

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

На правах рукописи

СЕМЕНОВА АЛЕНА ИГОРЕВНА

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕСС-СЛУЖБЫ В
ОРГАНАХ ВЛАСТИ**

автореферат бакалаврской работы

направления подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»
юридического факультета

Саратов, 2024 год

Работа выполнена на кафедре социальных коммуникаций Саратовского государственного университета

Научный руководитель – доцент, канд. фил. наук, доцент Додыченко Е.А.

Выпускающая организация – юридический факультет ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность работы. Современная деятельность российских органов государственной власти охватывает все стороны и сферы жизни общества.

В России с середины 90-х годов XX века быстро развивались подразделения Public Relations в государственных органах власти, что привело к тому, что почти каждый федеральный орган теперь имеет свою службу связей с общественностью, пресс-службу или отдельных специалистов, ответственных за это направление. Эффективная работа с общественностью стала ключевым фактором для обеспечения лояльности и позитивного отношения граждан к действующему государственному управлению, так как позволяет органам власти более эффективно использовать возможности для обратной связи, проводить мониторинг и анализ общественного мнения, а также прогнозировать общественно-политические процессы.

Выбранная тема для выпускной квалификационной работы, безусловно актуальна, так как в современном обществе как никогда остро стоят вопросы информационной открытости, доступности и поддержки деятельности органов власти, а также процесса взаимодействия государства с гражданским обществом. Распространенными проблемами таких отношений стали недоверие и пессимистичный настрой граждан, непривлекательный имидж органов государственной власти, активность оппозиционных настроений в обществе. Именно связи с общественностью, в данном случае именуемые как «пресс-служба», способны повлиять на сложившуюся картину внутреннего, политического строя России.

Целью работы является разработка рекомендаций по совершенствованию работы подразделений пресс-службы в органах власти Российской Федерации.

Для достижения поставленной цели были определены следующие **задачи**:

1. проанализировать сферу деятельности пресс-службы, сформулировав сущность работы, цели и задачи подразделения;

2. определить особенности освещения, подготовки и подачи материалов, проблемы размещения материалов пресс-служб в различных средствах массовой информации (далее – СМИ);

3. выявить проблемы во взаимодействии пресс-службы со СМИ;

4. охарактеризовать деятельность пресс-службы ГУ МВД России по Саратовской области;

5. раскрыть особенности методов коммуникации с представителями СМИ, используемые службами по связям с общественностью;

6. оценить эффективность работы подразделения и разработать рекомендации по его совершенствованию.

Теоретическая значимость работы состоит в том, что в ней раскрыто понятие пресс-службы; проанализированы функции и задачи подразделения; выявлены способы и методы взаимодействия со средствами массовой информации, а также возникающие проблемы между двумя структурами; выявлены особенности подготовки и распространения материалов, подготовленных сотрудниками пресс-службы; охарактеризована работа подразделения пресс-службы в ГУ МВД РФ по Саратовской области; определены особенности проведения антикризисных коммуникаций; проведен опрос, результаты которого позволили выявить проблемы в работе подразделения и разработать рекомендации по их устранению.

Структура исследования состоит из двух глав. В первой главе раскрываются содержание понятия и основные характеристики пресс-службы, особенности подготавливаемых ей материалов, а также проблемы взаимодействия подразделения с средствами массовой информации. Во второй главе рассматриваются деятельность пресс-службы в ГУ МВД России по Саратовской области и правила взаимодействия со СМИ и проведения антикризисных коммуникаций, а также разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности пресс-службы на основе результатов проведенного исследования.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «Теоретические аспекты деятельности пресс-служб органов власти» рассматриваются основные характеристики подразделения пресс-службы, особенности подготавливаемых ей материалов, а также проблемы взаимодействия подразделения с средствами массовой информации..

Пресс-служба представляется одним из главных элементов управления в государственных органах, коммерческих организациях и социальных организациях. В абсолютно всех организациях, в каком месте есть пресс-служба (и сейчас данное фактически незаменимое требование с целью формирования), она обязана использовать лидирующие позиции.

Подразделение играет достаточно важную роль в современном обществе: она является связующим звеном между государством и гражданами, обеспечивая донесение до последних полной информации о происходящих событиях внутри страны и за ее пределами. Только уполномоченные госслужащие имеют право выступать от имени органов государственной власти, что повышает требования к уровню компетенции и ответственности за ту информацию, что получает огромная аудитория.

Идеальная модель пресс-службы должна состоять из 10-12 человек, куда входят: глава пресс-службы, пресс-секретарь, группа мониторинга, аналитическая группа, группа копирайтеров, event-менеджеры, группа аккредитации, техническая группа.

Деятельность пресс-служб включает в себя следующие направления:

1. оперативное информирование населения о деятельности органов власти;
2. подготовка материалов для СМИ;
3. организация и проведения брифингов, пресс-конференций;
4. организация интервью с представителями органов власти;
5. мониторинг СМИ;
6. создание информационных поводов для СМИ;
7. разработка форм работы с журналистами и общественностью.

Для достижения поставленных целей взаимодействие с общественностью предполагает разностороннюю деятельность, включающую в себя выполнение нескольких функций:

1. анализ и изучение внешних и внутренних контрагентов, ситуаций и реакций, с целью разработки информационной политики по конкретным направлениям государственной деятельности;

2. тиражирование информации и поддержка социального и психологического климата внутри государственного учреждения, соблюдение служебной этики;

3. консультация по налаживанию отношений с общественностью, различными структурами и подразделениями органов власти;

4. действия по подготовке и проведению акций, деловых встреч, конференций, обеспечивающих деятельность пресс-служб.

Пресс-службы занимают лидирующие позиции в СМИ, являясь поставщиком новостей, а также мнений и комментариев со стороны государственных органов. Информация, взятая из официальных источников и со страниц в сети Интернет, чаще всего становится темой дискуса и обсуждения в теле- и радиорепортажах.

В реалиях существования Российской Федерации как правового демократического государства возрастает значение информационной открытости и количество тех сведений о деятельности органов власти, которые становятся доступны гражданам.

Одним из основных принципов деятельности органов государственной власти является гласность. Обеспечение ее существования и функционирования не должно противоречить, в первую очередь, законодательству РФ об охране прав и свобод граждан, а также государственной и иной охраняемой законом тайной.

Помимо гласности принципами информационной деятельности выступают также:

1. оперативность предоставляемой информации;

2. достоверность предоставляемой информации;
3. открытость;
4. соблюдение конституционных прав граждан;
5. неразглашение сведений, составляющих охраняемую законом тайну.

Пресс-служба, действующая как в федеральных органах власти, так и в органах государственной власти субъектов РФ, охватывает широкий спектр деятельности, вращаясь вокруг разнообразных аспектов жизни общества. Существуют основные требования к содержанию распространяемой информации, к которым относится:

1. гармоничное сочетание информации, составляющей сообщения;
2. актуализация и достоверность распространяемой информации, не противоречащей действительности;
3. рациональное использование фактов;
4. конкретность распространяемой информации.

При большом функционале вопрос о регулировании публикуемой информации со стороны органов власти постоянно претерпевает изменения, которые связаны в первую очередь с редакцией и дополнением законов, а также с состоянием общества. Несмотря на все вышеперечисленное, из года в год принципы и правила информационной деятельности пресс-службы остаются те же: принцип открытости, принцип системности, принцип социальной ориентации, принцип личной ответственности и принцип объективности.

Пресс-службы играют одну из ключевых ролей при взаимодействии органа власти с журналистами. Формы и методы взаимодействия разнообразны и многогранны, что способствует возможности достижения различных целей, поставленных перед структурным органом.

Для выполнения поставленных задач пресс-службе необходимо иметь налаженные контакты со СМИ, быть мобильной и всегда оставаться в поле зрения журналистов для более эффективной совместной работы. Сотрудники пресс-служб в глазах СМИ являются прямыми представителями органа власти и государства, официальным источником информации, а также неким

катализатором, реагирующим на политические и социальные изменения в стране.

Пресс-служба направляет в редакции СМИ для опубликования обязательные сообщения и пресс-релизы, дает комментарии по конкретным уголовным делам, а также по деятельности МВД в целом.

При взаимодействии ведомственного органа со СМИ осуществляются следующие функции:

1. увеличение знаний по правоохранительной тематике у представителей аудитории, на которую рассчитана информация;
2. функция воспитания, формирующая и поддерживающая интенсивность социальных установок по отношению к сфере правопорядка;
3. аккредитация журналистов;
4. мониторинг всех материалов, вышедших в СМИ;
5. усиление и поддержанием связей в целях объединения усилий общественности по противодействию преступности;
6. создание и поддержание положительного имиджа органов внутренних дел.

Организация взаимодействия со СМИ во многом зависит от региона и обстановки в нем, но единой для всех является статья 48 Закона РФ «О средствах массовой информации», согласно которой установлен порядок аккредитации, дающий улучшенные условия получения информации для прошедших процедуру журналистов. Журналистам, аккредитованным в органе прокуратуры, предоставляется возможность присутствовать на заседаниях, совещаниях и других мероприятиях, организуемых органами власти.

Таким образом, в первой главе был собран материал, характеризующий деятельность пресс-службы, выполняющий роль отдела по связям с общественностью.

Во второй главе «Анализ работы пресс-службы на примере Главного управления Министерства внутренних дел по Саратовской области» рассматривается деятельность пресс-службы в ГУ МВД России по Саратовской

области и правила взаимодействия со СМИ и проведения антикризисных коммуникаций. Также в главе разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности пресс-службы на основе результатов проведенного исследования.

Рассматривается вопрос эффективности подразделения пресс-службы, как отдела, выполняющего роль связующего звена между общественностью и государственным органом власти. В качестве исследования, позволяющего установить ключевые проблемные моменты, выделить сильные и слабые стороны, оценить уровень лояльности аудитории и предложить пути улучшения деятельности, было выбрано анкетирование, проведенное в виде онлайн-опроса, среди целевой аудитории, в число которой вошли мужчины и женщины возрастом от 18 лет.

Во время проведения исследования было выявлено, что:

1. в работе подразделения Интернет-ресурс является наиболее удобным и востребованным среди всех указанных видов источников информации, а лидирующей платформой стала социальная сеть «ВКонтакте». Следующим по уровню спроса стали телевидение и радио, которые не потеряли своей актуальности в отличие от печатных изделий;

2. аудитория положительно относится к работе пресс-службы: информационная составляющая не требует перемен, а качество и оперативность предоставляемой информации остается на хорошем уровне;

3. большая часть респондентов остались недовольны редким присутствием в сети Интернет, на ТВ и радио, а также отметили недостаток информации, касающийся социальной сферы жизни общества. Также достаточно большое количество респондентов отметили редкое проведение общественных мероприятий и недостаток информационной открытости.

На основе проведенного исследования были разработаны такие рекомендации, как:

1. развитие цифрового присутствия. В работе подразделения явно не хватает присутствия в Интернет-пространстве. Активное использование

социальных сетей, официального ресурса или мессенджеров для распространения информационных материалов необходимо для повышения коммуникации с обществом для дальнейшего анализа эффективности деятельности полиции.

2. оптимизация взаимодействия со СМИ. Благоприятное взаимодействие с журналистами позволит эффективнее передавать нужную информацию в виде официальных комментариев, а также контролировать и пресекать распространение ложной информации. Целью оптимизации является ускорение процесса информационного обмена, что повысит прозрачность работы ведомства. Проведение личных встреч с представителями СМИ поможет обеим сторонам расширить свои профессиональные навыки, научиться слышать и понимать друг друга, а также создаст более благоприятную почву для дальнейших взаимоотношений.

3. более открытое взаимодействие со СМИ. В большинстве случаев коллегии СМИ приходится самим запрашивать информацию по тому или иному происшествию, что, во-первых, дает большой временной разрыв между новостью и комментарием ведомства, а, во-вторых, дает возможность СМИ выставить новость в негативном для МВД ключе, либо же просто распространить неверную информацию. Подразделение пресс-служба, чтобы избежать негатива, должно быть инициатором большинства контактов в редакциях. Требуется наладить постоянство во взаимодействии, создавать информационный фон.

4. ограниченность контакта с представителями пресс-службы. Из-за ограниченности взаимодействия, связанной с временем работы подразделения, аудитория и журналисты не имеют возможности получать комментарии сразу же, как появляется необходимость в них. Для оптимизации сотрудничества необходимо ввести функцию онлайн-консультанта на Интернет-площадках или возможность мгновенных сообщений. Таким образом это поможет эффективнее коммуницировать с аудиторией и сделать Интернет-ресурсы более востребованными.

5. улучшение работы подразделения в социальных сетях и создание более эксклюзивного контента для социальных сетей. Социальные сети дают возможность прямого контакта с аудиторией, более легкого анализа общественного мнения и быстрого распространения нужной информации. Создание эксклюзивного и интересного контента поспособствует привлечению новой, более молодой аудитории, что повысит уровень ее осведомленности о деятельности полиции и увеличит процент доверия к действиям сотрудников.

6. проведение информационно-аналитической работы. Мониторинг СМИ позволит быстро реагировать на кризисные ситуации, анализировать реакцию населения на действия сотрудников полиции и проводить оценку работы собственного подразделения. Также, мониторинг СМИ даст возможность выстраивания верной медиастратегии с учетом позиций тех или иных изданий.

7. внедрение современных технологий. Использование современных средств коммуникации и автоматизации процессов позволяет анализировать данные с большей легкостью, что, в свою очередь, способствует повышению эффективности работы.

8. создание механизма обратной связи. Возможность быстрой обратной связи поможет оперативнее реагировать на обращения, комментарии, предложения и замечания. Механизм поможет быстрее осуществлять антикризисные коммуникации, что, в свою очередь, повысит лояльность и вовлеченность аудитории.

9. увеличение количества мероприятий. Стихийные мероприятия являются способом донесения до населения нужной информации путем личного контакта. Организация мероприятий станет ключевым фактором в повышении доверия аудитории к деятельности как пресс-службы, так и системы МВД в целом, увеличит процент лояльности, улучшим имидж ведомства.

Необходимо отметить, что аккредитованные журналисты должны иметь доступ на все мероприятия, проводимые ведомством. Присутствие

журналистов поможет донести до общественности результаты работы полиции более эффективными способами.

10. распространение печатных материалов. Печатные источники информации, например, газета, поможет излагать свои позиции и распространять информацию, имеющую большое значение для достижения конкретных целей. С помощью печатных материалов можно как распространять информацию для определенной группы населения, так и получать обратную связь.

11. использование радиоканалов. Радио служит, в первую очередь, для передачи коротких, емких, но информативных сообщений, что, как раз, и требуется пресс-службе. Хотя возможности радио сильно ограничены из-за отсутствия изображения и невозможности использования всех приемов для воздействия на аудиторию, эффективность данного канала коммуникации достаточно высока.

В заключении работы автором излагаются основные выводы, практические рекомендации для более эффективной деятельности пресс-службы. Данное исследование позволяет сделать вывод о необходимости понимания важности работы подразделения, обеспечивающего положительный имидж структуры ведомства ГУ МВД России по Саратовской области.