

## Современные методы осуществления диалога между государством и обществом

*Савченко Ирина Алексеевна  
Московский городской психолого-педагогический университет  
Москва, Россия, arin76@mail.ru*

В статье рассмотрены современные социологические методы, используемые для создания диалогового коммуникативного пространства между органами государственной власти и обществом. Раскрываются понятие диалога, его признаки и условия осуществления. Анализируются возможности, особенности и ограничения использования в российской практике государственного управления осуществления диалога между властью и обществом таких методов, как социальный мониторинг, опрос обогащенного общественного мнения и краудсорсинг.

**Ключевые слова:** диалог; государственное управление; социальный мониторинг; метод; краудсорсинг; коммуникация.

Актуальность разработки и применения новых технологий государственного менеджмента, важным элементом которых является диалог между властью и обществом, обусловлена объективным усложнением и удорожанием процессов государственного управления и одновременно усилением их роли и значения в жизнедеятельности общества. Сегодня и в прогнозируемом будущем невозможно упорядочить управленческую деятельность органов государственной власти и управления без разработки и освоения современных технологий по всем важнейшим аспектам его организации и функционирования. При этом речь идет не о придании новых наименований старым бюрократическим процедурам и операциям, а о качественно новом осмыслении как государственного менеджмента, так и его роли в обществе. Новые управленческие технологии должны вызвать глубокие преобразования во всей системе, обеспечить рациональность и эффективность управленческой деятельности государственного аппарата, а также преодолеть кризис доверия со стороны общества, который испытывают сегодня как система государственного управления, так и государственные служащие, чиновники, профессионально обеспечивающие работу этой системы. При подобном положении совершенствование государственного менеджмента в регионах на основе новых управленческих технологий является не только актуальной, но и насущной потребностью. Одним из основных направлений необходимых преобразований является создание механизмов, обеспечивающих диалог между властью и обществом.

Диалог является сложным феноменом, и анализу его свойств, структур, типов посвящено немалое количество работ, но нам представляется необходимым обратить внимание на те характеристики, которые отмечают практически все исследователи диалога. К ним относятся: онтологическое равенство субъектов, нацеленность на понимание, которая предполагает совпадение контекстов, и приращение смысла, рождение нового знания и, таким образом, достижение согласия, которое происходит в результате диалога.

Современное общество, определяемое многими исследователями как коммуникативное, создает возможности для осуществления как реального диалога между властью и обществом, так и для различных его «симуляций» с характерной для них театральностью, склонностью к драматическим эффектам, абсурдностью, неспособностью слышать другого. Возрастание роли медиа заставляет субъектов политики принимать новые «правила игры», согласно которым необходимым становится соответствие формату СМИ, забота об имидже и т. п. Вместе с тем отмечается и тенденция к усилению роли партий, которые имеют возможность стать коммуникативными каналами для диалога общества с властью [2].

Если политические лидеры «осваивают» тактики квазидиалога, то чиновники, которые в коммуникативном обществе также зачастую становятся публичными фигурами, далеко не всегда демонстрируют способность осуществлять коммуникацию с обществом. Тем не менее, именно от чиновников, руководителей среднего звена зависит решение многих социальных проблем, с которыми люди сталкиваются постоянно в быту, поэтому овладение коммуникативными навыками, необходимыми для ведения диалога, становится одной из важнейших задач для представителей политической и государственной власти.

Одну из особенностей современной политической коммуникации, важную для понимания сущности современного политического диалога, выявил немецкий исследователь Р. Мюнх. Речь идет об инфляции языка, которая проявляется в том, что «значение слов становится все более пустым, прогнозы сбываются все реже, обещания все чаще не исполняются, а сделанные утверждения приходится корректировать все более быстро и основательно. Соответственно множатся упреки и обвинения в непорядочности, лжи, подтасовках, манипуляциях» [9].

Корни этой проблемы, по мнению Мюнха, лежат в расширении политической коммуникации и ослаблении устойчивых социальных связей, которые определяли электоральные предпочтения и обуславливали их устойчивость. Современный избиратель не связан в своем политическом выборе никакими статусными характеристиками, его политические взгляды эклектичны и изменчивы и все больше зависят от информации, поступающей к нему из различных источников. Следствием

этих процессов является возрастающий динамизм политики и необходимость создания механизмов, обеспечивающих взаимопонимание и консенсус основных социальных и политических сил и препятствующих инфляции политической коммуникации.

Среди методов, которые уже сегодня активно применяются современными исследователями для изучения общественного мнения и могут быть использованы для построения диалогических отношений власти с обществом, особое место занимает мониторинг. Общеизвестные функции мониторинга, такие как наблюдение, контроль, оценка, прогноз, управление, давно оценены властью и с различной степенью результативности использовались и используются ею и при монологической форме взаимодействия с обществом. Однако диалогическая конструкция взаимодействия, основанная на равноправии участников, коренным образом меняет функции мониторинга, его роль, задачи, организационную структуру и даже знание некоторых процессуальных характеристик.

Диалогическая модель мониторинга строится и реализуется на основании следующих принципов.

Цель мониторингового исследования заключается в эффективном прогнозировании и выработке оптимальных политических решений, направленных на развитие социума;

мониторинговые исследования проводят не только государственные мониторинговые службы, но и общественные организации, средства массовой информации, исследовательские центры и т. д.;

результаты исследований становятся достоянием гласности, даже если власть этого не желает, в этом случае включается режим резонансного распространения информации в обществе;

регламентация информационного поля властью в одностороннем порядке невозможна, так как диалог предполагает заинтересованность сторон общения, следовательно, в выборе сюжетов мониторинга участвуют и власть, и общество;

обратная связь приобретает существенное значение для сохранения равновесия социокультурного пространства [3].

Прямые диалогические возможности мониторинга очевидны: к нему как к технологии непрерывного наблюдения за динамическими объектами среды исследователи прибегают, чтобы найти аргументированный ответ на конкретный вопрос, возникающий в ходе общественного развития. Уже в самом этом факте проявляется диалогичность отношений исследователя и субъекта, заказавшего мониторинговое исследование, с объектом исследования и с обществом, которому предъявляются результаты исследования в прямом или опосредованном виде.

В диалоговом конструкте отношений власти с обществом мониторинг приобретает новые функции. Во-первых, власть, используя его для

сбора объективных, непротиворечивых, оперативных сведений о состоянии общества, осуществляет функцию зондирования состояния социума и, таким образом, получает современный, адекватный инструмент, позволяющий своевременно принимать оптимальные управленческие решения.

Во-вторых, получив в виде мониторинга канал обратной связи с обществом, политическая власть общается с различными социальными группами. Это общение приобретает двусторонний характер, так как, делая достоянием гласности результаты мониторинговых исследований, она доводит их содержание до социума. Этим открывается возможность для каждого человека получать информацию о различных событиях, происходящих в обществе. В свою очередь сопоставление полученной информации с ответными действиями власти дает возможность обществу делать выводы, услышано ли оно властью. Следовательно, мониторинг, основываясь на современных технологиях передачи информации, выполняет коммуникативную функцию [4].

Примером метода, который может успешно использоваться не только для сбора социологической информации, но и для установления диалога между различными социальными группами, а также между обществом и государством, является, на наш взгляд, метод опроса обогащенного общественного мнения.

Один из эффективных методов изучения обогащенного общественного мнения в 1988 году был предложен американским ученым Джеймсом Фишкиным (James S. Fishkin). Предложенный им метод (Deliberative Polling) позволяет выявить общественное мнение, которое было бы, если бы население было максимально информировано о волнующих его проблемах и формировало бы свое отношение к ним в дискуссиях со специалистами и представителями различных групп населения.

В 1991 году Дж. Фишкин следующим образом сформулировал назначение предложенного им метода: «Обычный опрос представляет то, что думает электорат при том, как мало он знает. Опрос обогащенного общественного мнения представляет то, что электорат думал бы, если бы, гипотетически, он мог быть погружен в процесс интенсивного обсуждения. Цель опроса обогащенного общественного мнения заключается в описании, не в прогнозировании. Он имеет рекомендательное значение, указывая нам на то, что население в целом думало бы о тех или других проблемах политики или кандидатах, если бы ему была предоставлена возможность для интенсивного осмысления и доступа к информации» [6].

Сегодня опросы обогащенного общественного мнения получили признание среди социальных аналитиков и политиков самого высокого уровня из многих стран. Это произошло потому, что нововведение Фишкина — не просто инструментарий для изучения установок населе-

ния, это — новый инструмент демократии, отвечающий многовековым традициям развития этого института и одновременно учитывающий достижения ставших уже традиционными галлаповских приемов исследования мнений.

Отталкиваясь от традиций, накопленных в исследованиях этой разновидности демократии, Фишкин сосредоточил свое внимание на анализе обогащенного общественного мнения, то есть совокупности суждений населения или его значительных групп, выработанных в процессе совместного рассмотрения той или иной проблемы. Респондентам предлагается не просто ответить на вопросы, которые могут не иметь никакого отношения к его повседневной жизни, а сначала сформировать свое мнение в ходе изучения всесторонней информации и общения со специалистами, а потом уже отвечать на поставленные социологом вопросы. Общая схема метода включает в себя три этапа.

На первом проводится базовый зондаж общественного мнения по давно ставшей привычной для нас схеме: репрезентативная выборка численностью в 1000—3000 человек и личный или телефонный опрос.

На втором этапе из совокупности респондентов, участвовавших в базовом опросе, случайным образом формируется меньшая выборка численностью в 300—500 человек. Их собирают в одном месте, где они получают всю информацию по теме опроса и обсуждают проблемы между собою и на встречах с экспертами. Это и есть процесс обогащения мнений. Это создание социально и политически информированного респондента, а уже потом проведения социологического опроса по стандартной процедуре. Важнейшей составляющей процесса обогащения является представление населению релевантной информации. Предполагается, что информация должна быть не только объективной, полной, своевременной, но и понятной людям. В противном случае под угрозой оказывается сама идея обсуждения. Обогащающей информацией служат результаты исследований, статистика, материалы опросов, свидетельства экспертов, очевидцев. Обогащение — это внимательное взвешивание различных точек зрения по поводу рассматриваемых проблем, в том числе — поиск баланса последствий решений, принимаемых с учетом существующих мнений.

Такой подход чрезвычайно важен при исследовании общественного мнения по вопросам, возникающим в процессе проведения реформ, особенно если они вызывают столкновение интересов разных кругов общест­венности. К таким относятся, например, развитие ядерной энергетики, строительство дорог (в особенности крупных магистралей), миграционная политика и т. п.

Третий этап — в этой уже хорошо информированной группе проводится повторный опрос. Временной интервал между первым и третьим этапом может составлять несколько дней или недель в зависимости от

сложности обсуждаемой проблемы. Его результаты и дают представление о состоянии обогащенного общественного мнения.

С использованием обсуждаемой технологии были проведены опросы в Греции, Дании, Италии, Ирландии, Канаде, Китае, Японии и в других странах. С 1988 года по осень 2004 года Фишкиным было проведено свыше 22 опросов, к декабрю 2005 года их число перевалило за три десятка, а к концу 2007 года достигло полусотни. Сегодня опросы обогащенного общественного мнения приобрели большую популярность не только как метод социологического исследования, но и как инструмент, посредством которого осуществляется диалог между различными, имеющими иногда довольно противоречивые интересы группами ответственности, причем этот диалог ведется по весьма острому, дискуссионным вопросам.

Рассуждая о перспективах проведения опросов обогащенного общественного мнения и использования мониторинга как инструмента диалога в России, целесообразно принимать во внимание политические, организационно-финансовые, методологические и инструментальные обстоятельства.

Поскольку технологические, методологические и организационно-финансовые барьеры в принципе уже сейчас могут быть преодолены, то, возможно, наиболее трудными окажутся проблемы политического характера. Российским властям предстоит осознать необходимость развития института демократических обсуждений и выработать механизмы учета результатов публичных дискуссий в политике. Если движение в эту сторону начнется, возникнет потребность в расширении уже существующей практики изучения различных форм массового сознания и освоения новых форм использования уже привычных методов исследования общественного мнения.

Еще одной перспективной управленческой технологией XXI в., находящей свое применение в государственном управлении, является краудсорсинг. Краудсорсинг — это передача работы, традиционно выполняемой назначенным исполнителем (обычно сотрудником), на аутсорсинг неопределенной, обычно большой группе людей в форме открытого обращения [7]. Краудсорсинг появился на стыке таких явлений, как пиар, конкурсность, средства массовой коммуникации (особенно интернет), коллективный разум, диалог, экономия, взаимопомощь и т. д., соединив их в одном понятии. Краудсорсинг основан на предположении, что в обществе всегда присутствуют талантливые люди, готовые бесплатно или за символическое вознаграждение генерировать идеи, решать проблемы и даже проводить исследования в корпоративных или общественных целях. При этом главным стимулом для них является не вознаграждение, а возможность увидеть воплощение своей идеи в практической деятельности.

Модель использования краудсорсинга включает организацию, методологию и подготовленные кадры, которые настроены на решение определенных задач развития исходя из заданных условий. Краудсорсинг направлен на решение взаимосвязанных задач, среди которых сбор и обработка информации, сбор и обработка конструктивных идей, сбор предложений к проектам документов, формирование пула независимых экспертов. Как правило, различают следующие его виды: пассивный (только на прием) и активный (конструктивный диалог); внутренний (в пределах организации или сообщества экспертов) и внешний (без ограничений); традиционный (нахождение лучшей идеи среди множества идей) и синтеллектуальный (нахождение множества лучших идей на основе их коллективного отбора). Главный принцип краудсорсинга можно сформулировать так: у группы людей (толпы) больше знаний, чем у отдельного человека, но искусство состоит именно в том, чтобы создать условия для реализации этих знаний.

Таким образом, краудсорсинг представляет не просто организацию форума, на котором участники формулируют в нерегулируемом режиме свои вопросы, замечания и предложения, и даже не традиционный механизм обратной связи, а организационно и методически упорядоченную модель диалогового взаимодействия организации с инициативными пользователями интернета. Реализация принятой модели предполагает формирование и внедрение таких управленческих процессов, как формулирование тем обсуждения (проблематизация), определение условий обсуждения, привлечение и мотивация экспертов, отбор и фильтрация идей, документирование результатов обсуждения.

Идея краудсорсинга далеко не нова: почти 300 лет назад правительство Великобритании предложило приз добровольцам за нахождение достоверного способа определения долготы для мореплавателей. С развитием интернета механизмы краудсорсинга стали популярными во всем мире. В числе компаний, активно использующих краудсорсинг, находятся такие известные производители брендов, как Procter & Gamble, Nike, сеть кофеен Starbucks и т. д. Широкую известность получили специальные краудсорсинговые проекты, в том числе Wikipedia (свободная энциклопедия, предлагающая всем пользователям готовить и править статьи), OpenStreetMap (свободная карта мира, предлагающая пользователям создавать подробные карты городов), Ebird (свободная база данных, предлагающая любителям-орнитологам выполнять рутинные процедуры наблюдения). Наглядным примером краудсорсинга является деятельность американской компании Threadless по производству футболок, которая еженедельно собирает сотни дизайнерских идей от любителей, рассчитывающих не только на вознаграждение, но и на воплощение своей идеи. Ярким примером краудсорсинга в России может служить конкурс на лучшую эмблему олимпиады в Сочи. В сентя-

бре 2011 года той же дорогой пошёл Сбербанк, запустив специальный сайт. Теоретики и практики краудсорсинга отмечают его принципиальную диалогичность, поскольку отношения выстраиваются по принципу взаимной выгоды: клиенты сами говорят, чего они хотят от компании, а она, в свою очередь, учитывает их пожелания и предложения.

В.В. Путин, еще будучи премьер-министром, обратил особое внимание на возможности краудсорсинга на совещании в подмосковной резиденции в Ново-Огареве (апрель 2012 г.). По его словам, нужно шире применять возможности современной технологии общественной экспертизы, в рамках которой предложения и решения может предлагать каждый пользователь интернета без каких-либо ограничений. При этом он заметил, что не только правительство, но и все министерства, ведомства должны создавать условия для проведения общественной экспертизы на основе имеющихся инструментов, расширяя их возможности.

Актуальность применения в государственном менеджменте технологии краудсорсинга связана с развитием современных информационных и коммуникационных технологий, социальных сетей и различных диалоговых интернет-площадок. Краудсорсинг позволяет органам публичной власти принимать более эффективные управленческие решения с учетом мнений, требований, предложений населения (городов, области, страны) через привлечение к решению затрагивающих его интересы задач путем предоставления возможности высказывать предложения, обсуждать и оценивать эти предложения. Технология краудсорсинга применяется и при использовании мнения граждан для совершенствования правовых актов, что позволяет осуществить переход от практики простого комментирования к активному привлечению граждан к разработке проектов нормативных документов в форме прямой работы над текстом того или иного правового акта.

Международный опыт взаимодействия власти и общества при решении общественных, правовых и инфраструктурных проблем с помощью краудсорсинга подтверждает эффективность новых способов организации государственного менеджмента. Так, результатом всенародного обсуждения в социальных сетях (Фейсбук и Твиттер) и референдума в Исландии стала первая «краудсорсинговая» Конституция [8], референдум по принятию которой задал новый мировой стандарт прозрачности государственной политики и участия в ней граждан. Во многих странах краудсорсинг реализуется через электронные петиции и способствует результативному вовлечению гражданского общества в решение вопросов государственной важности. Впервые в государственном менеджменте такой способ краудсорсинга был реализован в Шотландии ([www.scottish.parliament.uk](http://www.scottish.parliament.uk)), где появилась возможность в электронной форме отправить свое предложение депутатам [5]. Немецкая система ([epetitionen.bundestag.de](http://epetitionen.bundestag.de)) создана по шотландскому примеру и предпо-

лагает порог в 50 000 подписей. Аналогичный ценз установлен в Финляндии ([www.avoinministerio.fi](http://www.avoinministerio.fi)), где в течение не более 6 месяцев можно голосовать не только за, но и против идеи. В Великобритании ([petitions.direct.gov.uk](http://petitions.direct.gov.uk)) интернет-петиция должна набрать за год не менее 100 000 подписей, чтобы ее обсудили в Палате общин. В США ([petitions.whitehouse.gov](http://petitions.whitehouse.gov)) петиция попадет на официальное рассмотрение, если наберет 25 000 голосов за 30 дней.

В Российской Федерации работа с электронными петициями официально закреплена в концепции «Российской общественной инициативы», согласно которой электронная петиция, набравшая (по аналогии с Великобританией) 100 000 подписей, станет правотворческим предложением, подлежащим рассмотрению Правительством РФ [1]. Необходимо отметить, что данная Концепция сама подвергалась краудсорсинговой обработке — на портале Демократор ([democrator.ru](http://democrator.ru)) и на официальном сайте Министерства экономического развития Российской Федерации ([www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)) в формате сбора предложений и замечаний к проекту Концепции для возможности его последующего обсуждения и дальнейшей корректировки. В апреле 2013 года должен заработать единый инструмент формирования электронных петиций — портал «Российская общественная инициатива». В настоящее время размещение электронных петиций возможно на порталах «Онлайн Петиция.ру» ([www.onlinepetition.ru](http://www.onlinepetition.ru)), «Change.org» ([www.change.org/ru](http://www.change.org/ru)) и других, в том числе на «Наше мнение» ([www.mypetition.ru](http://www.mypetition.ru)), где, например, идет сбор подписей в поддержку петиции о возвращении городу Волгограду исторического имени Сталинград.

Эффективное применение краудсорсинга в государственном менеджменте основано на обеспечении открытости и прозрачности и позволяет органам власти вовлечь граждан в работу по изменению жизни в своих регионах. В России с помощью краудсорсинга также развивается институт общественной экспертизы законодательства и решений власти, затрагивающих интересы граждан. В настоящее время уже обсуждены законы об основах социального обслуживания населения, о федеральной контрактной системе, о любительской и спортивной рыбной ловле. Данные подходы активно используются и представительными органами власти — в регионах, муниципалитетах.

При всех очевидных преимуществах краудсорсинга его внедрение в государственном секторе окажется нежизнеспособным, если не будет соблюден ряд необходимых условий, пренебрежение которыми поставит новый управленческий инструмент под угрозу дискредитации. Краудсорсинг не должен трансформироваться в политическую кампанию выполнения поручений первых лиц государства и административную процедуру формального внедрения инноваций. Риск профанации здравых идей всегда является значительным и печально известен в истории России.

Краудсорсинг в конкретном органе государственной власти вряд ли должен иметь постоянный характер, поскольку на протяжении длительного периода времени проблематично обеспечить активность и мотивацию общественных экспертов. Так, для участников краудсорсингового проекта Сбербанка была предусмотрена целая система материальных и моральных стимулов, в том числе грант на обучение, трудоустройство в банке, компьютеры-планшетники и даже бизнес-завтрак с председателем правления банка.

Краудсорсинг обязан исходить из обширных представлений о состоянии, проблемах и специфике деятельности конкретного органа власти, действующем нормативном окружении, принятой системе и структуре управления и т. д. Без этих знаний, если основываться только на результатах общественной экспертизы, повышаются риски формального подхода к решению проблем развития органа власти.

Краудсорсинг предусматривает превентивную позицию при постановке в органе власти нового механизма взаимодействия с обществом. В системе краудсорсинга постановочные идеи, темы для обсуждения, проекты новых документов остаются в компетенции государственного органа. Модель краудсорсинга должна включать апробированные средства борьбы с информационным шумом, инструменты защиты от спама и «роботов», фильтры против потока идей, выходящих за грань здравого смысла.

Краудсорсинг также должен быть основан на активном режиме работы, который предполагает ежедневный мониторинг поступающих предложений, постоянный диалог с экспертами, поддержание их заинтересованности, обеспечение прозрачности результатов обсуждения. Активный режим работы с поступающими обращениями экспертов призваны обеспечить так называемые фасилитаторы, то есть помощники в виде штатных или привлеченных специалистов, владеющих методологией и техникой краудсорсинга.

Наконец, внедрение краудсорсинга потребует специального программного обеспечения. При минимальных затратах на него стихийное внедрение краудсорсинга может привести к нарушениям правил информационной безопасности и конфликтам с соответствующими надзорными органами. В этой связи предпочтительна изначальная постановка именно внутреннего краудсорсинга для обеспечения информационной безопасности и формирования в данном органе власти сравнительно независимой команды экспертов (по оценкам, в каждом органе власти насчитывается примерно 20 % инициативных специалистов, способных генерировать новые идеи). Лишь при выполнении этих условий предсказуемыми результатами внедрения краудсорсинга для органа власти могут стать:

позитивный политический имидж за счет улучшения взаимодействия с потребителями государственных услуг;

позитивный управленческий имидж за счет внедрения современных управленческих технологий;

создание банка инновационных и реалистичных идей;

повышение качества нормативных и методических документов за счет результатов общественной экспертизы;

формирование команды профессиональных и общественных экспертов;

оптимизация сроков поиска новых решений и подготовки документов, имеющих принципиальное общественное и профессиональное значение;

повышение эффективности бюджетных расходов за счет замены дорогостоящих профессионалов на коллективный разум.

В масштабе страны внедрение краудсорсинга в государственном секторе будет содействовать созданию гражданского общества, в котором активность граждан, общественная экспертиза и народный контроль (в его правильном понимании) станут представлять неотъемлемые характеристики процесса принятия важных государственных решений.

Первый опыт функционирования открытого сетевого краудсорсингового проекта в регионах был реализован в Приморском крае в рамках проекта «Приморский край: проблемы и решения». На основании оценок участников проекта (народной экспертизы) лучшие и наиболее поддержанные сообществом предложения по решению региональных задач и проблем были собраны в итоговый документ для федерального руководства.

В Архангельской области в результате работы краудсорсинговой площадки более 240 идей были представлены администрации области для рассмотрения. По результатам экспертизы предложений участников профильными министерствами 34 идеи были рекомендованы к реализации и получили статус «Предложение заслуживает поддержки».

В ходе краудсорсингового проекта в Ярославле было собрано более 400 предложений и идей жителей, заинтересованных в проведении в городе игр Чемпионата мира по футболу 2018 года. И несмотря на то что Ярославль не вошел в итоговый список городов, аккумулированный массив мнений и предложений граждан будет использован для эффективного развития города.

В Волгоградской области проект гражданского взаимодействия, начавший свою работу в середине октября текущего года, направлен на улучшение работы региональных органов власти и сочетает в себе общественную экспертизу законопроектов (оценка проекта закона о промышленной политике на территории Волгоградской области), привлечение граждан к выработке, формированию, корректировке долгосрочных программ (обсуждение проекта «Стратегии социально-экономического развития Волгоградской области до 2020 г.») и корректировка ДОЦП «Развитие территориального общественного самоуправления

Волгоградской области» на 2011–2015 гг.), а также сбор и оценку мнений и предложений по решению актуальных проблем области (размещение и оценка предложений по оптимизации деятельности МФЦ, по работе конкретного общественного совета и по организационной схеме работы советов как таковых). Планируется, что длительность краудсорсингового проекта будет составлять не менее 1 года.

Специфика начавшегося в конце октября в Зеленограде краудсорсинг-проекта «Новые пути развития Зеленограда» проявляется в выявлении ключевых трендов и тенденций в разных отраслях и сферах, которые могут оказать влияние на положение Зеленограда в будущем, и в определении путей развития города как наукограда и превращении его в мировой инновационный центр. Работа проекта продлится около 2 месяцев и предполагает как индивидуальную работу краудсорсеров, так и командную. На обсуждение также вынесена технология формирования стратегии развития города на примере Спрингфилда (США).

В других субъектах Российской Федерации также накоплен региональный опыт раскрытия информации для выполнения стандартов открытости и вовлечения граждан в конструктивный диалог. Так, на сайте губернатора Псковской области ([turchak.ru](http://turchak.ru)) осуществляется сбор информации о проблемах, а также вопросов и предложений от жителей области для дальнейшего обсуждения и принятия решений. Открытая интернет-площадка «Моя территория» ([www.streetjournal.org](http://www.streetjournal.org)) создана при непосредственном участии органов государственной власти Пермского края для взаимодействия жителей города (уже любого на территории Российской Федерации) с представителями органов власти, организациями и службами, ответственными за обеспечение порядка на определенной территории, в городе, в районе. Геоинформационный портал «Наш город. Программа развития Москвы» ([gorod.mos.ru](http://gorod.mos.ru)) создан по инициативе мэра и правительства Москвы в 2011 году для предоставления жителям возможности участвовать в управлении развитием своего города в рамках работ по благоустройству дворовых территорий, капитальному ремонту в многоквартирных домах (включая ремонт подъездов, замену лифтового оборудования и прочие работы), контролировать своевременность и качество проводимых работ.

В целом широкое применение в государственном менеджменте на всех уровнях и этапах принятия решений технологии краудсорсинга позволяет максимально задействовать преимущества информационно-коммуникативных возможностей XXI в.: повысить открытость работы, прозрачность, подотчетность деятельности государственных органов, объединить население вокруг общих целей, создать условия для проявления общественной инициативы, сформировать важнейшие инструменты обратной связи с активными гражданами, которые хотят внести свой вклад в развитие страны, региона, города.

## *Литература*

1. *Епинина В.С.* Использование актуальных технологий и инструментов государственного менеджмента в субъектах Российской Федерации [Электронный ресурс] // Управление экономическими системами: электронный научный журнал, 2012. № 11. URL: <http://www.uecs.ru/marketing/item/1706-2012-11-26-08-05-01> (дата обращения 13.03.2013).
2. *Поцелуев С.П.* Политические парадialogи. Ростов н/Д: Изд-во ЮФУ, 2008. 392 с.
3. *Сладкова О.Б.* Мониторинг в коммуникативной ситуации современной России // Обсерватория культуры. 2005. № 6. С. 13–19.
4. *Сладкова О.Б.* Мониторинг в социокультурном диалоге «Власть – общество». М.: Изд. дом МГУКИ, 2005. 223 с.
5. Электронная петиция: как идея может стать законом [Электронный ресурс] // E-gov.by: идеи электронного правительства для Беларуси. URL: <http://e-gov.by/themes/best-practices/elektronnaya-peticia> (дата обращения 13.03.2013).
6. *Fishkin J.* Democracy and Deliberation: new Directions for Democratic Reform. Yale University Press. New Haven, 1991.
7. *Howe J.* Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd Is Driving the Future of Business. New York: Crown Business, 2008. 320 p.
8. Icelanders approve their crowdsourced constitution [Электронный ресурс]. URL: [gigaom.com/europe/icelanders-approve-their-crowdsourced-constitution](http://gigaom.com/europe/icelanders-approve-their-crowdsourced-constitution) (дата обращения 13.03.2013).
9. *Munch R.* Politische Macht als Medium der Kommunikation // Dynamik der Kommunikationsgesellschaft / R. Munch. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1995. S. 159–177.

## **Current methods dialogue communication between state and society**

*Savchenko Irina*  
*Moscow State University of Psychology and Education*  
*Moscow, Russia, arin76@mail.ru*

The paper discusses currently applied sociological techniques used for establishing dialogue communication space between state administration bodies and society. The notion of dialogue, its features and conditions of dialogue occurrence are analyzed. Opportunities, peculiarities and limitations of such techniques as social monitoring, enriched public opinion poll and crowdsourcing for conducting dialogue between the state power and society are analyzed.

**Keywords:** dialogue; state administration bodies; social monitoring; sociological technique; crowdsourcing; communication.

### **References**

1. *Epinina V.S.* Ispol'zovanie aktual'nykh tekhnologiy i instrumentov gosudarstvennogo menedzhmenta v sub»ektakh Rossiyskoy Federatsii [Elektronnyy resurs] // Upravlenie ekonomicheskimi sistemami: elektronnyy nauchnyy zhurnal, 2012. №11. URL: <http://www.uecs.ru/marketing/item/1706-2012-11-26-08-05-01> (data obrashcheniya 13.03.2013).
2. *Potseluev S.P.* Politicheskie paradialogi. Rostov n/D: Izd-vo YuFU, 2008. 392 s.
3. *Sladkova O.B.* Monitoring v kommunikativnoy situatsii sovremennoy Rossii // Observatoriya kul'tury. 2005. № 6. S. 13–19.
4. *Sladkova O.B.* Monitoring v sotsiokul'turnom dialoge «Vlast' – obshchestvo». M.: Izd. dom MGUKI, 2005. 223 s.
5. Elektronnaya petitsiya: kak ideya mozhet stat' zakonom [Elektronnyy resurs] // E-gov.by: idei elektronno go pravitel'stva dlya Belarusi. URL: <http://e-gov.by/themes/best-practices/elektronnaya-peticia> (data obrashcheniya 13.03.2013).
6. *Fishkin J.* Democracy and Deliberation: new Directions for Democratic Reform. Yale University Press. New Haven, 1991.
7. *Howe J.* Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd Is Driving the Future of Business. New York: Crown Business, 2008. 320 p.
8. Icelanders approve their crowdsourced constitution [Elektronnyy resurs]. URL: [gigaom.com/europe/icelanders-approve-their-crowdsourced-constitution](http://gigaom.com/europe/icelanders-approve-their-crowdsourced-constitution) (data obrashcheniya 13.03.2013).
9. *Munch R.* Politische Macht als Medium der Kommunikation // Dynamik der Kommunikationsgesellschaft / R. Munch. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1995. S. 159–177.