

РЕКЛАМА И СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

УДК 659+316.77

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

© Ю.С. Захаркевич

Аннотация. Проанализирована законодательная база, регулирующая принципы открытости органов власти, определена актуальность выбора социальных сетей для реализации поставленных задач. Проведен анализ значения совершенствования качества использования социальных сетей как механизмов открытости органов государственной власти, одного из наиболее значимых направлений развития информационного общества в Российской Федерации. Приведены конкретные примеры решения проблем социального характера посредством социальных сетей в Тамбовской области. Упомянуты представители органов власти региона, успешно освоившие и использующие социальные сети в своей работе. В заключение даны основные рекомендации по использованию социальных сетей, в том числе сделан акцент на использовании различных форм получения обратной связи.

Ключевые слова: социальные сети; социальные медиа; органы государственной власти; информационное общество; информационная открытость

Современный этап развития российского общества предполагает совершенствование коммуникации с населением за счет внедрения информационно-телекоммуникационных технологий, что закрепляется Указами Президента Российской Федерации, ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ¹, основными направлениями деятельности Правительства РФ на период до 2024 г.², а также стратегией развития информационного общества в РФ на 2017–2030 гг.³ Данные документы нацелены на дости-

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

² О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года: Указ Президента РФ от 07.05.2018 № 204. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

³ О стратегии развития информационного общества в России на 2017–2030 годы: Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203. Администрация Президента

жение открытости, прозрачности, а также повышение эффективности деятельности органов власти за счет создания условий качественного взаимодействия с населением, которые реализуются посредством коммуникации.

Коммуникации органов власти разного уровня постоянно совершенствуются. Особая роль в этом направлении принадлежит сети Интернет, которая характеризуется широтой и глобальностью распространения информации, а также средствами взаимодействия с аудиторией. На современном этапе развития Интернета одной из главных тенденций является стремительный рост популярности социальных сетей. В последнее время социальные сети все активнее начинают использоваться органами власти.

В связи с этим социальные сети представляют все больший интерес для государства в целом и органов власти в частности, поскольку посредством социальных сетей появляется возможность выстраивать процесс коммуникации с большим количеством людей, в том числе с теми, кто в меньшей степени являются аудиторией «традиционных» СМИ. Государству в каких-либо начинаниях необходима поддержка населения, которая оказывается возможной за счет создания качественной информационной среды. В последние два десятка лет федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации (далее – также ФОИВы), во многом ориентируясь на успешный опыт западных стран, начали активное внедрение различных практик, ориентированных на повышение качества государственного управления. Одной из подобных практик является внедрение элементов открытости в процесс принятия государственных решений, получивший свое закрепление в утвержденном в 2014 г. Стандарте открытости федеральных органов исполнительной власти⁴.

На XVI заседании Комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития, которые сформулированы майскими Указами Президента РФ, было подчеркнуто, что открытость и доступность информации позволяет изменить качество взаимодействия человека и государства, реально повысить и улучшить качество работы госучреждений, повысить подотчетность организаций и обеспечить объективность общественной оценки работы госорганов⁵. Так, го-

России. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919> (дата обращения: 04.02.2019).

⁴ Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти: Распоряжение Правительства РФ от 30.01.2014 № 93-р. Доступ из СПС КонсультантПлюс.

⁵ Экспертный совет при Правительстве РФ. URL: <https://open.gov.ru/infopotok/5515144/> (дата обращения: 04.02.2019).

сударство заинтересовано в формировании качественной информационной среды и вовлечении населения РФ. На данный момент закрепленные в Стандарте положения находятся на начальной стадии реализации, что делает вопрос о качестве их внедрения (в том числе при использовании органами власти социальных сетей) весьма актуальным. Оценка степени открытости органов государственной власти ежегодно осуществляется как российскими, так и зарубежными организациями; в то же время фактически все данные исследования рассматривают вопросы, связанные с информационной открытостью официальных сайтов ФОИВов или качеством публикуемых государством открытых данных. При этом использованию такого важного механизма открытости, как социальные сети, не уделяется должного внимания.

Все вышесказанное определяет, что государство ставит важную задачу соответствия современным тенденциям в сфере коммуникации, и использование социальных сетей станет важным дополнением в достижении задачи информирования, особенно при продвижении мероприятий, способствующих реализации тех или иных задач, поставленных перед органом власти. В данном случае именно социальные сети позволят эффективно вовлечь большое количество населения и привлечь его к участию в тех или иных мероприятиях, инициированных органами власти.

В соответствии с Методическими рекомендациями по реализации принципов открытости в ФОИВ, работа органов государственной власти в социальных сетях осуществляется по трем основным направлениям:

- 1) информирование граждан (в том числе публикация новостных материалов, информации социального характера, официальных интернет-адресов, фотографий, видео и пр.);
- 2) вовлечение граждан (проведений обсуждений, получение обратной связи);
- 3) просвещение и консультирование населения.

Стоит отметить, что социальные сети являются удобным инструментом для работы ФОИВов по всем трем перечисленным выше направлениям, так как они обладают рядом следующих преимуществ по сравнению с другими источниками информации, к которым относятся:

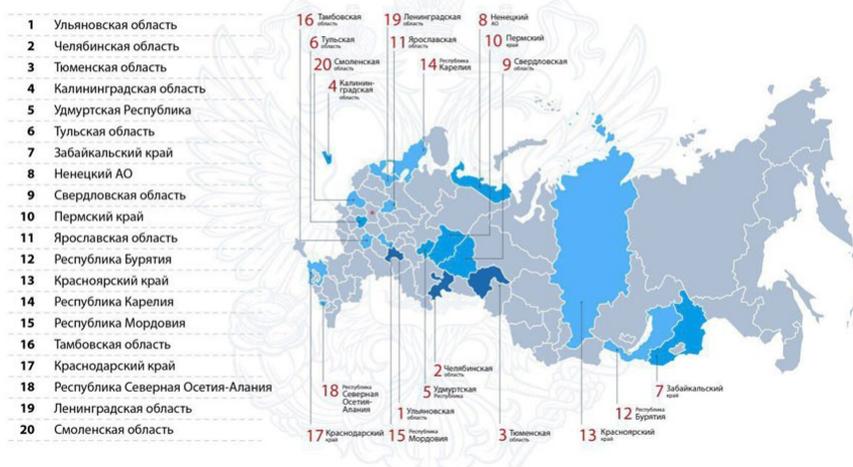
- простота и доступность социальных сетей (94 % российских пользователей Интернета зарегистрированы хотя бы в одной социальной сети);
- возможность ухода от официального стиля (изложения информации на простом и доступном языке);

- возможность непрерывного двухстороннего общения государства и граждан, а также коллективного обсуждения вопросов (в том числе посредством написания комментариев, оставления лайков и пр.);
- удобство поиска интересующей пользователя информации (в том числе использование хэштэгов);
- возможность быстрого распространения информации (в том числе путем репостов);
- возможность проведения опросов общественного мнения.

Минэкономразвития РФ при экспертном участии торгово-промышленной палаты России, АО «Деловая среда» и АО «РБК-ТВ» оценили, насколько эффективно регионы информируют предпринимателей о доступных мерах господдержки малого и среднего предпринимательства. Тамбовская область вошла в ТОП-20 рейтинга и заняла 16-е место (рис. 1).

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РЕЙТИНГ РЕГИОНОВ ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ ОСВЕЩЕНИЮ МЕР ПОДДЕРЖКИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА



Торгово-промышленная палата
Российской Федерации
Всероссийский центр «Деловая Среда»

РБК

Деловая Среда
от «Оурбизнес»

Рис. 1. Рейтинг регионов по информационному освещению мер поддержки малого и среднего предпринимательства⁶

⁶ Министерство экономического развития РФ. URL: <http://economy.gov.ru/minec/about/structure/depMB/201814062> (дата обращения: 04.02.2019).

При определении итоговых позиций в рейтинге учитывалась работа регионов по созданию инфраструктуры популяризации предпринимательства в социальных медиа, на официальных интернет-ресурсах уполномоченных органов власти, а также освещение темы в средствах массовой информации.

При подготовке рейтинга эксперты также оценили, насколько эффективно используются персональные страницы глав регионов в социальных сетях. Губернатор Тамбовской области А.В. Никитин является активным пользователем социальных сетей. Он неоднократно отмечал, что они являются эффективным инструментом коммуникации и каналом обратной связи с гражданами. В рейтинге губернаторов по упоминаемости в соцмедиа за январь 2019 г., который подготовила компания «Медиалогия», А.В. Никитин занимает 12-ю позицию⁷. Эксперты назвали главу администрации Тамбовской области одним из самых активных руководителей регионов в интернет-пространстве.

Об опыте тамбовских властей по работе с обращениями граждан в социальных сетях рассказал Первый канал⁸. Сюжет был посвящен тому, как можно с помощью постов пользователей в Интернете оперативно решить ту или иную проблему.

Так, федеральный канал рассказал о тамбовчанке Таисии Кирилловой, пост которой помог жителям большого двора на севере города. Суть проблемы была в следующем: на улице Северо-Западной, 14, во время благоустройства установили детскую площадку на недопустимо низком уровне, и в дождь площадка фактически утонула в воде. Кириллова пожаловалась на это в социальной сети Фэйсбук, а городские власти оперативно отреагировали. Проблему решили буквально в течение дня, исправив недоработки строителей.

Заместитель председателя Тамбовской областной Думы И.Г. Тен, которая является активным пользователем соцсетей, рассказала, что это далеко не единственная проблема, которая была решена после обращения в социальных сетях. Что только за минувший 2018 г. есть десятки примеров успешного, а главное, быстрого решения проблем, о которых тамбовчане рассказали в социальных сетях.

⁷ Мониторинг СМИ и СОЦМЕДИА в режиме реального времени «Медиалогия». URL: <https://www.mlg.ru/ratings/vlast/governors/heads/6514/> (дата обращения: 27.02.2019).

⁸ Первый канал – официальный сайт. URL: <https://www.1tv.ru/shows/dobroe-utro/reportazh/post-sdal-i-gde-rezultat-dobroe-utro-fragment-vypuska-ot-24-08-2018> (дата обращения: 04.02.2019).

Большое число вопросов поступает и на неофициальный сайт губернатора Тамбовской области А.В. Никитина «Прямая линия»⁹. На все обращения даются ответы, заявителей информируют о сроках решения проблемы. А чиновники, кому поручены те или иные обращения, несут персональную ответственность за их исполнение.

Подобные «интернет-приемные» – лишь одна из форм взаимодействия власти и населения, и довольно эффективная. Глава региона А.В. Никитин акцентирует внимание на том, что работа с обращениями граждан является ключевой для представителей власти всех уровней, и неважно, как обращения поступили к представителям власти. Губернатор уверен, что простая человеческая отзывчивость должна лежать в основе работы чиновников.

Также в сюжете Первого канала прозвучало, что федеральные власти предлагают обязать всех чиновников «мониторить» соцсети и отвечать на сообщения граждан в течение суток. И если в целом по стране, по оценкам экспертов, на это потребуется не один год, в Тамбовской области эта система уже работает в полной мере.

«Недаром в законодательстве предусмотрены опосредованные формы местного самоуправления и непосредственные, – говорит И.Г. Тен. – Одной из непосредственной форм является обращение гражданина. Так вот, раньше, когда не так были развиты средства коммуникации, жители напрямую приходили в администрацию, к депутатам и т. п. Сейчас новые возможности. Обратиться можно через соцсети, такая форма взаимодействия является более оперативной и более современной»¹⁰.

Социальные сети являются одной из важных составляющих Интернета, которые широко используются и являются на современном этапе одним из популярных средств коммуникации в обществе. С появлением современных мобильных устройств у населения появилась возможность присутствовать в сети Интернет и в социальных сетях постоянно, находясь в любой точке. Социальные сети обеспечивают оперативность, интерактивность, отсутствие барьеров, информированность от официального лица, что способствует передаче качественных сообщений, возможность двухсторонней связи. Все вышеуказанное говорит о том, что социальные сети позволяют быть ближе к населению, а также способствуют налаживанию доверительных отношений между властью и населением. Органы власти должны создавать качественную информационную

⁹ Прямая линия Александра Никитина. URL: <http://nikitin.tambov.ru> (дата обращения: 04.02.2019).

¹⁰ Сетевое издание «Тамбовский курьер». URL: <http://tmbtk.ru/news/society/9747/> (дата обращения: 04.02.2019).

среду, дабы добиться понимания со стороны населения. Социальные сети, как одно из средств коммуникации, позволяют создать условия прозрачности и гласности деятельности органов власти, открытости и доступности необходимой информации, а также вовлечения населения в свою деятельность и привлечения к различным мероприятиям, проводимым органами власти. Органы власти посредством социальных сетей могут продвигать свои инициативы и мероприятия, информировать о ежедневной деятельности, способствуя, в том числе, формированию положительного отношения к ней со стороны населения, освещая не только в пределах своего субъекта, но и в пределах России, и на мировом пространстве, что говорит об отсутствии барьеров.

Основные рекомендации по использованию социальных сетей заключаются в необходимости публикации разнообразной информации, адаптации материала под формат социальных сетей, вовлечения граждан в двухстороннее общение, систематическом мониторинге опубликованных сообщений, разработке системы правил ведения страниц ведомств в социальных сетях, разработке соответствующих должностных инструкций для сотрудника, а также правил публикации информации, наличии опыта работы в социальных сетях у сотрудников, ответственных за ведение страниц ведомств в социальных сетях.

Таким образом, совершенствование характера использования социальных сетей в качестве механизмов открытости органов государственной власти является одним из наиболее значимых направлений дальнейшего развития информационного общества в Российской Федерации.

Поступила в редакцию 09.07.2019 г.

Отрецензирована 23.07.2019 г.

Принята в печать 27.08.2019 г.

Информация об авторе:

Захаркевич Юлия Сергеевна – магистрант по направлению подготовки «Реклама и связи с общественностью». Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина, г. Тамбов, Российская Федерация. E-mail: yulyazaharkevich@yandex.ru

USE OF SOCIAL NETWORKS IN THE ACTIVITIES OF STATE AUTHORITIES

Zakharkevich Y.S., Master's Degree Student in "Advertising and Public Relations" Programme. Derzhavin Tambov State University, Tambov, Russian Federation. E-mail: yulyazaharkevich@yandex.ru

Abstract. We analyze legislative framework regulating the principles of openness of the authorities. We determine the relevance of the choice of social networks for the tasks implementation. We carry out the analysis of importance of improving the quality of social networks use as mechanisms of state authorities' openness, which is one of the most significant areas of the information society development in the Russian Federation. We give concrete examples of solving social problems through social networks in the Tambov Region. We mention representatives of regional authorities who have successfully mastered and used social networks in their work. In conclusion, we give the main recommendations on the use of social networks, including the emphasis on the various forms of feedback usage.

Keywords: social networks; social media; state authorities; information society; informational transparency

Received 9 July 2019

Reviewed 23 July 2019

Accepted for press 27 August 2019