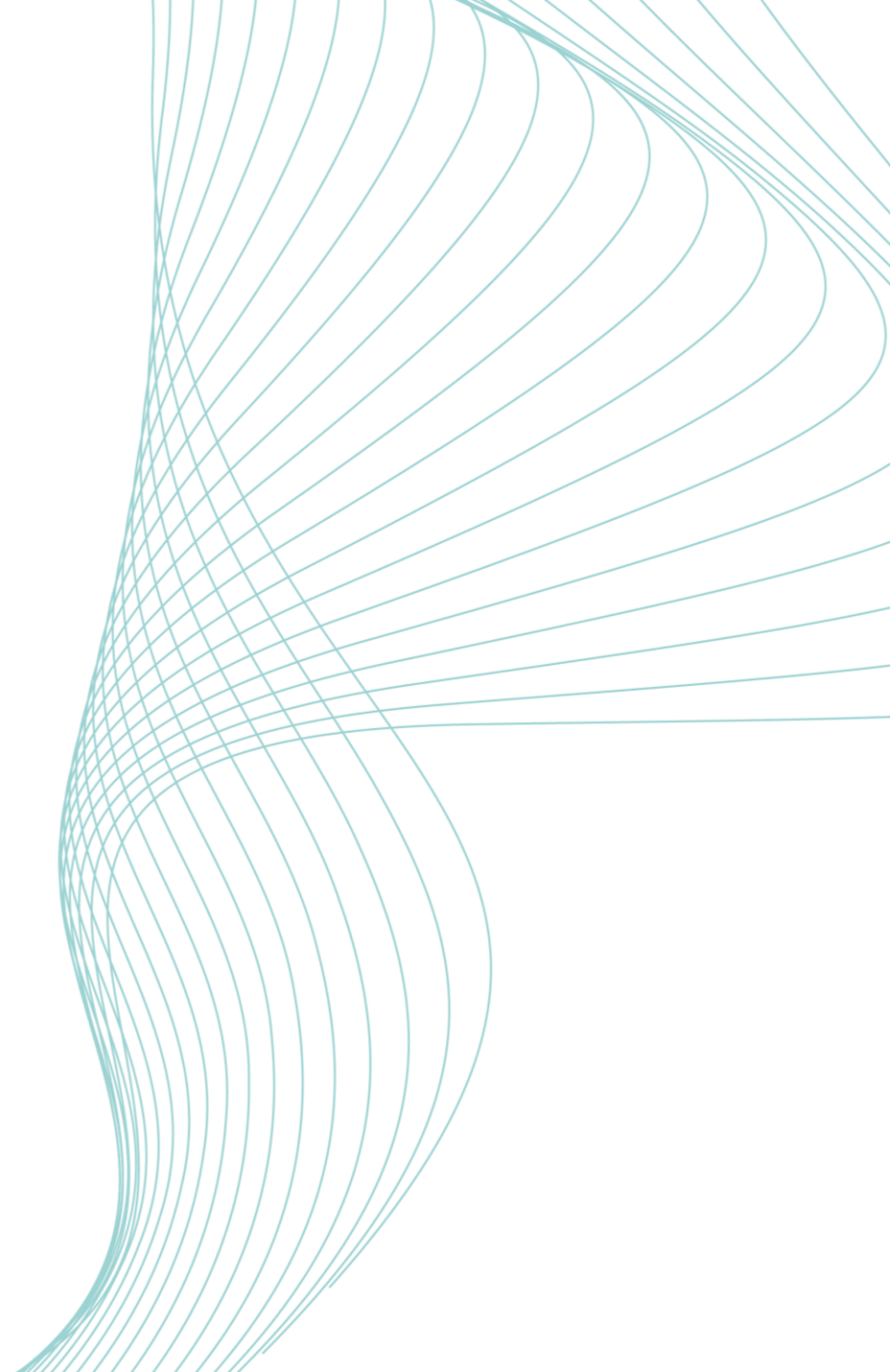


**Работа министерств РФ  
с обратной связью  
населения  
в социальных сетях**

Август 2023 года



# Актуальность

1 декабря 2022 года в России вступил в силу закон об обязанности госорганов вести страницы в соцсетях. Согласно изменениям, внесенным в федеральный закон №8-ФЗ, устанавливается обязанность для органов власти создать и использовать официальные страницы в соцсетях для размещения актуальной информации о своей деятельности (в том числе по запросу пользователя) и работе с обратной связью населения.

Также дается определение понятию «официальная страница» и уточняется, что страницы в соцсетях будут обязаны создавать подведомственные госорганы, органы местного самоуправления и бюджетные организации.

Правительством определены две соцсети для создания официальных страниц: «ВКонтакте» и «Одноклассники». Наравне с указанными площадками ОИВ активно используют в коммуникационной работе возможности мессенджера Telegram.

Государством развернуты федеральные программы обучения сотрудников бюджетных учреждений по ведению страниц в соцмедиа, систематически публикуются методические пособия, созданы тематические образовательные аккаунты с демонстрацией лучших практик и возможностью консультирования.

# Методология

## Цель

Определение качества работы министерств Российской Федерации в социальных медиа с обратной связью населения в рамках исполнения закона №8-ФЗ.

## Площадки



## Период

Август 2023 года

## Объекты

21 министерство Российской Федерации

Для проведения исследования были собраны все аккаунты 21 министерства РФ во «ВКонтакте», «Одноклассниках» и Telegram. Все ведомства имели полное присутствие на площадках, кроме Минюста, который не завел страницу в «Одноклассниках».

Для каждой страницы была определена возможность комментирования записей, написания в личные сообщения либо наличие чат-бота для сбора обратной связи.

Для каждого министерства были сформулированы три обращения: первое – поверхностный вопрос, касающийся деятельности ведомства, второе – неудобный вопрос, касающийся проблемных направлений деятельности ведомства, третье – некорректная реплика, дающая основания для удаления записи пользователя и его бана на странице.

Обращения были отправлены на все возможные площадки с помощью всех доступных форматов коммуникации. Далее отслеживалось наличие ответа/реакции от представителей ведомств и время на его публикацию.

# Саммари

21

## министерство

имеет страницы во «ВКонтакте», «Одноклассниках» и Telegram, кроме Минюста, у которого отсутствует аккаунт в ОК



29%

страниц не ответили на вопросы в комментариях

25,8%

страниц не ответили на обращения в личных сообщениях или чат-боте

58%

страниц никак не поддерживают работу с обратной связью пользователей

19,4%

страниц поддерживают коммуникацию с пользователями во всех доступных форматах

22,6%

делают это частично в зависимости от форматов

Из 62 страниц

38,7%

с закрытыми комментариями

46,7%

с закрытыми личными сообщениями

Положения закона о работе с обратной связью населения и предоставлении информации по запросу выполняются фрагментарно и не всеми министерствами.

Вероятно, отчасти это может быть связано с комплексной информационной атакой из недружественных стран (в частности, наплыв ботов на страницах ФОИВ в социальных сетях), которая началась 1,5 года назад в связи с СВО на Украине.

# Сводные данные

Министерство	VK		Odnoklassniki		Telegram	
	Комментарии	Личные сообщения	Комментарии	Личные сообщения	Комментарии	Личные сообщения
Минобороны	Недоступны	Нет	Недоступны	Нет	Недоступны	Недоступны
Минпросвещения	Да	Да	Недоступны	Да	Недоступны	Недоступны
МИД	Нет	Нет	Нет	Недоступны	Недоступны	Нет
МВД	Да	Да	Да	Да	Недоступны	Недоступны
МЧС	Да	Да	Нет	Нет	Недоступны	Недоступны
Минздрав	Нет	Недоступны	Нет	Нет	Нет	Недоступны
Минкультуры	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Недоступны
Минспорт	Да	Да	Нет	Недоступны	Нет	Недоступны
Минобрнауки	Да	Нет	Да	Недоступны	Недоступны	Да
Минтруд	Недоступны	Да	Недоступны	Недоступны	Недоступны	Да
Минфин	Да	Да	Да	Недоступны	Да	Недоступны
Минстрой	Недоступны	Недоступны	Нет	Недоступны	Недоступны	Недоступны
Минпромторг	Удалили	Нет	Нет	Недоступны	Да	Нет
Минэкономразвития	Да	Да	Да	Да	Да	Нет
Минцифры	Да	Да	Да	Да	Недоступны	Недоступны
Минсельхоз	Да	Да	Да	Да	Недоступны	Недоступны
Минтранс	Нет	Недоступны	Нет	Нет	Недоступны	Да
Минприроды	Нет	Недоступны	Да	Недоступны	Недоступны	Недоступны
Минэнерго	Да	Нет	Да	Нет	Недоступны	Недоступны
Минюст	Недоступны	Недоступны	Нет страницы	Нет страницы	Недоступны	Недоступны
Минвостокразвития	Недоступны	Нет	Нет	Недоступны	Недоступны	Недоступны

Недоступны

– отсутствует возможность написать в комментарии, личные сообщения или чат-бот

Нет

– нет ответа от ведомства

Да

– есть ответ от ведомства

Нет страницы

– у ведомства нет страницы на данной площадке

# Возможность коммуникации

## Возможность комментирования



**38,7%**

страниц без возможности оставлять комментарии

**61,3%**

страниц с открытой возможностью оставлять комментарии

## Возможность написать в личные сообщения или чат-бот



**46,7%**

страниц без возможности написать в личные сообщения или чат-бот

**53,3%**

страниц с открытой возможностью написать в личные сообщения или чат-бот

Полностью открыты к коммуникации страницы **Минэкономразвития**



Полностью закрыта возможность коммуникации на страницах **Минюста**



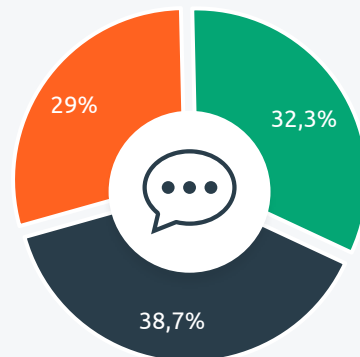
У остальных функции доступны частично в зависимости от площадки и формата

# Проверка коммуникации

## Коммуникация в комментариях

29%

страниц не ответили на вопросы в комментариях



32,3%

страниц ответили на вопросы в комментариях

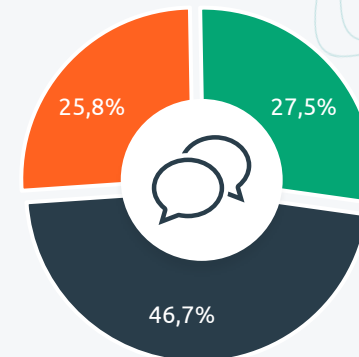
38,7%

комментарии закрыты

## Коммуникация в личных сообщениях или через чат-бот

25,8%

страниц не ответили на вопросы в личных сообщениях и чат-боте



27,5%

страниц ответили на вопросы в комментариях

46,7%

личные сообщения закрыты

Минпросвещения, МВД, Минтруд, Минфин, Минцифры и Минсельхоз ответили на вопросы на всех доступных площадках и во всех форматах



Минобороны, МИД, Минздрав, Минкультуры, Минстрой и Минвостокразвития полностью проигнорировали вопросы



Остальные отвечали частично в зависимости от площадки и формата

# Промежуточные результаты

## Возможность коммуникации

**72,5%**

страниц не поддерживают коммуникацию в личных сообщениях или с помощью чат-бота



**67,7%**

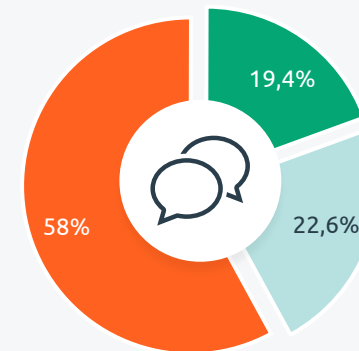
страниц не поддерживают коммуникацию в комментариях



## Поддержка коммуникации при обращениях

**58%**

страниц никак не поддерживают работу с обратной связью пользователей



**19,4%**

страниц поддерживают коммуникацию с пользователями во всех доступных форматах

**22,6%**

делают это частично в зависимости от форматов

Минобороны, МИД,  
Минздрав, Минкультуры,  
Минстрой, Минюст,  
Минвостокразвития  
никак не поддерживают работу  
с обратной связью пользователей



Остальные министерства  
делают это частично  
в зависимости от площадок  
и форматов

Ни одно министерство  
не поддерживает возможность  
коммуникации с пользователями  
полностью на всех площадках  
и во всех форматах



# Скорость коммуникации

## Наиболее оперативный формат обратной связи – личные сообщения во «ВКонтакте»

Если ведомство отвечало в течение суток, то в среднем это занимало

**4 часа 30 минут**

 **3 часа 56 минут** 

 **4 часа 48 минут**







 **5 часов 22 минуты**



В некоторых случаях у министерства на ответ на вопрос могло уходить

**до 6 дней**

Среднее время формирования ответа в течение суток

	Комментарии 	Личные сообщения/чат-бот 
	5 часов 45 минут	<b>39 минут</b> 
	5 часов 39 минут	4 часа 48 минут
	4 часа 41 минута	4 часа 56 минут

# Результаты трех этапов



## В рамках первого этапа обращения

**42%** страниц и **67%** ведомств смогли дать ответ на базовый вопрос пользователя в том или ином формате



## В рамках второго этапа обращения

только **23%** страниц и **38%** ведомств смогли дать ответ на проблемный вопрос пользователя в том или ином формате



## В рамках третьего этапа обращения

**55%** страниц и **57%** ведомств удалили провокационные материалы

# Заключение



Анализ реагирования ФОИВ свидетельствует о высоком качестве ответов на обращения граждан, используются понятные формулировки без канцеляризма



В некоторых случаях эффективно работала система инцидент-менеджмента: региональные или подведомственные ОИВ автономно реагировали на обращения к министерствам



Министерствам рекомендуется активизировать расширение форматов взаимодействия с населением, предоставляя возможности комментирования, отправки личных сообщений и использования чат-ботов, учитывая предпочтения граждан в способах коммуникации с органами власти



Чтобы улучшить коммуникацию с населением, ведомствам рекомендуется усилить контроль за обращениями пользователей и оптимизировать время подготовки ответов



Одно из приоритетных направлений развития – повышение контроля за материалами, которые нарушают установленные правила сообщества, и принятие мер в отношении нарушителей



Ряду ведомств рекомендуется пересмотреть свою позицию по вопросу удаления негативных обращений и закрытия комментариев при массовой критике со стороны пользователей



Гос  digital