



УДК 32.019.52

<https://doi.org/10.26516/2073-3380.2021.36.26>

Цифровые платформы обратной связи*

А. В. Соколов, О. Е. Комаров

*Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова, г. Ярославль,
Российская Федерация*

Аннотация. В современных реалиях возрастает необходимость выстраивания диалога между властью и гражданским обществом, увеличения степени участия граждан в управленческо-государственной деятельности. Оптимальным каналом выстраивания подобного взаимодействия является интернет. Особую роль в рамках этого взаимодействия могут играть цифровые платформы обратной связи, которые позволяют демонстрировать интересы общества, выявлять и оперативно решать существующие проблемы, а также способствовать вовлечению граждан в процесс подготовки и принятия решений. Авторами проведен опрос экспертов для выявления особенностей функционирования цифровых платформ обратной связи. В рамках исследования были установлены факторы, стимулирующие органы власти создавать цифровые платформы обратной связи с гражданами, установлена степень вовлеченности граждан в деятельность цифровых платформ в регионах России, определены барьеры активного использования цифровых платформ. В качестве выводов представлены рекомендации по развитию платформ обратной связи.

Ключевые слова: цифровые платформы, обратная связь, коммуникация, интернет-технологии, интернет, обращения граждан, электронное участие.

Для цитирования: Соколов А. В., Комаров О. Е. Цифровые платформы обратной связи // Известия Иркутского государственного университета. Серия Политология. Религиоведение. 2021. Т. 36. С. 26–37. <https://doi.org/10.26516/2073-3380.2021.36.26>

Введение. В настоящее время цифровые технологии активно проникают в сферу муниципального и государственного управления. Развитие цифровых технологий и интернета определило проявление готовности и желания граждан быть участниками не только коммуникаций, но и различных процессов принятия социально значимых решений, которые оказывают влияние на среду обитания и жизнь в целом [4, с. 35]. Одним из ключевых трендов социального развития становится стремление населения к соучастию в управлении. Перед органами власти стоит задача оперативного внедрения и реализации цифровых технологий в целях обеспечения прозрачности и открытости собственной деятельности. В данном случае речь идет о целенаправленной адаптации данных технологий для принятия наиболее

* Статья подготовлена в рамках исследования, финансируемого за счет гранта Президента Российской Федерации для государственной поддержки молодых российских ученых МД-855.2020.6 «Мобилизация и демобилизация в современных практиках протестной активности».

результативных решений и создания условий для улучшения качества жизни населения, проживающего на определенной территории. Качество жизни населения объединяет в себе множество аспектов – от благоустройства окружающей среды до личной безопасности субъектов.

На сегодняшний день решить социально значимые проблемы в регионах страны можно только совместными усилиями населения и органов власти. Для достижения общих целей необходимо выстраивание диалога и координация действий, создание условий для партнерских отношений между обществом и властью. В этих условиях оптимальным вариантом решения указанной проблемы выступает создание в сети Интернет специализированных платформ, в рамках которых население и власть организуют диалог по вопросам наличия проблем и возможностей их решения.

В рамках изучения феномена политики особый акцент необходимо сделать на коммуникацию власти и общества, так как никакие отношения, в особенности политические и социальные, невозможны без коммуникационных процессов. Любые изменения в процессе коммуникаций определяют соответствующие изменения и в деятельности современных институтов власти. По мнению Д. В. Марушина, коммуникации имеют возможность «перераспределять ролевые позиции власти, общества и бизнеса в медиасфере» [5, с. 156].

Огромное влияние на формат данной коммуникации оказало развитие сети Интернет, которое упростило доступ к субъектам управления [7, с. 338–352]. В настоящее время одним из направлений институционализации форм участия населения в принятии политических решений является сетевая онлайн-политика. Как считает Э. И. Авзалова, интернет-участие стало одной из разновидностей политического участия, которое носит организованный и мобильный характер [1, с. 14]. Это во многом обусловлено тем, что в рамках сети Интернет исключаются географические, временные и культурные ограничения, усиливается групповая интеграция участников, возникает возможность для немедленного реагирования на существующие политические и социальные проблемы. Включение сети Интернет в деятельность органов власти способствует созданию условий для привлечения граждан к решению существующих задач и налаживания диалога между властными институтами и населением.

Ставшее возможным с появлением интернета и развитием информационно-коммуникационных технологий электронное участие, как отмечает А. В. Чугунов, обеспечивает взаимодействие органов власти и населения «с целью учета мнения граждан при принятии политических и управленческих решений» [6, с. 454]. Население имеет возможность подавать различного рода обращения, «жалобы». Цифровые платформы как формы электронного участия становятся механизмом генерации идей неограниченным кругом лиц для достижения общей цели участников.

Помимо этого, цифровизация коммуникации оказывает влияние на традиционное пространство политики, меняя социальное сознание и общественные ценности. По мнению С. В. Володенкова, в случае игнорирования

изменений коммуникационной среды властные институты рискуют потерять собственную эффективность и результативность, возможно лишение «конгруэнтности своей деятельности в условиях интенсивного развития информационного общества» [2, с. 34]. Данный фактор потенциально может привести к более серьезным последствиям, таким как снижение степени доверия со стороны населения и возрастание протестной активности, в связи с чем актуализируется необходимость анализа процесса коммуникации власти и общества.

Одним из инструментов организации эффективного взаимодействия граждан и власти могут стать цифровые платформы обратной связи. В настоящей работе под цифровой платформой обратной связи органов власти с гражданами понимается площадка для интерактивного взаимодействия с органами власти в сети Интернет. Данные платформы открывают новые возможности для построения партнерских отношений между властью и обществом, снижения уровня политической изоляции, совершенствования инклюзивных политических институтов, дэскалации протестной активности [3, с. 147–150]. Потенциально взаимодействие в формате деятельности цифровых платформ способствует повышению и поддержанию лояльности населения, росту уровня доверия, увеличению прозрачности и открытости государственных услуг и их популяризации в общественных массах.

Практика реализации цифровых платформ обратной связи. На сегодняшний день цифровые платформы эксплуатируются в рамках реализации пилотного проекта «Цифровая платформа обратной связи» Минкомсвязи России¹. В первом этапе программы приняли участие 10 регионов страны. На официальных сайтах были размещены виджеты, которые позволяют гражданам направить жалобы в органы власти по различным вопросам, принять участие в голосованиях, опросах и общественных обсуждениях. По итогам первого этапа были проведены 780 опросов граждан, голосования по 135 объектам, поступило более 7100 обращений. Всего в этом этапе приняло участие более 5 тыс. граждан.

В настоящее время цифровые платформы обратной связи существуют во многих субъектах Российской Федерации. Успешными примерами их реализации можно назвать «Добродел» (Московская область)² и портал «Наш Санкт-Петербург»³, нацеленные на сбор обращений жителей данных регионов о существующих проблемах.

Наиболее массовым проектом подобного типа является «Добродел», который представляет собой сервис решения проблем населения Московской области путем активного взаимодействия с органами власти без заполнения бумажных документов. Данный проект был создан для того, чтобы

¹ Второй этап опытной эксплуатации платформы обратной связи стартует в регионах с 1 августа // Новости. URL: <https://d-russia.ru/vtoroj-jetap-jekspluatacii-platformy-obratnoj-svjazi-startuet-v-regionah-s-1-avgusta.html> (дата обращения: 21.10.2020).

² Добродел : офиц. сайт. URL: <https://dobrodel.mosreg.ru/> (дата обращения: 20.10.2020).

³ Наш Санкт-Петербург : офиц. сайт. URL: <https://gorod.gov.spb.ru/> (дата обращения: 20.10.2020).

каждый житель области при появлении какой-либо проблемы имел возможность сообщить об этом на площадке в определенные властные структуры и контролировать сроки решения вопроса. Тематика обращений широка, это могут быть проблемы как в сфере ЖКХ и дорог, так и в сфере привлечения инвестиций. Граждане имеют возможность подачи обращений по возникшим проблемам, далее происходит распределение обращений по компетентным органам. Исполнители в свою очередь решают поставленные задачи в установленные сроки. Они также обязаны предоставлять фотоотчет, что значительно облегчает процесс контроля со стороны заявителя. По состоянию на 29 октября 2020 г. на данном портале органами власти было получено 3 876 760 обращений, количество зарегистрированных пользователей равняется 1 715 211.

Во многих регионах России на сегодняшний день отсутствуют аналоги этого сервиса, что объясняется невозможностью создания условий, способствующих формированию цифровых платформ. В связи с этим целесообразно выявление факторов, которые стимулируют органы власти разрабатывать подобные проекты.

Методика исследования. Представляется актуальным выявление особенностей реализации цифровых платформ обратной связи в субъектах Российской Федерации. С этой целью в мае – июне 2020 г. при участии авторов статьи был проведен экспертный опрос, участниками которого стали жители 25 субъектов Российской Федерации (сотрудники региональных и местных органов власти, ученые, бизнесмены, члены общественных организаций и др.). Всего было опрошено 288 человек. В соответствии с методикой выбранные для исследования регионы входят в восемь федеральных округов России. Применение данного подхода для анализа цифровых платформ позволяет распространять выводы настоящего исследования на страну в целом.

В ходе исследования экспертам были заданы следующие вопросы:

1. Какие факторы стимулируют органы власти создавать цифровые платформы обратной связи с гражданами?
2. Какова степень вовлеченности граждан в деятельность цифровых платформ обратной связи органов власти с гражданами в Вашем регионе?
3. В чем заключаются причины невовлеченности граждан в деятельность цифровых платформ обратной связи?
4. Какие факторы мешают органам власти масштабно взаимодействовать с гражданами на цифровых платформах обратной связи?
5. Какие факторы могут оказать наибольшее влияние на дальнейшее развитие цифровых платформ обратной связи органов власти с гражданами?

Особенности функционирования цифровых платформ обратной связи. Возможные причины создания цифровых платформ обратной связи можно дифференцировать на следующие группы:

- зависящие от населения (высокий уровень гражданской активности и ответственности населения, высокий уровень доверия к органам власти и др.);
- зависящие от органов власти (невысокая бюрократизированность власти; директивы вышестоящего руководства; нежелание отставать от дру-

гих органов власти, уже внедривших подобные платформы; отсутствие барьеров со стороны органов власти к проявлению гражданской активности; потребность в сборе информации о существующих проблемах от населения и др.);

– зависящие от социально-политической среды (наличие большого количества проблем, затрагивающих жизнь граждан на определенной территории; наличие открытого диалога между властью и обществом и стремление выявить и учесть интересы населения; наличие доступа к сети Интернет у большей части населения; наличие развитых информационно-коммуникационных технологий и др.).

Ответы экспертов привели к выводу, что основным фактором, который стимулирует органы власти создавать цифровые платформы обратной связи с гражданами, является потребность в сборе информации от населения – 58,0 %. Это позволяет предположить, что механизмы, которые существовали ранее, не давали реальной и полной картины насущных проблем населения, что подтолкнуло к созданию данных платформ. Более 80 % экспертов из Республики Башкортостан, Новосибирской области, Хабаровского края и Вологодской области сделали выбор в пользу данного фактора.

Другим важным фактором, по мнению 39 % экспертов, является наличие доступа к сети Интернет, позволявшего населению упростить коммуникацию с органами власти. Помимо этого, эксперты отмечают, что способствуют внедрению цифровых платформ директивы вышестоящего руководства (39,6 %) и нежелание отставать от других регионов (41,0 %). Данные факторы в большей степени негативно сказываются на вовлеченности населения в проект и процессы его реализации. В случаях, когда проект реализуется искусственно, «сверху», без учета реальных потребностей населения, идея открытого и прямого диалога между населением и органами власти отходит на второй план. Отмечается навязывание органами власти собственных взглядов населению, затрудняется выстраивание партнерских отношений. Зачастую такие проекты не являются долгосрочными, интерес к их реализации пропадает по истечении относительно короткого промежутка времени. В частности, по мнению экспертов, в Кемеровской, Ярославской, Самарской областях и Республике Мордовия в вопросе создания данных платформ определяющей стала директива вышестоящего руководства. Соперничество с другими регионами как фактор запуска цифровых платформ назвали эксперты Воронежской и Белгородской областей, Республики Марий Эл, Ставропольского и Забайкальского краев. В отношении других причин респонденты были менее единодушны. Результаты опроса подтверждают тезис о том, что причины и мотивы создания цифровых платформ обратной связи оказывают прямое влияние на интерес населения к ним и процессы его реализации.

Экспертами также был оценен уровень вовлеченности граждан в деятельность цифровых платформ обратной связи органов власти с гражданами (рис.).

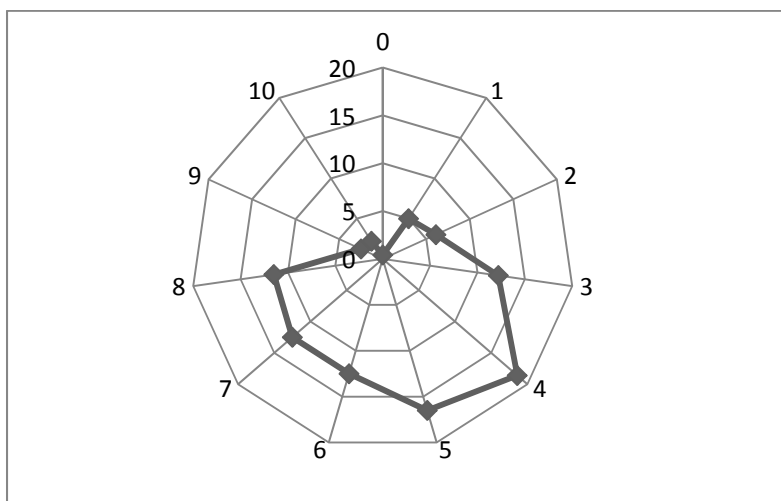


Рис. Степень вовлеченности граждан в деятельность цифровых платформ обратной связи (1 балл – минимальная степень вовлеченности, 10 баллов – активное использование)

По результатам исследования средний балл вовлеченности составляет 5,10, что является относительно высоким показателем результативности этих платформ, так как необходимо учитывать тот факт, что в настоящее время данный тип платформ находится в начальной стадии своего развития. В начале 2020 г. Президент России В. Путин высказался о необходимости внедрения новых платформ обратной связи во всех регионах страны на базе уже реализуемых и успешных на практике платформ⁴.

Для максимально объективной оценки деятельности рассматриваемых платформ необходимо выявить барьеры и факторы, оказывающие негативное влияние на результативность работы платформ обратной связи. В процессе их функционирования в качестве основных акторов выступают две стороны – население (участники) и органы власти (создатели, руководители, организаторы). В связи с этим целесообразно установить, какие барьеры оказывают влияние и на участие населения, и на выполнение обязанностей органами управления. Возможные причины невовлеченности граждан в деятельность цифровых платформ обратной связи можно разбить на следующие группы:

- связанные с интерактивностью платформы и удобством в процессе пользования (проекты не интерактивные; малофункциональные, неудобны в использовании; отсутствует активность на проектах; проблемы с регистрацией/авторизацией на порталах; необходимость выполнения большого количества процедур – регистрации, авторизации, написания сообщения и т. д.);

⁴ Путин: Цифровые платформы «обратной связи» нужно создать во всех субъектах России // Новости mail.ru. 2020. URL: <https://news.mail.ru/politics/40400788/?frommail=1> (дата обращения: 21.10.2020).

- связанные с отношением населения к органам власти (низкий уровень доверия к органам власти);

- связанные с характером деятельности органов власти на платформе (отсутствие обратной связи; нежелание получать формальные ответы, «отписки»; низкая результативность принимаемых решений; низкая информированность граждан о существовании проекта);

- связанные с социально-политической средой (отсутствие проблем в городе; отсутствие доступа к сети Интернет; низкая заинтересованность в решении городских проблем; эффективное использование других возможностей для коммуникации с органами власти и др.).

Особенно часто эксперты в качестве причин называли низкую информированность граждан о существовании платформы (55,9 %), высокий уровень недоверия к органам власти (48,3 %), низкую результативность принимаемых решений (42,4 %) и нежелание получать формальные ответы, «отписки» (41,7 %). Незнание граждан о существовании подобных проектов объясняется низким уровнем информационного сопровождения проектов и отсутствием их рекламы. Помимо отсутствия упоминаний цифровых проектов в СМИ и сети Интернет, также наблюдается отсутствие соответствующей информации и на официальных порталах органов власти в некоторых регионах, что в значительной степени снижает степень привлечения новых участников. Нельзя не указать, что в некоторых регионах отмечается высокая информированность граждан о функционировании цифровых платформ (в первую очередь в Калининградской области, Республике Мордовия, Хабаровском крае и Тверской области). Самый низкий уровень информированности о цифровых проектах, по мнению опрошенных, наблюдается в Забайкальском крае и в Кабардино-Балкарской Республике. В Приморском крае 100 % экспертов назвали неосведомленность о наличии платформ подобного типа основной причиной невовлеченности граждан.

Необходимо выделить сложности, с которыми сталкиваются органы власти в процессе реализации цифровых платформ обратной связи:

- ресурсные барьеры (отсутствие кадров для реализации проектов; отсутствие возможности решения существующих проблем; отсутствие необходимого финансирования для решения проблем);

- барьеры в отношениях органов власти и населения (нежелание получить осуждение и критику со стороны населения; неприятие реальной картины общественной жизни; рост политической пассивности населения; игнорирование публичного и открытого диалога; наличие угрозы легитимности институтов власти);

- отсутствие самокритики органов власти (отсутствие у власти понимания необходимости использовать цифровые платформы; первоочередность решения проблем, выявленных органами власти самостоятельно; отсутствие интереса к решению проблем в городе; отсутствие потребности в сборе информации о существующих проблемах и др.);

- барьеры, связанные с социально-политической средой (применение иных технологий и механизмов для диалога с населением; исторически

сложившиеся отношения и форматы взаимодействия власти и населения на конкретной территории).

По мнению экспертов, наиболее существенными из рассматриваемых факторов являются нежелание стать предметом осуждения и критики со стороны населения (45,6 %) и отсутствие желания принимать реальную картину общественной жизни (43,6 %), игнорирование публичного и открытого диалога (35,5 %) и отсутствие финансирования решения проблем (36,9 %). Важно отметить тот факт, что сотрудники органов власти акцентируют внимание на недостаточном финансировании, при этом представители коммерческой сферы, СМИ, профильных учебных учреждений особое внимание обращают на отсутствие желания у чиновников принять реальную картину и существующую боязнь критики со стороны населения. Отсутствие финансирования играет решающую роль в процессе реализации проекта, так как большинство представленных на портале проблем останутся нерешенными. Проект преобразуется исключительно в место сбора проблем без дальнейшего их решения, что негативно сказывается на мотивации участников к его использованию.

Данные платформы являются отличной возможностью для улучшения имиджа органов власти методом выстраивания открытого диалога с населением, но ввиду отсутствия денежных средств на решение проблем они реализуются непродуктивно, что потенциально может привести к еще большей критике со стороны населения. Наибольшее влияние недостатка финансирования на развитие цифровых проектов отметили эксперты в Ульяновской области и Республике Марий Эл, наименьшие показатели – в Республике Адыгея, Челябинской и Белгородской областях, Ставропольском крае.

Все указанные факторы, мешающие органам власти масштабно взаимодействовать с гражданами на цифровых платформах обратной связи, могут являться следствием отсутствия финансовых средств на решение проблем. Отмеченный дуализм мнений участников в данном вопросе говорит о существующем недопонимании реальных причин отсутствия диалога в формате цифровых платформ, что в дальнейшем может привести к снижению результативности и ценности подобных платформ.

Эксперты также назвали факторы, которые могут оказать наибольшее влияние на развитие цифровых платформ обратной связи органов власти с гражданами (табл.).

Согласно ответам экспертов, изменения, касающиеся интерактивной и структурной составляющих платформ, оказывают меньшее влияние на их развитие. В большей степени требуются изменения содержательной части и принципов функционирования платформ. Свыше половины респондентов высказали мнение, что наибольшее влияние на дальнейшее развитие цифровых платформ обратной связи органов власти с гражданами может оказать усиление информационной поддержки порталов со стороны органов власти, проведение рекламной кампании в СМИ и сети Интернет. С учетом того, что ранее эксперты отметили отсутствие рекламы в качестве одного из основных факторов низкой вовлеченности граждан в цифровые проекты, дан-

ная рекомендация является одной из наиболее значимых. Рост уровня информационной поддержки позволит привлечь большее количество новых участников, стимулировать формирование положительного имиджа органов власти. Однако им необходимо также принимать во внимание, что число участников прямо пропорционально количеству и масштабу предлагаемых идей и проблем, что требует значительно большего финансирования, количества исполнителей и других ресурсов.

Таблица
Факторы, оказывающие наибольшее влияние на дальнейшее развитие цифровых платформ обратной связи органов власти с гражданами

Факторы	Доля голосов экспертов, %
Увеличение уровня информационной поддержки порталов со стороны органов власти, проведение рекламной кампании в СМИ и сети Интернет	54,0
Внедрение в работу порталов классификатора обращений по времени выполнения поручений в зависимости от сложности и тематики проблемы	19,5
Организация работы обратной связи, позволяющей получать предложения и жалобы по организации работы порталов	40,8
Исключение возможности автоматического закрытия обращений и присваивания им статуса «исполнено»	27,5
Максимальная дифференциация категорий по тематике, что в дальнейшем позволит исполнителю в более сжатые сроки и результативнее решать поставленную задачу	14,3
Создание аналогичных порталов, групп в социальных сетях и приложений на мобильные устройства	32,1
Организация процедуры регистрации или авторизации	9,1
Размещение на сайте инструкции по пользованию порталом	9,8
Создание возможности для заявителей оценить качество выполненных работ	39,0
Создание на портале рейтингов пользователей и исполнителей	15,3
Предоставление возможности отправить обращение на доработку, если исполнение поручения заявителя устраивает не в полной мере	30,0
Установление дополнительных мер поддержки самых активных пользователей в виде грамот или недорогостоящих подарков	12,5
Усиление мер контроля над исполнителями поручений	38,0
Другое	16,4

Также, по мнению экспертов, необходима организация работы обратной связи, обеспечивающей получение предложений и жалоб по организации работы порталов. Это позволит обществу понимать, что их работа не является бесполезной и они работают с чиновниками сообща для решения общих задач. Оперативная обратная связь – это прекрасная возможность показать участникам, что их мнение очень важно для функционирования созданных органами власти проектов.

Создание возможностей для усиленного контроля над процессом решения обозначенных проблем как со стороны власти, так и со стороны пользователей также оказывает большое влияние на реализацию цифровых платформ. Рейтинговые системы позволяют оценивать качество выполненных

работ, что также выступает дополнительной мерой контроля. Наличие мер контроля позволяет повысить степень доверия к органам власти. Возможность подтверждения невыполнения работ и нерешения проблемы провоцирует существенные имиджевые последствия.

Заключение. В настоящее время новые информационно-коммуникационные технологии активно используются в деятельности органов управления, что во многом обусловлено низкой результативностью ранее созданных механизмов коммуникации с населением. На сегодняшний день реализован целый ряд результативных цифровых платформ обратной связи. Значимой мотивацией к созданию подобных платформ стала поддержка высшего руководства страны. Показатели вовлеченности населения в деятельность цифровых платформ достаточно высоки на данном этапе их развития. Более активной реализации проектов мешают такие факторы, как низкая информированность населения о существующих платформах и отсутствие должного финансирования решения обозначенных на них проблем. Также нельзя не отметить, что к максимально эффективному использованию платформ обратной связи не готовы в настоящее время не только органы управления, но и большинство граждан. Население испытывает недоверие к органам власти, не желая получать формальные ответы, а органы власти игнорируют публичный и открытый диалог, избегая осуждения и критики со стороны населения. Данные противоречия обусловлены рядом причин: различием ценностных приоритетов органов власти и граждан, относительно низким уровнем взаимного доверия населения и власти, недостаточной информационной поддержкой краудсорсинговых проектов органами управления (что снижает уровень информированности граждан о возможностях данной технологии). Проведение рекламной кампании, организация работы обратной связи и усиление мер контроля позволят в значительной степени расширить возможности и повысить эффективность функционирования платформ обратной связи, привлечь новых пользователей, что обеспечит транспарентность деятельности органов власти и выстраивание их прямого диалога с населением.

Список литературы

1. Авзалова Э. И. Интернет и информационные технологии в создании новых каналов коммуникации власти и общества // Казанский социально-гуманитарный вестник. Казань, 2014. № 13. С. 13–17.
2. Володенков С. В., Ромашикина А. Б. Технологии интернет-коммуникации как инструмент влияния на функционирование современных институтов власти: актуальные вызовы // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: История и политические науки. 2020. № 1. С. 33–40.
3. Камаев Р. А., Григорьева В. В. Качество государственных услуг малому бизнесу // Инновации и инвестиции. 2016. № 11. С. 147–151.
4. Майоров А. В. Цифровые технологии в управленческой деятельности: философско-антропологический и прикладной аспекты // Вестник Ленинградского государственного университета им. А. С. Пушкина. 2019. № 5. С. 34–47.
5. Марушин Д. В. Роль цифровых технологий в демократизации взаимодействий государства и общества // Управленческое консультирование. 2018. № 9. С. 152–157.

6. Чугунов А. В. Электронное участие как канал обратной связи власти и граждан: проблемы институционализации // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2016. Т. 5, № 4 (17). С. 453–459.

7. Lovejoy K., Saxton G. D. Information, community, and action: How nonprofit organizations use social media // Journal of Computer-Mediated Communication. 2012. N 17. P. 337–353.

Digital Feedback Platforms

A. V. Sokolov, O. E. Komarov

P. G. Demidov Yaroslavl State University, Yaroslavl, Russian Federation

Abstract. In present day realities there is a growing need to build a dialogue between the government and civil society, to increase the degree of citizen participation in administrative and state activities. The best opportunity for building such effective interaction is the Internet. Digital feedback platforms can play a significant role in this interaction. They demonstrate interests of the society, make it possible to identify and promptly solve the existing problems, as well as facilitate the involvement of citizens in the preparation and decision-making process. The authors conducted an expert survey to identify the features of digital feedback platform functioning. As part of the study, the factors that stimulate the authorities to establish digital platforms have been identified. The authors also identified the degree of involvement of citizens in digital platforms in Russian regions. The study helped to identify the barriers of digital platforms development and their widespread use. The authors formulated recommendations for further elaboration and promotion of digital platforms.

Keywords: digital platforms, feedback, communication, Internet technologies, Internet, citizens' applications, e-participation.

For citation: Sokolov A.V., Komarov O.E. Digital Feedback Platforms. *The Bulletin of Irkutsk State University. Series Political Science and Religion Studies*, 2021, vol. 36, pp. 26-37. <https://doi.org/10.26516/2073-3380.2021.36.26> (in Russian)

References

1. Avzalova E.I. Internet i informatsionnye tekhnologii v sozdanii novykh kanalov kommunikatsii vlasti i obshchestva [Internet and information technologies in the creation of new communication channels of government and society]. *Kazan social and humanitarian bulletin*, 2014, vol. 13, pp. 13-17. (in Russian)

2. Volodenkov S.V., Romashkina A.B. Tekhnologii internet-kommunikatsii kak instrument vliyaniya na funktsionirovanie sovremennykh institutov vlasti: aktual'nye vyzovy [Internet communication technologies as a tool for influencing the functioning of modern institutions of power: current challenges]. *Bulletin of the Moscow State Regional University. Series: History and Political Science*, 2020, vol. 1, pp. 33-40. (in Russian)

3. Kamaev R. A., Grigor'eva V. V. Kachestvo gosudarstvennykh uslug malomu biznesu [The quality of government services to small businesses]. *Innovation and investment*, 2016, vol. 11, pp. 147-151. (in Russian)

4. Mayorov A. V. Tsifrovye tekhnologii v upravlencheskoy deyatelnosti: filosofsko-antropologicheskii i prikladny aspekty [Digital technologies in management: philosophical, anthropological and applied aspects]. *Bulletin of Pushkin Leningrad State University*, 2019, vol. 5, pp. 34-47. (in Russian)

5. Marushin D.V. Rol tsifrovyykh tekhnologiy v demokratizatsii vzaimodeystviy gosudarstva i obshchestva [The role of digital technologies in the democratization of interactions between the state and society]. *Management consulting*, 2018, vol. 9, pp. 152-157. (in Russian)

6. Chugunov A.V. Elektronnoe uchastie kak kanal obratnoy svyazi vlasti i grazhdan: problemy institutsionalizatsii [Electronic participation as a feedback channel of government and citizens: problems of institutionalization]. *Azimuth of scientific research: economics and management*, 2016, vol. 5, no. 4 (17), pp. 453-459. (in Russian)

7. Lovejoy K., Saxton G.D. Information, community, and action: How nonprofit organizations use social media. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2012, vol. 17, pp. 337-353.

Соколов Александр Владимирович

доктор политических наук, заведующий,
кафедра социально-политических теорий
Ярославский государственный
университет им. П. Г. Демидова
Российская Федерация, 150003,
г. Ярославль, ул. Советская, 14
e-mail: alex8119@mail.ru
ORCID ID 0000-0002-7325-8374

Sokolov Alexander Vladimirovich

Doctor of Sciences (Political Science), Head,
Department of Socio-Political Theories
P. G. Demidov Yaroslavl State University
14, Sovetskaya st., Yaroslavl, 150003,
Russian Federation
e-mail: alex8119@mail.ru
ORCID ID 0000-0002-7325-8374

Комаров Олег Евгеньевич

аспирант, кафедра социально-
политических теорий
Ярославский государственный универси-
тет им. П. Г. Демидова
Российская Федерация, 150003,
г. Ярославль, ул. Советская, 14
e-mail: oleg93komarov@mail.ru
ORCID ID 0000-0001-7611-0300

Komarov Oleg Evgenievich

Postgraduate, Department of Socio-Political
Theories
P. G. Demidov Yaroslavl State University
14, Sovetskaya st., Yaroslavl, 150003,
Russian Federation
e-mail: oleg93komarov@mail.ru
ORCID ID 0000-0001-7611-0300