

В. И. Василенко, Л. А. Василенко,
О. А. Казанцева, Е. В. Тарасова



МОДЕЛИ ДИАЛОГА ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА В ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЯХ

методическое пособие

МОДЕЛИ ДИАЛОГА «ВЛАСТЬ — ОБЩЕСТВО»
НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

ДИАЛОГ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА В ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЯХ:
МЕТОДИКА И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

МОДЕЛИ ДИАЛОГА «ВЛАСТЬ — ОБЩЕСТВО»
С УЧАСТИЕМ ОРГАНИЗАЦИЙ-ПОСРЕДНИКОВ И СМИ



О. А. Казанцева
Владимир Иванович Василенко
Модели диалога
власти и общества в
интернет-коммуникациях

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=21552548

Издательство ООО "Проспект"; 2015

ISBN 9785392179558

Аннотация

Методическое пособие подготовлено на основе материалов уникального исследования «Инновационные модели диалога “власть – общество” в интернет-коммуникациях», в рамках которого разработаны технологии и механизмы, основанные на принципах взаимодействия саморегулируемых и стандартизованных систем, максимальной информационной открытости, демократии, использования общественно полезного позитивного потенциала гражданского общества согласованно с деятельностью реформирующейся системы государственного управления. Законодательство приведено по состоянию на 30 сентября 2014 г. Предназначено для государственных и муниципальных служащих, управленцев всех уровней, работников науки и образования, лидеров гражданского

общества и всех пользователей интернет-коммуникаций, конструктивно принимающих участие в развитии государства и общества. Материалы пособия могут быть использованы органами государственного и муниципального управления, организациями гражданского общества, СМИ, в системе высшего образования, а также в научно-исследовательской деятельности для самомониторинга органов государственной власти и местного самоуправления, негосударственных организаций инновационного типа.

Содержание

В. И. Василенко, Л. А. Василенко, О. В. Казанцева, Е. В. Тарасова	5
Введение	6
1. Диалог власти и общества в интернет-коммуникациях: методика и результаты исследования	11
2. Модели диалога «власть – общество» на официальных сайтах органов государственной власти	46
Конец ознакомительного фрагмента.	55

**В. И. Василенко, Л. А. Василенко,
О. В. Казанцева, Е. В. Тарасова**
**МОДЕЛИ ДИАЛОГА ВЛАСТИ
И ОБЩЕСТВА В ИНТЕРНЕТ-
КОММУНИКАЦИЯХ**
Методическое пособие



[битая ссылка] ebooks@prospekt.org

Введение

Развитие гражданского общества, широкое применение информационно-коммуникационных технологий, а также усложнение задач, стоящих перед современными государствами, обусловили рост актуальности взаимодействия органов власти с населением посредством интернет-технологий. На сегодняшний день в Российской Федерации возникли необходимые предпосылки для повышения качества и доступности предоставляемых населению государственных услуг, повышения результативности, качества и транспарентности деятельности органов государственной власти. Однако необходимость реализации качественно новых принципов государственного управления требует еще более активного внедрения в практику деятельности федеральных органов исполнительной власти принципов открытости как основы взаимодействия общества и государства.

В Российской Федерации принципы открытости органов власти закреплены рядом нормативных актов по вопросам административной реформы, электронного правительства, информационного общества. Важнейшим шагом в этом направлении стало утверждение Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти¹. Принятые ранее нормативные правовые акты затрагивали лишь один из ас-

пектов открытости – раскрытие информации о деятельности органа власти. Концепция направлена на разработку комплексного подхода к повышению уровня открытости федеральных органов исполнительной власти. Результатом ее реализации должны стать качественное повышение уровня информационной открытости деятельности федеральных органов исполнительной власти, совершенствование технологий взаимодействия и обеспечения доступности для граждан и организаций социально значимой информации, образующейся в деятельности федеральных органов исполнительной власти, а также вовлечение граждан, экспертного сообщества и общественных организаций в процедуры выработки и реализации решений федеральными органами исполнительной власти, развитие форм, способов и возможностей для гражданского контроля.

Федеральные органы исполнительной власти при введении принципов открытости совершенствуют нормативную правовую базу и правоприменительную практику, следуя презумпции открытости информации, устанавливающей, что разрешен доступ к любой, создаваемой в пределах полномочий общедоступной информации, кроме той, доступ к которой ограничен федеральными законами, поощряя активное вовлечение гражданского общества в деятельность федеральных органов исполнительной власти и улучшая способы, формы, механизмы и процедуры вовлечения граждан в открытый диалог с государственными органами.

Внедрение принципов открытости в деятельности федеральных органов исполнительной власти ставит новые задачи в области государственной кадровой политики, причем речь идет не только о соответствии государственных служащих информационно-технологическим требованиям, но и о радикальных изменениях в их психологии, развитии коммуникативной компетентности. Существенно возросла роль государственных служащих в управлении многосредовым информационным пространством².

Для успешной реализации принципов открытости государственные служащие должны владеть такими механизмами (инструментами) открытости, как работа с референтными группами, подготовка информации о деятельности и открытых данных к опубликованию, разъяснительная работа по вопросам государственной политики, взаимодействие с общественными советами и СМИ. Более эффективной организации требует работа с обращениями граждан, общественных объединений и предпринимательского сообщества.

Многовековая традиция закрытости власти имеет глубокие социокультурные основания и предопределяет не только скрытое сопротивление органов власти попыткам сделать их деятельность прозрачной для общества, но и низкую заинтересованность граждан в получении информации. Поэтому успех внедрения стандарта открытости федеральных органов исполнительной власти во многом зависит от степени включенности граждан в различные формы взаимодействия

с государственными структурами.

Наряду с формами самомониторинга, являющимися обязательными для органов власти, оценка степени открытости органов власти и, в частности размещения ими сведений в формате открытых данных, осуществляется независимыми общественными и экспертно-аналитическими структурами. Общественный контроль гражданского общества является для органов власти важным инструментом обратной связи.

Таким образом, внедрение принципов открытости требует от государственных служащих власти не только владения информационно-коммуникационными технологиями, но и навыков диалогового общения с гражданами и общественными объединениями, использования технологии краудсорсинга для включения граждан в процесс разработки и реализации управленческих решений.

Неразработанность механизмов информационного взаимодействия тормозит развитие самоорганизационных процессов, становление гражданского общества³. Поэтому необходимо разработать соответствующие технологии и механизмы информационного взаимодействия как внутри структур государства, так и с внешними по отношению к ней структурами, основанными:

- на максимальной информационной открытости;
- демократических принципах управления, построения системы государственного управления на принципах взаимодействия саморегулируемых и стандартизованных систем;

– максимально возможном удовлетворении интересов и нужд рядовых граждан как основы деятельности аппаратов государственной службы⁴.

Авторы выражают признательность всем участникам комплексного социсследования «Инновационные модели диалога “власть – общество” в интернет-коммуникациях», включающего исследование моделей диалога «власть – общество»: на официальных сайтах исполнительных, законодательных и судебных органов власти – 355 сайтов; в блогах руководителей высшего уровня (федерального, субъектов Федерации) – 101 блог; в социальных сетях – 122 аккаунта; методом фокус-групп экспертов; методом полуструктурированного интервью экспертов (руководителей органов власти и экспертов из числа граждан, участвующих в диалогах «власть – общество») – 96 респондентов; методом анализа документов институтов посредничества – 150 документов; методом кейс-стади (диалог неинституционализированных посреднических структур и протестных групп – 38 случаев. Материалы исследования опубликованы на сайте socinco.ru.

1. Диалог власти и общества в интернет-коммуникациях: методика и результаты исследования

1.1. Теоретико-методологические основы комплексного социологического исследования диалога власти и общества в интернет-коммуникациях

Современные развитые государства вступили в стадию информационного общества, осознания и принятия принципиально новой парадигмы общественного развития. Формирующиеся представления об открытости мира и общества предполагают новый подход к анализу всей системы социальных отношений и управления ими. Сегодня пришло понимание того, что управлять в изменившемся мире на основе старых подходов невозможно.

Российский сегмент сети Интернет развивается уже более 20 лет. Интернет изменил социальную коммуникацию, которая сегодня представляет собой значимую общественную площадку, на основе которой взаимодействуют социальные акторы как в интерактивном, так и в офлайн-режиме.

Статистика ВЦИОМ показывает, что интернет – второй по популярности источник получения информации о собы-

тиях в стране после телевидения. Так, из Сети предпочитают узнавать новости 23 % опрошенных, по телевидению – 60 %, при том, что 50 % людей в возрасте от 18 до 24 лет предпочитают Интернет остальным СМИ⁵. Больше половины (53 %) россиян в возрасте до 24 лет признались, что проводят слишком времени в интернете, а 44 % сказали, что подолгу засиживаются в социальных сетях⁶. Доля активной аудитории – это выходящие в Сеть хотя бы раз за сутки – сейчас составляет 45 % – 52,2 млн человек (рис. 1).

Всплеск развития интернет-коммуникаций, появление принципиально новых технологий, рост коммуникативных возможностей приводит к тому, что в настоящий момент интернет-коммуникации недостаточно изучены, а вследствие этого они недостаточно используются как средство осуществления эффективной коммуникации в системе государственного управления. Таким образом, изучение социальных медиа в целом и социальных сетей в частности становится важнейшей задачей. Их роль в развитии социума недооценивается.

В контексте развития современных социальных процессов инновационные форматы социальной коммуникации, выступая способом трансляции новой культуры взаимодействий, становятся фундаментом демократизации отношений государства и гражданского общества.

Динамика проникновения интернета

1 Параметры опроса

В процентах

В млн

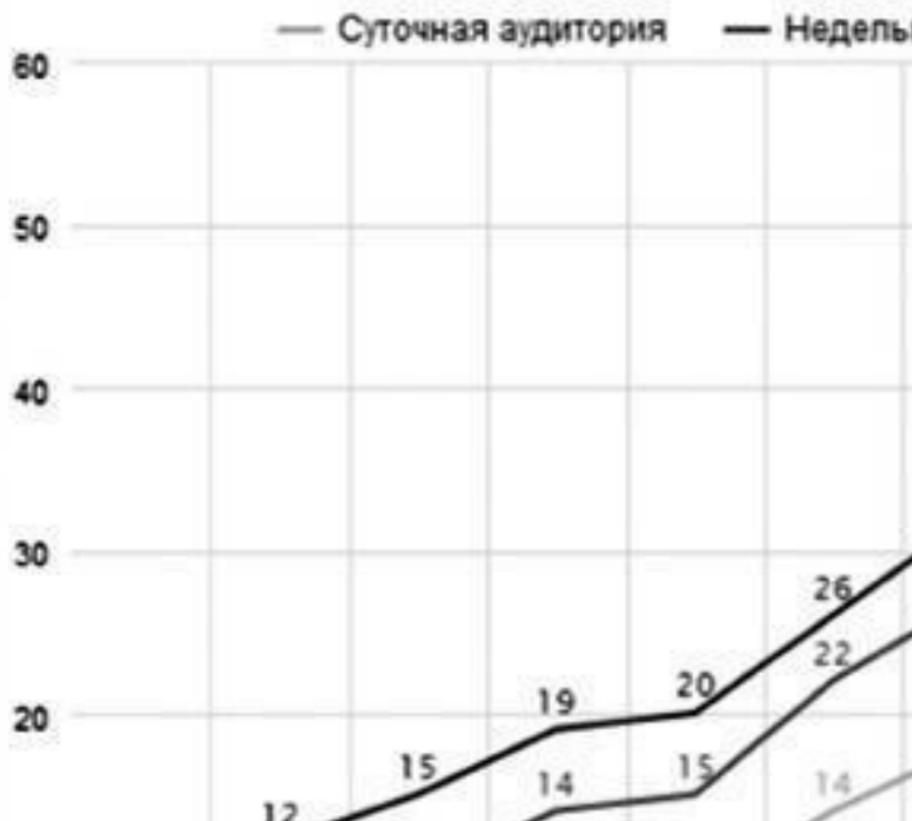


Рис. 1. Динамика проникновения интернета

Одно из направлений такого развития социальных процессов – создание условий для реального перехода от патерналистского характера властных отношений к реальному плюрализму, открытости, транспарентности, поддерживаемым легитимным политическим дискурсом и уходом от одностороннего клиентализма со стороны власти. Поиск новых форм организации общества, технологий согласования интересов или целей, нахождения компромиссов – это значимый ресурс развития страны.

Этому способствует, во-первых, изменение мировоззренческих оснований взаимодействия государства и общества. Появились термины «междисциплинарность», «трандисциплинарность», «полидисциплинарность», «кроссдисциплинарность». В современном научном представлении получило распространение утверждение, что нет одной правильной абсолютной истины, их может быть несколько. Стали признаваться альтернативные идеи, концепции и соответствующие им практические решения. Такой подход стал возможным в процессе демократизации общества.

Во-вторых, источником нового знания стали признаваться не только официальные государственные научные организации, но и представители негосударственных структур науки и образования. Как утверждается в ряде исследова-

ний, в процессе становления гражданского общества сформировалась негосударственная сеть исследовательских и научно-образовательных центров, которые стали «непосредственно обслуживать интересы общества»⁷, минуя государственные структуры. В обществе стали признаваться не только научные способы познания социальной реальности, но другие, например, религиозный способ познания или применение практического исторического опыта поколений.

В-третьих, растет уровень образованности и информированности многих представителей гражданского общества на фоне политической ангажированности традиционных научных школ, отдельных ученых. Стремительное развитие интернет-коммуникаций и расширение источников знания, информации, недоступных ранее широкой общественности, создают возможности для включенности коллективного интеллекта и формирования инновационных моделей диалога. О.Н. Яницкий приводит утверждение А. Ирвина, что «знание не производится где-то там “наверху”, а потом спускается “вниз”. Оно конструируется, создается, формируется в ходе диалога ученых, властей и населения»⁸. Это утверждение в какой-то мере продолжает идеи М.С. Кагана о диалогическом общении как естественной форме межсубъектной взаимосвязи, порождающей новые знания и отношения, а также Ричарда Рорти в части необходимости условий открытости диалога и взаимного восприятия участников взаимодействия как «творцов новых идей и форм». Модели тако-

го формирования социального порядка создают новые возможности для развития страны, социума, государства.

Проблемность исследовательской ситуации состоит в противоречии между расширением интернет-коммуникаций в приращении коллективного интеллекта и возможностей его использования органами власти и гражданского общества в развитии социальной системы. **Историко-философские основания исследования диалога**

Диалог имеет значимые философские основания, отражающие многофакторность и противоречивость социальной реальности. Впервые проблема диалога получила свое развитие в период античной демократии по запросу общества в виде межличностных контактов равноправных партнеров, заинтересованных в нахождении истины, с одной стороны, а также одного из способов «эффективного управления умами и чувствами людей посредством использования языка и логики», специфического «коммуникативного плана деятельности разума».

В древней Греции рассматривается нравственная составляющая культуры диалога, возникает жанровая дифференциация видов общения. Нормы, правила, принципы, культура диалога, сформулированные во времена античной демократии, значимы и для формирования современной культуры демократии, культуры общения. Феномен «сократического диалога» как специфической формы интеллектуального общения самостоятельно мыслящих людей представ-

лен в трудах Платона. Сократ рассматривает диалог как способ рождения истины, что невозможно без непосредственного контакта его участников, без соприсутствия двух людей при совместном поиске истины, в котором каждый из собеседников выступает как равный. При этом не предполагается равенства социальных статусов участников. Диалог «равных участников» возможен и между начальником и подчиненным, учителем и учеником, правителем и гражданином. Особенностью античного образования выступает не столько обучающий диалог, в котором нет учителя, передающего определенную сумму знаний, и нет ученика, который уносит в своей голове набор сведений, как в «пустом сосуде». Искусство диалога имело целью мотивировать собеседника на самопознание, на обнаружение скрытого до этого знания. Здесь мы видим истоки современного философского понимания открытости, сформулированного В.С. Егоровым как открытость к освоению скрытого знания. Наиболее нашему мнению, является рассмотрение понятия «открытое общество» с позиций самоорганизации⁹. Открытость выражается синергией материального и идеального начал природы¹⁰. В этом смысле общество, как и природные системы, предстает перед нами как производное открытого самоорганизующегося Мира. Открытость характеризуется не только свободой перемещения через границы и свободой обращения информации. Более важной является исходная самодостаточность, т. е. наличие на исходном уровне источника ак-

тивности и самоорганизации, способность общества к постоянному движению, развитию, преодолению господства материальных ценностей и превращению в господствующие духовно-познавательные ценности¹¹. Корысть и финансовые успехи любой ценой, признание главной ценностью погоню за деньгами, рыночные отношения в моральной и духовной сферах в переходном обществе могут стать причиной социальных взрывов и привести в конечном счете к тоталитарному режиму. Отсутствие духовных ценностей ведет к нестабильности, всеобщему хаосу, к краху самого общества. Согласно утверждениям Дж. Сороса, универсальные идеи, доведенные до логического конца, становятся опасны для открытого общества, которое требует определенного общего согласия в том, что в общественном сознании считается положительным, правильным, какие поступки мы объясняем как хорошие, а какие считаем плохими. В то же время общество должно быть готово корректировать основные принципы в свете приобретенного нового опыта. Ценности не могут быть абсолютными и совершенными, требуется периодическое критическое их переосмысление.

Степень открытости общества, таким образом, напрямую становится связанной с развитием человека и с готовностью общества постоянно пересматривать систему ценностей, систему правил, по которым живет общество, в связи с изменившимся миром и нашими представлениями о нем, появившимися в результате познания. Это является еще од-

ним подтверждением, что информация представляет собой главный фактор самоорганизации систем любой природы. Она определяет развитие эволюционных процессов, а также структуру и устойчивость возникающих при этом природных, социальных и искусственно создаваемых человеком систем¹².

Для темы исследования важна установка Платона, который сравнивал «живую беседу с истоком мудрости, а плохого собеседника с немymi книгами, которые не умеют «отвечать на вопросы», «не в состоянии ни ответить, ни спросить».

Аристотель привнес в теорию диалога логический принцип непротиворечивости положений диалога на основе формальной логики и опыта мыследеятельности того времени. Диалектическая логика спора в живом общении, согласно Аристотелю, предполагает приемы защиты своей позиции, процедуры критики различных позиций и опровержения позиций своих оппонентов, что определяет вероятностный характер полученного знания (Аристотель, «Топика»).

Новое направление развития диалогового взаимодействия – диспут – появилось в период Средневековья. В его основе уже нет порождения нового знания, в чем европейская католическая иерархия не была заинтересована, здесь акцент делается на понимание, интерпретацию «готового знания», например, текстов церковных авторитетов, что актуально для того периода. С диспутами связана разработка аргументации различными философскими школами. Так

постепенно зарождалась наука понимания смысла текстов – герменевтика. Диспут стал универсальным коммуникативным механизмом в науке и образовании.

Недостатком данного направления развития диалогового взаимодействия стало то, что в содержании появилась схоластика, не несущая смысловой нагрузки. Это стало причиной острой критики схоластики вообще и диспутов в частности со стороны зарождающейся точной науки в эпоху Возрождения. Становится востребованной уединенность процесса познания, базирующегося на «истинной философии», дружеском диалогическом общении единомышленников, когда личность имеет право говорить и мыслить по-своему, свободно искать выражения, в которых воплотилась бы атмосфера равенства и взаимного уважения.

С эпохой Ренессанса возрождается диалог. Диалогичная форма изложения научных позиций становится модной, она проявляется даже в общении друзей. Особенностью данного периода является незавершенность формулирования позиции, отстаивание позиции бесконечного поиска, духа исканий и самостоятельности открытий, неприятие любых утверждений о том, что «все уже сказано». О.Н. Яницкий приводит слова Галилео Галилея: «Многие хвастают тем, что могут привести большое число авторитетов в подтверждение своего мнения; я же хотел бы, чтобы мои мнения были новыми и составленными мною самостоятельно»¹³.

Так постепенно формируются гуманистические традиции

открытой полемики разных научных школ, а кризис науки связывается с отказом от открытой дискуссии, дабы «отвергнуть мнение многих невежд, которые полагают, что ученым может быть лишь тот, кто скрывается в уединении и покое» (Л. Бруни, цит. по А.П. Огурцову). Противоречивость этого периода выразилась в негативной оценке расхождений между научными позициями как пережитка исторического периода схоластики. По И. Канту, научная дискуссия необходима для изучения предмета с разных сторон, однако споры должны прекращаться по мере достижения «истинного» знания, «чистого разума», иначе спорным оказывается лишь тон полемики, а не ее сущность.

В XVIII–XIX вв. актуализируется проблема интеграции научных знаний и их объективности. Возникает форма конкурентного сотрудничества ученых, живая дискуссия становится коммуникативным механизмом, чтобы получить критические замечания на представленные идеи. Критика рассматривается позитивистами важнейшим элементом прогресса, эффективной профилактикой ошибок ради достижения истины. Прагматический метод привнес в культуру дискуссии установку на согласование нового опыта с системой старого знания во имя достижения поставленных целей.

Рассматривая развитие научных воззрений на диалог с точки зрения коммуникационной составляющей, следует отметить введение термина «экзистенциальная коммуникация» немецким ученым К. Ясперсом, под которым он пони-

мал «внутреннюю свободную связь людей, проявляющую их самоценность и неповторимость». Человек выступает здесь как самостоятельный актер в открытой коммуникации равноправных партнеров.

Продолжение идеи «гносеологического равноправия» позиций субъектов социального взаимодействия мы находим в концепции подготовки человека к саморегуляции поведения, «рефлексивной морали» Джона Дьюи. По мнению ученого, в условиях демократии у человека, обладающего свободой инициативы и действия, должно быть развито самостоятельное «рефлексивное мышление», что позволяет развивать свой опыт. В контексте исследования диалога власти и общества особенно значимо, что «для индивида и общества важным является не столько достигнутый результат, сколько постоянно расширяющийся и становящийся более человеческим прогресс опыта, в котором все принимают участие и в который каждый вносит свой вклад»¹⁴.

Исследования диалогической коммуникации, коммуникативной структуры диалога, обретают новое звучание в работе «Я и Ты» (1923) Мартина Бубера, которая в какой-то мере созвучна основам теории коммуникативного действия и коммуникативной рациональности Ю. Хабермаса и представления о диалоге не столько как способе общения, но как способе раскрытия личности в диалоге (М.М. Бахтин). М. Бубер рассматривает коммуникацию как итерацию. В процессе коммуникации возникают отношения между индиви-

дуальностями. Для темы исследования важно рассмотрение диалога как духовной связи между участниками, а не как последовательность монологов между ними.

В период становления демократического общества становится особенно важным изучение процессов коммуникации в контексте понимания специфики диалога культур. Базисом для диалога может выступить приверженность духовным и моральным ценностям, которые развивает Совет Европы. В их основе общее достояние народов и подлинный источник принципов свободы личности, политической свободы и верховенства права – все то, что лежит в основе демократии и прогрессивного развития. Реализовать эти принципы возможно только путем диалога, заключением соглашений по защите и развитию прав человека и основных свобод в экономической, социальной, культурной, научной, юридической и административной областях. Но ведению диалога надо учить, эти навыки надо воспитывать, формируя общую осознанную ответственность за построение общества многообразия культур, где «все различны и все равны» и способны жить вместе в равном достоинстве. Механизмом обеспечения соблюдения обязательств, взятых на себя правительствами, стала Европейская конвенция о защите прав человека 1950 г. Совет Европы для реализации демократического управления культурным многообразием считает необходимым сформировать демократическую гражданственность и культуру «субъектности» управления, освоить диалоговую

культуру и навыки межкультурного диалога¹⁵. Соответствующая образовательная деятельность была начата решением Первого саммита глав государств и правительств стран – участниц Совета Европы. Была разработана модель управления культурным многообразием, нацеленным в будущее. Данная деятельность основана на взаимопонимании, способности защищать и развивать права человека¹⁶.

С 2007 г. стало понятно, что в межкультурный диалог необходимо вовлекать не только органы власти, но институты гражданского общества. Одним из главных стало развитие диалога как культуры общения, формирующей причастность к процессам принятия решений, умение объективно обсуждать проблемы, слушать аргументацию обеих сторон, разрешать мирным способом проблемы и возникающие конфликты и предотвращение нового цикла их развития.

В данных процессах становятся очень важными коммуникационные связи, т. е. каналы распространения информации, в которых функционируют определенные культурные формы. Именно в процессе коммуникации происходит освоение культурного опыта, отбор определенных образцов, ценностей, норм, порождаются новые символические единицы, происходит формирование культурных порядков, важных с точки зрения организации жизнедеятельности людей, систематизации и распределения знаний в процессе познания окружающего мира.

Диалог здесь выступает как способ коммуникации, про-

низывающий общество, содержащий моральные ориентиры, несущий универсальные ценности, объединяя отдельных людей, их групп и правительственных институтов, имеющих разные историческую память и исторические корни, культуры, религии и языки. Для решения этой трудной задачи важно эффективно использовать каналы коммуникации обеспечения возможностей открытого, транспарентного обмена знаниями. Таким образом, коммуникация является основой поддержания культуры организации.

Идеи управления, порожденные инновационной культурой, возникают сегодня как осознание необходимости обновления самого процесса управления.

Совет Европы принял пять принципов межкультурного диалога:

- 1) демократическое управление культурным многообразием;
- 2) демократическая гражданственность и участие в процессах управления;
- 3) изучение и преподавание навыков межкультурного диалога;
- 4) создание пространства диалога;
- 5) трансляция межкультурного диалога в международные отношения.

В этих направлениях формируются планы действий, разрабатывается инструментарий, ведется мониторинг и фиксация.

сируются изменения. Реализация планов должна привести к формированию общего культурного ядра, договоренности об общих базовых ценностях, и естественного, внутренне формируемого желания действовать на их основе, снижению конфликтности общества и преодолению насилия и несправедливости. Работа над созданием общего культурного ядра – это работа всего общества, образованного, критически мыслящего, инновационного. Следует подчеркнуть, что Совет Европы формулирует важное отличие современного межкультурного диалога от ассимиляции и узкого мультикультурализма – межкультурный диалог признает все жизненные модели равноправными, а не только модель большинства. Другое отличие в том, что он признает ключевую роль организаций гражданского общества как субъектов управления, особенно в тех случаях, когда конвенционные подходы, доступные государствам, оказываются недействительными¹⁷.

Понимание человеческой природы организации, умение строить ее вокруг людей и их потребностей пробуждает к жизни особые механизмы, открывающие новые пути и средства для коллективного взаимодействия, являясь по своей сути механизмами самоорганизации, высвобождающими энергию человеческой инициативы. **Субъекты и объекты диалога власти и общества**

Термин «диалог» предполагает наличие двух или нескольких участников (греческий префикс диа- (через) в слове

«диалог» и греческое ди- (два) лишь внешне схожи). Субъектами диалога могут выступать отдельные индивиды, социальные структуры и общности.

Диалог может вестись между индивидами (речевой), диалог выступает как интеллектуальный межличностный контакт двух самостоятельно мыслящих субъектов в виде беседы. Полилог представляет собой общение трех и более субъектов коммуникации. В этом случае коммуникация понимается больше как обмен информацией с целью самопрезентации, с одной стороны, и получения нового объективного содержания, нового смысла, с другой. Рефлексивная мыследеятельность рассматривается часто как диалог человека с самим собой с целью самоосознания и самоопределения человека, обретения им личностных смыслов.

Государство как субъект коммуникации представляет собой сложное образование. Субъектами могут выступать: Президент РФ, представители администрации Президента РФ, Правительство РФ, федеральные министерства и ведомства и их региональные подразделения, администрации и правительства субъектов Федерации, муниципальные городские и поселковые органы исполнительной, законодательной и судебной власти (мэрии, районные администрации и др.), региональные представительства федеральных надзорных ведомств (Роспотребнадзор и др.), подразделения государственных компаний и корпораций (РЖД и др.) и др.

Что касается структуры интернет-аудитории, потенци-

ально возможной для вступления в диалог, то по данным «ФОМнибус» наблюдается тенденция к росту ежедневного доступа в интернет (рис. 2), а также стабильная динамика расширения интернет-аудитории (рис. 3)18.

Несмотря на то, что непосредственно в диалог от имени государства вступают конкретные люди, они не могут быть свободны от нормативных предписаний, регламентов своей должности, обязанностей и ответственности, должны оставаться в пределах своей компетенции, что делает их неравными по отношению к вступающими с ними в диалог гражданами или гражданскими организациями. Граждане же неравны в том, что не имеют полноценного административного и информационного ресурса. Данный аспект особенно важен для понимания возможности и условий осуществления различных моделей диалога.

Динамика структуры интернет-аудитории

Описание

Приходилось пользоваться интернетом за последние...



Рис. 2. Динамика структуры интернет-аудитории

С освоением демократических форм социального управления нарастает многообразие участников, формирующих решения – как социальные, так и политические. Вследствие этого структура коммуникации между государством и обществом эволюционирует от вертикальной к горизонтальной, от авторитарно-единоличного монолога к диалогу, в котором участниками являются властные структуры, СМИ, «адвокативная наука», институты и организации гражданского общества, отдельные политические и общественные деятели, активные граждане.

Характер диалога в таких условиях «обусловлен традицией изучения текста и особой выучкой тех, кто им занимается, однако от иллюзии, что какой-то голос может господствовать над другими, следует заранее отказаться» (Р. Рорти, цит. по Д. Реале). Данное утверждение для нас важно с точки зрения формирования культуры диалога между властью и обществом. При этом следует с самого начала сформировать такую среду осуществления диалога, чтобы у обеих сторон не возникало иллюзий всемогущества и вседозволенности, чтобы чувство ответственности присутствовало с обеих сторон.

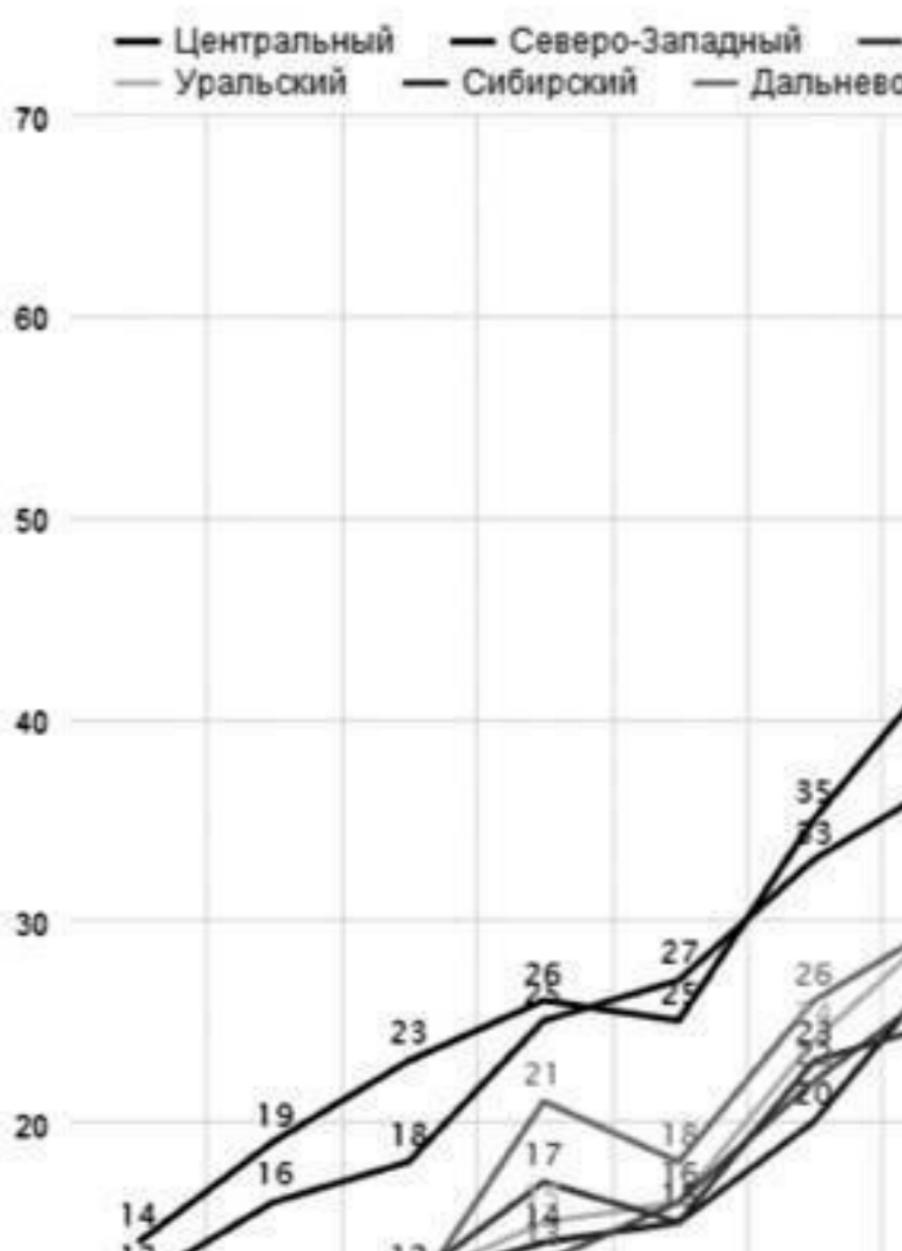


Рис. 3. Динамика проникновения интернета в ФО и населенных пунктах

С другой стороны, возможен диалог без явного участия субъекта – диалог культур (межкультурный диалог), диалог идей (научный диалог), диалог между различными социальными институтами. В отдельных случаях аналитическая мыслительная деятельность в информационно-коммуникативном пространстве тоже может вестись в диалогической форме – диспута, дискуссии, конференции. Такие формы диалога требуют особой организации информационно-коммуникативного пространства, прямо влияющего на его продуктивность. Здесь особое внимание должно быть направлено на согласованность шкалы ценностей, понятийно-смысловой структуры, приобретенного опыта. **Операционализация основных понятий исследования**

Понятие «диалог» (фр. dialogue, англ. dialog[ue], греч. dialogos) – «разговор, беседа», процесс общения, обычно языкового, между двумя или более лицами. Частные значения термина «диалог»: 1) разговор между персонажами пьесы; 2) литературное произведение, написанное в форме беседы между героями (например, диалоги Платона); 3) взаимодействие, направленное на достижение взаимопонимания, особенно в политике (например, диалог между властью и оппозицией). Последнее определение наиболее близко к теме исследования.

В социологическом анализе важны подходы к коммуника-

тивному пониманию сущности категории «диалог» как информативного взаимодействия между коммуницирующими сторонами, посредством которого происходит понимание, а также рассмотрение диалога как особого социального взаимодействия, регулируемого конкретными договоренностями между представителями социальных общностей.

М.С. Каган утверждает, что в отличие от монологической формы общения, которая имеет сугубо односторонний и информативный характер, диалогическое общение является такой формой межсубъектной взаимосвязи людей, которая позволяет создавать общее для общающихся информационно-практическое и духовное пространство, в котором на основе симметричной (паритетной) активности общающихся возникают новые знания, чувства, относящиеся к различным сферам жизнедеятельности и самим субъектам.

В этом плане в исследованиях диалогического общения важно учитывать культуру диалога между властью и обществом, которая особенно меняется в условиях интернет-коммуникаций. Здесь формируются новые нормы и правила коммуникационных взаимодействий участников диалогического общения. «Совсем не случайно понятие “диалог”, еще недавно обозначавшее вербальную связь человека с человеком, получило в наши дни расширительное значение в эстетике, этике, политологии, философии, включая формулы М. Бубера “диалогическая жизнь”, которое в современный период начало переноситься и на отношения человека с при-

родой – понятие “диалог с природой”. Данная метафора превратилась в некий теоретический концепт... Ибо “диалог” означает такую форму межсубъектного взаимодействия, которая распространяется и на отношения субъекта с квази-субъектом, т. е. с природным объектом, вещью, образом нашего воображения или художественным образом, которому мы приписываем качества субъекта и начинаем относиться к нему как к субъекту»¹⁹. Понимая диалог как межсубъектное взаимодействие, ученый отмечает, что в роли субъекта может выступать как отдельная личность, так и социальная группа.

Таким образом, на основе анализа исторически сложившихся в процессе познания диалогических методов М. Бубер показал, что при многообразии направлений исследования мы можем рассматривать диалог:

- во-первых, как способ совместной деятельности на основе общения, имеющую целью приращение и обмен знаниями;
- во-вторых, как способ развития мышления, позволяющий получить новое знание, всесторонне рассмотреть предмет изучения, сформулировать все «за» и «против» и тем самым определить суть выдвигаемых теорий, а также границы их применения;
- в-третьих, как способ расширения социально-коммуникативного опыта субъектов на основе самоанализа и выработки их личностных смыслов.

1.2. Программа социологического исследования

Цели и задачи исследования

Цели исследования. На основе анализа противоречий между расширением интернет-коммуникаций в приращении коллективного интеллекта и возможностей его использования органами власти в развитии социальной системы выявить инновационные и конструктивные модели диалога между властью и обществом; сформулировать предложения по их развитию и распространению.

Объект. Отношения между органами власти и обществом при построении диалога в интернет-коммуникациях.

Предмет. Инновационные модели диалога между органами власти и обществом в интернет-коммуникациях.

Задачи

Разработать критерии оценки диалога между органами власти и обществом в интернет-коммуникациях.

Выявить основные причины, препятствующие осуществлению конструктивного диалога между органами власти и обществом в интернет-коммуникациях.

Выявить и систематизировать модели осуществления диалога между органами власти и обществом в интернет-коммуникациях, исследовать образцы поведения, культуру взаимодействия, присущую этому диалогу.

Изучить условия осуществления конструктивного диалога между органами власти и обществом в интернет-коммуникациях.

Разработать рекомендации для осуществления конструктивного диалога между органами власти и обществом.

Определение общих требований к основным смысловым блокам сбора социологических данных

На основе анализа научной литературы и в связи с поставленными целями и задачами выделим основные блоки социологического анализа диалога.

1. **Характеристика участников диалога:** статусы, роли, общественная значимость, психологический тип участника, возраст, пол, национальность, язык, на котором он говорит, уровень образования, наличие/отсутствие, раскрытие/сокрытие информации об участниках друг для друга (рис. 4, предложено О. Казанцевой на основе анализа работ Е. Мелибруда).

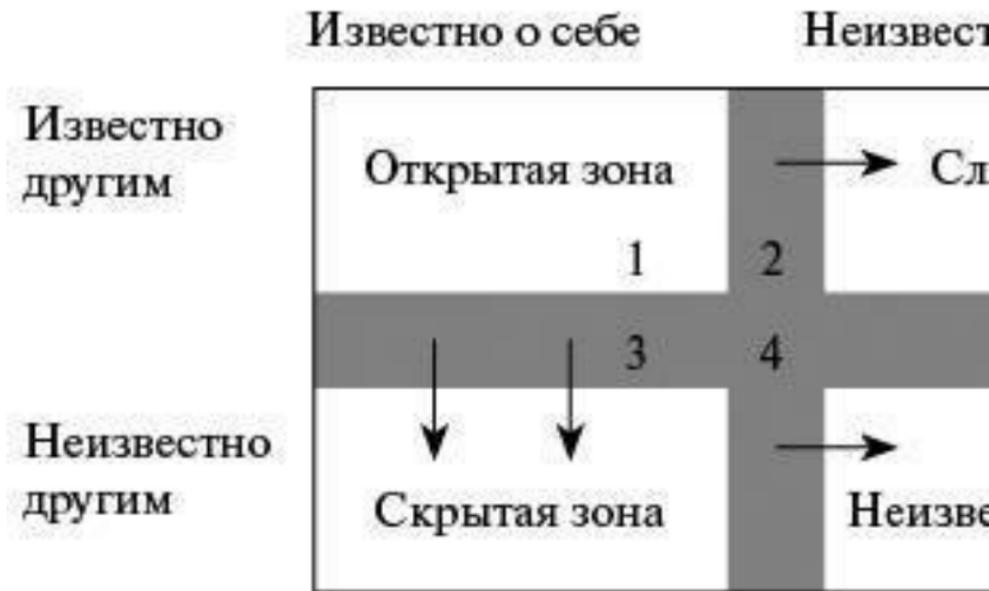


Рис. 4. Варианты подачи обратной связи

Квадрат № 1 «Открытая зона» – содержит информацию о человеке, известную как ему самому, так и другим. Когда люди обмениваются информацией и понимают друг друга, их взаимоотношения улучшаются. Чем больше площадь этого квадрата, тем больше информации об индивидууме известно, тем эффективнее, продуктивнее и взаимовыгоднее будут отношения между людьми.

Квадрат № 2 «Слепая зона» – включает информацию, известную другим, но неизвестную самому индивидууму. Чем

больше площадь этого квадрата, тем сложнее достигнуть взаимопонимания.

Квадрат № 3 «Скрытая зона» – включает информацию о себе, т. е. известную индивидууму, но неизвестную другим. Это затрудняет общение, поскольку дает односторонние преимущества индивидууму, позволяет скрыть негативную информацию от окружающих. Есть информация, которой люди не спешат обмениваться просто потому, что не считают ее важной. Но гораздо чаще информация не распространяется из-за желания получить таким образом влияние или приобрести контроль над ситуацией.

Квадрат № 4 «Неизвестная зона» – содержит информацию, неизвестную ни индивидууму, ни окружающим. Именно за счет сокращения его площади при желании можно повысить эффективность коммуникаций.

2. Цель взаимодействующих участников. В составе целей возможны: познание истины (по Платону); получение принципиально нового знания относительно предмета обсуждения; уточнение имеющихся истин в связи с новыми мировоззренческими установками; расширение имеющегося опыта решения проблем; поиск решения общественных проблем, многосторонняя оценка социальных явлений; получение информации о собственной деятельности. Субъекты, вступающие в диалог могут иметь:

- одну общую цель или ее отсутствие у всех участников;
- частично совпадающие цели;

– противоположные цели.

3. Предмет (тема) диалога:

– соблюдение темы диалога;

– частичное соблюдение темы диалога;

– несоблюдение темы диалога.

4. Равенство участников в диалоге:

– участники диалога одновременно взаимодействуют на субъект-субъектных условиях;

– участники диалога взаимодействуют на субъект-объектных условиях, т. е. наблюдается односторонний диалог или подчиненность одного участника другому;

– для участников не имеет значения статус, «равенство-неравенство»;

– состояние равенства-неравенства участников неясно.

5. Компетентность и компетенции участников в вопросах обсуждаемой темы:

– корректность и полнота выражения мыслей и идей;

– наличие компетенции для решения заданной темы;

– наличие знаний и опыта, необходимых для эффективного решения/обсуждения заданной темы.

Компетентность рассматривается здесь как совокупность знаний, умений, навыков и моделей поведения, которые обеспечивают достижение эффективного результата в конкретной профессиональной или управленческой деятельности. Компетентность участников диалога можно проследить по их осведомленности, использованию терминов, знанию за-

конодательных актов в процессе обсуждения.

Полнота выражения идей прослеживается по объему и качеству информации, которая предложена участниками диалога, а также по четкости и ясности предложенных действий или попытке перейти на косвенную тематику, уход от обсуждаемой проблемы.

6. Характеристика взаимопонимания. Субъекты:

– полностью понимают друг друга, происходит взаимопроникновение и взаимопонимание личностных смыслов участников диалога, сотворчество;

– частично понимают друг друга с попытками уточнения позиций на понимание одной из сторон или всеми участниками;

– одна сторона понимает, а другая нет с попытками уточнения позиций на понимание одной из сторон или всеми участниками;

– взаимное непонимание с попытками уточнения позиций на понимание одной из сторон или всеми участниками;

– взаимное непонимание без попыток уточнения позиций на понимание.

Причинами непонимания могут быть сложность выражения позиции одним из участников, стереотипы восприятия, предрассудки, невосприятие инновационных идей.

7. Установка на диалог, эмоционально-психологический фон участников диалога:

– установка на диалог, готовность к полноте разъяснения,

изменению позиции, желание встать на позицию другого, взглянуть на проблему глазами другого;

– взаимное отсутствие установки на диалог, взаимная симпатия;

– взаимное отсутствие установки на диалог, взаимная антипатия;

– одностороннее отсутствие установки на диалог, стремление к монологу, манипулированию;

– неясность установки на диалог.

8. Этика диалога:

– соблюдение/несоблюдение этических норм (следование моральным и нравственным нормам, культурным образцам, принятым в обществе);

– формы коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в жестах, мимике, позах;

9. Характеристика коммуникационных условий в интернет-коммуникациях:

– открытость (публичность) диалога;

– доступность диалога;

– возможность комментирования;

– соблюдение норм и правил;

– приспособленность коммуникационных каналов к осуществлению диалога.

Понятие «публичность» характеризует открытую пониманию и вниманию общественную политику, доступные наблюдению и контролю процедуры принятия решений, глас-

ность дискуссий. Открытость можно пронаблюдать, изучая саму форму осуществления диалога на сайте, т. е. доступна ли она всем пользователям исследуемого канала интернет-коммуникации, или скрыта от них, или осуществляется коммуникация в индивидуальной форме, скрыто от общест-венности.

10. **Дискурс, контекст диалога:**

- применяемый язык, жаргон (молодежный, профессио-нальный, классический и др.);
- информационные и духовные пространства участников общие или различны;
- эмоциональная выразительность речи, т. е. наличие выражений чувств посредством соответствующей лексики, синтаксических конструкций, интонаций, логических ударений и пауз.

11. **Результативность (успешность) диалога.** Под результативностью понимается степень достижения целей участниками диалога, влияние на реальное развитие событий. Это не значит обязательное разрешение обсуждае-мой проблемы, например достаточно результативными мо-гут считаться предложения вариантов решения обсуждае-мой проблемы, рекомендации по ее решению или же пол-ноценный ответ на поставленный вопрос. Результативность можно пронаблюдать путем изучения принятых мер по ре-шению проблемы, которая поступила от пользователя путем формулирования вопросов участникам диалога, нахождения

документа, нормативного документа, отражающего решение обсуждаемой проблемы. Возможны следующие варианты результативности:

- достижение целей или частичное достижение целей всеми участниками;
- достижение цели одних участников без потерь со стороны других участников;
- достижение цели одних участников за счет других участников;
- взаимное или одностороннее обогащение духовной жизни, реализация информационных потребностей.

Примечание. Учет мнений (предложений) граждан в проектах документов, программах работы коллегиальных органов, упоминание роли граждан или организаций в каких-либо документах, может означать достижение цели диалога.

12. Ответственность участников диалога:

- обе взаимодействующие стороны готовы взять на себя ответственность за предлагаемые действия;
- один из участников готов взять ответственность за предлагаемые им действия, а другой нет;
- оба участника не готовы взять на себя ответственность за предлагаемые действия.

Методы исследования

Исследование моделей диалога «власть – общество» предусматривает использование следующих методов:

Анализ официальных сайтов исполнительных, законодательных и судебных органов власти (федеральных, субъектов Федерации).

Анализ блогов руководителей высшего уровня (федерального, субъектов Федерации).

Анализ социальных сетей.

Фокус-группа экспертов из числа государственных служащих (с учетом ветвей власти, федерального уровня и уровня субъектов Федерации) и граждан.

Полуструктурированное интервью руководителей органов власти (с учетом ветвей власти, федерального уровня и уровня субъектов Федерации).

Полуструктурированное интервью экспертов из числа граждан, участвующих в диалогах «власть – общество».

Анализ документов институтов посредничества (Общественных палат, Уполномоченных по правам человека, все-российских объединений и ассоциаций НКО и т. п.).

Кейс-стади моделей участия неинституционализированных посреднических структур в диалогах «власть – обще-

СТВО».

Кейс-стади анализа протестного потенциала интернет-коммуникаций.

2. Модели диалога «власть – общество» на официальных сайтах органов государственной власти

2.1. Модель «Обращения граждан»

Назначение модели. Модель позволяет подавать обращения в электронной форме, используя для этого специализированную форму. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Участники диалогового взаимодействия (от власти, от общества, возможные посредники). Органы законодательной, исполнительной, судебной власти федерального и регионального уровня, органы местного самоуправления; граждане.

Формат реализации модели и особенности диалога

В модели

1) **обращение гражданина** (далее – обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее органи-

зационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Технико-технологическое обеспечение модели. Наличие на сайте органа государственной власти специализированного раздела, предназначенного для подачи обращений граждан в электронной форме.

Позитивные примеры реализации модели

1. Интернет-приемная на официальном сайте Администрации Алтайского края²⁰.

Помощь, 10 августа 2014 г., местное время 15:14



ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

О РЕГИОНЕ ГУБЕРНАТОР ВЛАСТЬ ДОКУМЕНТЫ ФОТОГАЛЕРЕЯ

Главная / Интернет-приемная Администрации Алтайского края

Интернет-приемная Администрации Алтайского края



Написать обращение



Дебюрократизация



Часто задаваемые вопросы

Создать личный кабинет

Фамилия, имя, отчество:

Почтовый индекс:

Регион:

Алтайский край

Район/Город:

Использовать Internet Explorer в качестве браузера по умолчанию?

Порядок рас...

1. Перед с...

необходимо
обязательном
отчество (по
адрес, адрес
быть направл
(статья 7 Фед
№ 59-ФЗ «С
граждан Росс



2. «Виртуальная приемная» на сайте Законодательного собрания Краснодарского края²¹.

[Назад](#) [Пуск](#) [Выход](#) [Избранное](#) [Справка](#) [Справка](#)

ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ СОБРАНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

[Новости](#) [Краснодарский край](#) [ЗСК](#) [Председатель](#) [Депутаты](#) [Комитеты](#) [Фракции](#) [Детальность](#) [Кадровое обеспечение](#)

Законодательное Собрание Законодательный сайт Выступления депутатов

«Виртуальная приемная»

Раздел официального сайта Законодательного Собрания Краснодарского края, обращения к председателю Законодательного Собрания Краснодарского края.

Постарайтесь определить, в чьей компетенции находится ваш вопрос и направить его в соответствующий комитет.

№ п.п.	Наименование комитета
1.	Председатель Законодательного Собрания Краснодарского края
2.	Комитет по вопросам аграрной политики и потребительского рынка
3.	Комитет по вопросам законности, правопорядка и правовой защиты граждан
4.	Комитет по вопросам образования, науки и делам семьи
5.	Комитет по финансово-бюджетной и налоговой политике
6.	Комитет по военным вопросам, воспитанию добровольной молодежи и делам молодежи
7.	Комитет по вопросам здравоохранения
8.	Комитет по вопросам промышленности, строительства и жилищно-коммунального хозяйства
9.	Комитет по вопросам использования природных ресурсов и экологической безопасности
10.	Комитет по экономической политике, предпринимательству, финансовым рынкам
11.	Комитет по вопросам внешне-киборского комплекса и туризма
12.	Комитет по вопросам топливно-энергетического комплекса, транспорта и связи
13.	Комитет по вопросам культуры, информационной политики, социальной защиты населения

3. Раздел «Обращения граждан» на сайте Мурманского областного суда²².

Версия для слабовидящих

Оставьте ваши отзывы о сайте

- О СУДЕ
- СУДЕБНОЕ СООБЩЕСТВО
- ПРАВОВАЯ ОСНОВА
- СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА
- СУДЕБНОЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО
- СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
- ПРЕСС-СЛУЖБА
- ДОКУМЕНТЫ СУДА
- УПРАВЛЕНИЕ

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Интернет-обращения

[Отправить обращение](#)

Последние сообщения

15.07.2014 00:49 (МСК), Евгения Александровна
Исковое заявление
Здравствуйте! Я бы хотела подать иск об расорче платежа по исполн
оплачивать (судебные издержки и т.д)?

21.07.2014 15:24 (МСК)
Официальный ответ
Мурманский областной суд рассмотрел Ваше обращение, пост
Как видно из обращения, Вы просите разъяснить порядок под
20 Федерального конституционного закона от 31.12.1996 № 1-ФК
своей компетенции рассматривает дела в качестве суда первой и
Таким образом, Мурманский областной суд не наделён правом

Зампредседателя
Мурманского областного суда И. Ю

09.07.2014 16:1

Использовать Internet Explorer в качестве браузера по умолчанию?

Подаче обращения предшествуют разъяснения относительно полномочий, круга вопросов, относящихся к полномочиям отдельного депутата, что исключает возможность неточного выбора адресата обращения.

Риски реализации модели и рекомендации по ее продвижению. Поскольку на электронные обращения граждан распространяются правовые нормы защиты персональных данных, текст обращений и ответов на них доступен только самому заявителю через авторизованный доступ в личный кабинет. Непубличный характер этого диалога ограничивает его возможности по включению в обсуждение заинтересованных граждан и общественных объединений.

Источники и литература

Бегина И.А. Потребность в транспарентности власти как основа моделей взаимодействия государства и населения // Известия Саратовского университета. Т. 9. Социология. Политология. Вып. 2. 2009. С. 5–18.

Василенко Л.А., Рыбакова И.Н. Информационная культура в системе государственного управления. М.: РАГС, 2004.

Зайцев А.В. Диалогическая модель связей с общественностью: возникновение, состояние, перспективы // ARS ADMINISTRANDI (Искусство управления). 2013. № 3. С. 5–23 [Электронный ресурс]. URL: http://ars-administrandi.com/article/Zaicev_2013_3.pdf (дата обращения 11.05.2014).

Севастьянов А.М. Дискурс преодоления социальной несправедливости: опыт Совета Европы // Социум и власть. 2011. № 3. С. 5–8.

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Справочно-правовая система «Гарант».

Задания для самостоятельной работы

Сравните сайты органов государственной власти вашего региона по признаку наличия специализированного раздела, предназначенного для подачи обращений граждан в электронной форме.

Какова роль обращений граждан в системе обратной связи органов власти с обществом?

2.2. Модель «Форум (прямая линия)»

Назначение модели. Организация тематических обсуждений актуальных вопросов деятельности органа власти с участием граждан.

Участники диалогового взаимодействия (от власти, от общества, возможные посредники). От органов власти в роли инициаторов обсуждения выступают представители отраслевых структур (в зависимости от тематики обсуждения), от общества – неопределенный круг лиц.

Формат реализации модели и особенности диалога в модели. Инициаторами обсуждения в большинстве моделей являются органы власти. Их участие иногда обезличе-

но, иногда диалог ведется от лица руководителя органа власти или его структурного подразделения. Граждане задают вопросы представителю органа власти, он отвечает. На этом дискуссия прерывается. Диалог носит тематически ограниченный характер. В рамках такого форума граждане не могут вести диалог между собой. Сообщения модерировуются.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.