муниципальное общеобразовательное учреждение

«ЛИЦЕЙ №9»

имени заслуженного учителя школы Российской Федерации А. Н. Неверова

Дзержинского района Волгограда

**Утверждено:**

Директор МОУ Лицей №9

\_\_\_\_\_\_ Жигульская И.В.

Приказ № \_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

**Магалиев Рамазан Рафаилович**

**11Б класс**

**Коммуникативные процессы в органах исполнительной власти: взаимодействие власти и населения в сети Интернет**

 (Индивидуальный проект)

Кафедра: Обществознание

 **Согласовано:**

 Зам. директора

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Соколова Е.В.

 «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

 Оценка\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

 Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Соколова Е.В.

Волгоград 2024

**Содержание**

Введение 3

**Глава 1. Теоретические основы коммуникативных процессов в управлении** 5

1.1.Понятие коммуникативного процесса 5

1.2.Система коммуникаций в органах исполнительной власти 7

1.3.Коммуникативное взаимодействие власти и населения с использованием сети Интернет 9

Вывод по 1 главе 11

**Глава 2. Практическое исследование 12**

2.1.Анализ деятельности исследуемого комитета 12

2.2.Контент-анализ официального сайта комитета 15

2.3.Исследование посещаемости сайта комитета 17

2.4.Исследование технологии обратной связи: обращений граждан 19

2.5.Совершенствование взаимодействия комитета и населения с использованием сети Интернет 21

Вывод по 2 главе 25

Заключение 26

Список использованных источников и литературы 28

Приложения 30

**Введение**

**Актуальность исследования**

Современный мир обладает развитой сетью коммуникаций, где основополагающую роль занимает сеть Интернет. Исследовательская работа посвящена изучению коммуникативных процессов в органах исполнительной власти в области организации и ведении официального сайта органа власти в сети Интернет. Чертой глобальной сети Интернет является ограниченность в нем традиционного межличностного общения в конкретном месте и в конкретное время. Этот факт привел к тому, что традиционные коммуникации в органах исполнительной власти адаптировались к новым условиям взаимодействия субъектов, к возникновению новых онлайн-технологий, одним из которых является официальный сайт органа исполнительной власти.

В изучении взаимодействия органов исполнительной власти и общественности в сети Интернет тема остается недостаточно исследована и требует научного обоснования, что и определило **проблему исследования.**

**Цель исследования** – проанализировать коммуникативные процессы в органах исполнительной власти с использованием сети Интернет для разработки практических рекомендаций по их совершенствованию.

**Задачи исследования**:

* изучить теоретические основы коммуникативных процессов в управлении;
* провести практическое исследование по изучению коммуникативных процессов в органе исполнительной власти;
* создать буклеты для популяризации официального сайта комитета.

**Объектом исследования** является коммуникативные процессы органа исполнительной власти

**Предметом исследования** является управление коммуникативными процессами в органе исполнительной власти

**Гипотеза**: официальный сайт органа исполнительной власти является неотъемлемой технологий виртуального взаимодействия населения и власти.

**Основные этапы исследования:**

1. Раскрыть понятие коммуникативного процесса;
2. Описать систему коммуникаций в органах исполнительной власти;
3. Изучить коммуникативное взаимодействие власти и населения с использованием сети Интернет;
4. Проанализировать деятельность комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области;
5. Охарактеризовать коммуникативное взаимодействие комитета с населением (на примере контент-анализа официального сайта комитета);
6. Выявить направления совершенствования взаимодействия комитета и населения с использованием сети Интернет;

**Методы исследования:** анализ научной и методической литературы, анализ официальных документов, анализ статистических данных, описание и объяснение полученных результатов, контент-анализ сайта.

**Научная новизна** исследования представлена контент-анализом сайта комитета по новой федеральной методике оценки сайтов.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в раскрытии теоретической базы относительно коммуникативных процессов органов исполнительной власти; в подведении к понятию онлайн-коммуникации органа исполнительной власти и населения.

**Практическая значимость исследования** выражается в проведении контент-анализа сайта органа власти, на результаты которого в дальнейшем могут опираться представители органов исполнительной власти для улучшения коммуникативного взаимодействия с населением.

**Основными источниками получения информации являются** труды представителей различных научных направлений и школ, таких как: Н.Лумана , Г.Лассуэла , Р.О.Якобсона и др., а также нормативно-правовые акты РФ, нормативно-правовые акты органов Волгоградской области и локальные акты исследуемого комитета.

**Глава 1. Теоретические основы коммуникативных процессов в управлении**

**1.1. Понятие коммуникативного процесса**

Важным условием существования любой организации независимо от того, коммерческая она или государственная, является координированная совместная деятельность ее сотрудников для достижения поставленной цели. Совместная деятельность сотрудников выражена в системе приема, передачи и обработки информации, т.е. в системе обмена информацией. Для того чтобы управленческая деятельность была эффективной, а результат всех выбранных мероприятий соответствовал ожиданиям, нужно развивать эту систему и обеспечивать синхронность и корректность понимания передаваемой информации.

Система обмена информацией является основой в определении коммуникации. Существует множество подходов различных исследователей к определению данного термина, проанализируем некоторые их них.

Рассмотрим определение немецкого социолога Никласа Лумана, который определял коммуникацию как триединство информации, сообщения и понимания.[[1]](#footnote-1) То есть ученый говорил, что коммуникация существует при наличии некой информации, сформулированного сообщения этой информации и понимания (непонимания) передаваемого сообщения и его дальнейшего восприятия человеком.

«Наиболее подходящий способ описания коммуникативного акта состоит в том, чтобы ответить на следующие вопросы: Кто? Что сообщает? По какому каналу? Кому? С каким результатом?»[[2]](#footnote-2) — так представлял коммуникацию более полвека назад американский политолог Г. Лассуэл . В данном случае, исследователь подошел к изучению процесса путем рассмотрения его составных элементов.

В определении М.Ю. Коноваленко «коммуникация как процесс представляет собой обмен смысловой информации между людьми, при котором сообщение или сигнал в виде скомпонованных определенным образов знаков или символов передается целенаправленно, принимается избирательно в соответствии с определенными правилами, независимо от того, приводит ли этот процесс к ожидаемому результату»[[3]](#footnote-3). Из этого определения мы понимаем, что происходит не просто обмен информацией, происходит целенаправленная передача смыслового сообщения, которое, может быть, и не принято получателем.

Можно обратить внимание, что во всех понятиях подчеркивается процессуальность и информативность коммуникативного явления. Процессуальность здесь выражается в обмене, передаче и распространении информации.

Коммуникативный процесс представляет собой совокупность взаимно обусловленных элементов. Для раскрытия сущности процесса, целесообразно будет рассмотреть их по отдельности. Согласно таблице [[4]](#footnote-4) в коммуникативном процессе традиционно выделяют четыре элемента – отправитель информации, информация, каналы передачи информации и получатель информации. Каждый элемент выполняет определенные задачи, поэтому отсутствие одного из них недопустимо, в противном случае, коммуникация не состоится.

Посредством проделанной нами работы в данном параграфе, мы определили, что понимается под коммуникацией, а так же из каких элементов этот процесс состоит. Так, коммуникацию следует понимать как целенаправленный процесс обмена информацией (сообщениями) между двумя людьми или группами лиц посредством различных коммуникативных средств.

**1.2. Система коммуникаций в органах исполнительной власти**

Сложившаяся сложная внешнеполитическая ситуация позволяет предъявить еще более высокие требования к системе коммуникаций органов исполнительной власти. Поскольку именно органам исполнительной власти отводится наиболее важная роль в области внешней политики.

Для раскрытия системы коммуникаций в органах исполнительной власти определим, что представляет собой исполнительная ветвь власти. Исполнительная ветвь российской власти представлена как самостоятельная и независимая власть в государстве, которая включает в себя механизмы правительственного характера (организационные и функциональные) для выполнения функции государственной политики. Органом публичной власти, который возглавляет систему исполнительной власти в России, является Правительство РФ[[5]](#footnote-5).

Коммуникативная система в органах государственной власти представляет собой систему деловых коммуникаций на внутреннем и внешнем уровне, которая реализуется с целью обеспечения выполнения ими рассмотренных выше функций.

Так как функции органов исполнительной власти государства реализуются на основе их взаимодействия как с внешним миром (населением), так и внутри своих обособленных систем, можно выделять два вида коммуникаций в рассматриваемых органах: внутренние и внешние коммуникации.

Внутренние коммуникации представлены в виде горизонтальных и вертикальных типов связи государственных служащих, а также степени их участия в выполнении поставленных перед органом задач[[6]](#footnote-6).

Вертикальные коммуникации подразумевают движение информации от одного уровня к другому, которые устанавливаются между руководителями и подчиненными. В зависимости от направления различают восходящие или нисходящие коммуникации.

 Горизонтальные коммуникации осуществляется между лицами, которые находятся на одном уровне иерархии, между разными отделами органа власти (например, между руководителями отделов правового обеспечения, рекламной деятельности, планирования и других).

Коммуникативные процессы органов исполнительной власти с внешней средой направлены на создание социальных связей и обладают специфичными особенностями. Внешними коммуникантами в данном случае являются: граждане, общественные объединения, представители СМИ и т.п. Основными задачами данного взаимодействия являются поддержание и расширение контактов с обществом, информирование общественности о деятельности исполнительных органов власти, изучение общественного мнения, а также анализ общественной реакции на действия должностных лиц органа исполнительной власти в целом.

Все коммуникации в органах исполнительной власти можно разделить на формальные и неформальные. Главное отличие формальных коммуникаций от неформальных – их документированность: письменная и/или электронная, регламентированная утвержденными инструкциями форма. Таким образом, к формальным видам коммуникации относят документооборот – процесс движения документов в организации с момента их создания или получения до момента их отправления.

Неформальные коммуникации в органе представлены в виде взаимодействия между сотрудниками, не контролируемые извне. Канал передачи информации неофициален и данные, которые передаются по нему, не всегда имеют достоверный характер. К такому виду информационного взаимодействия относят: слухи, информацию «из уст в уста» и др.

Таким образом, система коммуникаций в органах исполнительной власти представлена в виде объединенных взаимосвязанных и взаимообусловленных между собой и внешней средой коммуникативных потоков в коммуникативный процесс посредством коммуникативных средств и технологий.

**1.3.Коммуникативное взаимодействие власти и населения с использованием сети Интернет**

Возможности сети интернет в настоящее время не перестают расти. Они связаны как с процессом построения диалога между властью и обществом, так и с процессом построения слаженной системы внутренней коммуникации в органах исполнительной власти.

Для изучения организации коммуникативного взаимодействия власти и населения в сети Интернет, необходимо раскрыть природу субъекта власти, который реализует данную задачу. Таким субъектом является – служба по связям с общественностью.

Связи с общественностью (Public Relations) является направлением коммуникативных процессов и представляет собой деятельность управленческого характера, которая ориентирована на установление взаимовыгодных и слаженных отношений между органом исполнительной власти и общественностью.

К информационным технологиям, делающих работу специалистов по связям с общественностью органов власти в сети эффективной, можно отнести следующие:

1.Организация официальных сайтов органов исполнительной власти;

Так, официальный сайт органа государственной власти – сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", который содержит информацию об основной деятельности органа власти, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат соответствующему органу исполнительной власти[[7]](#footnote-7). Законодательством может быть также предусмотрено создание единого портала субъекта РФ, где размещаются официальные сайты нескольких органов государственной власти.

2.Электронная почта – распространение информации внутри органа власти, рассылка информационных бюллетеней, связь с журналистами и др.;

3.Ведение официальных аккаунтов органов исполнительной власти в социальных сетях.

В настоящий момент, в связи с вступлением в силу Постановления Губернатора Волгоградской области о создании и ведении аккаунтов органов исполнительной власти в социальных сетях от 18 апреля 2022 года, органы исполнительной власти обязаны вести аккаунты в социальных сетях[[8]](#footnote-8).

4.Взаимодействие власти с представителями СМИ.

Широкое использование интернета в организации внешних и внутренних коммуникаций – залог результативной кадровой работы, а также эффективного управления в органах государственной власти[[9]](#footnote-9).

В заключение можно отметить, что служба по связям с общественностью является важным субъектом взаимодействия власти и населения в сети Интернет. Public Relations обеспечивает выполнение инфраструктурной роли успешной организации государственного и муниципального управления, оптимизируя механизм принятия управленческих решений. Выявленные технологии взаимодействия осуществляются в современном мире с использованием информационной-телекоммуникационной сети Интернет.

**Вывод по 1 главе**

Обобщая рассмотренную в главе информацию, необходимо отметить, что коммуникации обладают определяющим значением в управлении, представляя собой необходимые средства для разработки и исполнения управленческих решений, осуществления обратной связи и регулирования целей и задач деятельности органа государственной власти. Обеспечивать процесс передачи информации в органах власти позволяют определенные технологии управления. Основным инструментом эффективных коммуникативных процессов в органе власти является Интернет. Применение технологий и ресурсов сети Интернет используется и для перечня методов и способов взаимодействия населения и власти, и для организации внутренних коммуникаций в органах исполнительной власти.

**Глава 2. Практическое исследование**

**2.1.Анализ деятельности исследуемого комитета**

Одним их отраслевых, функциональных и территориальных органов исполнительной власти Волгоградской области является комитет по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области.

Комитет по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области является органом исполнительной власти Волгоградской области, который участвует в проведении единой государственной политики по вопросам организации местного самоуправления, а также организации взаимодействия Губернатора и Администрации Волгоградской области с некоммерческими организациями, в частности с политическими партиями и организациями ветеранов, участвует в проведении государственной информационной политики на территории субъекта в сфере средств массовой информации и массовых коммуникаций, развития информационных ресурсов, печати, издательской, полиграфической деятельности, распространения печатной продукции. Официальное сокращение - Облкомтерполитики.

В своей деятельности комитет руководствуется Конституцией РФ, ФКЗ, ФЗ, указами и распоряжениями Президента РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства РФ, Уставом Волгоградской области, законами Волгоградской области, постановлениями и распоряжениями Губернатора Волгоградской области, постановлениями Администрации Волгоградской области, а также положением о Комитете по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики[[10]](#footnote-10).

Безусловно, деятельность организации регламентируют и локальные нормативно-правовые акты – внутренние документы, которые регулируют трудовую деятельность сотрудников организации в пределах компетенции организации. Например, таким локальным актом является Положение об управлении общественных связей комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области.

Для определения основной деятельности комитета, обратимся к положению о комитете, согласно которому полномочия органа власти условно можно разделить по четырем сферам:

* полномочия в сфере организации местного самоуправления Волгоградской области;
* полномочия в сфере внутренней политики Волгоградской области;
* полномочия в сфере организации взаимодействия Губернатора Волгоградской области и Администрации Волгоградской области с НКО, с политическими партиями;
* полномочия в сфере информационной политики Волгоградской области.

Важно заметить, что все полномочия комитета требуют обязательное коммуникативное взаимодействие и с населением, и органов исполнительной власти между собой.

Помимо основной своей деятельности, Облкомтерполитики, как и любой другой комитет, взаимодействует с подведомственными ему организациями. Так, на сайте органа власти в разделе «Подведомственные организации» указывается, что под руководством комитета находится государственное бюджетное учреждение «Региональный информационно - аналитический центр» (сокращенно - РИАЦ)[[11]](#footnote-11). Государственное учреждение проводит государственную политику в сфере средств массовых коммуникаций и массовых коммуникаций, развития информационных ресурсов, печати, издательской, полиграфической деятельности, распространения книжной и иной печатной продукции, а также обеспечивает взаимодействие Губернатора Волгоградской области и Администрации Волгоградской области с некоммерческими организациями.

Организационная структура комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области представлена в приложении[[12]](#footnote-12).Так, можно отметить, что организация управления в комитете представлена в виде линейно-функциональный структуры управления.

На первом уровне управления находится непосредственно председатель комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области — Михаил Николаевич Битюцкий. Председатель комитета руководит деятельностью комитета и несет персональную ответственность за реализацию единой политики в установленной сфере деятельности комитета. На следующем уровне располагаются заместители председателя комитета, начальники управлений – В. А. Головин, О. В. Жмак, А. П. Мельниченко, Г. В. Завгородняя. На третьем уровне управления находятся начальники отделов (секторов), которые назначаются и освобождаются от занимаемой должности председателем комитета. И на последних трех уровнях располагаются сотрудники структурных подразделений управлений: начальники отделов, старшие консультанты и консультанты структурных подразделений, которые непосредственно подчиняются начальнику отдела.

Отношения между звеньями управления в структуре поддерживаются благодаря внутренним коммуникациям, которые, как мы отметили в теоретической части работы, принято подразделять на горизонтальные и вертикальные коммуникации.

Таким образом, комитет по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области является органом исполнительной власти, главной деятельностью которого является организация коммуникативного взаимодействия, как с населением (гражданами, НКО, политическими партиями и др.), так и с органами государственной и муниципальной власти между собой. Глубокое изучение и анализ коммуникативных процессов и технологий коммуникативного взаимодействия позволит полностью раскрыть степень организации данных процессов в органе исполнительной власти Волгоградской области, а также выявить проблемы и пути совершенствования.

**2.2.Контент-анализ официального сайта комитета**

Для изучения коммуникативного процесса комитета нами будут проанализированы технологии виртуального взаимодействия, предполагающие перманентное присутствие представителей власти и общественности в виртуальном пространстве сети интернет[[13]](#footnote-13). Актуальным направлением виртуального взаимодействия в сети интернет является обеспечение функционирования специализированной информационной системы – официального сайта органа власти.

Широкий спектр коммуникационных инструментов, которыми обладают граждане для получения информации, представляет собой открытость информации. Таким образом, для оценки официального сайта комитета за основу была взята методика оценки информации на сайтах ФОИВ, в основе которой лежит экспертный контент-анализ.[[14]](#footnote-14)

Оценка сайта была представлена по 8 блокам и 27 критериям. Каждый блок включает в себя отдельный набор критериев оценки и имеет свою балльную шкалу[[15]](#footnote-15).

Результаты исследования показали все недочеты и достоинства открытости и доступности официального сайта комитета. Так, по 1-ому баллу было присвоено сайту комитета за наличие «информации о нормотворческой деятельности», «информации об участии ОИВ в программах». Это позволило сделать вывод о том, что на сайте достаточно высокий уровень правовой базы данных.

К положительным сторонам сайта также стоит отнести наличие полной и достоверной контактной информации о работе комитета в целом. В разделе «контакты», «структура» размещена контактная информация комитета в целом, а также отдельно всех сотрудников органа власти, их номер для связи по телефону и электронная почта. Этому свидетельствует максимально высокие баллы за блок «общая информация об ОИВ» – 13 баллов (из 15 возможных). Однако 0 – баллов получили такие критерии, как: «наличие контактов пресс-службы», «наличие возможности определить дату и время размещения информации, а также «наличие возможности определить дату и время последнего изменения информации». Это определило невозможность оценки последовательности и адекватности обновлений информации на сайте.

Среди недостатков выделим неполноту информации о деятельности комитета или ее отсутствие. Так, 0,5 – баллов (из возможного 1 балла) получил блок наличия «информации о результатах проверок, проведенных в ОИВ». На сайте комитета отсутствует информация о правилах, соблюдение которых является предметом проводимых проверок в комитете.

В процессе анализа информации было также замечено несоответствие информации на разных страницах сайта. В разделе «контакты» размещена вся необходимая информация для организации личного приема граждан. Так, в разделе «обращения», на странице «порядок и время приема» размещена идентичная информация о порядке проведения личного приема граждан, где вся информация зачеркнута. Невнимательность специалистов обеспечивающих сайт необходимой информацией вводит пользователей в заблуждение.

Важным блоком, показывающий уровень процесса взаимодействия с сайтом комитета, является блок «пользовательский опыт», который был оценен на 1 балл из возможных 4-х баллов. Причиной такой низкой оценки является то, что на поиск информации для проведения контент-анализа было затрачено большое количество времени (более 30 мин). Это выражено в первую очередь неудобной навигацией по сайту, отсутствием инструкции по использованию сайта. Критерий «читабельность текстов на сайте» был оценен на 1 балл (из возможных 2) из-за сложного языка ведения сайта, а также наличием названий разделов с сокращениями, которые могут быть непонятны отдельным категориям населения. Так, например не всем известно, что раздел «ГОиЧС» расшифровывается как «гражданская оборона и чрезвычайные ситуации».

Большинство критериев позволяет отнести сайт к каналу внешней коммуникации, однако, безусловно, сайт – это и внутренние коммуникации. Так, к критерию об использовании сайта для организации внутренних коммуникаций можно отнести блок критериев об информации о кадровом обеспечении.

Таким образом, из возможных 24 баллов, проведенный контент-анализ, позволил оценить сайт на 18,5 баллов, что составило 77,08%.В связи с этим, можно сделать вывод о высоком уровне прозрачности (доступности информации) деятельности комитета, а также о высоком уровне политической коммуникации комитета и общественности. Однако стоит отметить, что он недостаточно удобен в организации системы навигации, в частности, для людей с ограниченными возможностями.

**2.3.Исследование посещаемости сайта комитета**

Особого внимания требует учет такого показателя как посещаемость сайта, поскольку именно статистика посещаемости сайта позволяет оценить эффективность работы сайта и качества аудитории. Для анализа количества людей, посещающих сайт, была использована система HotLog – система интернет-статистики компании «ИнфоСтарз»[[16]](#footnote-16). Она предоставляет собой сервис расчета статистики посещаемости веб-сайта на основе данных, полученных от установленного на веб-сайте специального счетчика посещений, который располагается нижнем правом углу сайта. Таблица о посещаемости официального портала Волгоградской области с 1 ноября 2023 г. по 15 ноября 2023 г. представлена в приложении[[17]](#footnote-17).

С использованием данных из таблицы, нами была определена динамика посещаемости официального портала с 1 ноября 2023 г. по 15 ноября 2023 г., представленная на рисунке ниже (рис.1)

Рисунок 1. Динамика посещаемости официального портала Волгоградской области на период с 1 ноября 2023 г. по 15 ноября 2023 г.[[18]](#footnote-18)

Как видно из диаграммы, портал администрации Волгоградской области посещает небольшое количество людей в отношении к числу жителей Волгоградской области. Наибольшее количество посещений наблюдается на период праздничных дней. Это связано в основном с тем, что население обращается к сайтам для получения новостной информации о мероприятиях, планируемых провести в праздничные дни, а также, например, о поздравлении Губернатора Волгоградской области, волгоградцев и гостей Волгограда.

**2.4.Исследование технологии обратной связи: обращений граждан**

Большое внимание на официальном портале органа государственной власти уделяют такому инструменту управления коммуникативными процессами как работа с обращениями граждан, расценивая эту сферу социальных отношений как один из важнейших каналов обратной связи органов государственной власти с населением. Раздел «обращения граждан» присутствует на сайте любого органа исполнительной власти.

Граждане Волгоградской области активно используют свое конституционное право на обращения в органы государственной власти. За 2022 год (по состоянию на 1 января 2023 года) в комитет поступило 2314 обращений граждан и организаций[[19]](#footnote-19), в том числе 89% из них – обращения с использованием сети Интернет (официального сайта органа власти).

Все обращения в комитет поступают через Администрацию Волгоградской области. Обращения в электронной форме (Интернет-обращения) поступают в отдел по работе с обращениями граждан через раздел «Обращения» путем заполнения гражданином специальной формы, которая содержит все необходимые реквизиты, а также через электронную почту, которая указана на сайте.

Технология обратной связи с гражданами утверждена приказом комитета[[20]](#footnote-20) и организована следующим образом. Все обращения, которые поступают в комитет, подлежат регистрации в данной системе в стандартном образе в течение трех дней с момента их поступления. После регистрации обращений, реализуется процедура рассмотрения обращения, подготовка ответа гражданину с учетом указанных в законе сроков. Все обращения заносятся в электронную базу, которую сотрудники в дальнейшем используют для формирования статистического отчета по обращениям, размещаемого на официальном сайте.

Динамику количества обращений граждан в Облкомполитики за последние четыре года можно наблюдать на рисунке ниже (рис.2).

Рисунок 2. Динамика обращений граждан в комитет на 2019-2022 гг.: письменные и электронные обращения[[21]](#footnote-21).

Из диаграммы можно заметить рост количества электронных обращений с 2019 года на 2020 год и снижение количества письменных обращений. Это обусловлено изменениями, произошедшими в Волгоградской области на тот период, а именно организацией санитарно-эпидемиологического благополучия населения в связи со вспышкой коронавирусной инфекции (введение на территории режима повышенной готовности, обеспечения средствами индивидуальной защиты и др.). Большое количество обращений в 2020 году касалось перевода Волгоградской области на московское время. В конце 2022 года и первом полугодии 2023 в комитет поступило большое количество обращений по вопросу переименования Волгограда в Сталинград, а также по вопросам реализации мер правовой и социальной защиты военнослужащих (участников СВО) и их семей. Таким образом, можно отметить, что в 2020 году граждане стали чаще обращаться в интернет-приемную на официальном сайте в связи с переводом основной деятельности органов власти на дистанционную форму, и к 2022-23 году тенденция сохранилась, поскольку данный способ взаимодействия практически не требует временных затрат.

Помимо обращений граждан, сайт обладает таким инструментом коммуникаций с населением, как раздел «Сообщить о проблеме». Данный раздел функционирует для того, чтобы граждане могли направлять обращения, связанные с решением определенных проблем. Чтобы сообщить о проблеме через виджет или приложение, необходимо авторизоваться через аккаунт портала «Госуслуг» и описать ситуацию.

**2.5.Совершенствование взаимодействия комитета и населения с использованием сети Интернет**

Методика оценка сайтов позволила выявить следующие недостатки в организации работы официального сайта, а именно, такие как: неполнота информации и ее противоречивость; использование в названиях разделов сложного языка, сокращений и аббревиатур; отсутствие возможности наблюдения за датой обновления информации; отсутствие контактов на социальные сети; низкая посещаемость сайта; технические проблемы: неактивные ссылки, длительная загрузка страниц.

В связи с этим, целесообразным является выбор таких рекомендаций для совершенствования сайта комитета как:

1. Сопровождать информацию во всех разделах датой размещения и обновления.

 В большинстве случаев дата и время публикации размещаются только в разделах с новостями, в то время как не менее важной является информация об актуальности других сведений о работе госоргана: регламентов, описаний различных процедур, планов и отчетов. Актуальная информация на сайте с психологической точки зрения внушает доверие у ее посетителей.

2. Избегать сложного языка.

 Нужно ограничить в текстах обилие сложных и составных предложений с множеством запятых, длинных многосоставных слов, слов с тяжелым смыслом для восприятия, а также сложных аббревиатур. Канцелярский язык может быть использован только в крайних случаях, когда для выражения той же информации отсутствуют аналоги литературного языка.

 Данная проблема кажется незначительной, однако она играет большую роль в организации коммуникативного взаимодействия. Так, например, по причине того, что в разделе «полномочия» на сайте информация представлена в сложном для понимания и восприятия виде, население не сможет определить основной вид деятельности комитета. Безусловно, полностью ознакомиться с деятельностью комитета можно пересмотрев все разделы и отчеты о деятельности, однако большинство людей не терпеливы в поиске информации и обращаются только к одной-двум ссылкам. Тем самым, не разобравшись в сфере деятельности комитета, гражданин будет обращаться в письменном или электронном виде с вопросами, которые не будут входить в круг вопросов деятельности комитета. А это приведет к длительности решения его вопросов и временным затратам комитета, связанные с перенаправлением обращений в другие органы исполнительной власти, что будет уводить концентрацию внимания сотрудников комитета от основных, более важных его задач.

3.Добавить онлайн-чат общения с населением на сайте.

Онлайн-чат (или онлайн-консультант) — это программное обеспечение, позволяющее обеспечивать консультирование для пользователей сайта в режиме онлайн. Ее преимуществами являются: мгновенная и бесплатная коммуникация. Онлайн-чаты показывают открытость органа власти и его неравнодушие к пользователям сайта. Создание такой технологии взаимодействия обусловлена наличием проблемы в длительности порядка рассмотрения обращения граждан. Так, например, общий срок рассмотрения обращения гражданина составляет 30 дней со дня его регистрации, а вопросы в них могут быть информационного характера, которые требуют быстрый ответ. Здесь использование онлайн-чата будет актуальным.

4.Создать чат-боты в мессенджерах Telegram и Viber.

Альтернативным вариантом онлайн-чата на сайте будет создание чат-ботов в мессенджерах Telegram и Viber, которым граждане могут направлять обращение или жалобу по вопросам комитета и в нем же получить официальный оперативный ответ в течение 24 часов. Подобного рода чаты запущены в пилотном режиме в 10 субъектах РФ, а именно в ЯНАО, Ростовской, Калужской, Омской, Тульской, Пермской области и др. Для каждого региона создан особенный чат-бот, который интегрирован с системой "Инцидент Менеджмент", а также со справочной информацией и возможностью получить ответ или решить проблему. К обращениям можно прикреплять все необходимые документы и фото. Данная рекомендация, безусловно, улучшит процесс взаимодействие населения и органа власти, поскольку в настоящий момент, наблюдается массовый переход людей в такую социальную сеть, как, Telegram.

5.Создать аккаунт комитета в социальной сети «Одноклассники».

В докладе "Открытость государства в России-2022", подготовленном Счетной палатой совместно с АНО "Инфокультура" и Центром перспективных управленческих решений отмечено, что социальная сеть «Одноклассники» является самой невостребованной среди органов исполнительной власти. Однако, по свежим данным компании Mediascope, аудитория социальной сети «Одноклассников» достигает 42 миллиона человек в месяц[[22]](#footnote-22), а наиболее востребована данная социальная сеть среди людей в возрасте 31-45 лет[[23]](#footnote-23), а это самая экономически активная категория людей в России.

6.Предоставить доступ к технологии обратной связи «Сообщить о проблеме» нескольким специалистам отдела информационного взаимодействия со СМИ.

Проблема заключается в том, что в случае временного отсутствия сотрудника (болезнь), его обязанности в данном вопросе никому не переходят, а это в свою очередь приводит к временным затратам в решении проблем граждан.

8.Технически оптимизировать сайт.

В ходе проведения оценки, на поиск информации понадобилось значительное время, что связанно в первую очередь с медленной скоростью загрузки страниц. Так, согласно исследованиям Mobile Load Time and User Abandonment компании по тестированию веб-сайтов и веб-приложений SOASTA, 53% мобильных пользователей покидают сайт, если его полная загрузка занимает более 3 секунд времени. Более того, около 83% опрошенных ответили, что медленная скорость сайта оставляет у них негативное впечатление об организации[[24]](#footnote-24). Поэтому, комитету рекомендуется оптимизировать время загрузки сайтов, а также проследить за тем, чтобы все ссылки находились в рабочем состоянии.

9.Популяризировать официальный сайт комитета в муниципальных районах.

Как можно заметить, посещаемость официального портала относительно пользователей сети Интернет достаточно низкая. Это связано в первую очередь с уровнем ведения официального сайта органом исполнительной власти, а также с неправильно выбранной маркетинговой стратегией продвижения сайта или ее отсутствие. Несмотря на широкое распространение электронной рекламы посредством интернет-сети, дополнительным инструментом по продвижению услуг, а в нашем случае, официального сайта, является печатный вид рекламы: буклеты, брошюры. Таким образом, мы разработали пример дизайна буклетов для привлечения население к деятельности комитета через официальный сайт.[[25]](#footnote-25)

Таким образом, проанализировав основные аспекты коммуникативного процесса в комитете через анализ официального сайта, нами были предложены рекомендации, направленные на оптимизацию процесса обмена информацией между органом исполнительной власти и общественностью, а также на повышение уровня открытости органа власти.

**Вывод по 2 главе**

Официальный сайт комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области является каналом внутренней и внешней коммуникации, источником полной и достоверной официальной информации о деятельности регионального органа власти. Практическое исследование, проведенное в виде контент-анализа сайта комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области по федеральной методике, позволило дать высокую оценку открытости комитета, что позволяет также оценить, в первую очередь, уровень управления внешними коммуникативными процессами органа исполнительной власти. Однако, несмотря на это, в организации коммуникативных процессов следует уделить внимание направлениям их совершенствования. Нами были разработаны практические рекомендации, среди которых можно выделить рекомендации по технической и содержательной оптимизации сайта, по ведению социальных сетей и др. Комитету необходимо учесть все рекомендации, предложенные в ходе исследования и совершенствовать способы управления коммуникативными процессами в сети интернет.

**Заключение**

В индивидуальном проекте было проведено исследование современных инструментов и способов управления коммуникативными процессами в органе исполнительной власти через официальный сайт органа власти. Как результат, важно отметить, что в исследовании удалось достаточно подробно раскрыть широкий круг теоретических и научно-практических представлений отечественных и зарубежный авторов по данной тематике.

В современном мире официальный сайт органа исполнительной власти – это канал внутренней и внешней коммуникации. Он является необходимым инструментом информирования граждан о своей деятельности, инструментом взаимодействия с населением и оказания ему определенных услуг.

Анализируя выполнение задач, поставленных в настоящей работе, отметим следующее.

Решение первой задачи, которая заключалась в изучении теоретических основх коммуникативных процессов в управлении, позволило дать определение понятию коммуникаций в процессе управления. Так, коммуникация – это целенаправленный процесс обмена информацией между двумя субъектами с использованием различных коммуникативных технологий.

Вторая задача заключалась в практическом исследовании коммуникативных процессов в органе исполнительной власти. Контен-анализ проведенный для решения этой задачи, позволил нам выделить такие инструменты коммуникативного процесса как организация официального сайта, ведение аккаунта в социальной сети «ВКонтакте», инструменты обратной связи (с использованием сайта): обращения граждан и раздел «сообщить о проблеме».

Третьей задачей являлось выявление направлений совершенствования коммуникативных процессов в комитете с использованием сети интернет. В результате решения данной задачи, нами была приведена характеристика данных проблем и разработаны рекомендации по их устранению. Так, управлению информационной политики комитета следует проводить постоянный мониторинг сайта на наличие ошибок, отслеживать динамику посещаемости сайта, развивать направление консультационных услуг в реальном режиме времени, расширять онлайн-услуги путем создания аккаунтов в различных социальных сетях, а также популяризовать официальный сайт комитета среди населения области.

Результаты исследования позволяют считать задачи полностью решенными, что подтверждает достижение цели индивидуального проекта.

**Список использованных источников и литературы**

1. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) / Российская Федерация. Конституция (1993).
2. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный Закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (с изменениями на 30 апреля 2021 года. – Ст.1.
3. Об обеспечении создания и ведения аккаунтов органов исполнительной власти Волгоградской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организации работы органов исполнительной власти Волгоградской области с сообщениями из открытых источников информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет : Постановление Губернатора Волгоградской области от 18.04.2022 № 236.
4. Об утверждении Положения о комитете по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области :постановление Губернатора Волгоградской области от 19.12.2016 г. №955 (с изменениями на 24 августа 2021 года). – п.1.2.
5. Виноградова Е.В., Данилевская И.Л., Патюлин Г.С. Исполнительная власть в конституционно-правовом дизайне современной России. Правительство: статус, полномочия, функции // Труды Института государства и права РАН. – 2021. – №5. – С.35-54.
6. Демидов П., Буров В.Доклад ЦПУР, Счетной палаты и Инфокультуры «Открытость государства в России – 2022». – С.16.
7. Демидов П., Буров В.Доклад ЦПУР, Счетной палаты и Инфокультуры «Открытость государства в России – 2022», - 147 с.
8. Ершова Н.А. Эффективные деловые коммуникации в системе государственного управления// Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. – 2019. — № 3. – С.15-23 .
9. Заливанский Б.В., Самохвалова Е.В. Перспективные технологии коммуникаций региональной власти и общества // Теории и проблемы политических исследований. –2019. – Том 8. – № 2А. – С.84-93.
10. Коноваленко М. Ю. Теория коммуникации: учебник для вузов / 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 415 с.
11. Lasswell И. D. The structure and function of communication in society. 1л: Bryson, (ed.) The Communication of Ideas. N.Y.: Harper and Brothers, 1948. – p.38.
12. Чугаева Е.О. Интернет-коммуникации как современные методы диалога власти и общества // Коммуникология : электронный научный журнал. – 2018. – №3. – С.85-92.
13. Перечень подведомственных организаций. – Режим доступа: https://uprt.volgograd.ru/about/organizations/list/ (дата обращения: 02.12.2023).
14. Социальные сети и мессенджеры , // Веб-сайт Фонда «Общественное мнение». – Режим доступа: https://fom.ru/ SMI-i-internet/14555 (дата обращения: 04.12.2023).
15. Luhmann N. Was ist Kommunikation/Information Philosophic Marz 1987. S. 4-16., «Социологический журнал», № 3, 1995 год. Перевод с немецкого и примечания кандидата социологических наук Д. В. Озирченко. – Режим доступа: https://gtmarket.ru/library/articles/2954
16. Mobile Load Time and User Abandonment – Режим доступа: https://developer.akamai.com/blog/2016/09/14/mobile-load-time-user-abandonment (дата обращения: 04.12.2023).

**Приложения**

**Приложение №1**

**Основные элементы коммуникативного процесса**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Элементкоммуникативного процесса | Содержание  | Задачи | Пример |
| 1. | Отправитель информации (коммуникатор) | Лицо, которое генерирует идею и отбирает информацию | * выбор символов и смысловых знаков;
* выбор канала передачи информации (два и более);
 | Отдельные индивиды, группы людей, институты общественности  |
| 2. | Сообщение (информация) | Информация, которую представляет собой систему закодированных сигналов | * кодирование информации;
 | Любые сведения, аргументы, идеи и мнения |
| 3. | Канал передачи информации (прямая и обратная связь) | Средство передачи информации от отправителя к получателю и обратно | * техническое обеспечение взаимодействия коммуникаторов (без искажения);
 | Непосредственный личный обмен,СМИ, электронные средства,Интернет |
| 4. | Получатель информации(реципиент) | Лицо, которое получает информацию и интерпретирует ее. | * декодирование информации;
 | Отдельные индивиды, группа людей |

**Приложение №2**

**Организационная структура комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области**

Председатель комитета

Отдел правового и кадрового обеспечения

Заместитель председателя

Заместитель председателя

Заместитель председателя

Заместитель председателя

Управление по работе с территориями

Управление общественных связей

Управление информацион-ной политики

Управление внутренней политики

Отдел финансового хозяйственного обеспечения

Отдел государст-венной поддержки СМИ

Отдел по взаимодей-ствию с органами МСУ

Аналитический отдел

Отдел по взаимодейст-вию с НКО

Отдел по взаимодей-ствию с политическими партиями

Отдел по обеспечению деятельности Волгоградской областной администра-тивной комиссии

Отдел по вопросам территориаль-ной организа- ции МСУ и мониторинга муниципальной кадровой политики

Отдел по взаимодей-ствию с организациями ветеранов

Отдел инфор-мационного взаимодей-ствия со СМИ

Сектор защиты информации и мобилизацион-ной работы

Сектор внутреннего финансового аудита

**Приложение №3**

**Контент-анализ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Блоки** | **Критерии** | **Баллы** | **Баллы сайта**  |
| Общая информация об ОИВ | Наличие контактов пресс-службы  | 1 -да, 0 -нет | 0 |
| Наличие почтового адреса, по которому можно направлять запросы и обращения  | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие электронного адреса | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие телефона для справок  | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие функционала поиска по сайту | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие возможности определить дату и время размещения информации, а также дату и время последнего изменения информации | 1 - да, 0 - нет | 0 |
| Наличие возможности масштабировать (увеличивать и уменьшать) шрифт | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие информации о структуре государственного органа | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие сведений о полномочиях государственного органа, задачах и функциях структурных подразделений органа | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие перечня территориальных органов и представительств государственного органа  | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие перечня подведомственных организаций  | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие сведений о руководителях государственного органа | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие информации о работе государственного органа с обращениями | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие статистической информации о деятельности государственного органа | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Наличие на сайте информации об информационных системах, базах и реестрах в ведении госоргана | 1 - да, 0 - нет | 1 |
| Информация о нормотворческой деятельности | Наличие перечня принятых нормативных правовых актов ОИВ | 1/2 - да, 0 - нет |  ½ |
| Наличие информации о результатах общественного обсуждения проектов НПА | 1/2 - да, 0 - нет |  ½ |
| Информация об участии ОИВ в программах | Наличие перечня программ, в которых участвует госорган | 1/2 - да, 0 - нет |  ½ |
| Сроки начала и окончания реализации программы, ожидаемые результаты | 1/2 - да, 0 - нет |  ½ |
| Информация о результатах проверок, проведенных в ОИВ | Наличие информации о результатах проверок, проведенных госорганом, его территориальными органами и подведомственными организациями | 1/2 - да, 0 - нет |  ½ |
| Информация о правилах, соблюдение которых является предметом проводимых проверок | 1/2 - да, 0 - нет | 0  |
| Информация о кадровом обеспечении | Наличие информации о формировании резерва кадров и его составе (вакансии, конкурсы, приемы на работу) | 1/2 - да, 0 - нет |  ½ |
| Наличие контактов, по которым можно получить информацию о замещении вакантных должностей в госоргане | 1/2 - да, 0 - нет |  ½ |
| Информация о предоставлении государственных услуг | Наличие перечня предоставляемых госуслуг  | 1 - да, 0 - нет | 1  |
| Пользовательский опыт | Сколько времени ушло на сбор этой информации по сайту | 2 - 0-15 минут, 1 - 15-30 минут, 0 - более 30 минут | 0 |
| Читабельность текстов на сайте | 2 – выше коридора нормы, 1 – в пределах нормы, 0 – ниже коридора нормы | 1 |
|   | Итого: | 24 | 18,5 |
|   | Итого в %: | 100% | 77,08% |

**Приложение №4**

**Посещаемость официального портала**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дата** | **Число просмотров за 24 часа** | **Число посетителей за сегодня (с полуночи по московскому времени).** |
| 01.11.2023 | 8819 | 2431 |
| 02.11.2023 | 9982 | 4302 |
| 03.11.2023 | 9340 | 3540 |
| 04.11.2023 | 14860 | 6711 |
| 05.11.2023 | 12400 | 7403 |
| 06.11.2023 | 14453 | 6711 |
| 07.11.2023 | 12380 | 5300 |
| 08.11.2023 | 13540 | 4304 |
| 09.11.2023 | 10300 | 5904 |
| 10.11.2023 | 9980 | 4380 |
| 11.11.2023 | 10220 | 3990 |
| 12.11.2023 | 8819 | 2004 |
| 13.11.2023 | 8990 | 3925 |
| 14.11.2023 | 9263 | 3600 |
| 15.11.2023 | 8551 | 5232 |

Приложение №5.

1. Luhmann N. Was ist Kommunikation/Information Philosophic Marz 1987. S. 4-16., «Социологический журнал», № 3, 1995 год. Перевод с немецкого и примечания кандидата социологических наук Д. В. Озирченко. – Режим доступа: <https://gtmarket.ru/library/articles/2954> [↑](#footnote-ref-1)
2. Lasswell И. D. The structure and function of communication in society. 1л: Bryson, (ed.) The Communication of Ideas. N.Y.: Harper and Brothers, 1948. – p.38. [↑](#footnote-ref-2)
3. Коноваленко М. Ю. Теория коммуникации: учебник для вузов / 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – С.23. [↑](#footnote-ref-3)
4. См. приложение 1. [↑](#footnote-ref-4)
5. Виноградова Е.В., Данилевская И.Л., Патюлин Г.С. Исполнительная власть в конституционно-правовом дизайне современной России. Правительство: статус, полномочия, функции // Труды Института государства и права РАН. – 2021. – №5. – С.42. [↑](#footnote-ref-5)
6. Ершова Н.А. Эффективные деловые коммуникации в системе государственного управления// Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. – 2019. — № 3. – С.18 . [↑](#footnote-ref-6)
7. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный Закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (с изменениями на 30 апреля 2021 года. – Ст.1. –Режим доступа: доступ из СПС Гарант. [↑](#footnote-ref-7)
8. Об обеспечении создания и ведения аккаунтов органов исполнительной власти Волгоградской области в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организации работы органов исполнительной власти Волгоградской области с сообщениями из открытых источников информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет : Постановление Губернатора Волгоградской области от 18.04.2022 № 236. – Режим доступа: доступ из СПС Гарант. [↑](#footnote-ref-8)
9. Чугаева Е.О. Интернет-коммуникации как современные методы диалога власти и общества // Коммуникология : электронный научный журнал. – 2018. – №3. – С.88. [↑](#footnote-ref-9)
10. Об утверждении Положения о комитете по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области :постановление Губернатора Волгоградской области от 19.12.2016 г. №955 (с изменениями на 24 августа 2021 года). – п.1.2. – Режим доступа: доступ из СПС Гарант (дата обращения: 02.12.2023). [↑](#footnote-ref-10)
11. Перечень подведомственных организаций. – Режим доступа: <https://uprt.volgograd.ru/about/organizations/list/> (дата обращения: 02.12.2023). [↑](#footnote-ref-11)
12. См. приложение 2. [↑](#footnote-ref-12)
13. Заливанский Б.В., Самохвалова Е.В. Перспективные технологии коммуникаций региональной власти и общества // Теории и проблемы политических исследований. –2019. – Том 8. – № 2А. – С.87. [↑](#footnote-ref-13)
14. Демидов П., Буров В.Доклад ЦПУР, Счетной палаты и Инфокультуры «Открытость государства в России – 2022». – С.16. [↑](#footnote-ref-14)
15. См. приложение 3. [↑](#footnote-ref-15)
16. HotLog Статистика вашего сайта. – Режим доступа : <https://hotlog.ru/services> (дата обращения: 02.12.2023) [↑](#footnote-ref-16)
17. См. приложение 4. [↑](#footnote-ref-17)
18. Диаграмма составлена автором по данным практического исследования. [↑](#footnote-ref-18)
19. Официальный сайт комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики. – Режим доступа: https://uprt.volgograd.ru/treatments/results/ (дата обращения: 02.12.2023) [↑](#footnote-ref-19)
20. О порядке рассмотрения обращений граждан в комитете по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области: приказ комитета от 6 апреля 2015 г. N 61./Волгоградская область. Облкомтерполити. – Режим доступа: https://docs.cntd.ru/document/428510447 (дата обращения: 03.12.2023). [↑](#footnote-ref-20)
21. Диаграмма составлена автором в ходе практического исследования. [↑](#footnote-ref-21)
22. Демидов П., Буров В.Доклад ЦПУР, Счетной палаты и Инфокультуры «Открытость государства в России – 2022», - С.49. [↑](#footnote-ref-22)
23. Социальные сети и мессенджеры , // Веб-сайт Фонда «Общественное мнение». – Режим доступа: https://fom.ru/ SMI-i-internet/14555 (дата обращения: 04.12.2023). [↑](#footnote-ref-23)
24. Mobile Load Time and User Abandonment – Режим доступа: <https://developer.akamai.com/blog/2016/09/14/mobile-load-time-user-abandonment> (дата обращения: 04.12.2023). [↑](#footnote-ref-24)
25. Приложение №5. [↑](#footnote-ref-25)