература

- [1] Pew Research Centre. 2006. 'Truly a World Wide Web: Globe Going Digital.' Pew Global Attitudes Project 2006: Washington D.C. URL: www.pewglobal.org (дата обращения: 12.12.2012).
- [2] Evans T. 2010. Social Networking Sites Have Transformed the Political Landscape, Network Conference Studies: URL: www.networkconference.netstudies.org/2010/04/social-networking-sites-havetransformed-the-political-landscape (дата обращения: 12.12.2012).
- [3] Juris J.S. Pleyers G.H. Alter-activism: Emerging Cultures of Participation among Young Global Justice Activists // *Journal of Youth Studies*. 2009. №12(1). P 57-75.
- [4] Cohen C., Kahne J. Participatory Politics: New Media and Youth Political Action. Chicago: MacArthur Research Network on Youth and Participatory Politics. 2012.
- [5] Palfrey J., Gasser U. Born Digital: Understanding the First Generation of Digital Natives. NY: Basic Books. 2008.
- [6] Rodriguez S. Making Sense of Social Change: Observing Collective Action in Networked Cultures // *Sociology Compass*. 2013. №7/12. P. 1053-1064.
- [7] Burt R.S. Brokerage and Closure. An Introduction to Social Capital. Oxford University Press, Oxford. 2005.
- [8] Lovejoy K., Saxton G.D. Information, community, and action: How nonprofit organizations use social media // *Journal of Computer-Mediated Communication*. 2012. №17. P. 337-353.
- [9] Castells M. Networks of Outrage and Hope: Social Movements in the Internet Age, Berkeley (CA): University of California Press. 2012.
- [10] Shirky C. Cognitive Surplus: Creativity and Generosity in a Connected Age. NY: Penguin Books, 2010.

- [11] Gil de Zuniga H., Jung N., Valenzuela S. Social media use for news and individuals' social capital, civic engagement and political participation // *Journal of Computer-Mediated Communication*. 2012. №17. P. 319-336.
- [12] Boulianne S. Does internet use affect engagement? A meta-analysis of research // *Political Communication*. 2009. № 26(2). P. 193-211.
- [13] Curran J. Mediations of democracy // Curran J., Gurevitch M. (eds) *Mass Media and Society*. 4th ed. NY; Oxford University Press Inc, 2005. P. 122-149.
- [14] Gilbert E., Karahalios K. Predicting tie strength with social media // CHI '09: Proceedings of the 27th annual SIGCHI conference on Human Factors in Computing Systems. NY: ACM Press. 2009. P. 211-220.
- [15] Papacharissi Z. *A networked self: Identity, community, and culture on social network sites*. NY: Routledge. 2010.
- [16] Володенков С.В. Политическая коммуникация как инструмент распределения власти в системе отношений «государство-общество» // *Государственное управление. Электронный вестник*. 2017. № 62. С. 104-118.
- [17] Morozov E. The brave new world of slacktivism. *Foreign Policy*. 2009. URL: http://neteffect.foreignpolicy.com/posts/2009/05/19/the_brave_new_world_of_slacktivism (дата обращения: 12.10.2015).
- [18] Официальная страница Федеральной службы государственной статистики. URL: <http://yar.gks.ru/> (дата обращения: 12.12.2012).
- [19] Официальный сайт «Левада-Центр». URL: <https://www.levada.ru/2018/01/18/polzovanie-internetom/> (дата обращения: 12.02.2018).
- [20] Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.01.2014 № 93-р. URL: <http://legalacts.ru/doc/rasporjzhenie-pravitelstva-rf-ot-30012014-n-93-r/> (дата обращения: 12.02.2018).
- [21] Экспертный центр электронного государства. URL: <http://d-russia.ru/minkomsvyaz-predstavila-rejting-informatizatsii-regionov-2017.html> (дата обращения: 12.02.2018).

Internet Forms of Communication and Interaction with Authorities in the Yaroslavl Region

A.V. Sokolov

Yaroslavl State University

The author analyzes in the article, based on three studies (a mass representative survey of the population of the Yaroslavl region, a survey of employees of state and municipal government bodies, as well as managers and employees of NGOs) the emerging practice of realizing the opportunities for on-line dialogue between citizens with regional and local authorities, the impact of the Internet on the availability of public services and the interaction of NGOs and state and municipal authorities.

Studies reveal the pattern: those who applying to the authorities through Internet channels believe in their effectiveness. This allows us to say that Internet channels allowed the applicants to get the desired result. As a result, it is possible to predict further activation of the use of Internet communication and interaction channels.

The results of the conducted surveys suggest that the use of the Network's capabilities has positively affected the dialogue between different sectors of society. Each of the dialogue's side has its advantages from the appearance and distribution of the Internet. Consequently, the Internet has a beneficial effect on the development of civil society in general.

Keywords: Internet, Yaroslavl region, communication, interaction, power, NGOs