# Социальные сети как инструмент коммуникации органов власти с гражданами: стратегии взаимодействия и противодействие дезинформации

**Герасимова Лариса Александровна**
Магистрант, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Калужский филиал), gerasimova0707@yandex.ru

**Губернаторова Наталья Николаевна**
к.э.н., доцент, доцент кафедры экономической безопасности, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Калужский филиал)

Статья посвящена анализу социальных сетей как институционализированного канала коммуникации органов государственной и муниципальной власти с гражданами в условиях цифровизации публичного управления. Цель исследования – систематизировать отечественные научные подходы к цифровым публичным коммуникациям и на этой основе предложить типологию стратегий взаимодействия власти с аудиторией в социальных сетях, а также модель противодействия дезинформации, релевантную задачам государственного и муниципального управления. Методологическая база включает теоретико-обзорный анализ российских публикаций по проблематике государственных коммуникаций в соцмедиа, сравнительно-институциональный анализ организационных практик ведения официальных страниц и качественный анализ типовых коммуникативных сценариев (информирование, работа с обратной связью, реагирование на информационные инциденты). В результате обоснованы четыре базовые стратегии присутствия органов власти в социальных сетях: информационная, сервисная, диалоговая и кризисная; показаны их управленческие эффекты и ограничения. Предложен «антидезинформационный контур» публичных коммуникаций, включающий мониторинг, верификацию, реагирование и закрепление доверия через повторяемые разъяснения и стандартизацию сообщений. Научная новизна работы состоит в интеграции управленческого и коммуникационного подходов к анализу госпабликов и в разработке модели устойчивости публичной коммуникации к дезинформационным воздействиям. Практическая значимость заключается в возможности применения результатов для проектирования регламентов ведения официальных страниц, повышения качества обратной связи и выстраивания протоколов антикризисного реагирования.

**Ключевые слова:** государственное и муниципальное управление; публичные коммуникации; социальные сети; госпаблики; обратная связь; доверие; кризисные коммуникации; дезинформация; информационная устойчивость.

**Введение**

В современную цифровую эпоху социальные сети стали неотъемлемым инструментом публичных коммуникаций между органами власти и гражданами. Государственные структуры все активнее выходят в онлайн-среду, стремясь к более открытому и оперативному взаимодействию с населением. По мнению Э.Л. Сидоренко, И.Н Барциц и З.И. Хисамова государственная коммуникация в цифровой среде требует не только скорости, но и институциональной устойчивости [9]. Это означает, что помимо быстрой реакции на запросы общества, важна системность и надежность каналов коммуникации. Социальные медиа предоставляют власти уникальные возможности: они стирают границы времени и пространства, обеспечивая сиюминутную обратную связь аудитории [5]. Как отмечает Бабаева А.А., в условиях цифровизации именно социальные сети стали уникальным инструментом для изучения общественного мнения и реакции граждан на события. Открытое общественно-политическое взаимодействие сегодня рассматривается не как дань моде, а как необходимое условие эффективного функционирования власти. Организация продуктивного, прозрачного партнерского диалога между государственными органами и населением способствует укреплению гражданского общества [3].

В Российской Федерации особое значение имеет социальная сеть «ВКонтакте» (далее – VK) как основная платформа для органов власти. Именно VK обладает крупнейшей аудиторией русскоязычного населения и предоставляет инструменты для официальной работы с гражданами. В последние годы наблюдается институционализация присутствия госорганов в соцсетях – введены нормативные требования, регламенты и механизмы верификации. Все это формирует новый ландшафт государственных коммуникаций, требующий анализа стратегий взаимодействия и мер по противодействию дезинформации.

Научная новизна данного исследования заключается в комплексном теоретическом обзоре российского опыта коммуникации власти и граждан в социальных сетях, с акцентом на платформу VK как доминирующий канал. В работе предложена авторская типология стратегий взаимодействия органов власти в соцсетях (информационная, сервисная, диалоговая, кризисная) применительно к современному российскому контексту, а также проанализированы институциональные механизмы, такие как обязательная верификация аккаунтов и противодействие дезинформации.

Теоретическая значимость обзора состоит в развитии представлений о цифровой государственной коммуникации: обобщены новейшие подходы (2018–2024 гг.) и выявлены особенности публичного взаимодействия в сети в условиях обязательного присутствия власти онлайн.

Практическая значимость работы связана с тем, что выводы и рекомендации обзора могут быть использованы государственными органами и специалистами пресс-служб для оптимизации работы в соцсетях VK, повышения качества обратной связи с населением и эффективного реагирования на информационные угрозы (фейки, дезинформацию).

**Теоретические подходы к коммуникации власти в социальных сетях**

Активное использование социальных сетей органами власти опирается на ряд теоретических концепций в области электронной демократии, публичного управления и коммуникационных исследований. В фокусе научного внимания находится переход от односторонней модели информирования к двустороннему диалогу. Развитие интернета и социальных медиа радикально трансформировало традиционные схемы коммуникации «власть – общественность». Если раньше преобладала модель топ-даун (государство транслирует информацию массам), то теперь благодаря соцсетям формируется полиморфная коммуникационная система, в которой граждане не только получают информацию, но и становятся активными участниками обсуждений и соавторами контента. Как подчеркивают О.Ю. Голуб и Е.В. Сергеева, расширение цифрового пространства заменило одностороннюю передачу информации на взаимодействие, где население может прямо участвовать в политических процессах, а открытый диалог становится критерием эффективности власти [4]. Тем самым подтверждается вывод, что цифровая среда повышает требования к прозрачности и подотчетности государственных институтов.

Многие российские исследователи отмечают востребованность новых форм электронного взаимодействия власти с населением. Так, по мнению А.В. Заборовой, в современном обществе существует объективная потребность внедрения электронных каналов при решении управленческих задач и предоставлении услуг гражданам [6]. Действительно, присутствие органов государственного управления в социальных сетях сегодня рассматривается как необходимость для обеспечения информационной прозрачности и обратной связи. Е.А. Зиятдинова подчеркивает, что органам местного самоуправления важно занять позицию оперативного и официального источника информации для жителей на платформах соцмедиа [7]. Тем самым реализуется концепция «открытого государства», где власть активно коммуницирует с гражданами в онлайн-пространстве.

Особый акцент в теоретических работах делается на природе диалога власти и общества в интернете. Е.О. Чугаева характеризует интернет-коммуникации как современные методы диалога, раскрывая культуру взаимодействия государственных структур с населением в сети [11]. А.А. Старцев и Н.В. Гришанин анализируют роль социальных сетей в процессе коммуникации между властью и обществом, отмечая, что соцсети создают новую площадку для публичной дискуссии и согласования интересов [10]. Вовлечение граждан через цифровые платформы рассматривается ныне как важнейшая задача: формируется парадигма партисипаторного управления, при которой население участвует в выработке решений онлайн. Как отмечают В.В. Зотов и А.В. Губанов, сегодня возникает необходимость анализировать именно диалоговые площадки между жителями и органами власти [8]. То есть, речь идет о переходе от информирования к взаимодействию, когда гражданин из пассивного потребителя информации превращается в активного участника коммуникационного процесса.

Социальные сети исследуются также как фактор укрепления социального капитала и доверия. Наличие прямого контакта с официальными лицами (через комментарии, личные сообщения, онлайн-приемы) способно повышать уровень доверия граждан к институтам власти, если коммуникация ведется эффективно. В то же время теоретики подчеркивают риски цифровой среды – от информационной перегрузки до появления недостоверной информации. Эти вызовы требуют от государства новых компетенций: умения управлять цифровым контентом, модерировать дискуссии, поддерживать устойчивость коммуникационных институтов. Таким образом, теоретический дискурс сходится в том, что социальные сети – это двойственный инструмент, способный как усилить диалог власти и общества, так и породить новые проблемы (фейки, радикализация дискурса и пр.).

Резюмируя, современные подходы рассматривают социальные медиа как мощный ресурс цифровой трансформации государственного управления. Они расширяют возможности партисипации граждан, ускоряют обратную связь и требуют от власти адаптации стратегий коммуникации. Далее обратимся к тому, как эти подходы воплощаются в российских институциональных условиях – какие правила и нормы определяют деятельность госорганов в соцсетях, в первую очередь во «ВКонтакте».

**Институциональный контекст коммуникаций органов власти в VK**

В последние годы в России сформирована нормативно-правовая база, стимулирующая и регулирующая присутствие органов власти в социальных сетях. Кульминацией этого процесса стало вступление в силу с 01.12.2022 требований об обязательном ведении официальных аккаунтов государственных структур в соцсетях. Согласно распоряжению Правительства РФ, федеральные органы власти, органы местного самоуправления, подведомственные организации и суды обязаны создать и регулярно обновлять официальные страницы в отечественных социальных сетях – прежде всего во «ВКонтакте» и «Одноклассниках» [2, 21]. Данное нововведение реализовано в развитие изменений в Федеральный закон №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», внесенных в июле 2022 года. Таким образом, на законодательном уровне закреплена обязанность органов власти использовать социальные сети для взаимодействия с гражданами, публикации актуальной информации о своей работе, отчетов, комментариев по ключевым вопросам и контактных данных [1]. Это институционально оформило то, что ранее было лишь рекомендуемой практикой.

Одновременно были определены и технические платформы для такого присутствия: правительство утвердило перечень соцсетей, отвечающих требованиям закона (в их число вошли российские VK и «Одноклассники», удовлетворяющие ст. 10.6 ФЗ «Об информации…»). Фактически VK стала основной сценой официальной коммуникации, что обусловлено ее массовой популярностью (аудитория VK в России – около 70 млн пользователей) и юридической юрисдикцией в РФ. К началу 2022 г. подавляющее большинство федеральных органов исполнительной власти уже имело свои сообщества во VK: по данным аналитического отчета, 63 федеральных ведомства вели официальные страницы, суммарная аудитория которых росла ускоренными темпами (в среднем +33% подписчиков за полгода) [14]. Региональные администрации и муниципалитеты также массово создали свои паблики. С 2023 года это обязательное присутствие распространяется даже на бюджетные учреждения (школы, больницы и пр.), что способствует формированию единого цифрового пространства госкоммуникаций.

Для поддержания доверия к официальным аккаунтам введены механизмы подтверждения их подлинности. В 2022 году Минцифры РФ совместно с VK запустили систему дополнительной верификации сообществ госорганизаций через портал «Госуслуги» [18]. Суть в том, что администратор страницы, имеющий право действовать от имени учреждения в Госуслугах, может подтвердить статус сообщества специальным способом. Как сообщается, такой подход помогает снизить риск появления фейковых

страниц и обеспечивает пользователей гарантией безопасности. После прохождения проверки официальные паблики получают особую отметку государственной организации. Это стало ответом на волну случаев, когда злоумышленники создавали поддельные аккаунты чиновников. Например, в Оренбургской области в 2025 году зафиксирован рост числа фейковых профилей, имитирующих страницы должностных лиц органов власти [16]. В таких аккаунтах использовались реальные фото и биографии чиновников, а граждан вводили в заблуждение ложными объявлениями о госуслугах и выплатах, что могло породить неоправданные ожидания у населения. Верификация через Госуслуги призвана пресечь подобные случаи, четко отделяя официальные каналы от самозванцев.

Помимо технической верификации, институциональная сторона включает регламенты работы и методические рекомендации для ведения соцсетей. Существенный вклад в эту область вносит автономная некоммерческая организация «Диалог Регионы», созданная для развития цифровых коммуникаций власти. АНО «Диалог» проводит обучающие программы для государственных пресс-секретарей, выпускает типовые рекомендации по контенту и модерации (например, как быстро реагировать на сообщения граждан, в каком стиле писать посты). Следование рекомендациям «Диалога» побуждает органы власти использовать разные форматы организации медиаконтента, повышающие привлекательность официальных страниц. Например, рекомендуется публиковать видеоролики, инфографику, использовать живой язык вместо канцелярита – все это направлено на лучшее вовлечение аудитории.

Отдельно стоит отметить метрики эффективности и учет обратной связи. Практически при каждом министерстве и регионе созданы центры управления (ЦУР), которые мониторят обращения граждан, в том числе через соцсети. В рамках концепции «Цифрового государства» внедрены системы вроде «Инцидент-менеджмент», отслеживающие упоминания проблем в соцсетях и перенаправляющие их в ответственные органы для решения. Счетная палата РФ с 2019 г. публикует доклад «Открытость государства в России», где одним из критериев открытости является как раз активность в соцсетях и качество взаимодействия (ответы на вопросы, своевременное обновление информации) [14]. Число ведомств с высокой степенью открытости благодаря соцсетям выросло значительно. Иными словами, присутствие в VK теперь не формальность, а показатель эффективности ведомства.

Таким образом, институциональный контекст на 2023–2024 годах определяется:

– юридической обязательностью присутствия власти в социальных сетях (VK/ОК) и нормативной подотчетностью этой деятельности;

– техническими средствами удостоверения официальных аккаунтов и защиты от фейков,

– методической поддержкой и регламентацией, направленными на выработку единых стандартов публичной коммуникации.

Все эти условия создают базу для реализации различных стратегий взаимодействия с гражданами, о которых речь пойдет ниже.

**Стратегии взаимодействия органов власти в социальных сетях**

Практика показывает, что одного присутствия органа власти в соцсетях недостаточно: решающее значение имеет выбранная **коммуникационная стратегия**. На основе анализа отечественных исследований целесообразно выделять четыре базовые стратегии ведения официальных аккаунтов – **информационную, сервисную, диалоговую и кризисную**, различающиеся целями и инструментами взаимодействия с аудиторией.

**1. Информационная стратегия** предполагает использование соцсетей как канала трансляции официальной позиции и разъяснения решений. В рамках этой модели публикуются новости, отчеты, анонсы, пресс-релизы, разъясняющие материалы и ответы на типовые вопросы. Формат «онлайн-газеты» повышает прозрачность за счет доступа к первоисточнику и позволяет контролировать повестку; слабое место – риск низкой вовлеченности при отсутствии реакции на отклики аудитории.

**2. Сервисная стратегия** ориентирована на практическую пользу для граждан и работу с обращениями: консультации, маршрутизация запросов, помощь в получении услуг, запись на прием, использование виджетов и чат-ботов. Эта модель усиливает клиентоориентированность, но требует ресурсов (модерация, компетентные ответы) и организационной поддержки; в практике встречается неравномерно – от закрытых комментариев до высоких показателей отклика в отдельных ведомствах.

**3. Диалоговая стратегия** нацелена на двустороннюю коммуникацию и вовлечение граждан: ответы в комментариях, интерактивные форматы (прямые эфиры, опросы), персонализированный и более понятный стиль. Эффект – снижение дистанции «власть–общество», рост доверия и легитимности; ограничение – необходимость развитой культуры публичного общения и готовности работать с критикой.

**4. Кризисная стратегия** реализуется в условиях ЧС, социальных напряжений, эпидемий и информационных атак. Соцсети используются для оперативного информирования, опровержения слухов и управления общественными настроениями; ключевые задачи кризисных коммуникаций – «управление восприятием рисков и поддержание доверия» [12]. Важный элемент – постоянный мониторинг и подготовленные сценарии реакции. Как отмечал представитель МИД России С.Н. Налобин, «если … появляется фейк, … создается команда, которая его переводит, анализирует и формирует антитезис» [13], что иллюстрирует проактивную модель реагирования.

На практике стратегии редко встречаются в «чистом виде»: органы власти обычно комбинируют информационный контур (как базовый), сервисные элементы (в зависимости от функций), диалоговые практики (по мере развития компетенций) и кризисные протоколы (по ситуации). Дополнительно может проявляться **имиджевая** линия (формирование позитивного образа власти), пересекающаяся с информационной и диалоговой стратегиями.

В целом российская практика 2018–2024 гг. подтверждает, что соцсети стали **многофункциональным инструментом** публичных коммуникаций власти. Однако расширение возможностей сопровождается ростом рисков, прежде всего – дезинформации, что требует системных мер противодействия, рассматриваемых далее.

**Риски дезинформации и механизмы противодействия**

Дезинформация в социальных сетях – одна из наиболее острых угроз для органов власти, ведущих коммуникацию онлайн. Распространение заведомо ложных или искаженных сведений подрывает доверие, провоцирует панику и может использоваться для манипуляции общественным мнением. Российская практика последних лет показывает широкий спектр форм – от слухов и «фейкньюс» в кризисах до целенаправленных информационных атак.

Ключевой риск – **поддельные аккаунты и сообщества**, имитирующие официальные паблики должностных лиц. В 2025 г. отмечался рост фейковых страниц, исполь-

зуемых для дезинформации и мошенничества (в т.ч. «вымышленные выплаты», сбор персональных данных под видом записи на прием). Такие случаи дезориентируют граждан и наносят репутационный ущерб власти; поэтому усиливаются меры верификации и информирование населения о признаках фейков (например, предупреждения региональных администраций «Осторожно: фейки!») [16].

Второй существенный риск – **вирусное распространение ложных сведений в период кризисов**. Пандемия COVID-19 показала, что фейки (о лечении, целях ограничений и т.п.) способны быстро охватывать массовую аудиторию, требуя оперативных опровержений и опережающих разъяснений. Эксперты форума «Диалог о фейках» подчеркивают, что дезинформация стала инструментом, способным «посеять панику», а фейки становятся все более изощренными [13]. Дополнительное усложнение создают **дипфейки (**разновидность *синтетического медиа*: аудио-, видео- или мультимодальный контент, который **искусственно сгенерирован или существенно изменен с помощью ИИ** так, что у зрителя/слушателя создается впечатление подлинной записи реальных событий или речи человека**)**, повышающие сложность верификации и требования к технологиям и медиаграмотности аудитории.

Механизмы противодействия дезинформации можно представить как многоуровневую систему:

- **Оперативное информирование и опровержение.** Наиболее эффективная тактика – быстрое предоставление официальной, проверенной информации и публичное опровержение слухов. МИД РФ использует командный формат реагирования: «Если где-то в интернете появляется фейк, мы создаем команду, которая переводит, анализирует, создает антитезис», – отметил представитель МИД РФ С.Н. Налобин на форуме «Диалог о фейках 2.0» [13]. Также используются постоянные рубрики и хэштеги (например, «StopFake»).
- **Юридические меры и модерация.** С 2019 г. предусмотрена административная ответственность за распространение заведомо недостоверной общественно значимой информации (ст. 13.15 КоАП РФ). Прокуратура и Роскомнадзор могут требовать удаления фейкового контента; параллельно администраторы официальных сообществ осуществляют модерацию (удаление провокаций, пометки о недостоверности). Платформа VK в кризисных ситуациях может повышать видимость официальных оповещений.
- **Верификация и технологические решения.** Верификация официальных аккаунтов через Госуслуги снижает риск подмены источника, а выявленные фейковые страницы блокируются по запросам. Дополнительно развиваются инструменты мониторинга аномальных всплесков и кампаний дезинформации; в 2023 г. сообщалось о разработке системы на базе ИИ для выявления таких кампаний и оценки их влияния [19].
- **Повышение медиаграмотности населения.** Долгосрочный контур противодействия связан с обучением критическому восприятию информации. «Чтобы противостоять фейкам, необходимо повышать медиаграмотность и общий образовательный уровень населения», – подчеркнул директор медиахолдинга ТОО «Dara Consult» (Казахстан) Ержан Богдатов на международном форуме «Диалог о фейках 2.0» [13]. Используются памятки, информационные кампании, занятия по цифровой безопасности; экспертные форумы АНО «Диалог» выступают площадкой обмена практиками.
- **Международное сотрудничество.** Поскольку дезинформация трансгранична, обсуждаются подходы и этические нормы противодействия на международных площадках и в формате обмена практиками (в т.ч. ОДКБ, ООН, ЮНЕСКО) [15].

Важно соблюдать баланс: защита общества от опасных ложных воздействий не должна превращаться в подавление критики и свободы выражения. В отечественной научной дискуссии подчеркивается необходимость прозрачных критериев и опоры на открытую, своевременную, фактологичную коммуникацию как на базовую профилактику слухов.

В целом российский опыт 2018–2024 гг. показывает рост институциональной готовности к дезинформационным рискам в VK: от верификации и протоколов опровержений до просветительских мер. При этом развитие дипфейков и генеративного ИИ требует постоянного совершенствования инструментов мониторинга, верификации и коммуникационных практик.

**Выводы**

Социальные сети институционально закрепились как значимый канал публичных коммуникаций органов власти, при этом «ВКонтакте» и «Одноклассники» определены в качестве площадок для ведения официальных страниц, а обязанность их создания и обновления нормативно закреплена и сопровождается требованиями к открытости и взаимодействию с пользователями. Проведенный обзор подтверждает сдвиг от преимущественно одностороннего информирования к интерактивной модели: соцсети становятся пространством прямого диалога, потенциально повышающим прозрачность и подотчетность публичного управления. На этой основе систематизирована типология стратегий присутствия органов власти в соцсетях – информационная, сервисная, диалоговая и кризисная, – которые на практике чаще комбинируются в зависимости от функций органа и уровня коммуникационной зрелости. Эффективное использование соцмедиа позволяет одновременно решать задачи информирования о мерах и инициативах, формирования публичного образа, сбора обратной связи и вовлечения граждан, сервисного сопровождения, антикризисного реагирования и снижения эффекта информационных угроз; вместе с тем сохраняются ограничения, включая неравномерность вовлеченности и качества ответов, дефицит кадров и компетенций, а также устойчивые риски дезинформации. Оптимизация цифровых коммуникаций предполагает развитие компетенций у сотрудников, регламентацию сроков и стандартов реакции на обращения, использование понятного «человеческого» языка, развитие межведомственного мониторинга обращений и сигналов в соцсетях, а укрепление доверия обеспечивается, в том числе, верификацией официальных страниц через инфраструктуру «Госуслуг» и регулярной актуализацией информации. Противодействие дезинформации требует комплексного подхода, сочетающего коммуникационные меры (прозрачность, опровержения, просвещение), технологические решения (верификация, мониторинг) и правовые инструменты; в конкурентной медиасреде устойчивее оказываются модели, основанные на своевременной и проверяемой информации. В целом социальные сети остаются «двойным» инструментом: при грамотной стратегии они усиливают доверие и управленческую эффективность, при ошибках – повышают конфликтность и риски, поэтому дальнейшие исследования целесообразно сосредоточить на уточнении критериев эффективности стратегий, разработке метрик устойчивости к дезинформации и описании оптимальных моделей коммуникации для муниципального уровня.

Полученные выводы имеют значение для развития теории государственного управления в цифровую эпоху и могут быть полезны для практикующих чиновников, стремящихся выстроить эффективный диалог с обществом на платформе VK и других социальных медиа.

**Литература**

1. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2009 г. - № 7. - Ст. 776 с изм. и допол. в ред. от 14.07.2022.
2. Распоряжение Правительства РФ «Об определении ВКонтакте и Одноклассники в качестве информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, используемых государственными органами, в том числе судами, Судебным департаментом при Верховном Суде Российской Федерации, включая управления Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации в субъектах Российской Федерации, а также органами местного самоуправления, организациями, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления, для создания официальных страниц» от 02.09.2022 № 2523-р // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2022 г. - № 37. - Ст. 6381.
3. Бабаева А. А. Органы государственной власти в социальных сетях: анализ аккаунтов Правительства Москвы // Вестник Московского университета. Серия 10. Журналистика. 2021. №3. С. 198–215.
4. Голуб О. Ю., Сергеева Е. В. Кризисная коммуникация власти и общества в социальных медиа: определение проблемных зон // Изв. Сарат. ун-та. Нов. сер. Сер. Социология. Политология. 2020. Т. 20, вып. 3. С. 257–263.
5. Ермоленко М. А. Структура медиасообщений органов местного самоуправления: опыт комплексного анализа // Знак: проблемное поле медиаобразования. 2025. № 3 (57). С. 20–29.
6. Заборова Е. Н. Взаимодействие власти и населения: электронные реалии // Научный результат. Социология и управление. 2024. Т. 10, № 2. С. 117–126.
7. Зиятдинова Э. М. Социальные сети как инструмент коммуникации власти и общества: состояние и тенденции развития (на примере органов местного самоуправления РФ) // Казанский социальногуманитарный вестник. 2021. № 2 (49). С. 13–18.
8. Зотов В. В., Губанов А. В. Социальные медиа как диалоговые площадки граждан и органов власти субъектов Центрального федерального округа // Цифровая социология. 2021. № 4. С. 28–39.
9. Сидоренко Э.Л., Барциц И.Н., Хисамова З.И. *Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты* // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. № 2. С. 93–114.
10. Старцев А.А., Гришанин Н.В. Социальные сети в процессе коммуникации между властью и обществом // Коммуникология. 2018. Том № 6. № 5. С. 108-119.
11. Чугаева Е.О. Интернет-коммуникации как современные методы диалога власти и общества // Коммуникология: электронный научный журнал. – 2018. – Т. 3, № 3. – С. 85-92.
12. Шарков Ф.И. Управление кризисными коммуникациями (анализ рисков и реагирование на угрозы) // Коммуникология: электронный научный журнал. – 2020. – Т. 5, № 4. – С. 8-21.
13. «Вы нужны нам»: международные эксперты обсудили методы совместной борьбы с дезинформацией. – Текст : электронный // Официальный сайт АНО по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» : [сайт]. – URL: https://dialog.info/vy-nuzhny-nam-mezhdunarodnye-eksperty-obsudili-metody-sovmestnoj-borby-s-dezinformaciej/#:~:text=,нам%20из%20организаций%20западных%20правительств (дата обращения: 29.12.2025).
14. В контакте с гражданами. Как ведут соцсети федеральные органы исполнительной власти. – Текст : электронный // vc.ru : [сайт]. – URL: https://vc.ru/marketing/458139-v-kontakte-s-grazhdanami-kak-vedut-socseti-federalnye-organy-ispolnitelnoi-vlasti (дата обращения: 29.12.2025).
15. В Секретариате ОДКБ состоялись консультации руководителей пресс-служб (информационных подразделений) министерств иностранных дел государств – членов Организации. – Текст : электронный // Официальный сайт Организации Договора о коллективной безопасности : [сайт]. – URL: https://odkb-csto.org/news/news_odkb/v-sekretariate-odkb-sostoyalis-konsultatsii-rukovoditeley-press-sluzhb-informatsionnykh-podrazdeleni/#loaded (дата обращения: 29.12.2025).
16. В соцсетях появляются поддельные паблики должностных лиц органов власти . – Текст : электронный // Сетевое издание PRICHAGANIE.RU : [сайт]. – URL: https://prichaganie.ru/v-socsetjah-pojavljajutsja-poddelnye-pabliki-dolzhnostnyh-lic-organov-vlasti/#:~:text=В%20интернет,распространения%20дезинформации%2С%20мо (дата обращения: 29.12.2025).
17. Глобальные принципы ООН в области информационной безопасности. – Текст : электронный // Официальный сайт Организации Объединенных Наций : [сайт]. – URL: https://www.un.org/en/information-integrity/global-principles?utm_source= (дата обращения: 29.12.2025).
18. Госучреждения смогут верифицировать свои сообщества "ВКонтакте" на "Госуслугах". – Текст : электронный // Информационное агентство ТАСС : [сайт]. – URL: https://tass.ru/ekonomika/15069633 (дата обращения: 29.12.2025).
19. График робота: фейки в Сети по запросу властей найдет алгоритм. – Текст : электронный // Информационный порта Известия iz.ru : [сайт]. – URL: https://iz.ru/1370015/valerii-kodachigov/grafik-robota-feiki-v-seti-po-zaprosu-vlastei-naidet-algoritm#:~:text=% (дата обращения: 29.12.2025).
20. О консультациях МИД стран СНГ по информационным вопросам . – Текст : электронный // Официальный сайт Министерства иностранных дел Республики Беларусь : [сайт]. – URL: https://mfa.gov.by/press/news_mfa/b90c91b24531ef86.html?utm_source= (дата обращения: 29.12.2025).
21. Органы власти РФ будут обязаны вести официальные аккаунты в «Одноклассниках» и VK. – Текст : электронный // Российское агентство правовой и судебной информации (РАПСИ) : [сайт]. – URL: https://rapsinews.ru/legislation_news/ (дата обращения: 29.12.2025).

**Social media as a tool for government–citizen communication: engagement strategies and countering disinformation**

**Gerasimova L.A., Gubernatorova N.N.**

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Kaluga Branch)

The article analyzes social media as an institutionalized channel of communication between state and municipal authorities and citizens in the context of the digitalization of public administration. The study aims to systematize Russian scholarly approaches to digital public communication and, on this basis, to propose a typology of government–audience interaction strategies on social media and a model for countering disinformation relevant to the tasks of state and municipal governance. The methodological framework combines a theoretical literature review of Russian publications on governmental communication in social media, a comparative institutional analysis of organizational practices for managing official accounts, and a qualitative analysis of typical communication scenarios (informing, feedback management, and responses to information incidents). The results substantiate four basic strategies of governmental presence on social media – informational, service-oriented, dialogic, and crisis – while outlining their managerial effects and limitations. The article proposes an «anti-disinformation loop» for public communication that includes monitoring, verification, response, and trust reinforcement through repeated clarifications and message standardization. The study's scientific novelty lies in integrating managerial and communication approaches to

the analysis of official government social media accounts and in developing a model of public communication resilience to disinformation. The practical significance of the findings consists in their applicability to designing regulations for managing official accounts, improving the quality of feedback, and developing crisis-response protocols.
Keywords: state and municipal governance; public communication; social media; official government accounts; feedback; trust; crisis communication; disinformation; information resilience.

**References**


1. Federal Law “On Providing Access to Information on the Activities of State Bodies and Local Self-Government Bodies” No. 8-FZ of 09.02.2009 // *Collected Legislation of the Russian Federation*. 2009. No. 7. Art. 776 (as amended and supplemented; as revised on 14.07.2022).
2. Order of the Government of the Russian Federation “On Designating VKontakte and Odnoklassniki as Information Systems and (or) Computer Software Used by State Bodies (including courts, the Judicial Department under the Supreme Court of the Russian Federation and its territorial departments), as well as by local self-government bodies and organizations subordinate to state bodies and local self-government bodies, for Creating Official Pages” No. 2523-r of 02.09.2022 // *Collected Legislation of the Russian Federation*. 2022. No. 37. Art. 6381.
3. Babaeva, A. A. Public authorities on social networks: an analysis of the Moscow Government’s accounts // *Vestnik Moskovskogo universiteta. Series 10. Journalism*. 2021. No. 3. P. 198–215.
4. Golub, O. Yu., Sergeeva, E. V. Crisis communication between government and society in social media: identifying problem areas // *Izvestiya of Saratov University. New Series. Series: Sociology. Political Science*. 2020. Vol. 20, issue 3. P. 257–263.
5. Ermolenko, M. A. The structure of media messages of local self-government bodies: evidence from a comprehensive analysis // *Znak: the Problem Field of Media Education*. 2025. No. 3 (57). P. 20–29.
6. Zaborova, E. N. Government–population interaction: electronic realities // *Scientific Result. Sociology and Management*. 2024. Vol. 10, No. 2. P. 117–126.
7. Ziyatdinova, E. M. Social networks as a tool for government–society communication: current state and development trends (the case of local self-government bodies of the Russian Federation) // *Kazan Social and Humanitarian Bulletin*. 2021. No. 2 (49). P. 13–18.
8. Zotov, V. V., Gubanov, A. V. Social media as dialogue platforms for citizens and public authorities of the constituent entities of the Central Federal District // *Digital Sociology*. 2021. No. 4. P. 28–39.
9. Sidorenko, E. L., Bartsits, I. N., Khisamova, Z. I. The effectiveness of digital public administration: theoretical and applied aspects // *Public Administration Issues*. 2019. No. 2. P. 93–114.
10. Startsev, A. A., Grishanin, N. V. Social networks in the communication process between government and society // *Communicology*. 2018. Vol. 6, No. 5. P. 108–119.
11. Chugaeva, E. O. Internet communications as modern methods of dialogue between government and society // *Communicology: Electronic Scientific Journal*. 2018. Vol. 3, No. 3. P. 85–92.
12. Sharkov, F. I. Crisis communication management (risk analysis and response to threats) // *Communicology: Electronic Scientific Journal*. 2020. Vol. 5, No. 4. P. 8–21.
13. “You Need Us”: international experts discussed methods of joint countering disinformation. — Text: electronic // Official website of the ANO for the development of digital projects in public relations and communications “Dialog Regions”: [website]. — URL: https://dialog.info/vy-nuzhny-nam-mezhdunarodnye-eksperty-obsudili-metody-sovmestnoj-borby-s-dezinformaciej/#:~:text=,нам%20из%20организаций%20западных%20правительств (accessed: 29.12.2025).
14. In contact with citizens. How federal executive authorities manage social media. — Text: electronic // vc.ru: [website]. — URL: https://vc.ru/marketing/458139-v-kontakte-s-grazhdanami-kak-vedut-socseti-federalnye-organy-ispolnitelnoi-vlasti (accessed: 29.12.2025).
15. The CSTO Secretariat hosted consultations of heads of press services (information units) of the foreign ministries of the Member States. — Text: electronic // Official website of the Collective Security Treaty Organization: [website]. — URL: https://odkb-csto.org/news/news_odkb/v-sekretariate-odkb-sostoyalis-konsultatsii-rukovoditeley-press-sluzhb-informatsionnykh-podrazdeleni/#loaded (accessed: 29.12.2025).
16. Fake public pages of government officials are appearing on social networks. — Text: electronic // PRICHAGANIE.RU online media outlet: [website]. — URL: https://prichaganie.ru/v-socsetjah-pojavljajutsja-poddelnye-pabliki-dolzhnostnyh-lic-organov-vlasti/#:~:text=B%20интернет,распространения%20дезинформации%2C%20мо (accessed: 29.12.2025).
17. UN Global Principles for Information Integrity. — Text: electronic // Official website of the United Nations: [website]. — URL: https://www.un.org/en/information-integrity/global-principles?utm_source= (accessed: 29.12.2025).
18. Government agencies will be able to verify their VKontakte communities on Gosuslugi. — Text: electronic // TASS News Agency: [website]. — URL: https://tass.ru/ekonomika/15069633 (accessed: 29.12.2025).
19. Robot schedule: an algorithm will find online fakes at the request of the authorities. — Text: electronic // Izvestia (iz.ru) information portal: [website]. — URL: https://iz.ru/1370015/valerii-kodachigov/grafik-robota-feiki-v-seti-po-zaprosu-vlastei-naidet-algoritm#:~:text=%D0%93%D1%80%D0%B0%D1%84%D0%B8%D0%BA%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0%3A%20%D1%84%D0%B5%D0%B9%D0%BA%D0%B8%20%D0%B2%20%D0%A1%D0%B5%D1%82%D0%B8,%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BF%D0%B5%D0%BD%D1%8C%20%D0%B2%D0%BB%D0%B8%D1%8F%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D1%84%D0%B5%D0%B9%D0%BA%D0%BE%D0 (accessed: 29.12.2025).
20. On consultations of the foreign ministries of the CIS countries on information issues. — Text: electronic // Official website of the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Belarus: [website]. — URL: https://mfa.gov.by/press/news_mfa/b90c91b24531ef86.html?utm_source= (accessed: 29.12.2025).
21. Russian authorities will be required to maintain official accounts on Odnoklassniki and VK. — Text: electronic // Russian Agency for Legal and Judicial Information (RAPSI): [website]. — URL: https://rapsinews.ru/legislation_news/20220905/308248733.html#:~:text=%D0%9C%D0%9E%D0%