

СЕТЬ ТАКОЕ ДЕЛО

СБЫЛИСЬ СКЕПТИЧЕСКИЕ ПРОГНОЗЫ О ТОМ, ЧЕМ ЗАКОНЧИТСЯ ПРОШЛОГОДНЕЕ ПОНУЖДЕНИЕ БАШКИРСКИХ ЧИНОВНИКОВ РЕГИСТРИРОВАТЬСЯ И ОБЩАТЬСЯ С НАСЕЛЕНИЕМ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ. ОЖИДАНИЯ, ЧТО СЕТИ СТАНУТ ЭФФЕКТИВНЫМ КАНАЛОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЛАСТИ И ГРАЖДАН, НЕ ОПРАВДАЛИСЬ. БОЛЬШИНСТВО ЧИНОВНИКОВ ОСТАЮТСЯ НЕ ИНТЕРЕСНЫ АУДИТОРИИ, ТАК КАК НЕ УШЛИ ДАЛЬШЕ РЕГИСТРАЦИИ АККАУНТОВ, ПЕРЕДАВ ИХ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПОДЧИНЕННЫМ. НО ЕСТЬ И ПЛЮСЫ: ЕСЛИ ТЫ ПОПУЛЯРНЫЙ БЛОГЕР ИЛИ ЖУРНАЛИСТ, ШАНСОВ ЛЕЧЬ В БОЛЬНИЦУ, ОТРЕМОНТИРОВАТЬ ПОДЪЕЗД ИЛИ ПОПАСТЬ НА ПРИЕМ К ЧИНОВНИКУ СТАЛО БОЛЬШЕ. СООБЩЕНИЯ ТАКИХ ИНТЕРНЕТ-ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЛУЧШЕ ИНДЕКСИРУЮТСЯ В СИСТЕМЕ «ИНЦИДЕНТ-МЕНЕДЖМЕНТ», ЗА РАБОТУ С КОТОРОЙ ГЛАВАМ МУНИЦИПАЛИТЕТОВ И ВЕДОМСТВ ЕЖЕМЕСЯЧНО ВЫСТАВЛЯЮТ ОЦЕНКИ.

БУЛАТ БАШИРОВ

РОВНО ГОД прошел с начала новой волны интернетизации башкирских чиновников, запущенной главой региона Радием Хабировым — активным пользователем социальных сетей. Сегодня в Башкирии трудно найти муниципалитет или его главу администрации, который не имел бы аккаунта в социальной сети.

Господин Хабиров осенью 2018 года, отдавая чиновникам команду регистрироваться в соцсетях, преследовал две цели: «выстроить диалог между обществом и местной властью» и «оперативно реагировать на обращения жителей». Однако, по наблюдению журналистов, эйфория интернет-пользователей после массовой регистрации чиновников в сетях в Facebook и «В контакте» быстро пошла на убыль. Большинство из них не продвинулись дальше того, чтобы завести аккаунты, поддержку которых передали пресс-службам.

«Мне вообще кажется, что большинство чиновников в соцсетях — это мертвые души, — говорит главный редактор портала «Медиакорсеть» Лилия Ключковская. — Им поступило распоряжение создать образ в интернете, и они его исполнили. При этом главного — для чего они здесь — так и не поняли».

СОТРУДНИКИ нескольких министерств, опрошенные Guide, подтвердили, что пресс-службы ведут и персональные страницы чиновников в сетях, и официальные аккаунты. «Не все руководители умеют это делать сами, не все умеют понятно или оригинально излагать мысли. Поэтому приходится делать за них. Мы пишем посты, отвечаем на запросы пользователей», — рассказал сотрудник одного из ведомств, посетовав, что работа с соцсетями занимает так много времени, что не остается на основную, например, отвечать на запросы СМИ.

Пресс-службам дана установка не упускать вопросы, поступающие в сети во время прямых эфиров с чиновниками, онлайн-трансляций заседаний правительства и мэрии Уфы. «Там мы обязаны реагировать на сообщения моментально. В остальное время вопросы нам присылают по системе „Инцидент менеджмент“», — сообщил сотрудник другого министерства.

ЖУРНАЛИСТЫ заметили также, что все пресс-службы бдительно следят за аккаунтом самого Радия Хабирова, который, имея 15,5 тыс. подписчиков в Facebook, 162 тыс. подписчиков в «В контакте» и 402 тыс. в Instagram, продолжает периодически публиковать посты, а иногда по несколько в день, но практически никогда не отвечает на комментарии и обращения. За него это делают сотрудники пресс-служб администраций, министерств и ведомств, как правило, сообщая комментатору, что его обращение принято в работу.

ПЕРВЫЙ вице-премьер республики Андрей Назаров после назначения в кабмин не стал менять аккаунт и даже до сих пор не поменял на своей странице в сети Facebook должность сопредседателя «Деловой России». Однако стилистика его постов заметно поменялась. В прошлом остались фотографии господина Назарова верхом на олдскульном Harley и посты-признания в любви к голливудской звезде Микки Рурку. Теперь его сообщения изобилуют фотографиями с заседаний и глаголами «проверил»,



«вручил», «подвели итоги». На комментарии своих читателей вице-премьер не реагирует.

Об официальной странице в сети Facebook главы администрации Радия Хабирова — Александра Сидякина — достаточно заметить, что в последний раз она обновлялась в августе. Реже стал появляться в сетях глава минздрава Максим Забелин. Он же практически перестал отвечать на комментарии к своим постам, но это периодически делает его пресс-служба.

НА СТРАНИЦАХ главы администрации Уфы Ульфата Мустафина в основном публикуются пресс-релизы. Зная манеру речи сити-менеджера, мало кто из интернет-пользователей сомневается, что господин Мустафин сам посты не пишет.

«Раньше кого не заметишь, мигом отвечали. А сейчас хоть упишись — нет реакции. Вероятно, на первых порах, боялись гнева главы республики, а теперь адаптировались», — комментирует вопрос об иммунитете чиновников к критическим публикациям в соцсетях известный блогер Владимир Кобзев.

Среди страниц глав районных администраций Уфы «живым» выглядит только аккаунт главы Советского района Рустема Рахматуллина. Бывает, чиновник даже отвечает на вопросы.

Пожалуй, единственным городским чиновником, вступающим в дискуссии, является вице-мэр по социальным вопросам Алина Сулейманова. Но надо понимать, что госпожа Сулейманова — журналист со стажем и в прошлом — глава муниципального телеканала «Вся Уфа».

ВИЦЕ-ПРЕМЬЕР Лена Иванова, по ее собственному признанию, пишет в социальных сетях свободное время — «будь то дорога на работу или ожидание в аэропорту». «Это удобно для всех: для читателей — не сухая официальная информация, а для меня лично получение обратной связи. Вообще, социальные сети — шикарный инструмент для

взаимодействия с людьми, даже несмотря на то, что там много троллей». Отказ большинства своих коллег в правительстве работать в сетях госпожа Иванова объясняет философски: «Кому-то нравится открывать свои мысли, кто-то категорически не любит этого делать. И это нормально».

АКТИВНЫЙ пользователь сетей — глава администрации Куюргазинского района Юлай Ильясов. Он не прочь сфотографироваться с местными спортсменами, ветеранами, выложить фоторепортаж с выставки. Чиновник признается, что ведет аккаунт «50 на 50» с пресс-службой. «Писать стараюсь самостоятельно, но не всегда на это хватает времени», — отмечает он. «Курс на открытость и общение, наверно, не всем по вкусу, но они вынуждены эту установку выполнять. А мне, как вы поняли, самому нравится. Поэтому, когда сверху установку дали, я с радостью взял под козырек», — сообщил господин Ильясов.

НОВУ-ХАУ новой команды управленцев стало введение в Башкирии системы мониторинга социальных сетей «Инцидент-менеджмент», разработанной компанией «Медиа-логия». «Инцидент» следит за активностью пользователей в социальных сетях Facebook, Instagram, Twitter, «В контакте» и «Одноклассники», объединяет запросы по актуальности и массовости, предоставляет региональному администратору статистику, которая позже перенаправляется профильным ведомствам и администрациям. Чем горячее обсуждается тема, тем больше шансов, что она попадет в мониторинг «Инцидента». Поэтому больше всего шансов привлечь внимание к проблеме у аккаунтов с большим числом подписчиков, например, у популярных блогеров.

Скорость реагирования на жалобы, поступившие в «Инцидент-менеджмент», является одним из критериев ежемесячной оценки муниципальных администраций.

С НАЧАЛА запуска системы мониторинга она зарегистрировала 77,19 тыс. обращений интернет-пользовате-

лей, из которых удовлетворена 74,83 тыс. обращений. Для сравнения: в систему электронной приемной на портале «Открытая республика» с начала года поступило 44,64 тыс. обращений. И в «Инциденте», и на портале «Открытая республика» лидером по числу жалоб является сфера ЖКХ. В первой тройке обращений также вопросы благоустройства, здравоохранения.

Юлай Ильясов отметил, что «Инцидент-менеджмент» позволяет муниципальным чиновникам оставаться в тонусе: «Она сокращает время реагирования на обращения граждан и увеличивает эффективность. Конечно, поначалу был завал, но мы уже научились в этой системе работать. Главное — доброжелательное общение с населением».

Но не все чиновники успевают засвидетельствовать свою готовность к такому диалогу. Так, в ноябре шквал публикаций в соцсетях об установленных в Хайбуллинском районе дорогих пластиковых остановках стал причиной отставки главы этого района Раила Ибрагимова. Дискуссию вокруг этой новости попала в «Инцидент-менеджмент», а оттуда — в доклад Радия Хабирова.

Председатель совета директоров ИА «Башинформ», один из инициаторов внедрения «Инцидент-менеджмента» в республике Ростислав Мурзагулов отмечает, задача системы мониторинга не только узнать о проблемах, но и как можно быстрее их решить: «При этом обрабатываются, конечно, и письменные обращения в приемную главы. Просто в соцсетях совсем другие масштабы: они позволяют видеть полную картину о ситуации в республике в режиме онлайн».

«Сейчас около 30–40% чиновников столкнулись с тем, что они не реагируют на обращения в сетях, не объясняют своих действий, но на них формируется устойчивая негативная реакция, — отмечает политолог Сергей Маркелов. — К сожалению, общению в сетях можно научиться только с опытом. Чиновников к этому не готовят, а многие из них на службе теряют навыки простой, понятной, человеческой коммуникации с окружающим миром». ■