Цифровые платформы как инструмент коммуникации государства и общества: механизмы вовлечения граждан и обратной связи

Павленко Юлия Сергеевна
аспирант, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (РАНХиГС), i_julia48@mail.ru

Рассматриваются эволюция и современное состояние цифровых каналов коммуникации между государством и обществом в России. На основе модели множественных потоков и историко-институционального подхода показано, что архитектура электронного участия была задана в период «окна возможностей» 2009–2012 годов и закрепилась в административно-сервисной логике. Предложена типология цифровых каналов по критериям институционализации и уровня власти: официальные платформы (платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», «Российская общественная инициатива», «Добродел», «Наш Санкт-Петербург», «Активный гражданин», муниципальные чат-боты) противопоставлены квазиофициальным (петиционные сервисы, социальные сети), различающимся по обязательности реакции власти. На материалах общероссийского опроса (CATI, n = 1630, апрель 2025 г.) проанализировано восприятие гражданами эффектов и рисков цифровизации: при высокой оценке сервисных эффектов фиксируются дефицит доверия и слабо ощущаемая связь участия с управленческими решениями. Предложена система критериев эффективности цифрового взаимодействия (доступность и охват, качество, политическая эффективность) и обоснованы балансирующие показатели для оценки деятельности региональных органов власти. Делается вывод, что цифровые платформы укрепляют управляемость и качество услуг, однако пока не становятся инструментом перераспределения влияния граждан на публичные решения.
Ключевые слова: цифровые платформы, электронное участие, обратная связь, гражданское участие, государство как платформа, цифровое государственное управление, цифровое доверие.

Введение

Цифровые каналы связи между государством и гражданами развиваются в России уже более полутора десятилетий, однако их назначение и устройство за это время заметно изменились. Если на рубеже 2010-х годов в официальном дискурсе доминировала категория «электронной демократии», то десять лет спустя на первый план вышло «электронное», а затем и «цифровое управление» – с характерным смещением акцента с обсуждения и совместной выработки решений на скорость, измеримость и качество государственных услуг. Эмпирическая картина остается двойственной. Охват населения цифровыми сервисами растет устойчиво, тогда как позиции России в Индексе электронного участия ООН в последние годы не улучшаются, а снижаются: в 2024 году страна заняла в нем 66-е место, потеряв девять позиций по сравнению с 2022 годом [1]. Это расхождение и определяет исследовательский вопрос: какие механизмы вовлечения граждан и обратной связи реально встроены в российские цифровые платформы и в какой мере они делают коммуникацию государства и общества двусторонней.

Цель статьи – реконструировать архитектуру российских цифровых каналов участия, оценить их функциональность, политическую роль и границы. Для этого последовательно решаются четыре задачи: предлагается типология каналов по критериям степени институционализации и положения в иерархии уровней власти; характеризуются механизмы юридически обязательной и факультативной обратной связи; рассматриваются региональные и муниципальные практики; на материалах общероссийского опроса 2025 года анализируется, как сами граждане оценивают эффекты и риски цифрового взаимодействия с органами власти.

Методологическую основу работы составляют модель множественных потоков Н. Захариадиса [9, 10] и историко-институциональный подход, позволяющий связать проектирование цифровых платформ с конкретными политическими решениями. Эмпирическую базу образуют нормативные акты и программные документы [4, 7, 8, 13], десять полуструктурированных интервью с федеральными и региональными государственными служащими, разработчиками систем электронного правительства и общественными активистами (2023–2024 гг.; далее – И-1 … И-10), а также телефонный опрос взрослого населения России по методике CATI, проведенный 2–15 апреля 2025 года в 50 субъектах Российской Федерации (n = 1630).

«Окно возможностей» 2009–2012 годов и генезис модели

Базовая архитектура российского электронного участия сложилась в сравнительно короткий период между 2009 и 2012 годами. К этому моменту завершалась федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010 годы)», решавшая прежде всего задачу компьютеризации государственных учреждений [5], и потребовался новый стратегический документ. По воспоминаниям участников тех событий, акцент сознательно переносился с количества установленной техники на качество организационных и социальных изменений (И-2, И-10). Внешним импульсом служили и международные рейтинги: недовольство политического руководства позициями страны в индексах ООН придавало цифровой повестке стратегический вес (И-4).

Совпадение этих обстоятельств образовало то, что в модели множественных потоков называется окном возможностей: поток проблем (фрагментарность обращений граждан, отставание в рейтингах), поток решений (наработанный инструментарий электронного правительства) и политический поток (модернизационный курс конца 2000-х годов) соединились, и «политические предприниматели» получили возможность продвинуть собственные проекты [6]. Итогом стала государственная программа «Информационное общество (2011–2020 годы)», закрепившая задачу создания единой коммуникационной платформы для вопросов, предложений и голосований граждан [2], а затем – проект концепции развития электронной демократии, подготовленный Министерством связи и массовых коммуникаций.

Показательно, что уже в этом раннем документе просматриваются все черты будущей модели. Во-первых, каналы электронной демократии проектировались как инструменты управленческой обратной связи: агрегированные оценки работы ведомств предполагалось использовать при оценке эффективности подведомственных организаций. Во-вторых, система изначально мыслилась единой для всех уровней власти, и к предполагавшемуся Единому порталу успели подключиться многие регионы и муниципалитеты (И-5). В-третьих, ее функциональное ядро составляли жалобы, обращения и опросы – репертуар, который позднее воспроизводился на региональном уровне. Критики уже тогда указывали, что под флагом цифровой модернизации повышается эффективность администрации без реального включения граждан в выработку решений; сторонники проекта отвечали ссылками на техническую реализуемость и экономическую целесообразность выбранных инструментов.

Институциональное закрепление модель получила в 2012–2013 годах, когда был создан Совет при Президенте Российской Федерации по применению информационных технологий и развитию электронной демократии, а указом Президента учреждена платформа «Российская общественная инициатива» (РОИ) [4]. Портал, задуманный как инструмент «прямой электоральной демократии», на практике ограничился подачей петиций без механизмов обсуждения и совместного конструирования политики, и общественный интерес к нему постепенно снижался. Тем не менее его роль в генезисе системы трудно переоценить: именно вокруг РОИ в 2017 году была выстроена централизованная процедура мониторинга и анализа обращений граждан, обязательная для федеральных ведомств (И-2). Параллельно в 2013–2015 годах регионы тиражировали ту же логику иерархического управления – электронные приемные губернаторов, порталы жалоб, площадки голосований. Наиболее заметным продуктом этой волны стал подмосковный «Добродел» (2015), опыт которого после 2020 года был масштабирован на федеральный уровень в виде платформы обратной связи (ПОС) «Госуслуги. Решаем вместе».

Новый этап связан с принятием в 2019 году проекта «Цифровое государственное управление» и последующим запуском национальной программы «Цифровая экономика». Концептуальный сдвиг этого этапа хорошо передает смена оправдательной рамки: если раньше каналы участия обосновывались идеей демократии, то теперь – категорией цифрового суверенитета и соображениями оптимизации решений. С 2025 года эта линия продолжена национальным проектом «Экономика данных и цифровая трансформация государства», в рамках которого данные рассматриваются уже не как вспомогательный ресурс, а как ключевой актив публичного управления [13].

Типология цифровых каналов взаимодействия

Многообразие действующих каналов удобно упорядочить по двум пересекающимся критериям – степени институционализации и положению в иерархии уровней власти (таблица 1). Первый критерий разделяет каналы на основные (официальные), созданные по инициативе государства и встроенные в архитектуру цифрового администрирования, и квазиофициальные (парапубличные), выросшие из инициатив гражданского общества или частных операторов, но частично подключенные к государственным системам обработки обращений. Характерно, что все официальные каналы созданы «сверху»: ПОС – по поручению Президента в рамках национальной программы, РОИ – президентским указом [7], «Добродел» и «Активный гражданин» – решениями региональных властей. Инициатива «снизу» представлена лишь во второй группе (Change.org, социальные сети, мессенджеры).

Второе различие касается обязательности ответа. Обращения через электронные приемные и ПОС подпадают под действие Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и должны быть рассмотрены в тридцатидневный срок, а для ускоренных категорий ПОС – в десятидневный [7]. Региональные порталы устанавливают собственные, более короткие регламенты: восемь рабочих дней у «Добродела», от двух до тридцати рабочих дней – у «Нашего Санкт-Петербурга» в зависимости от классификатора обращений. РОИ обязателен к рассмотрению лишь условно – при достижении порога в 100 тысяч подписей на федеральном уровне (5% – на региональном и муниципальном), причем реализация инициативы не гарантируется. Решения голосований «Активного гражданина» исполняются мэрией, но сохраняют консультативный статус. Наконец, частные петиции и публикации в социальных сетях юридической обязанности отвечать не порождают, хотя де-факто отслеживаются региональными центрами управления в рамках «Инцидент-менеджмента».

Таблица 1

Иерархическая типология цифровых каналов взаимодействия между гражданами и государством в России

Группа	Уровень	Канал (год запуска)	Инициатор	Обязанность властей реагировать
А. Основные (официальные) каналы	Федеральный	Платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (2020)	Государство (федеральные органы власти)	Да: обязательный ответ в течение 30 календарных дней, 10 дней для ускоренных категорий
		«Российская общественная инициатива» (РОИ, 2013)	Государство (федеральные органы власти)	Условная: обязательное рассмотрение свыше 100 000 подписей (5% на региональном и муниципальном уровнях), без гарантии реализации
		Электронные приемные и официальные сайты органов власти	Государство (федеральные органы власти)	Да: Федеральный закон № 59-ФЗ, срок 30 дней
		Партисипативные сервисы портала «Госуслуги» (консультации, опросы, оценки)	Государство (федеральные органы власти)	Нет: консультативные форматы, нерегулируемая реакция
		Национальная платформа MAX (2025), интегрированная с «Госуслугами»	Государство (федеральные органы власти)	Да, для запросов, направленных через «Госуслуги» и платформу обратной связи
	Региональный	«Добродел» (Московская область, 2015)	Государство (региональные органы власти)	Да: региональные регламенты, ответ в течение 8 рабочих дней
		«Наш Санкт-Петербург» (2014)	Государство (региональные органы власти)	Да: обязательные сроки по классификатору (от 2 до 30 рабочих дней)
		«Активный гражданин» (Москва, 2014)	Государство (региональные органы власти)	Частичная: решения исполняются в пределах региональных полномочий; консультативный статус
	Муниципальный	Муниципальные порталы и чат-боты («Умный Саров», цифровая экосистема МО Урицк)	Государство (органы местного самоуправления)	Да, если запрос формализован в смысле Закона № 59-ФЗ; иначе по местным регламентам
В. Квазиофициальные (парапубличные) каналы	Национальный	Change.org и частные петиционные платформы	Гражданское общество / частные операторы	Нет
	Все уровни	Социальные сети и мессенджеры (ВКонтакте, Telegram)	Гражданское общество	Юридически нет; де-факто мониторинг со стороны ЦУР («Инцидент-менеджмент»)
	Региональный	Петиционные платформы, интегрированные с публичными порталами	Смешанный	Зависит от статуса: при официальной регистрации запроса применяется Закон № 59-ФЗ

Из таблицы видно: чем выше степень институционализации канала, тем жестче регламентирована обязанность власти отвечать, и наоборот – наиболее спонтанные формы выражения мнений остаются наименее защищенными процедурно. Партисипативное пространство оказывается жестко очерчено государством, что подтверждается и функциональным профилем самой крупной федеральной платформы (таблица 2).

Таблица 2
Ключевые партисипативные функции платформы обратной связи

Функция	Содержание	Политическое значение
Обращения граждан	Агрегирование запросов и предпочтений	Легитимация административных решений
Сигналы о проблемах	Устранение неисправностей	Улучшение услуг, мониторинг
Онлайн-консультации	Обсуждение проектов нормативных актов	Опосредованное административное участие
Рейтинги сервисов	Оценка качества публичных услуг	Управление по индикаторам

Каждая из четырех функций ПОС работает на управленческую повестку: обращения легитимируют административные решения, сигналы о неисправностях улучшают услуги, консультации обеспечивают опосредованное участие в нормотворчестве, а рейтинги встраиваются в управление по индикаторам. Государство здесь остается центральным и доминирующим игроком, а платформа выполняет роль инструмента цифровой управляемости.

Региональный и муниципальный уровни

На региональном уровне наблюдается заметная партисипативная изобретательность. Москва, Московская область, Санкт-Петербург и ряд других субъектов развивают активные локальные устройства – голосования по вопросам благоустройства, тематические консультации, ускоренное рассмотрение жалоб, механики геймификации. «Активный гражданин» превратил городское участие в рутинную, индивидуализированную и малоконфликтную практику: система баллов и вознаграждений стабилизирует вовлеченность, а сама площадка работает как постоянный консультативный механизм, встроенный в цифровую экосистему столицы. Единая карта петербуржца иллюстрирует иную логику – функциональную интеграцию услуг вокруг цифровой идентичности жителя, при которой участие носит преимущественно косвенный характер.

Отдельного внимания заслуживает муниципальный уровень, традиционно считающийся самым ресурсно слабым. Опыт проекта «Цифровая экосистема муниципалитета», реализованного в Урицком муниципальном округе Санкт-Петербурга, показывает, что и здесь возможна устойчивая инфраструктура коммуникации. Чат-боты округа построены на отечественном конструкторе Digital Intellectual Assistant Builder (ISAAC), программируемом на языке Golang; в отличие от решений на внешних облачных мощностях, данные хранятся в региональном центре обработки данных, что снимает часть рисков, связанных с цифровым суверенитетом и защитой персональной информации. Видеокоммуникация обеспечивается сервисом «Яндекс Телемост», автоматизация регистрации мероприятий и аналитические панели – «Яндекс Таблицами».

Проект не потребовал от муниципалитета прямых бюджетных затрат на проектирование и сопровождение. Техническое администрирование взяли на себя специалисты профильного центра, избавив муниципальных служащих от необходимости осваивать сложные цифровые навыки. Наконец, содержание сценариев ботов уточнялось по результатам социологического исследования запросов молодежи, проведенного студентами Политологической клиники СПбГУ, – то есть обратная связь была встроена уже в проектирование инструмента. Дальнейшему развитию подобных практик мешает нормативный пробел: содействие цифровизации муниципального самоуправления целесообразно не было включено в перечень вопросов местного значения.

Эффекты и риски цифрового взаимодействия

Социологические данные позволяют взглянуть на систему с противоположной стороны – со стороны пользователя. За восемь лет формы взаимодействия населения с органами власти изменились радикально (таблица 3); если в 2017 году с властью так или иначе контактировали 56,1% жителей страны, то в 2024-м – уже 84,8%, а доля использующих для этого интернет выросла с 28,8 до 74,6%. Личные визиты при этом не исчезают (около 20%), а многофункциональные центры наращивают присутствие – складывается гибридная модель, в которой цифровой и очный каналы дополняют друг друга.

Таблица 3
Формы взаимодействия населения и органов государственной власти (% населения в возрасте 15–72 лет)

Индикатор	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Взаимодействие (всего)	56,1	65,7	72,9	74,0	72,5	80,1	81,9	84,8
Через интернет (официальные сайты, порталы)	28,8	42,3	54,5	57,5	58,7	68,2	71,0	74,6
Многофункциональные центры (МФЦ)	11,8	18,9	19,6	22,5	19,6	23,0	24,4	26,8
С личным визитом	22,5	24,0	21,5	21,8	18,1	20,4	22,4	20,5
Не взаимодействовал	43,9	34,3	27,1	26,0	27,5	19,9	18,1	15,2

Высок и оцениваемый пользователями практический эффект. Среди тех, кто реально пользовался соответствующими сервисами, 94,7% согласны, что цифровизация упрощает оплату налогов, сборов и государственных услуг; 89,7% отмечают рост доступности и качества административных услуг; 89,4% – ускорение обмена информацией с ведомствами; 85,5% связывают цифровые технологии с более полной реализацией гражданских прав и обязанностей (рисунок 1). Показательна динамика отношения к дистанционному обучению: доля считающих, что оно повышает качество образовательного процесса, выросла с 24,2% в 2022 году до 56,8% в 2025-м. Антикоррупционный эффект цифровизации признают 47,8% доверяющих институтам респондентов против 20,0% скептиков.

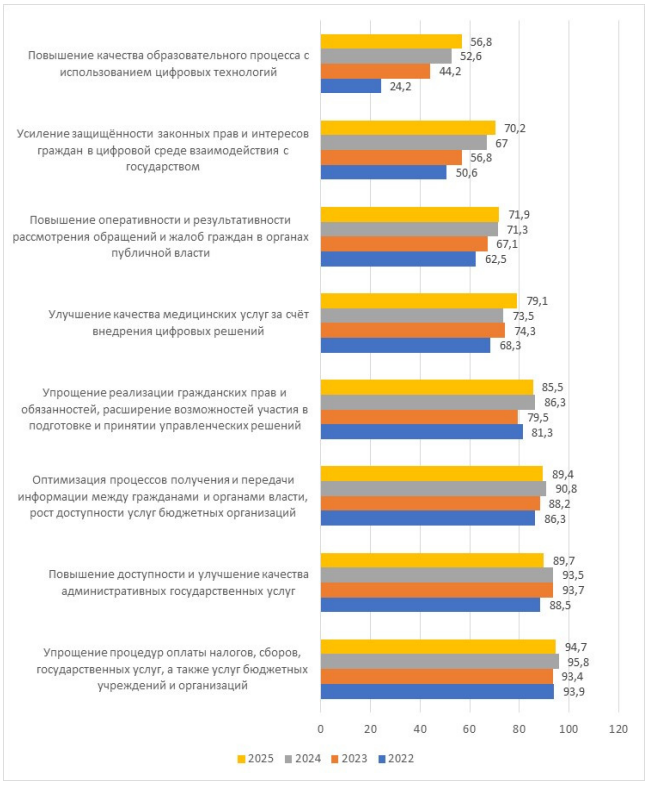


Рисунок 1 – Динамика удовлетворенности пользователей возможностями цифровых технологий по отдельным направлениям взаимодействия с органами власти, 2022–2025 гг., % от числа пользовавшихся соответствующими сервисами

Одновременно граждане отчетливо видят риски. В опросе 2025 года перечень угроз был расширен за счет мошенничества с использованием технологий искусственного интеллекта, и по большинству позиций преобладает доля оценивающих уровень риска как высокий. Отсюда вытекает набор практических мер: усиление киберзащиты и правовой ответственности нарушителей, развитие средств защиты паролей и банковских счетов, подготовка кадров по информационной безопасности и планомерное повышение цифровой грамотности населения. Методологически оправданно встроить регулярные замеры гражданских оценок в мониторинг национальной цели развития «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы», установленной Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 [13].

Критерии эффективности цифрового взаимодействия

Сопоставление международных рамок (Digital Government Index ОЭСР [8], E-Government Survey ООН [9]) с системой показателей национального проекта «Цифровая экономика» позволяет предложить трехгруппную систему критериев эффективности цифровизации взаимодействия государства и населения (таблица 4). Ее принципиальная особенность – отказ сводить оценку к количественному охвату: наряду с результативностью измеряются качество взаимодействия и его политическая ценность.

Таблица 4

Критерии оценки эффективности цифровизации государственного управления

Группа критериев	Критерий	Индикатор (измеримый показатель)	Целевое значение / бенчмарк
1. Доступность и охват (результативность)	Цифровой охват населения	Доля граждан, использующих хотя бы 1 государственный цифровой сервис в год, %	≥ 70% к 2030 г. (нацпроект «ЦЭ»)
	Территориальная доступность	Разрыв в проникновении цифровых услуг между городом и сельской местностью, п.п.	< 15 п.п. к 2030 г.
	Инклюзивность	Доля граждан 65+ лет, пользующихся «Госуслугами», %	≥ 40% к 2030 г.
2. Качество взаимодействия (эффективность)	Удовлетворенность гражданина	Индекс удовлетворенности цифровым сервисом (0–10), опрос	≥ 7,5 балла
	Снижение административных издержек	Среднее время на получение госуслуги: цифровой / офлайн-канал	Снижение на ≥ 40% относительно офлайн
	Стоимость транзакции	Удельные затраты бюджета на одно цифровое обращение, руб.	Снижение год к году на ≥ 10%
3. Политическая эффективность (гражданское участие)	Реальное влияние на решения	Доля обращений граждан через цифровые платформы, получивших официальный ответ и повлекших управленческое действие, %	≥ 60%
	Доверие к цифровым механизмам	Доля граждан, оценивающих цифровые инструменты участия как надежные и защищенные, %	≥ 70% (данные опроса – 52,3%)
	Политическая социализация через цифру	Доля граждан, изменивших восприятие своей роли в госуправлении после использования цифровых платформ, %	≥ 50% (данные опроса – 42,2%)

Сопоставление целевых ориентиров с фактическими значениями, полученными в исследовании, обнажает характерные разрывы. Разница в проникновении цифровых услуг между городом и селом составляет 18,5% при целевом пороге менее 15; вероятность активного использования «Госуслуг» монотонно снижается с возрастом, и без адресных мер поддержки ориентир по группе 65+ выглядит труднодостижимым. Еще показательнее разрыв между охватом и качеством: цифровыми инструментами регулярно пользуются 75,5% респондентов, однако эффективными с точки зрения гражданского влияния их считают лишь 59,4%. Самый глубокий дефицит – в измерении доверия: цифровые механизмы участия надежными и защищенными называют 27,9% опрошенных, а причинно-следственную связь между своим участием и управленческими решениями ощущают 24,6%. Формальный охват, иными словами, сам по себе не конвертируется ни в качество взаимодействия, ни в политическую эффективность.

Своя проблематика связана с включением цифровых показателей в систему оценки эффективности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, введенную Указом Президента от 4 февраля 2021 г. № 193 [7]. Ориентация на KPI создает у региональных команд мощный стимул к цифровой трансформации, но одновременно порождает риски имитации: достижение доли пользователей «Госуслуг» через обязательную регистрацию без реального спроса, накрутку статистики обращений, формальный перевод услуг в цифровой формат через страницы-«заглушки». Каждый такой показатель разумно балансировать парным измерителем качества – долей граждан, добровольно выбирающих цифровой канал, долей обращений, получивших содержательный ответ в срок, независимым аудитом удобства цифровых сервисов.

Обсуждение

Пространство коммуникации между государством и гражданами в России бесспорно расширилось: каналов стало больше, они быстрее и удобнее прежних. Однако критическая автономия этого пространства остается ограниченной: цифровое участие чаще принимает форму консультации или обратной связи, нежели соучастия в выработке политики.

Второй структурный барьер – цифровое неравенство. При 43-м месте России в индексе развития электронного правительства EGDI (0,8532 в 2024 году [1]) и среднем индексе цифровой грамотности населения 6,65 балла из 10 минимальное значение последнего показателя парадоксальным образом зафиксировано у молодежи 18–25 лет – потенциально самой активной группы [2]. Наконец, в условиях накопления государством массивов данных о гражданах ключевым ресурсом становится цифровое доверие, которое, как показывают Е. Карагулян и соавторы, определяется не только защищенностью каналов, но и ощущаемой результативностью взаимодействия [3]. Вопрос технологического суверенитета при этом приобретает отчетливо политическое измерение.

В политическом отношении российские цифровые каналы воспроизводят три логики. Логика процедурного участия направляет активность граждан на повышение качества управления, а не на перераспределение власти. Логика легитимации снабжает государство статистикой удовлетворенности и институционализированной обратной связью, демонстрирующей административную современность. Логика асимметрии сохраняет стратегические решения централизованными: обратная связь не меняет политическую повестку. Вместе эти логики объясняют, почему цифровые каналы скорее укрепляют существующую модель, чем преобразуют ее.

Заключение

Проведенный анализ позволяет заключить, что цифровые платформы коммуникации государства и общества в России сформировались по административно-сервисной модели. Их архитектура – типология каналов, иерархическая централизация, управленческое назначение обратной связи – была заложена в «окно возможностей» 2009–2012 годов и с тех пор последовательно воспроизводилась на всех уровнях власти. Как инфраструктура услуг и источник управленческой информации система доказала высокую эффективность: охват, скорость и удобство взаимодействия подтверждаются и статистикой, и оценками самих граждан. Вместе с тем механизмы вовлечения остаются преимущественно функциональными, индивидуализированными и мало конфликтными: они улучшают управляемость, но не перераспределяют влияние на решения.

Перспективы развития связаны, на наш взгляд, с тремя направлениями: преодолением территориального и возрастного цифрового неравенства; выстраиванием цифрового доверия через про-

зрачность и демонстрацию реальных последствий обращений; совершенствованием системы оценки – от показателей охвата к показателям качества и политической эффективности. Цифровизация становится фактором подлинной трансформации отношений власти и общества лишь тогда, когда технические инновации сопровождаются институциональной и культурной эволюцией этих отношений.

Литература

1. Kabanov Y., Chugunov A., Panfilov G. Drivers of E-participation performance from a supply-side perspective: the case of the Russian regions //Proceedings of the 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. – 2023. – С. 191-196.
2. Панфилов Г.О., Волкова О.И., Чугунов А.В. Мониторинг каналов электронного участия в Российской Федерации: результаты исследований 2020–2023 гг. // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 7. Труды XXVI Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество» (IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г.) / под ред. И.И. Толстиковой, А.Ю. Федосовой, А.В. Чугунова. – СПб.: Университет ИТМО, 2024. – С. 34–46. – DOI: https://doi.org/10.22394/1726-1139-2024-5-253-264
3. Karagulyan E. A., Batyreva M. V. Socio-political participation using digital services: Empty ritual or genuine participation? Vestnik of St. Petersburg University //Sociology. – 2024. – Т. 17. – №. 1. – С. 65-83.
4. О рассмотрении общественных инициатив граждан Российской Федерации с использованием интернет-ресурса «Российская общественная инициатива»: Указ Президента Рос. Федерации от 4 марта 2013 г. № 183 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013. – № 10. – Ст. 1019.
5. Добрынин Н.М. Конституционный принцип единства системы публичной власти и дальнейшая эволюция муниципального управления в России: на пути от субсидиарности к «демократическому централизму»? // Государство и право. – 2022. – № 5. – С. 33–46. – DOI: https://doi.org/10.31857/S102694520019745-0
6. Косоруков А.А. Политический инцидент-менеджмент // Политология. Новый лексикон / под ред. А.И. Соловьева. – М.: Аспект Пресс, 2023. – С. 41–50.
7. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 19. – Ст. 2060.
8. OECD. Digital Government Index: 2019 results. – Paris: OECD Publishing, 2020. – URL: https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-results.htm (дата обращения: 25.08.2026).
9. United Nations. United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. – New York: United Nations, 2022. – URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2022 (дата обращения: 25.08.2026).
10. United Nations. UN E-Government Survey: Methodology. – URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/Methodology (дата обращения: 25.08.2026).
11. ISAAK – интуитивно понятный конструктор чат-ботов // ISAAK. – URL: https://isaak.iac.spb.ru/ (дата обращения: 25.08.2026).
12. Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. Цифровизация взаимодействия граждан и государства: оценка гражданами эффектов, рисков и перспектив // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2023. – № 2. – С. 33–73. – DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73
13. О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года: Указ Президента Рос. Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2024. – № 20. – Ст. 2612.

Digital platforms as a tool of communication between the state and society: mechanisms of citizen engagement and feedback

Pavlenko Yu.S.

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA)

The article examines the evolution and current state of digital communication channels between the state and society in Russia. Drawing on the multiple streams framework and the historical-institutional approach, it is shown that the architecture of e-participation was set during the "window of opportunity" of 2009–2012 and became locked into an administrative-service logic. A typology of digital channels is proposed based on the degree of institutionalization and the level of government: official platforms (the Gosuslugi "Reshaem vmeste" feedback platform, the Russian Public Initiative, Dobrodel, Nash Sankt-Peterburg, Active Citizen, municipal chatbots) are contrasted with quasi-official ones (petition services, social networks), which differ in the obligation of authorities to respond. A nationwide survey (CATI, n = 1630, April 2025) shows that, despite high ratings of service-related effects, there is a trust deficit and a weak perceived link between participation and managerial decisions. A system of effectiveness criteria (accessibility and coverage, quality, political effectiveness) is proposed. It is concluded that digital platforms strengthen governability and service quality but do not yet redistribute citizens influence over public decisions.

Keywords: digital platforms, e-participation, feedback, civic engagement, state as a platform, digital public administration, digital trust.

References

1. Chugunov A., Panfilov G., Kabanov Y. Centralization of the electronic participation system in Russia: a view from the regions. *Vestnik Permskogo universiteta. Politologiya* [Bulletin of Perm University. Political Science], 2024, vol. 18, no. 2, pp. 25–35. DOI: https://doi.org/10.17072/2218-1067-2024-2-25-35 (In English).
2. Panfilov G.O., Volkova O.I., Chugunov A.V. Monitoring kanalov elektronnogo uchastiya v Rossiiskoi Federatsii: rezul'taty issledovanii 2020–2023 gg. [Monitoring e-participation channels in the Russian Federation: results of studies 2020–2023]. *Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoi srede* [State and Citizens in the Electronic Environment]. Iss. 7. Proceedings of the XXVI International United Scientific Conference "Internet and Modern Society" (IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). Saint Petersburg, ITMO University Publ., 2024, pp. 34–46. DOI: https://doi.org/10.22394/1726-1139-2024-5-253-264 (In Russian).
3. Karagulyan E., Batyreva M. Social and political participation using digital services: An empty ritual or a genuine participation? *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Sotsiologiya* [Vestnik of Saint Petersburg University. Sociology], 2024, vol. 17, no. 1, pp. 65–83. DOI: https://doi.org/10.21638/spbu12.2024.105 (In English).
4. O rassmotrenii obshchestvennykh initsiativ grazhdan Rossiiskoi Federatsii s ispol'zovaniem internet-resursa "Rossiiskaya obshchestvennaya initsiativa" [On the Consideration of Public Initiatives of Citizens of the Russian Federation Using the Internet Resource "Russian Public Initiative"]: Decree of the President of the Russian Federation No. 183 of March 4, 2013. *Sobranie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii* [Collection of Legislation of the Russian Federation], 2013, no. 10, art. 1019. (In Russian).
5. Dobrynin N.M. Konstitutsionnyi printsip edinstva sistemy publichnoi vlasti i dal'neishaya evolyutsiya munitsipal'nogo upravleniya v Rossii: na puti ot subsidiarnosti k "demokraticheskomu tsentralizmu"? [The constitutional principle of the unity of the public power system and the further evolution of municipal administration in Russia: on the way from subsidiarity to "democratic centralism"?]. *Gosudarstvo i pravo* [State and Law], 2022, no. 5, pp. 33–46. DOI: https://doi.org/10.31857/S102694520019745-0 (In Russian).
6. Kosorukov A.A. Politicheskii intsident-menedzhment [Political incident management]. In: Solovyev A.I. (ed.) *Politologiya. Novyi leksikon* [Political Science. New Lexicon]. Moscow, Aspekt Press Publ., 2023, pp. 41–50. (In Russian).
7. O poryadke rassmotreniya obrashchenii grazhdan Rossiiskoi Federatsii [On the Procedure for Considering Applications of Citizens of the Russian Federation]: Federal Law No. 59-FZ of May 2, 2006. *Sobranie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii* [Collection of Legislation of the Russian Federation], 2006, no. 19, art. 2060. (In Russian).
8. OECD. *Digital Government Index: 2019 Results*. Paris, OECD Publishing, 2020. Available at: https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-results.htm (accessed 25.08.2026). (In English).
9. United Nations. *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York, United Nations, 2022. Available at: https://desa.un.org/publications/un-e-government-survey-2022 (accessed 25.08.2026). (In English).
10. United Nations. UN E-Government Survey: Methodology. Available at: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/Methodology (accessed 25.08.2026). (In English).
11. ISAAK – Intuitivnyi konstruktor chat-botov [ISAAK – an Intuitive Chatbot Builder]. ISAAK. Available at: https://isaak.iac.spb.ru/ (accessed 25.08.2026). (In Russian).
12. Yuzhakov V.N., Pokida A.N., Zybunovskaya N.V., Starostina A.N. Tsifrovizatsiya vzaimodeistviya grazhdan i gosudarstva: otsenki grazhdanami effektov, riskov i perspektiv [Digitalization of interaction between citizens and the state: citizens' assessment of effects, risks and prospects]. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya* [Public Administration Issues], 2023, no. 2, pp. 33–73. DOI: https://doi.org/10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73 (In Russian).
13. O natsional'nykh tselyakh razvitiya Rossiiskoi Federatsii na period do 2030 goda i na perspektivu do 2036 goda [On the National Development Goals of the Russian Federation for the Period until 2030 and for the Prospect until 2036]: Decree of the President of the Russian Federation No. 309 of May 7, 2024. *Sobranie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii* [Collection of Legislation of the Russian Federation], 2024, no. 20, art. 2612. (In Russian).