



УДК 351.81

DOI: 10.24412/2312-6647-2024-442-110-124

СТРУКТУРА И СПЕЦИФИКА КЛЮЧЕВЫХ НАПРАВЛЕНИЙ КОММУНИКАЦИЙ ТРАНСПОРТНОГО КОМПЛЕКСА И НАСЕЛЕНИЯ МОСКВЫ

Весманов Сергей Викторович

Московский городской педагогический университет,
Москва, Россия,
vesmanovsv@mgpu.ru, <https://orcid.org/0000-0003-0345-4254>

Весманов Дмитрий Сергеевич

Московский городской педагогический университет,
Москва, Россия,
vesmanovds@mgpu.ru, <https://orcid.org/0000-0002-8838-6352>

Деревянко Светлана Вячеславовна

Московский городской педагогический университет,
Москва, Россия,
derevyankosv@mgpu.ru

Аннотация. Статья посвящена исследованию понятия, структуры и специфики ключевых направлений коммуникаций органов исполнительной власти и населения Москвы (на примере Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы). В работе представлены схема и модель коммуникации органов исполнительной власти Москвы с населением, проанализированы составляющие коммуникативной модели, составлена типология каналов коммуникаций Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы, приведены примеры персонифицированной коммуникации.

Ключевые слова: коммуникация, модель коммуникации, каналы коммуникации, Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы, население.

© Весманов С. В., Весманов Д. С., Деревянко С. В., 2024

UDC 351.81

DOI: 10.24412/2312-6647-2024-442-110-124

THE STRUCTURE AND SPECIFICITY OF KEY COMMUNICATION AREAS OF THE TRANSPORT COMPLEX AND THE POPULATION OF THE CITY OF MOSCOW

Vesmanov Sergey Viktorovich

Moscow City University,
Moscow, Russia,
vesmanovsv@mgpu.ru

Vesmanov Dmitry Sergeevich

Moscow City University,
Moscow, Russia,
vesmanovds@mgpu.ru

Derevyanko Svetlana Vyacheslavovna

Moscow City University,
Moscow, Russia,
derevyankosv@mgpu.ru

Abstract. The article is devoted to the study of the concept, structure and specifics of key areas of communication between executive authorities and the population of Moscow (using the example of the Department of Transport and Development of Road Transport Infrastructure of Moscow). The work presents a scheme and model of communication between executive authorities of Moscow and the population, analyzes the components of the communication model, compiles a typology of communication channels of the Department of transportation and roadway infrastructure development of Moscow and provides examples of personalized communication.

Keywords: Communication, communication model, communication channels, the Department of transportation and roadway infrastructure development of Moscow, population.

Введение

Термин «коммуникация» впервые появился в научном контексте философии XX века и сегодня стал одним из ключевых аспектов социальных практик с многочисленными исследовательскими интересами в различных областях науки.

Изучение теории коммуникации выявляет общие направления в трудах ученых, включая структуру и функции, представленные, например, в работах Г. Лассуэлла, Г. П. Бакулева, В. М. Березина.

Модель коммуникации Г. Лассуэлла была впервые предложена для описания коммуникации, особенно в контексте массовых коммуникаций, которые предоставляют идеальные сценарии для изучения человеческого поведения и развития теории коммуникации.

В своей работе «Структура и функции коммуникации в обществе» Г. Лассуэлл еще в 1948 году исследовал взаимосвязь между массовой коммуникацией и эффективностью пропагандистского эффекта. Он определил массовую коммуникацию как структуру и функции, а также предложил классическое определение этого понятия: «Наиболее подходящий способ описания коммуникативного акта состоит в том, чтобы ответить на следующие вопросы: кто? Что сообщает? По какому каналу? Кому? С каким результатом?» [1, с. 178–189].

Лидер анненбергской школы коммуникации Д. Гербнер создал обобщенную модель коммуникационного процесса. Теория коммуникативного действия также нашла отражение в исследованиях Ю. Хабермаса и М. М. Назарова. Работа Э. Томпсона «Что делает город “умным”?» рассматривает проблемы использования информационно-коммуникационных технологий для решения транспортных проблем и других задач [2, с. 358–371].

Коммуникативное взаимодействие органов власти с населением представляет собой сложную систему, которая, исполняя государственные функции, информирует население о деятельности органов власти, привлекает внимание к общественным вопросам и получает обратную связь от населения.

Это взаимодействие осуществляется через каналы коммуникации, выступающие информационной средой передачи сообщений от субъекта к субъекту или от объекта к объекту информационного пространства.

Органы государственной власти используют различные каналы коммуникации: средства массовой информации (СМИ), включая информационные сообщения (пресс-релизы, анонсы, статьи, обзоры, бюллетени), информационные мероприятия (брифинги, конференции, презентации, интервью, семинары и т. д.) и прямые информационные каналы (веб-сайты, форумы, социальные сети, формы обратной связи, опросы и т. д.). Все эти каналы помогают эффективно осуществлять коммуникативное взаимодействие между органами государственной власти и населением.

В современном информационном обществе, где общественность требует открытости и прозрачности, эффективные коммуникации органов исполнительной власти становятся ключевым инструментом для успешного функционирования и взаимодействия с гражданами. Реализация вышеописанных ключевых направлений направлена на то, чтобы органы власти формировали положительный образ и улучшали свои отношения с обществом.

Основное исследование

При построении коммуникативной модели органов исполнительной власти Москвы, включая Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы (далее — Департамент транспорта), с населением рассмотрим базовые компоненты коммуникативного процесса:

- коммуникатор (кто?) — анализ источника, передающего информацию, включая его характеристики и факторы, способствующие взаимодействию с аудиторией;
- сообщение (что?) — анализ содержания сообщения, включая контент, объем, сложность и частоту упоминаний в СМИ;
- канал (по какому каналу?) — анализ средств и каналов передачи сообщения, выявление наиболее приемлемых для коммуникации;
- получатель (кому?) — анализ аудитории, на которую направлено сообщение, с выявлением ее характеристик;
- эффект (с каким эффектом?) — анализ реакции на сообщение и оценка эффективности коммуникации.

Модель Г. Лассуэлла используем как фреймворк для исследования различных аспектов коммуникации органов исполнительной власти Москвы и ее воздействия на население (рис. 1).



Рис 1. Схема коммуникативной модели органов исполнительной власти Москвы

Таким образом, коммуникативная модель массовой коммуникации включает пять составляющих: коммуникатор, сообщение, канал, получатель и результат в виде обратной связи.

1. Коммуникатор.

Правительство Москвы (мэрия Москвы) возглавляет систему органов исполнительной власти Москвы, в которую входят отраслевые и функциональные органы исполнительной власти (департаменты, комитеты, главные управления, управления и инспекции), осуществляющие исполнительно-распорядительные функции в определенных отраслях и сферах управления городом, а также территориальные органы исполнительной власти для управления на местах — это префектуры административных округов и районные управы.

Аппарат мэра, Правительство Москвы, территориальные органы исполнительной власти (управы, префектуры) ежедневно решают сложные задачи, связанные со взаимодействием власти и населения Москвы.

2. Сообщения.

Информация о деятельности системы органов исполнительной власти Москвы, которая в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [4] должна быть размещена на официальных сайтах.

Остановимся подробнее на структуре и содержании сообщений Департамента транспорта. С точки зрения информационного жанра здесь наиболее часто используется информационная корреспонденция, событие, информационный отчет.

Доминирующее количество краткой информационной корреспонденции объясняется многочисленными инфоповодами, обусловленными работой московской транспортной системы.

Исследование новостных сообщений за период 1–12 апреля 2024 года показало, что 17 % новостных сообщений Единого транспортного портала содержит справочную информацию, что позволяет вовлекать большее количество пользователей в информационный процесс (табл. 1).

Таблица 1

Показатели новостных сообщений на Едином транспортном портале

Период	Кол-во сообщений	Информационные жанры					
		Событие (заметка)	Информационная корреспонденция	Информационный отчет	Анонс	Репортаж	Справка
1–12 апреля 2024 г.	126	23	27	30	19	6	21

Сообщения содержат информацию о происшествиях, событиях и мероприятиях, раскрывают перспективы развития и подводят итоги деятельности московского транспорта.

Интернет-тексты новостных сообщений представляют собой информационную среду, объединяющую текст, гиперссылки, фотографии, видео, инфографику, анимацию и другие элементы. Эта агрегация представляет собой не просто набор символов, а создает сложное смысловое информационное пространство, воздействуя на пользователей.

Графические символы, включая инфографику, также используются достаточно часто. Они сочетают текст, схемы и иллюстрации, используются для схематической иллюстрации процессов и алгоритмов действий в инфраструктуре транспорта. Например, изменение режима работы транспорта и объектов его инфраструктуры, открытие новых станций, новых маршрутов, закрытие станций и их отдельных объектов на ремонт, изменение тарифов, способов оплаты проезда. Такой вид визуального информирования позволяет пользователям быстрее ориентироваться и воспринимать новую информацию.

Таким образом, визуализация дополняет информацию, делая ее понятной и запоминающейся.

3. Каналы коммуникации.

Прежде всего, это официальные порталы и веб-сайты органов исполнительной власти. Приведем примеры таких порталов, используемых в качестве каналов коммуникации органов исполнительной власти Москвы с москвичами.

На электронном портале государственных услуг mos.ru (<https://www.mos.ru>) граждане Москвы имеют доступ к электронным базам и архивам различных городских ведомств. Здесь они могут узнать о социальных выплатах, записать детей в школу, оплатить штрафы ГИБДД и выполнить другие административные процедуры. Полноту и достоверность предоставленных на портале сведений обеспечивают соответствующие муниципальные и государственные ведомства столицы.

Портал «Наш город» (gorod.mos.ru) обеспечивает коммуникацию между жителями и органами исполнительной власти Москвы по вопросам городского хозяйства. Портал предоставляет москвичам возможность: получать информацию о деятельности органов власти, контролировать своевременность и качество проводимых работ на объектах городского хозяйства, сообщать о выявленных нарушениях, указывать на незаконное размещение объектов, предлагать дополнительные работы по благоустройству дворов, оценивать работу государственных учреждений, подтверждать или опровергать ответы чиновников об устранении проблем.

Портал открытых данных Москвы (data.mos.ru) предоставляет возможность всем заинтересованным лицам воспользоваться информацией на различные темы. Например, с его помощью можно узнать о наличии Wi-Fi в столичных парках, о заправочных станциях, продающих топливо, не соответствующее экологическим требованиям, а также о местонахождении велосипедных дорожек, аптек и времени отключения горячей воды в городе. Этот портал представляет собой реальную онлайн-проекцию жизни мегаполиса. Информация представляет интерес не только для государственных органов, но и для граждан, предпринимательского сообщества, научных, социальных и образовательных учреждений, а также гражданских активистов. Услуги проекта доступны всем, кто может подключиться к Интернету с мобильного телефона или компьютера.

Проект «Активный гражданин» (ag.mos.ru) предлагает приложение для обсуждения важных вопросов города, позволяя горожанам влиять на принимаемые решения властей.

Рассмотрим используемые Департаментом транспорта каналы коммуникаций, содержащих прямую (к населению) и обратную (от населения) информацию. Прежде всего, это Единый транспортный портал (transport.mos.ru) транспортного комплекса Москвы, где собраны актуальные новости о работе московского транспорта, а также всевозможные услуги и сервисы.

Содержание прямой (к населению) информации транспортного портала:

1. Навигация, указатели — схемы метро, трамваев, МЦК, МЦД, маршруты наземного транспорта.
 2. Оперативная информация, чрезвычайные ситуации, технические сбои в движении транспорта, закрытие метро, смена схемы движения.
 3. Происшествия на дорогах, пробки, вводимые ограничения, перекрытия и изменения, светофоры, знаки, камеры фотовидеофиксации, дорожный патруль, данные по передвижению в Москве.
 4. Цифровизация в метро (карта «Тройка», оплата мобильным приложением, система биометрической оплаты, кольца, браслеты).
 5. Хранение персональных данных, безопасность.
 6. Информация о проектах, которые делают использование транспорта комфортнее, привлекательнее, современнее и технологичнее.
 7. Сервисы для обеспечения мобильности граждан.
 8. Информация о проектах самокатов, каршеринга, велопроката.
 9. Строительные объекты, реконструкция Южного речного вокзала, Северного речного вокзала.
 10. Формирование цен, объяснение цен на тарифы на проезд в общественном транспорте.
 11. Парковочное пространство.
 12. Музей транспорта.
 13. Пассажирские сервисы, которые делают поездку в моменте комфортнее, удобнее, быстрее, увлекательнее и т. д.
 14. Проекты «Музыка в метро».
 15. Эйчар-бренд организации.
 16. Тематические поезда с лимитированными билетами, сувенирной продукцией, презентации нового поезда метро.
 17. Инфраструктура подвижного состава, устройство поезда, рельсов, подвижного состава и т. д.
 18. Дизайн вагона, дизайн сидений.
 19. Новые виды транспорта (такси, каршеринг, речной транспорт).
 20. Видеофиксация на всех камерах, интеллектуальная транспортная система.
 21. Аналитика.
 22. Дорожный патруль и служба помощи.
 23. Пересаживание автомобилистов на городской транспорт.
 24. Итоги речной навигации, количество поездок, совершенных на речном транспорте.
 25. Интересные факты о городском транспорте.
- Содержание обратной (от населения) информации:
1. Забытые в транспорте вещи.
 2. Вопросы о системе проездных билетов.
 3. Предложения по улучшению работы.

4. Благодарности, похвала.
5. Вопросы по работе сервисов.
6. Вопросы по работе карты «Тройка», социальной карты москвича.
7. Вопросы, касающиеся маршрутной сети.
8. Претензии, жалобы.

На портале есть возможность оставить обращение, пополнить карту «Тройка», оплатить парковку, построить маршрут, найти свой автомобиль на штрафстоянке, и другое.

Сайт — модульный: он состоит из блоков. Это удобно для пользователей — любой раздел можно найти быстро, совершив пару кликов мыши. Также модульная структура позволяет быстро собирать или редактировать страницы и добавлять новые услуги.

Следующий важный в современных условиях канал — это социальные медиа. Перечень таких медиа Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры включает:

- «ВКонтакте»:
 - Дептранс Москвы (<https://vk.com/dtroad>);
 - Московское метро (<https://vk.com/mosmetro>);
 - Московский наземный транспорт (<https://vk.com/mostransport>);
 - Московские дороги (<https://vk.com/mosroad>);
 - «Метромост» (<https://vk.com/metromostdtroad>).
 - «Одноклассники»:
 - Дептранс Москвы (<https://ok.ru/dtroad>);
 - «Пикабу» (<https://pikabu.ru/@DtRoad>).
 - Telegram-каналы:
 - «Дептранс Москвы» (<https://t.me/DtRoad>);
 - «Дептранс.Оперативно» (<https://t.me/DtOperativno>);
 - «Метромост» (<https://t.me/metromostDT>).
 - Каналы и страницы официальных лиц, такие как:
 - канал советника заместителя мэра Москвы по вопросам транспорта, заместителя начальника Московского метрополитена Юлии Юрьевны Темниковой (https://t.me/temnikova_yuliya);
 - страница советника заместителя мэра Москвы по вопросам транспорта, заместителя начальника Московского метрополитена Юлии Юрьевны Темниковой «В деталях рассказываю про жизнь Московского Транспорта» (https://vk.com/temnikova_yuliya_mos);
- а также каналы коммуникаций подведомственных организаций:
- ГУП «Московский метрополитен»;
 - ГУП «Мосгортранс»;
 - ГКУ «Администратор Московского парковочного пространства»;
 - ГКУ «Организатор перевозок»;
 - ГКУ «Центр организации дорожного движения Правительства Москвы»;
 - ГБУ «МосТрансПроект»;

- Музей транспорта Москвы (Центр истории и культуры транспорта — филиал МДТО) и Московской административной дорожной инспекции (МАДИ).

Для взаимодействия с населением используются визуальные, аудиальные коммуникативные и интерактивные виды информирования.

Визуальная информация в московском транспорте представлена разнообразными форматами: от традиционной полиграфии до новых технологий, таких как информационные табло с бегущей строкой, тематические поезда, системы навигации и телевизионные мониторы на станциях и в транспорте.

Новый вектор визуального информирования в московском транспорте представляет внедрение в 2021 году новой системы коммуникаций. Были созданы визуальный стиль, шаблоны сообщений, автоматизированная система производства контента и редакционная политика. Своевременное информирование об изменениях в расписании, ремонтных работах, нововведениях, новых станциях, парковках и пересадочных узлах позволяет более эффективно управлять потоками, оптимизировать нагрузку и, как следствие, повысить комфорт при передвижении всех жителей города.

Различные типы информирования, как визуальные, так и звуковые, играют важную роль в транспортной системе. Важно отметить, что сочетание различных источников информации усиливает ее воздействие на пассажиров, обеспечивая синергетический эффект. Поэтому на одном виде транспорта часто комбинируются разные виды информирования, например в метро используются визуальные и интерактивные элементы, полиграфия, звуковое информирование.

Информационная интеграция происходит и на традиционном уровне через коммуникативные каналы, где специализированный персонал напрямую контактирует с пассажирами. С появлением современных технологий в московском транспорте появился и интерактивный способ информирования, что значительно улучшает доступ к необходимой информации и сокращает временные затраты пассажиров.

Один из самых инновационных каналов коммуникации в системе московского транспорта — сенсорные информационные мониторы с интерактивными схемами метро, установленные в вагонах подвижного состава «Москва». Они значительно расширяют зоны информирования, позволяют осуществлять поиск станций, прокладывать маршруты, рассчитывать время в пути и т. д.

Типология каналов коммуникации Департамента транспорта представлена в таблице 2.

4. Получатель.

Получателем сообщений, то есть целевой аудиторией органов исполнительной власти Москвы, является население Москвы.

В ряде случаев отраслевые и функциональные органы исполнительной власти, осуществляющие исполнительно-распорядительные функции в определенных отраслях и сферах управления городом направляют сообщения определенному сегменту населения города, который может быть заинтересован в получении соответствующей информации.

Таблица 2

Типология каналов коммуникаций Департамента транспорта

Виды информирования	Каналы коммуникации	
	Прямая коммуникация	Обратная коммуникация
Визуальные	<ul style="list-style-type: none"> – ТВ-каналы; – полиграфическая продукция, плакаты; – листовки на подъездах, досках префектуры; – наружные носители, билборды вдоль дороги; – печатные материалы на инфраструктуре транспорта; – тематические поезда; – тематические билеты; – наклейки; – информационные табло с бегущей строкой в транспорте; – комплекс системы навигации; – ТВ-мониторы на станциях, в метро и наземном транспорте (34 тыс.); – ТВ-мониторы в поликлиниках, в МФЦ 	
Аудиальные	<ul style="list-style-type: none"> – Радио; – аудиотрансляция в вестибюлях, на эскалаторах, в переходах метро; – аудиосообщения в метро и наземном транспорте 	
Коммуникативные	<ul style="list-style-type: none"> – Информационно-справочные стойки «Живое общение»; – центр профорientации, экскурсионное бюро и техническая библиотека метро; – рассылка информационных сообщений по СМИ («Известия», «Ведомости», «Москва 24», «Лайфхакер», «Российская газета»), пишущие СМИ, онлайн-издания) и блогерам; – сервисные центры «Московский транспорт»; – инфоцентр московского метро на станции «Тушинская»; 	<ul style="list-style-type: none"> – Социологические опросы; – открытые встречи с жителями, обратная связь от жителей; – встречи в префектурах; – общественные слушания; – тематические сообщества; – обращения граждан; – колонны экстренного вызова; – экстренная связь «пассажир – машинист» в вагонах поездов; – телефонные звонки; – круглосуточный информационный центр транспортного комплекса (единый контактный центр);

Виды информирования	Каналы коммуникации	
	Прямая коммуникация	Обратная коммуникация
	<ul style="list-style-type: none"> – Центр обеспечения мобильности пассажиров; – пресс-туры и пресс-конференции для СМИ и блогеров; – экспертный центр «Пробок.нет»; – 2 ГИС, «Яндекс Карты» 	<ul style="list-style-type: none"> – ЭДО
Интерактивные	<ul style="list-style-type: none"> – Площадки Мэра Москвы; – единый транспортный портал; – официальные сайты Департамента транспорта и его подведомственных организаций; – официальные группы в социальных сетях Департамента транспорта и его подведомственных организаций; – распространение информации через Telegram-каналы Департамента транспорта (Telegram-канал «Дептранс Москвы» для СМИ, «Дептранс.Оперативно» для пассажиров), его подведомственных организаций, префектур; – мобильные приложения; – пуш-уведомления с помощью мобильных приложений «Московский транспорт», «Метро Москвы», «Парковки России»; – информирование через единую Wi-Fi-сеть транспортного комплекса; – рассылка СМС-сообщений среди пассажиров в случаях ЧС; – таргетированные СМС-сообщения по геолокации, по частоте поездок, маршруту; – таргетированные e-mail-рассылки; – интерактивные схемы маршрута в поездах нового поколения; 	<ul style="list-style-type: none"> – Мониторинг соцсетей, официальных сайтов и СМИ — «Медialogия»; – формы обратной связи на порталах органов власти; – комментарии в социальных сетях, официальных и тематических Telegram-каналах; – чат-боты; – голосование; – обратная связь от пассажиров по QR-кодам; – опрос на портале «Активный гражданин»

Виды информирования	Каналы коммуникации	
	Прямая коммуникация	Обратная коммуникация
	<ul style="list-style-type: none"> – информационно-образовательные видеоролики; – выставки, музеи; – культурно-образовательные мероприятия; – конкурсы 	

Целевой аудиторией префектур административных округов и районных управ являются жители соответствующих административных округов и районов Москвы.

В транспортной сфере Москвы персонифицированные коммуникации (табл. 3) стали более доступны благодаря инновационному центру «Безопасный транспорт», который был создан на базе ЦОДД в 2017 году для работы с большими данными и стал ключевым источником данных всего транспортного комплекса Москвы.

Таблица 3

Пример персонифицированных коммуникаций

Характеристики персонифицированных коммуникаций	Задачи		
	Проинформировать об открытии новой станции метро	Проинформировать о МЦК	Проинформировать о перекрытии
Целевая аудитория	Жители соседних районов; пользователи наземного транспорта и метро, для кого маршрут станет оптимальнее; автомобилисты, для кого метро станет доступнее	Пассажиры метро, для которых пересадка на МЦК позволит сэкономить время в пути	Автомобилисты и пассажиры НГПТ, зона маршрута которых проходит через район перекрытия
Количество горожан в выборке	30 тыс.	50 тыс.	358 тыс.
Пример СМС	31 декабря открыта новая станция «Ховрино». Приятных поездок! Ваш Московский транспорт. Подробнее: transport.mos.ru/i/h/	Юго-Западная станет на 20 минут ближе при пересадке с метро на МЦК на отрезке Международная – Спортивная. Для Вас свободные места, Wi-Fi, хорошее настроение.	С 29 декабря по 3 января в связи с проведением фестиваля «Путешествие в Рождество» будет изменено движение общественного транспорта и автомобилей

Характеристики персонифицированных коммуникаций	Задачи		
	Проинформировать об открытии новой станции метро	Проинформировать о МЦК	Проинформировать о перекрытии
		В течение 90 минут после входа в метро переход на МЦК и обратно бесплатен. Приятной поездки! Ваш Московский транспорт	в центре Москвы. Подробнее: transport.mos.ru/i/t/?/101

5. Результат.

Анализ эффективности каналов коммуникации включает в себя оценку их популярности среди граждан, обратную связь через различные каналы, мониторинг СМИ и социальных сетей, а также оценку влияния проведенных мероприятий на общественное мнение.

В соответствии с Регламентом Правительства Москвы, утвержденном Постановлением Правительства Москвы от 21.02.2006 № 112-ПП (в ред. от 18.10.2023) прием и отправка служебных документов и обращений граждан, адресованных мэру Москвы, Правительству Москвы, в Аппарат мэра и Правительства Москвы, осуществляется следующими способами:

- с использованием системы межведомственного электронного документооборота;
- с использованием системы электронного документооборота;
- с использованием официального сервера Правительства Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- фельдъегерской службой (в соответствии с графиком маршрутов);
- через почтовое отделение;
- нарочными, курьерами;
- лично гражданами (через окно приема почты);
- с использованием телеграфной связи;
- в ходе личного приема граждан в приемной Правительства Москвы членами Правительства Москвы и руководителями органов исполнительной власти города Москвы [3].

Обращения граждан и организаций, поступившие в форме электронных документов с официального сервера Правительства Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, оформляются на официальном сервере Правительства Москвы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Электронная приемная» на странице «Обратная связь с Правительством Москвы» и автоматически переводятся в систему электронного документооборота в соответствующие разделы «Обращения граждан» или «Служебные документы» для дальнейшей обработки и рассмотрения.

Выводы

В целом система коммуникаций Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы с пользователями является многоканальной и разветвленной. Основные каналы информирования пользователей, создаваемые Департаментом транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы актуальны и востребованы. При этом есть значительный потенциал для передачи необходимой информации через каналы, не имеющие прямого отношения к Департаменту транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы, а также в части оптимизации низковостребованных каналов.

Список источников

1. Lasswell H. D., Berelson B., Janowitz M. The Structure and Function of Communication in Society // Reader in Public Opinion and Communication. New York: The Free Press, 1966.
2. Thompson E. What makes a city «smart»? // International Journal of Architectural Computing. 2016. № 14 (4).
3. Регламент Правительства Москвы, утвержденный Постановлением Правительства Москвы от 21.02.2006 № 112-ПП (в ред. от 18.10.2023).
4. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

References

1. Lasswell H. D., Berelson B., Janowitz M. The Structure and Function of Communication in Society // Reader in Public Opinion and Communication. New York: The Free Press, 1966.
2. Thompson E. What makes a city «smart»? // International Journal of Architectural Computing. 2016. № 14 (4).
3. Regulations of the Moscow Government, approved by Decree of the Moscow Government of 21.02.2006 № 112-PP (as amended on 18.10.2023).
4. Federal Law of 09.02.2009 № 8-FZ (as amended on 14.07.2022) «On Ensuring Access to Information on the Activities of State Bodies and Local Self-Government Bodies».

Информация об авторах / Information about authors

Весманов Сергей Викторович — кандидат экономических наук, доцент департамента экономики и управления, Институт экономики, управления и права, Московский городской педагогический университет, Москва, Россия.

Vesmanov Sergey Victorovich — Ph.D. of Economics, Associate Professor of the Department of Economics and Management, Institute of Economics, Management and Law, Moscow City University, Moscow, Russia.

vesmanovsv@mgpu.ru

Весманов Дмитрий Сергеевич — магистр менеджмента, начальник, старший преподаватель департамента экономики и управления, Институт экономики, управления и права, Московский городской педагогический университет, Москва, Россия.

Vesmanov Dmitriy Sergeevich — Master Student of Management, Chief, Senior Lecturer of the Department of Economics and Management, Institute of Economics, Management and Law, Moscow City University, Moscow, Russia.

vesmanovds@mgpu.ru

Деревянко Светлана Вячеславовна — заместитель директора, старший преподаватель департамента экономики и управления, Институт экономики, управления и права, Московский городской педагогический университет, Москва, Россия.

Derevyanko Svetlana Vyacheslavovna — Deputy Director, Senior Lecturer of the Department of Economics and Management, Institute of Economics, Management and Law, Moscow City University, Moscow, Russia.

derevyankosv@mgpu.ru