

ОПЫТ РАБОТЫ С ОФИЦИАЛЬНЫМИ СООБЩЕСТВАМИ ОРГАНОВ ВЛАСТИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ НА ПРИМЕРЕ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

А. С. Матвеев

*Белгородский государственный национальный
исследовательский университет,
ул. Победы, 85, 308000, г. Белгород, Россия,
matveev@belgorod.fm*

В статье рассматриваются основные механизмы работы системы «Госпаблики» в Белгородской области с 2021 года по настоящее время. Описана структура анализируемой платформы, а также особенности процесса распространения информации в этой системе.

Ключевые слова: социальная сеть; госпаблик; государственная / общественная организация; распространение новостей; Белгородская область

EXPERIENCE IN THE FUNCTIONING OF OFFICIAL SOCIAL MEDIA COMMUNITIES OF THE AUTHORITIES IN THE BELGOROD REGION

A. S. Matveev

*Belgorod State National Research University,
85, Pobeda Str., 308000, Belgorod, Russia
Corresponding author: A. S. Matveev (matveev@belgorod.fm)*

The article discusses the work of the system which accumulates all media accounts of governmental institutions in the Belgorod region since 2021. The structure of this media platform is examined in detail, and the way news is delivered within this system.

Key words: social media; state institution; non-government organization; news delivery; Belgorod region.

Глобальное развитие демократических процессов поставило перед представителями органов власти ряд вопросов, связанных с ком-

муникацией населения в социальных медиа. Ключевой вопрос – как качественно отвечать на запрос жителей того или иного региона, муниципального образования, конкретного населенного пункта. Ключевая проблема – развитие глобальных медиа фактически стерло границу между органами власти и населением, а игнорирование запроса населения в социальных медиа, в свою очередь, все чаще становится причиной эскалации разного рода ситуаций с рисковым потенциалом.

Первые шаги по упорядочению процессов были предприняты федеральными органами власти РФ в 2019 году, когда по инициативе Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ и при содействии АНО «Диалог Регионы» на базе ряда пилотных регионов была запущена система «Госпаблики». Одним из пилотных регионов была выбрана Белгородская область, внутри которых для тестового разворачивания системы были определены три муниципальных образования – Шебекинский, Яковлевский и Грайворонский городские округа.

Создание системы «Госпаблики» позволило сформировать своеобразную экосистему государственных официальных страниц в соц-сетях по аналогии с экосистемой органов государственной власти и государственных организаций по ключевым направлениям, которые могут интересовать среднестатистического гражданина – образование, здравоохранение, социальные службы, культура, спорт и так далее. В свою очередь система «Госпаблики» способна в одном окне объединить органы власти и их подведомственные организации по территориальному или отраслевому признаку, что позволяет оперативно публиковать важную для жителей информацию, избегая разного рода бюрократических издержек, таких как официальные письма, ряд сообщений в чатах, электронной почте и других системах коммуникации, которые использовались ранее для выполнения подобных функций. Еще одна важная задача – систематизация обратной связи с населением, понимание текущего оперативного запроса на информирование и принятия разного рода управленческих решений, что в итоге должно способствовать повышению доверия к органам власти и системе публичной власти в целом. Важно, что система позволяет не только оптимизировать работу органов власти с социальными сетями, но дает ответственным за сопровождение социальных сетей в органах власти возможность удобно планировать и анализировать свою работу в интернете.

Работа пилотных регионов с системой «Госпаблики» позволила создать фундамент для нормативного закрепления работы органов власти и государственных организаций в социальных сетях: с 1 декабря 2022 года в соответствии с изменениями в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 N 8-ФЗ у органов власти появилось обязательство вести не только официальные сайты, но и сообщества в социальных сетях. В соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 02.09.2022 N 2523-р для создания официальных страниц в социальных сетях определены социальные сети «ВКонтакте» и «Одноклассники». Для работы с официальными страницами в обозначенных социальных сетях Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ рекомендовало органам власти подведомственным им организациям использовать систему «Госпаблики», которая стала частью Платформы обратной связи Единой системы идентификации и аутентификации Портала государственных услуг РФ.

Таким образом, принятие поправок в Федеральный закон позволило масштабировать работу системы в регионе с пилотных 22 площадок и около 400 сообществ до 2342 сообществ к 1 декабря 2023 года – для всех публичных органов власти и подведомственных им организаций.

Функциональные особенности системы позволяют планировать, публиковать и анализировать опубликованный контент. Платформа «Госпаблики» позволяет путем одного окна публиковать контент в разных социальных сетях или в разных сообществах, объединенных в рамках одного рабочего кабинета. Рабочий кабинет включает в себя несколько разделов:

1) посты: раздел, в котором отображается история опубликованных и запланированных постов, их можно отфильтровать по дате и статусу (Опубликован, Запланирован, Удален и так далее). Здесь же можно нажать кнопку «новый пост» и сформировать следующую публикацию на основе собственного контента органа власти или заготовленного шаблона от ЦУР Белгородской области. Все посты за определенное время можно в этом разделе выгрузить в таблицу формата Excel со ссылками (ранее, таблица формировалась вручную, что занимало много времени и требовало отдельного навыка сотрудников);

2) диалоги: в этом разделе агрегируются комментарии и личные сообщения, которые поступают в подключенные сообщества;

3) фото и файлы: здесь можно увидеть все подгруженные в качестве визуалов и документов к постам фотографии, ролики и другие медиа-файлы;

4) контент-план: раздел, в котором можно составить график постов в сообществах, кратко прописав информацию о них;

5) аналитика: статистика по публикуемым постам и сообществам: подписчики, просмотры, социальные реакции и все это в динамике относительно отчетного периода (недели). Есть функция выгрузки таблицы в формат Excel.

После подключения к системе через Центр управления регионом у администратора кабинета есть возможность объединить паблики одного органа власти и его подведомственных организаций. Например, к аккаунту администрации привязываются все территориальные муниципальные учреждения, а к аккаунту органа исполнительной власти – группы министерства и его подведомственные учреждения. В дальнейшем это позволяет настроить автоматический постинг, получить доступ к аналитике сообществ и иные полезные инструменты.

Создание государственной инфраструктуры в социальных сетях обнажило еще одну проблему – нехватку компетенций у специалистов, ответственных в органах власти и подведомственных им организаций за работу с социальными сетями. Для решения этой проблемы Центр управления регионом Белгородской области, определенный методическим центром по развитию госпабликов в регионе, первым в стране в апреле 2023 года запустил дополнительную профессиональную программу повышения квалификации специалистов, отвечающих за работу с официальными страницами органов власти в социальных сетях. Участниками курсов повышения квалификации стали 37 профильных специалистов из органов исполнительной власти и администраций муниципалитетов.

Таким образом, создание полноценной инфраструктуры органов власти и государственных организаций в социальных сетях позволяет не только систематизировать работу, связанную с распространением в медиа информации о ключевых направлениях региональной политики, но и повысить качество коммуникации органов власти с пользователями, что в конечном счете повышает доверие населения к системе публичной власти.

Библиографические ссылки

1. «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 N 8-ФЗ [Электронный ресурс]. URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102127629> 1 (дата обращения: 26.01.2024).
2. Распоряжение Правительства РФ от 02.09.2022 N 2523-р [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202209050038> (дата обращения: 26.01.2024).