

**Яроцкий Андрей Васильевич, магистрант 3 года
заочной формы обучения
направление 38.04.04 – «ГМУ»**

**Научный руководитель: Магулаева Аминат Аршабиевна, к.б.н. доцент
ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет
имени У.Д. Алиева» Россия, г. Карачаевск**

**ПРОЦЕСС ФОРМИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ
ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ В СИСТЕМЕ ОРГАНОВ
ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕСИИ**

Аннотация. В статье раскрыты особенности реализации информационной политики органами публичной власти Карачаево-Черкесии. Представлен алгоритм формирования государственных пабликов социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и мессенджере «Телеграм» для осуществления информационного взаимодействия с гражданами.

Ключевые слова: информация, информационная политика, государственные паблики, социальные сети, органы публичной власти, Карачаево-Черкесская Республика, Российская Федерация.

**Yarotsky Andrey Vasilievich, undergraduate 3 years
distance learning direction 38.04.04 - "GMU"**

**Scientific adviser: Aminat Arshabievna Magulaeva,
Ph.D. assistant professor
"Karachay-Cherkess State University"
named after U.D. Alieva, Russia, Karachaevsk**

**THE PROCESS OF FORMATION AND IMPLEMENTATION OF
INFORMATION POLICY IN THE SYSTEM OF PUBLIC AUTHORITIES
OF KARACHAYEV-CHERKESIAN**

Annotation. The article reveals the features of the implementation of information policy by the public authorities of Karachay-Cherkessia. An algorithm

for the formation of state publics in the social networks VKontakte, Odnoklassniki and the Telegram messenger for information interaction with citizens is presented.

Key words: information, information policy, state publics, social networks, public authorities, Karachay-Cherkess Republic, Russian Federation.

Президентом России В.В. Путиным подписан Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ. [1] Нормы данного ФЗ № 270 обязывают структуры федеральной, региональной и муниципальной власти создавать и осуществлять координацию и контроль представленной информации на официальных страницах в социальных сетях, список которых утверждает исполнительный орган нашего государства Правительство РФ. На официальных страницах социальных сетей органы публичной власти должны размещать информацию о своей деятельности, в частности, речь идет о публикации отчетов о реализуемых мероприятиях, комментариев по актуальным вопросам, номеров телефонов справочных служб, включая адрес электронной почты и других, актуальных для населения вопросов.

На данный момент количество государственных пабликов органов власти и подведомственных организаций современной России составляет 130 тысяч. Доля Карачаево-Черкесии в этом объеме составляет более 700 пабликов. Данная работа проведена с целью создания экосистемы государственных коммуникаций, включая компонент платформы обратной связи «Государственные паблики» и подсистемы единого портала государственных и муниципальных услуг. Стоит отметить, что до вступления в силу ФЗ № 270 о Госпабликах обязательным для органов власти было лишь наличие официального сайта. Учитывая прогрессивное развитие информационных технологий в последние годы, потребность перехода органов власти от сайтов к социальным сетям было необходимым и являлось вопросом времени. Ведь согласно социологическим исследованиям, с каждым годом все меньше и меньше пользователей интернета переходят на сайты информационных ресурсов и государственных органов. Что касается

социальных сетей, то именно там жители России, в том числе и Карачаево-Черкесии, предпочитают писать жалобы и оставлять обращения органам публичной власти.

Процесс запуска госпабликов происходил в несколько этапов. Вместе с тем работа по реализации ФЗ № 270 [1] не завершена и будет проложена в 2023 году.

Первый этап реализации ФЗ № 270 подразумевалась создание пабликов, оформление шапок профилей и их обложек, набор минимального количества подписчиков, а также наличие минимального количества постов. В рамках первого этапа одним из важных и трудоёмких процессов для региональной системы информационной политики являлась верификация аккаунтов через портал «Государственные услуги». Данный процесс помог аккаунтам получить так называемую голубую «галочку». Все эти обстоятельства будут способствовать защите страниц государственных органов и пользователей социальных сетей от потенциальной опасности создания фейковых страниц и распространения ложной, недостоверной информации. Благодаря голубой «галочке» пользователь сможет понять, что он на официальной площадке государственного органа.

Уже на первых порах реализация ФЗ № 270 на местах возникли сложности и проблемы. Автор исследования выявил следующие из них:

Во-первых, ключевой проблемой вопроса реализации закона о госпабликах стало отсутствие обученных кадров на местах, готовых и мотивированных вести госпаблики, напомним в Карачаево-Черкесии заведено более 700 госпабликов.

Во-вторых, за каждым из них закреплены сотрудники различных ведомств и организаций. Данные сотрудники не являются специалистами в области ведения социальных сетей.

В-третьих, для данных сотрудников не разработаны должностные инструкции и должностной регламент деятельности, а лишь вменены

обязанности, не освобождающие их от исполнения прежних обязанностей занимаемой должности.

В-четвертых, пока нет налаженной системы для мотивации данных сотрудников, в том числе в виде официальной доплаты государственным служащим за ведение пабликов.

Для решения данной проблемы и подготовки госслужащих к работе в digital-сфере, Автономная некоммерческая организация «Диалог» создает методологию работы в Интернете, обучает специалистов из регионов. Для регулирования работы госпабликов в регионе разработан Порядок создания и ведения официальных страниц руководителя субъекта Главы Карачаево-Черкесии, исполнительного органа Правительства Карачаево-Черкесии, возглавляемых им иных исполнительных органов Карачаево-Черкесской Республики, органов местного самоуправления муниципальных образований Карачаево-Черкесии, подведомственных им государственных (муниципальных) учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Администрация Президента Российской Федерации разработала и запустила специальную платформу «Инцидент-менеджмент», позволяющую региональным государственным органам публичной власти отслеживать жалобы граждан.

С 1 декабря 2022 года на территории нашего государства вступили в силу поправки в Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ. [2]

Пункты данных поправок предусматривают, что в России к концу 2022 года сто процентов социально значимых региональных органов исполнительной власти, администраций городов и муниципальных районов должны создать страницы в социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники» и мессенджере «Телеграм» для осуществления информационного взаимодействия с гражданами.

Процесс реализации механизма открытости и публичности непосредственно связан с координацией деятельности по ведению аккаунтов.

Кородинация осуществляется согласно единой информационной политике, реализуемой Центром управления регионом Карачаево-Черкесии в рамках информационного, консультативного и методического сопровождения создания и ведения официальных аккаунтов. Статус официального аккаунта подразумевает учетную запись в социальных сетях или мессенджерах, зарегистрированную от имени руководителя субъекта Главы Карачаево-Черкесии, от имени исполнительного органа Правительства Карачаево-Черкесии и иных органов публичной власти различных территориальных уровней Карачаево-Черкесии. Платформами для регистрации учетной записи являются социальные сети: «ВКонтакте», «Одноклассники» и мессенджере «Телеграм».

Таким образом, платформа «Инцидент-менеджмент», работает таким образом, что при правильных настройках и внесении вводных данных, ресурс автоматически вычисляет негативные комментарии пользователей в социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники» и мессенджере «Телеграм». Модератору лишь остается направить комментарий в государственной орган региональной власти или муниципалитета, который курирует направление деятельности или предоставление услуг, описанное в жалобе гражданина написавшему комментарий.

При этом исполнителю на решение проблемы гражданина и реакцию на его жалобу дается 24 часа, то есть одни сутки. От скорости ответа на жалобу зависит общая «картина» эффективности региона в работе с общественностью и позиция региона в общероссийском ежемесячном рейтинге по Инцидент-менеджменту.

Помимо скорости ответа, разумеется, учитывается качество ответа. Данный показатель складывается из того, насколько вежливым и эмпатичным был ответ исполнителя, насколько глубоко и детально был рассмотрен вопрос, а также доступность ответа для простого обывателя. К примеру, если ответ будет складываться из «дежурных» формулировок в «чиновничьем» стиле, то система оценит его, как низкоэффективным.

Детализируя тему, подчеркнем факторы, влияющие на эффективность работы исполнителя с жалобой гражданина. Все начинается с аккаунта, то есть используемой страницы в социальных сетях. Аккаунт, используемый в работе с обращениями граждан должен являться официальным, правильно оформленным и «живым». То есть, страница в социальных сетях должна быть оформлена и заполнена новостными материалами и событиями из жизни ведомства, которое она представляет в данной социальной сети. Вопрос отсутствия официальной страницы, к примеру, муниципального образования, недопустим, так как данный аккаунт обязывает создать и вести федеральное законодательство. Как говорят эксперты, в современных реалиях это неприлично не иметь своего аккаунта, соответственно не освещать свою деятельность в социальных сетях. Работа через личную страницу допустима в освещении работы с обращениями граждан, лишь в отдельных исключительных случаях, политики регионального и муниципального уровня имеют право на эту деятельность.

Следующий фактор это качество ответа. Все обращения к властной вертикали в социальных сетях и ее ответы по умолчанию являются публичными. Общество и население видят, когда власть ведет в диалогах отзывчиво и адекватно или, наоборот, отстраняется или реагирует формально, скрываясь за сухими формулировками и натянутой вежливостью. Именно поэтому ответ на жалобу гражданина должен начинаться с приветствия, сам ответ должен быть вежливым, ясным и понятным и отвечать прямо или косвенно на запрос пользователя.

Немаловажную роль в работе с обращениями граждан, по мнению специалистов, играет позиционирование. Иными словами, донесение до населения информации о проводимой работе с обращениями граждан. Правильное донесение через СМИ проводимой работы это бонусы и кредит доверия со стороны населения в стороны руководителя субъекта Федерации, как главного действующего лица, и его управленческой команды. Поэтому в регионах РФ, в том числе и Карачаево-Черкесии, используется такой

инструмент, как позиционирование через главу региона. Для позиционирования эксперты также рекомендуют использовать SMM-менеджеров и блогеров.

Список источников и литературы:

1. Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ. [Электронный ресурс] Официальный интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024>
2. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ. [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/
3. Годин, В.В. Информационное обеспечение управленческой деятельности. [Текст] Учебник / В.В. Годин. - М.: Мастерство. 2017. - 125 с.
4. Финько, О.А. Будущее России. Создание информационного общества XXI века. / О.А. Финько / [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://viperson.ru/wind.php?ID=297377>