

Рахмангулова Гульназ Раисовна

магистрант

Научный руководитель

Фадеев Кирилл Владимирович

канд. полит. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий»

г. Уфа, Республика Башкортостан

**ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕСС-СЛУЖБ
ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
СОВРЕМЕННОГО БАШКОРТОСТАНА**

Аннотация: в статье рассматривается проблема ролевого назначения пресс-служб органов государственной власти Республики Башкортостан как ключевых межкоммуникационных посредников взаимодействия властных структур, медиахолдингов и населения региона на современном этапе. Освещается структурная специфика функционирования PR-подразделений республиканских Администрации Главы и Аппарата Правительства, а также описывается аналитическая оценка эффективности исследуемых политико-коммуникационных процессов, что проявляется в развитии госпабликов, работе с инцидент-менеджментом и поддержке через Центр управления Республикой Башкортостан. Приводятся примеры удачного взаимодействия со СМИ (в т.ч. опыт Стерлитамака), анализируются типовые проблемы пресс-служб государственных властно-управленческих структур региона, к каковым относятся дефицит ресурсов, согласования, критика, кризисные ситуации, а также предпринимаются попытки рекомендательного характера на предмет оптимизации процессов и повышения качества настоящих политико-коммуникационных процессов.

Ключевые слова: Россия, Республика Башкортостан, пресс-служба, СМИ, ЦУР, регион.

В условиях современного информационного общества пресс-службы играют важнейшую роль в системе государственной власти, обеспечивая связь между государственными органами и обществом [7, с. 52]. Они выступают в качестве посредников, которые не только информируют граждан о деятельности власти, но и формируют общественное мнение, способствуя повышению доверия к государственным институтам [1, с. 10]. Важность пресс-служб трудно переоценить, особенно в контексте демократизации и открытости власти, что делает их деятельность актуальной и необходимой [2, с. 21]

Пресс-службы государственных органов в России, начиная с 1990-х годов, претерпели значительные изменения. Появление новых форм взаимодействия с общественностью и СМИ явилось ответом на вызовы времени, когда информация стала важнейшим ресурсом [3, с. 15]. В этом контексте пресс-службы не только предоставляют информацию, но и активно участвуют в формировании информационной политики, что требует от их сотрудников высокой квалификации и профессионализма.

Система пресс-служб охватывает все уровни государственной власти – от федеральных органов до местных администраций. Каждое из этих подразделений выполняет свои уникальные функции, адаптируясь к специфике региона и потребностям общества [4, с. 34]. Однако, несмотря на значительные достижения, пресс-службы сталкиваются с рядом проблем, которые могут негативно скажаться на их эффективности [5, с. 28]. К числу таких проблем относятся недостаток профессионализма сотрудников, ограниченность ресурсов, неполнота информации, а также недоверие со стороны СМИ [6, с. 31].

В государственных учреждениях субъектов Российской Федерации отделы по связям с общественностью играют ключевую роль в формировании общественного мнения и обеспечении открытости работы государственных структур [8, с. 41].

В Башкортостане PR – структура Администрации Главы региона включает в себя Управление пресс-службы Главы Республики Башкортостан, которая состоит из Пресс-секретаря, заместителя и отдела оперативной информации и по связям со СМИ).

2 <https://phsreda.com>

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

В этот список логично будет добавить ещё два подразделения, которые тоже вовлечены в информационную повестку и продвижение региона и Главы на республиканском уровне. Это Управление Главы РБ по общественно-политическому развитию – состоит из отделов по взаимодействию с политическими партиями, по реализации национальной политики, политического планирования и проектирования, и отдела по взаимодействию с институтами гражданского общества, и Управление Главы РБ по работе с обращениями граждан и организаций, включающий в себя отделов письменных обращений граждан и организаций, личного приёма граждан и аналитической работы с обращениями граждан и организаций.

PR – структуру Правительства Башкортостана представляет Департамент информационного сопровождения и взаимодействия со средствами массовой информации Правительства Республики Башкортостан. Кроме того, функции пресс-службы выполняет Медиаотдел, созданный при Департаменте. Он отвечает за освещение повестки Премьер-министра и Правительства, продвижение инфоповодов в рамках улучшения показателей в Национальном рейтинге инвестиционной привлекательности региона. взаимодействует с пресс-секретарями.

Каждый РОИВ, ведомство и госкомитет имеют своих пресс-секретарей. На местном уровне, однако, редко встречается полноценный, с чётко определёнными целями, задачами и функциями отдел по связям с общественностью. Его функцию обычно выполняют сводно-аналитические отделы, иногда даже сами руководящие должностные лица ведут свои соцсети.

На этом фоне оторванным от реальности видится один из проектов Центра общественных связей при правительстве РФ. Он предлагает создать в региональных PR – структурах группы мониторинга, анализа и планирования, подготовки оперативных материалов для прессы, продвижения материалов в прессу и организации контактов с общественностью. Такое структурирование службы PR позволяет создать возможность для своевременного выявления и решения коммуникационных проблем, сделать исходящую информацию более управляемой, более расчётливо выбирать цели коммуникации, обеспечить более высокий уровень обратной связи.

Здесь можно упомянуть Центр управления Республикой Башкортостан, который все эти функции успешно выполняет и является серьёзным помощником для «пиарщиков» Администрации Главы и Правительства.

В Республике Башкортостан можно привести несколько примеров успешной работы пресс-служб, которые способствуют улучшению коммуникации между властью и населением, а также повышению инвестиционной привлекательности региона.

Одним из ярких примеров является как раз Департамент информационного сопровождения и взаимодействия со средствами массовой информации Правительства Республики Башкортостан. Департамент активно информирует СМИ и жителей о текущих событиях, инициативах и решениях, принимаемых на уровне правительства. Официальный сайт стал важным инструментом для обеспечения открытости и доступности информации, что, в свою очередь, способствует повышению доверия граждан к власти.

Департамент инициирует регулярные встречи пресс-секретарей ведомств с экспертами для повышения профессионального уровня специалистов и эффективной работы по продвижению своих министерств и руководителей. Так, 2 декабря 2025 года АНО «Диалог Регионы» совместно с Центром управления Республикой Башкортостан провели образовательный семинар для сотрудников пресс-служб РОИВ и сотрудников региональных СМИ Республики Башкортостан. Обучение было посвящено алгоритмам социальной сети Вконтакте и теме вирусного контента. Пресс-секретари учились отсеивать алгоритмы при продвижении постов, распознавать контент, имеющий потенциал к вирусному распространению, специалисты объяснили, как «поженить» мемы и госповестку. Весной 2024 года в информационном агентстве «Башинформ» был проведён обучающий семинар для сотрудников подразделений по связям с общественностью ведомств Правительства Республики Башкортостан по улучшению навыков создания пресс-релизов по темам, связанным с экономикой региона и его инвестиционной привлекательностью. В качестве спикеров выступили известные эксперты,

такие как директор ООО «РБК-Уфа» Р. Ватолин и заместитель главного редактора информационного агентства «Башинформ» С. Шахов.

Обучение сотрудников пресс-служб позволяет не только повысить качество информации, но и сделать её более доступной и понятной для широкой аудитории.

Кроме того, активная работа пресс-служб в социальных сетях является ещё одним важным аспектом их деятельности. В настоящее время пресс-службы и средства массовой информации ведут более 360 аккаунтов, охватывающих аудиторию свыше 1,2 миллиона человек. Это позволяет не только оперативно информировать граждан о событиях, но и активно взаимодействовать с ними. Использование системы инцидент-менеджмента помогает выявлять наиболее волнующие граждан темы, организовывать взаимодействие и находить эффективные решения актуальных проблем. Такой подход способствует созданию открытого диалога между властью и населением, что является важным шагом к улучшению качества жизни в регионе.

На уровне муниципального управления основной характеристикой работы по связям с общественностью является высокая степень ответственности местной власти перед жителями. Решающее значение имеет выбранная стратегия, где главным критерием является поддержание доверия жителей. В качестве носителей авторитетного мнения выступают не политические партии, а организации инвалидов, ветеранов, многодетных матерей, молодёжные организации и др. Поэтому местным органам власти приходится больше работать с конкретными целевыми аудиториями.

Например, пресс – служба мэрии Стерлитамака Республики Башкортостан умело реагирует на риски, в том числе экологического характера, так как это наиболее «фонящая» тема для промышленного города. Проводит прямые линии, брифинги и фокус-группы с участием всех причастных. Быстро отрабатывает запросы СМИ. Находится на постоянной обратной связи с местными журналистами, информирует о предстоящих событиях, есть совместный медиаплан, общий чат руководителями редакций. Составляется график встреч с журналистами,

который утверждает глава администрации. Такая оценка получена непосредственно от журналистов республиканских СМИ. Таким образом, примеры успешной работы пресс-служб государственных органов в Республике Башкортостан демонстрируют, как грамотная коммуникация и использование современных технологий могут способствовать повышению прозрачности и доверия к государственным институтам.

Однако мы не можем не сказать о трудностях, которые рождаются из самой специфики отрасли. Организация работы журналистов в государственных органах полностью отличается от организации работы PR-службы в крупных негосударственных корпорациях. Последние, как правило, имеют собственную инфраструктуру корпоративных СМИ, в том числе сайтов, через которые публикуют широкий массив информации о своей деятельности, а также обладают достаточными средствами для взаимодействия с другими СМИ.

Отсюда ряд проблем, с которыми приходится иметь дело государственным пресс-службам. Рассмотрим основные из них.

Одной из главных проблем пресс-служб является нехватка кадров и финансовых ресурсов. Часто они работают в условиях недостатка квалифицированных специалистов, что затрудняет создание качественного контента и оперативное реагирование на события. Оплата труда сотрудников региональных и муниципальных пресс-служб является одной из низких и составляет в среднем 28–30 тысяч рублей, на примере Республики Башкортостан. Кроме того, ограниченный бюджет самой структуры может влиять на возможности проведения мероприятий и распространения информации.

Этот пункт логично вытекает из первого. Министры, их заместители и руководители отделов ведомства могут не осознавать, насколько важна работа отдела связей с общественностью, недооценивать значимость опубликования работы команды. Это приводит к тому, что неделями пресс-секретарю не даются необходимые сведения, скрываются важные данные, которые в итоге с помощью не релевантного источника в искажённом виде преподносятся СМИ. В таких ведомствах не выделяются «лишние» средства на технику, фотоаппараты, программное

обеспечение и платные необходимые интерфейсы. Не оплачивается даже такая малость, как Telegram Premium, которая даёт больше возможностей для публикации постов на страницах ведомства или министра.

Работа пресс-служб часто подвергается критике со стороны СМИ и граждан. Если информация оказывается недостаточно прозрачной или вызывает недовольство, это может повлиять на имидж органов власти. Пресс-службы иногда не делятся всеми необходимыми данными, что может привести к искажению фактов и недопониманию со стороны СМИ. Это, в свою очередь, может вызвать негативные последствия для репутации как пресс-служб, так и самих государственных органов. С другой стороны, ведомства, чья деятельность связана с бюджетом, с большими инвестиционными проектами, открытием производств и оборонно-промышленным комплексом, не может делиться информацией полностью. Один из успешных примеров грамотного взаимодействия, когда «и тем, и другим», является сотрудничество телеканала РБК-Уфа с Министерством промышленности, энергетики и инноваций Башкортостана. Выдаваемый на сайте и в эфире канала контент отличается содержательностью и уникальностью, при этом необходимая, но продуманная фактура предоставляется промышленным ведомством. Однако стоит отметить, что из-за частой смены пресс-секретарей в Минпроме журналисты телеканала наладили канал взаимодействия с первыми лицами ведомства, и это одно из преимуществ СМИ.

Это проблема, с которой сталкиваются многие государственные организации. Журналисты часто работают в условиях жёстких сроков, в то время как пресс-службы могут не всегда быть готовы предоставить информацию в нужный момент. В том числе это связано с долгим процессом согласования со стороны профильных отделов. Это несоответствие может привести к задержкам в публикациях и недовольству со стороны журналистов. В последние годы СМИ стали пользоваться законным правом предоставления информации в течение семи дней с момента написания официального письма. Угроза прокурорской проверки заставляет пресс-службы и ведомства отрабатывать запрос быстро.

В условиях кризисных ситуаций, таких как стихийные бедствия или политические конфликты, пресс-службы должны действовать быстро и эффективно. Однако отсутствие чётких планов действий в кризисных ситуациях может привести к неэффективной коммуникации и ухудшению ситуации. Так, масштабы федерального обрёл конфликт с активистами вокруг месторождения на шихане Куштау Ишимбайского района в 2020 году. Региональным политтехнологам не удалось найти компромисс с протестующими. Когда ситуация получила широкий общественный резонанс, в конфликт вмешался президент РФ Владимир Путин.

Как видим, несмотря на важную роль, которую играют пресс-службы органов государственной власти, они сталкиваются с множеством трудностей. Ограничность ресурсов, информационная перегрузка, критика со стороны общества, недостаток взаимодействия с другими ведомствами и необходимость быстрой реакции на кризисы – все это требует от пресс-служб профессионализма и гибкости.

В качестве рекомендаций, направленных на оптимизацию функционирования пресс-служб органов государственной власти Республики Башкортостан, выступает, в первую очередь, предложение, ориентированное на построение чётких и структурированных внутренних процессов обработки запросов СМИ. Это может включать в себя разработку единой базы данных журналистов, с которыми регулярно ведётся взаимодействие, а также систематизацию их запросов и интересов. Лучше иметь гугл-документ со всеми контактами и запросами, который легко обновлять.

Разработка медиаплана позволит заранее прогнозировать потребности в информации и подготовить качественные материалы. На примере работы Пресс-служб Правительства и Администрации Главы Башкортостана, которые имеют единый медиаплан. В него пресс-секретари ведомств включают все планируемые события. Медиаплан доступен СМИ республики, что значительно оптимизирует процесс, избавляя от необходимости договариваться с каждым изданием отдельно. Для журналистов такой медиаплан – большой помощник, с которым они собираются на собственные планёрки.

Необходимо активно использовать цифровые платформы и социальные сети для распространения информации. Создание привлекательного контента, включая визуальный и мультимедийный, обеспечит большую вовлеченность аудитории. Внедрение современных технологий, таких как системы управления контентом и аналитические инструменты, позволит отслеживать результаты коммуникаций и анализировать общественное мнение. У пресс-служб Башкортостана есть работающий инструмент по оптимизации работы в социальных сетях – публикации верно размещаются через систему Госпабликов. Кроме того, эффективность работы пресс-служб в соцсетях еженедельно оценивает ЦУР Башкортостана – через отчёты, направляемые пресс-секретарями. В них указываются количество публикаций, охваты и возможные инфоповоды для республиканских СМИ.

Руководитель пресс-службы должен иметь прямой выход на высшее руководство ведомства. К сожалению, в ряде министерств Башкортостана этот путь лежит через личного помощника, что крайне неэффективно для быстрой отработки темы. Пресс-секретарь должен напрямую быть в курсе всех стратегических планов и оперативной обстановки, принимая участие в их формировании. Он должен быть непременным участником важных совещаний или обладателем полной информации об их результатах, если не смог на них присутствовать. Статус пресс-секретаря должны быть настолько высоким, чтобы он имел авторитет среди сотрудников, коллег, СМИ и т. д.

Не менее важным аспектом является подготовка высококвалифицированных специалистов. Кадровая работа должна вестись уже на уровне вузов. В том числе обучение студентов отделений журналистики навыкам кризисного управления, написания пресс-релизов и ведения госпабликов значительно повысит уровень профессионализма пресс-службы. Одним из решений проблем видится целевое обучение студентов, где заказчиками выступают РОИВ, Правительство РБ.

Наконец, регулярная оценка эффективности работы пресс-службы с помощью аналитических инструментов поможет выявить слабые места и оптимизировать процессы, что в итоге приведёт к более успешной работе в области медиакоммуникаций.

Самая важная рабочая среда для любой текущей службы – это своевременная и надёжная информация, а пресс-служба, которая становится базой знаний, становится основой ведомства или учреждения, наблюдая слаженность действий, продвигая планы. Для этого необходимо иметь прочные отношения с журналистами, обладать необходимыми навыками. Опять же, важны формы и методы работы журналистов и СМИ, поскольку они используются как в организационных и общественных коммуникациях, так и в политической работе.

Пресс-служба, как голос организации, должна реагировать на все возникающие проблемы и трудности таким образом, чтобы это работало и относилось к ним. Просто разрабатывая коммуникационные стратегии, понимая цели и задачи, зная, как использовать идеи, журналисты смогут работать эффективно.

Примеры успешной работы пресс-служб в Республике Башкортостан демонстрируют, как грамотная коммуникация и использование современных технологий могут способствовать повышению прозрачности и доверия к государственным институтам. Важно продолжать развивать эти направления, чтобы обеспечить более тесное взаимодействие между властью и обществом, а также создать благоприятные условия для экономического и социального развития региона.

Список литературы

1. Ворошилов В.В. Современная пресс-служба / В.В. Ворошилов. – М.: Кно-Рус, 2019. – 224 с.
2. Вылегжанин Д.А. Теория и практика паблик рилейшнз / Д.А. Вылегжанин. – М.: Ф, 2019. – 371 с.
3. Гавра Д.П. Основы теории коммуникации / Д.П. Гавра. – М.: Юрайт, 2020. – 231 с. EDN XFEIKS
4. Емельянов С.М. Теория и практика связей с общественностью / С.М. Емельянов. – М.: Юрайт, 2020. – 197 с. EDN QPPKIW
5. Жильцова О.Н. Связи с общественностью / О.Н. Жильцова. – М.: Юрайт, 2020. – 337 с.

6. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации / Е.А. Кожемякин. – М.: Инфра-М, 2019. – 189 с.
7. Коноваленко В.А. Основы интегрированных коммуникаций / В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2019. – 486 с.
8. Коноваленко В.А. Реклама и связи с общественностью: введение в специальность / В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2020. – 383 с.