

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

На правах рукописи

СЕМЕНОВА ВЕРОНИКА ВЛАДИСЛАВОВНАА

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЦИФРОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
ОРГАНА ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ**

автореферат бакалаврской работы

направления подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»
юридического факультета

Саратов, 2026 год

Работа выполнена на кафедре социальных коммуникаций ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

Научный руководитель – доцент, к. пол. н. Т.С. Мельникова

Выпускающая организация – юридический факультет ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность работы. В условиях цифровой трансформации государственного управления особое значение приобретает развитие цифровых коммуникаций органов исполнительной власти. Современные цифровые технологии позволяют обеспечивать оперативное взаимодействие государства с гражданами, повышать доступность информации, совершенствовать процесс предоставления государственных услуг и укреплять доверие общества к деятельности органов власти. Цифровые коммуникации становятся неотъемлемым элементом эффективного государственного управления, обеспечивая открытость, прозрачность и возможность обратной связи между государством и населением.

Актуальность данного исследования обусловлена двумя основными факторами. Во-первых, цифровизация общественных процессов приводит к изменению ожиданий граждан относительно качества и скорости взаимодействия с государственными структурами. В этих условиях органы исполнительной власти нуждаются в современных и эффективных коммуникационных механизмах, позволяющих обеспечивать своевременное информирование населения и учитывать общественные запросы. Во-вторых, несмотря на активное внедрение цифровых технологий в деятельность государственных органов, существующие системы цифровых коммуникаций нередко характеризуются недостаточной интеграцией каналов взаимодействия, дублированием информации и ограниченными возможностями обратной связи. Это обуславливает необходимость совершенствования коммуникационной деятельности органов исполнительной власти в цифровой среде.

Цель выпускной квалификационной работы состоит в разработке направлений совершенствования системы цифровых коммуникаций органа исполнительной власти на примере Министерства труда и социальной защиты Саратовской области.

Поставленная цель предполагает решение следующих задач:

рассмотреть теоретические основы цифровых коммуникаций в системе государственного управления;

1) изучить нормативно-правовые и организационные основы функционирования цифровых коммуникаций органов исполнительной власти;

2) проанализировать современные инструменты и технологии цифрового взаимодействия государства и граждан;

3) дать характеристику системы цифровых коммуникаций Министерства труда и социальной защиты Саратовской области;

4) выявить проблемы и ограничения в функционировании существующей системы цифровых коммуникаций министерства;

5) разработать рекомендации по совершенствованию системы цифровых коммуникаций Министерства труда и социальной защиты Саратовской области.

Объектом выпускной квалификационной работы является система цифровых коммуникаций органа исполнительной власти.

Предметом выпускной квалификационной работы выступают организационные, технологические и коммуникационные аспекты функционирования цифровых каналов взаимодействия органа исполнительной власти с гражданами.

Для изучения теоретических основ и решения поставленных задач в работе использованы следующие **методы исследования**: анализ научной литературы и нормативно-правовых документов, системный подход, сравнительный анализ, обобщение и анализ статистических данных.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования разработанных рекомендаций для повышения эффективности цифровых коммуникаций органов исполнительной власти, совершенствования взаимодействия с населением и повышения качества предоставления государственных услуг.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Первая глава «Теоретические основы цифровых коммуникаций в государственном управлении» посвящена изучению сущности цифровых коммуникаций, особенностей их функционирования в системе государственного управления, нормативно-правовых основ их регулирования, а также современных цифровых технологий и инструментов, используемых органами власти для взаимодействия с гражданами. Изучение данной темы основывается на анализе научной литературы, нормативно-правовых документов Российской Федерации и материалов, посвященных цифровой трансформации государственного управления.

В первом параграфе автор рассматривает понятие государственного управления и влияние процессов цифровизации на деятельность органов власти. Отмечается, что цифровая трансформация способствует переходу от традиционных бюрократических механизмов к более гибким моделям управления, основанным на использовании современных информационно-коммуникационных технологий. Одним из ключевых элементов данного процесса становятся цифровые коммуникации, обеспечивающие обмен информацией между государством и обществом.

На основе анализа различных научных подходов выделены основные функции цифровых коммуникаций в государственном управлении:

- информационная функция, обеспечивающая распространение актуальной информации о деятельности органов власти;
- коммуникативная функция, направленная на организацию взаимодействия между государством и гражданами;
- управленческая функция, позволяющая использовать полученную информацию при принятии решений;
- интеграционная функция, обеспечивающая объединение различных субъектов общественных отношений в едином информационном пространстве;
- функция обратной связи, позволяющая учитывать мнение населения при реализации государственной политики.

Особое внимание уделяется развитию новых моделей взаимодействия государства и общества. Если ранее коммуникация строилась преимущественно по принципу одностороннего информирования, то сегодня цифровые технологии позволяют перейти к двустороннему диалогу и вовлечению граждан в процессы управления. Это способствует повышению открытости органов власти и укреплению доверия населения к государственным институтам.

Также в параграфе рассматриваются основные виды цифровых коммуникаций. К ним относятся официальные сайты органов власти, государственные порталы, социальные сети, мессенджеры, электронные приемные, платформы обратной связи и различные мобильные сервисы. Отмечается, что наиболее востребованными площадками в современном информационном пространстве являются социальные сети и мессенджеры, поскольку именно они позволяют выстраивать постоянное взаимодействие с аудиторией и оперативно реагировать на запросы граждан. Среди наиболее популярных платформ выделяются «ВКонтакте», Telegram, МАХ, «Одноклассники», «Яндекс.Дзен» и Rutube.

Во втором параграфе рассматриваются нормативно-правовые и организационные основы цифровых коммуникаций в государственном управлении. Автор отмечает, что развитие цифрового государства невозможно без создания соответствующей законодательной базы и модернизации информационно-коммуникационной инфраструктуры. В связи с этим цифровая трансформация органов власти осуществляется поэтапно и включает обновление нормативно-правовых механизмов, внедрение цифровых инструментов и совершенствование системы обратной связи между государством и обществом.

В работе подчеркивается, что важнейшими принципами современного государственного управления становятся отказ от избыточной бюрократии, внедрение цифровых технологий в управленческие процессы, ориентация на результат и повышение качества государственных услуг. Существенное

значение приобретают единые стандарты оценки эффективности деятельности органов власти, а также развитие механизмов общественного контроля и участия граждан в принятии решений.

Кроме того, в параграфе анализируются основные нормативные документы, регулирующие цифровые коммуникации, электронное правительство и предоставление государственных услуг в электронном виде. Отмечается, что данные документы направлены на повышение доступности государственных сервисов, развитие межведомственного взаимодействия и обеспечение прозрачности деятельности государственных структур.

В третьем параграфе рассматриваются современные инструменты и технологии цифрового взаимодействия в государственном управлении. Особое внимание уделяется цифровым платформам, обеспечивающим предоставление государственных услуг и организацию коммуникации с населением. Среди них выделяются портал «Госуслуги», системы обратной связи, государственные информационные системы, социальные сети и мессенджеры. Отмечается, что использование данных инструментов позволяет значительно повысить скорость предоставления услуг, упростить взаимодействие граждан с государством и сократить административные барьеры.

Отдельное место в исследовании занимают технологии больших данных и искусственного интеллекта. Автор отмечает, что большие данные позволяют органам власти анализировать значительные объемы информации и принимать более обоснованные управленческие решения. Примером такого использования являются системы учета налоговых поступлений, сервисы идентификации граждан и аналитические платформы, применяемые для управления городской инфраструктурой. Искусственный интеллект, в свою очередь, активно внедряется в деятельность государственных органов и используется для прогнозирования чрезвычайных ситуаций, анализа информации, автоматизации процессов обработки обращений граждан и повышения качества государственных услуг.

В рамках анализа современных цифровых технологий рассматривается национальный проект «Экономика данных и цифровая трансформация государства», который определяет основные направления развития цифрового государственного управления в России. Среди его ключевых задач выделяются повышение доступности государственных услуг, развитие искусственного интеллекта, совершенствование цифровых платформ, обеспечение кибербезопасности и подготовка кадров для цифровой трансформации.

Таким образом, первой главе установлено, что цифровые коммуникации являются неотъемлемой частью современной системы государственного управления. Они обеспечивают эффективное взаимодействие органов власти с гражданами, способствуют повышению прозрачности деятельности государственных структур и качества предоставляемых услуг. Анализ теоретических подходов, нормативно-правовой базы и современных цифровых технологий позволил определить основные тенденции развития цифровых коммуникаций, которые связаны с расширением возможностей обратной связи, внедрением искусственного интеллекта, использованием больших данных и дальнейшей цифровизацией государственного управления.

Вторая глава «Анализ и совершенствование системы цифровых коммуникаций Министерства труда и социальной защиты Саратовской области» посвящена исследованию существующей системы цифровых коммуникаций Министерства труда и социальной защиты Саратовской области, выявлению ее сильных и слабых сторон, а также разработке практических рекомендаций по повышению эффективности взаимодействия с гражданами в цифровой среде. В основу исследования лег анализ официальных цифровых ресурсов министерства, используемых каналов коммуникации, статистических показателей и особенностей работы с обращениями граждан.

В первом параграфе автор рассматривает организационную структуру Министерства труда и социальной защиты Саратовской области и существующую систему цифровых коммуникаций ведомства. Установлено, что деятельность министерства охватывает широкий спектр социальных

направлений, включая социальную поддержку населения, занятость, социальное обслуживание граждан, помощь семьям с детьми, работу с людьми с ограниченными возможностями здоровья и пожилыми гражданами. Для реализации данных функций создана разветвленная сеть подведомственных учреждений, расположенных на территории Саратовской области.

В ходе исследования было выявлено, что система цифровых коммуникаций министерства включает несколько групп каналов взаимодействия с населением. К ним относятся официальный сайт, государственные цифровые платформы, социальные сети, мессенджеры и электронные сервисы предоставления государственных услуг. Особое значение имеет интеграция деятельности министерства с порталом «Госуслуги» и платформой «Работа в России», которые позволяют гражданам получать государственные услуги в электронном формате без личного посещения ведомства.

Также было установлено, что цифровые коммуникации обеспечиваются специализированными подразделениями министерства и сотрудниками, ответственными за информационное сопровождение деятельности ведомства. Благодаря этому формируется единое информационное пространство, позволяющее своевременно информировать население о мерах социальной поддержки, изменениях законодательства и деятельности подведомственных организаций.

Во втором параграфе проводится анализ действующих каналов и инструментов цифровых коммуникаций Министерства труда и социальной защиты Саратовской области. Объектами исследования стали официальный сайт министерства, страницы в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники», Telegram-канал, канал в мессенджере МАХ, а также государственные цифровые сервисы. Анализ позволил определить специфику каждого канала, особенности размещаемого контента и степень вовлеченности аудитории.

По результатам исследования было выявлено, что министерство обладает развитой системой цифрового присутствия и использует различные инструменты для информирования населения. Однако существующая модель коммуникации в большей степени ориентирована на передачу информации от ведомства к гражданам и значительно меньше направлена на организацию диалога и получение обратной связи. В большинстве случаев пользователи выступают в роли пассивных потребителей информации, что снижает уровень вовлеченности аудитории.

В ходе анализа были выявлены основные проблемы системы цифровых коммуникаций:

- низкий уровень вовлеченности пользователей в социальных сетях и мессенджерах;
- преобладание одностороннего информирования граждан;
- недостаточные возможности для обратной связи;
- сложная навигация между официальными цифровыми ресурсами;
- недостаточная адаптация контента под различные группы населения;
- ограниченное использование визуальных элементов и современных форматов подачи информации;
- недостаточная интеграция различных каналов коммуникации между собой.

Отдельное внимание уделяется анализу новых цифровых площадок. В частности, отмечается постепенное развитие мессенджера МАХ как одного из перспективных государственных коммуникационных каналов. Несмотря на рост аудитории платформы, сохраняется необходимость совершенствования контентной стратегии и повышения активности пользователей.

В третьем параграфе разработаны направления совершенствования системы цифровых коммуникаций Министерства труда и социальной защиты Саратовской области. Основой для подготовки рекомендаций стали результаты проведенного анализа и выявленные проблемы функционирования существующей коммуникационной системы.

Первым предложением стало создание отдельного чата Министерства труда и социальной защиты Саратовской области в мессенджере МАХ. Данное решение направлено на развитие двусторонней коммуникации между ведомством и гражданами. Предполагается, что чат позволит проводить опросы, получать оперативную обратную связь, обсуждать актуальные вопросы социальной сферы и повышать вовлеченность пользователей в деятельность министерства. Кроме того, разделение информационного канала и пространства для обсуждения позволит сделать коммуникацию более удобной и структурированной.

Вторым направлением совершенствования стало внедрение современных цифровых инструментов взаимодействия, включая чат-боты, автоматизированные системы обработки обращений граждан и инструменты аналитики пользовательского поведения. Использование подобных решений позволит сократить время обработки запросов, повысить качество консультирования населения и улучшить контроль над обращениями граждан.

Третье направление связано с совершенствованием визуальной составляющей цифровых коммуникаций. В работе предложена разработка единой визуальной системы оформления контента, включающей фирменные цвета, шрифты, графические элементы и паттерны. Использование единого визуального стиля позволит повысить узнаваемость министерства, сделать публикации более заметными и улучшить восприятие информации различными категориями пользователей.

Также среди рекомендаций выделены развитие единой навигационной системы между цифровыми площадками, адаптация контента под различные сегменты аудитории, расширение интерактивных форматов взаимодействия и внедрение комплексного подхода к управлению цифровыми коммуникациями. Все предложенные меры направлены на повышение качества коммуникации, улучшение пользовательского опыта и укрепление доверия граждан к деятельности органов государственной власти.

Таким образом, проведенный анализ показал, что Министерство труда и социальной защиты Саратовской области обладает развитой системой цифровых коммуникаций, включающей широкий спектр каналов взаимодействия с населением. Вместе с тем были выявлены проблемы, связанные с ограниченной вовлеченностью аудитории, недостаточной обратной связью и необходимостью совершенствования контентной и визуальной стратегии. Разработанные рекомендации ориентированы на создание более открытой, интерактивной и удобной системы цифрового взаимодействия, способной повысить эффективность коммуникации между государством и гражданами в условиях цифровой трансформации общества.