



ПРЕСС-СЛУЖБА:

**ТЕХНОЛОГИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

Абыкеева А.Б., Алишева Н.И.

Бишкек – 2022

УДК
ББК
А

Авторы: **Абыкеева Асель Замирбековна, Алишева Надежда Ивановна**

Пресс-служба: технология взаимодействия и перспективы развития/ А.Б. Абыкеева, Н.И. Алишева; Общественный фонд «Институт Медиа Полиси». – Бишкек, 2022 – 48 с.

ISBN

Настоящее издание подготовлено для пресс-служб государственных органов, где рассматриваются основные проблемы, влияющие на технологию взаимодействия пресс-служб с ветвями власти, гражданским обществом и СМИ. Были проанализированы различные пути решений по выявленным проблемам и сформулированы перспективы развития института пресс-службы в Кыргызской Республике.

В рамках реализации проекта «Клуб пресс-служб: расширение возможностей государственных пресс-служб» Институт Медиа Полиси провел исследование государственных пресс-служб министерств, ведомств и их подведомственных учреждений, а также предприятий с государственной долей участия; систематизировал их ресурсную, техническую и правовую базу. В частности, задача исследования состояла в том, чтобы собрать и всесторонне проанализировать информацию о принципах и организационной структуре государственных пресс-служб: формах и методах их взаимодействия с общественностью, СМИ и другими органами государственной власти; проблемных вопросах подготовки специалистов и материально-технической оснащенности пресс-служб, которые напрямую влияют на эффективность их деятельности. Фото и видеоотчеты выездных туров размещены на сайте Института Медиа Полиси – <https://media.kg/wp-content/uploads/2022/11/press-tury-dlya-press-sekretarej-gosudarstvennyh-organov.pdf>.

В основу данного издания легла вся информация, полученная в ходе проведения личных интервью с руководителями министерств, представителями пресс-служб и опросов специалистов, исполняющих обязанности пресс-секретаря. Ключевое внимание уделяется вопросам статуса пресс-секретаря, материально-технической оснащенности и рабочим процессам пресс-служб.

Выводы и рекомендации, изложенные в данном издании, специалисты пресс-служб смогут применять в своей повседневной деятельности. При этом в руководстве не предлагаются окончательные решения вопросов по организации эффективной деятельности пресс-службы и технологии взаимодействия. Настоящее руководство носит исключительно образовательный и рекомендательный характер.

Публикация может быть полезной для пресс-секретарей, специалистов государственных пресс-служб, руководителей государственных органов, курирующих деятельность пресс-служб, медиа-консультантов государственных структур, студентов вузов факультетов массовых коммуникаций, связей с общественностью и журналистики, а также для других пользователей.

Все конструктивные замечания и предложения по совершенствованию структуры и текста предлагаемого руководства будут положительно восприняты и учтены в последующих работах. Отзывы можно направить на электронный адрес: mpi@media.kg ОФ «Институт Медиа Полиси».

© Все права защищены. При использовании материалов ссылки на издание обязательны.

© Данное издание подготовлено Общественным фондом «Институт Медиа Полиси» благодаря финансовой поддержке Посольства США в Кыргызской Республике. Любые мнения, выводы, заключения или рекомендации, выраженные в данном издании, принадлежат авторам и не обязательно отражают точку зрения Посольства США.

А
ISBN

УДК
ББК

© Абыкеева А.З., Алишева Н.И., 2022
© ОФ «Институт Медиа Полиси», 2022

Бишкек-2022

ПРЕСС-СЛУЖБА:
технология взаимодействия
и перспективы развития

Содержание

Введение	4
Часть I. Структура и принципы организации государственных пресс-служб	
<i>Глава 1. Профессия – пресс-секретарь государственного органа</i>	5
<i>Глава 2. Формы и методы работы со СМИ, населением страны и другими государственными пресс-службами</i>	10
<i>Глава 3. Организация работы пресс-службы</i>	16
Часть II. Анализ деятельности пресс-служб в государственных органах Кыргызской Республики	
<i>Глава 1. Проблемы в деятельности государственных пресс-служб</i>	21
<i>Глава 2. Проблемы взаимодействия со СМИ</i>	27
<i>Глава 3. Пути совершенствования деятельности пресс-служб и рекомендации</i>	31
Часть III. Заключение	43
Часть IV. Приложения	
<i>Приложение 1. Опрос представителей СМИ</i>	44
<i>Приложение 2. Опрос участников выездных пресс-туров медиа-ширине</i>	45
<i>Приложение 3. Опрос специалистов-пресс-служб государственных органов</i>	46

Введение

Сегодня пресс-служба играет ключевую роль в формировании и продвижении информационной политики государства. Постоянное обеспечение информацией и поддержание информационных процессов между всеми ветвями власти, различными административно-территориальными и национальными образованиями, а также между гражданским обществом, средствами массовой информации и государственной властью является неотъемлемой частью в реализации устойчивого государственного развития.

При этом современная ситуация в Кыргызстане такова, что требует комплексного подхода в реализации информационной политики и соответственно качественной трансформации в работе пресс-служб и формировании устойчивого института пресс-службы.

В настоящее время активное гражданское общество страны нуждается в оперативной и транспарентной информации о деятельности государственных органов. И данную потребность необходимо удовлетворять посредством эффективной работы пресс-служб. Здесь необходима кардинальная трансформация института пресс-служб, так как закрытость государственных органов в цифровую эпоху невозможна, а отсутствие взаимодействия с общественностью способствует распространению недостоверной информации, что вызывает рост недоверия граждан к принимаемым решениям государства.

Основными **причинами** по-прежнему остаются:

- *недостаточное финансирование деятельности пресс-служб;*
- *отсутствие четко прописанных документов, регламентирующих деятельность современных пресс-служб в государственном учреждении;*
- *недостаток квалифицированных кадров, когда на позицию пресс-секретаря назначаются сотрудники другого профиля;*
- *отсутствие необходимой материальной и технической базы;*
- *необходимость в повышении статуса пресс-секретаря до уровня высшей категории, предоставив больше свободы действий для оперативной работы, поскольку от их деятельности зависит имидж всего государственного ведомства;*
- *ограниченность человеческих ресурсов, когда в составе пресс-службы целого ведомства в штате состоит всего 1 сотрудник;*
- *неурегулированность рабочей нагрузки, влияющей на оперативность и качество предоставляемой информации. И все потому, что большинство пресс-секретарей вынуждены работать в режиме многозадачности и выполнять одновременно несколько функций;*
- *несоразмерность оплаты за превышение установленной продолжительности рабочего времени, когда рабочий график нарушается, а переработки не оплачиваются. Все это приводит к физическому, эмоциональному и психическому выгоранию сотрудников пресс-службы.*

В целях рассмотрения перспектив развития пресс-службы и ее качественного преобразования Институт Медиа Полиси провел анализ ресурсной, технической и правовой базы следующих пресс-служб:

- *Государственная ипотечная компания;*
- *Открытое акционерное общество «Кыргызтелеком»;*
- *Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики;*
- *Международный аэропорт «Манас»;*
- *Министерство образования и науки Кыргызской Республики;*
- *Министерство финансов Кыргызской Республики;*
- *Министерство юстиции Кыргызской Республики;*
- *Закрытое акционерное общество «Альфа Телеком» (MegaCom);*
- *Фонд обязательного медицинского страхования при Министерстве здравоохранения Кыргызской Республики.*

По итогам полученных данных при исследовании деятельности пресс-служб во время выездных туров, личных интервью и общей ситуации в республике Институт Медиа Полиси подготовил настоящее издание и предложил свои рекомендации по улучшению деятельности пресс-служб в государственных органах.

Часть I. Структура и принципы организации государственных пресс-служб

Глава 1.

Профессия – пресс-секретарь государственного органа

В круг обязанностей пресс-секретаря государственных органов Кыргызстана входит большой спектр задач, начиная от предоставления ответов населению и обработки запросов со стороны СМИ и заканчивая организацией корпоративных мероприятий для коллектива. Пресс-секретарь занимает ключевую роль в формировании и поддержании имиджа государственного органа и управляет информационным полем организации.

В настоящее время в Кыргызстане насчитывается 16 министерств, 1 комитет, 4 агентства и один фонд - все эти государственные органы представляют правительство, а еще у каждого министерства и ведомства в подчинении находятся более 90 подведомственных учреждений, и на это количество юридических лиц – всего лишь 100 пресс-секретарей по всей республике¹. При этом штат целого министерства, как правило, ограничен лишь одной штатной единицей – одного пресс-секретаря, в то время как во многих подведомственных организациях эта должность и вовсе отсутствует.

Пример:

В Министерстве образования и науки Кыргызской Республики в штате всего лишь одна единица специалиста, на которую был принят пресс-секретарь. Для сведения: министерство курирует 6000 учебных учреждений, 2200 школ, огромное количество научно-исследовательских учреждений и институтов. Безусловно, при таком объеме ответить на все вопросы экспертов и общественности, например, по глобальной реформе в сфере образования один пресс-секретарь физически не сможет².

Ввиду отсутствия специалистов по связям с общественностью и СМИ подведомственные организации госорганов очень часто испытывают значительные трудности в донесении информации о деятельности своего ведомства.

Пример:

Подведомственная организация – Служба регулирования и надзора за финансовым рынком при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики пользуется интересом со стороны общественности. Но в его штате отсутствует должность пресс-секретаря. Подобная же ситуация существует у Фонда по управлению государственным имуществом при Кабинете министров Кыргызской Республики (ФУГИ) и в ряде других госучреждений³.

¹ По информации Администрации Президента КР. Доступно на сайте: <https://www.gov.kg/ru/gov/s/2>

² Интервью при опросе пресс-секретаря Министерства образования и науки КР

³ Информация из Анкеты для пресс-секретарей государственных органов (о проблемах деятельности)

Чтобы наглядно представить весь объем работы и информации, с которой вынужден справляться пресс-секретарь, достаточно привести в качестве примера сферы и направления деятельности Министерства сельского хозяйства КР (см. табл. 1).

Таблица 1. Подведомственные учреждения Министерства сельского хозяйства Кыргызской Республики (по направлениям деятельности)

Министерство сельского хозяйства КР	1. Департамент рыбного хозяйства
	2. Департамент химизации, защиты и карантина растений
	3. Департамент по экспертизе сельскохозяйственных культур
	4. Департамент органического сельского хозяйства
	5. Департамент механизации, инновационных технологий и кооперации сельского хозяйства
	6. Департамент пастбищ и племенного животноводства
	7. Департамент по регистрации и сертификации ветеринарных лекарственных средств и кормовых добавок
Подведомственные учреждения	1. Кыргызский научно-исследовательский институт животноводства и пастбищ
	2. Кыргызский научно-исследовательский институт земледелия
	3. Служба водных ресурсов
	4. Лесная служба
	5. Служба земельных ресурсов
	6. Служба по земельному и водному надзору

При всей значимости деятельности сегодня роль пресс-службы и пресс-секретарей в государственных органах Кыргызстана сводится в основном к работе со СМИ. В то же время деятельность пресс-секретаря требует тесной коммуникации с другими целевыми аудиториями – в первую очередь с общественностью и различными ветвями власти, многочисленными партнерами, а с развитием технологий еще и с интернет-пользователями, которые не обязательно находятся на территории страны. Все эти вопросы были отражены в ходе анкетирования участников опроса. Результаты ответов указаны ниже (см. графики 1 и 2).

График 1. Основные группы взаимодействия

Основные целевые группы с кем чаще взаимодействует Ваша пресс-служба?

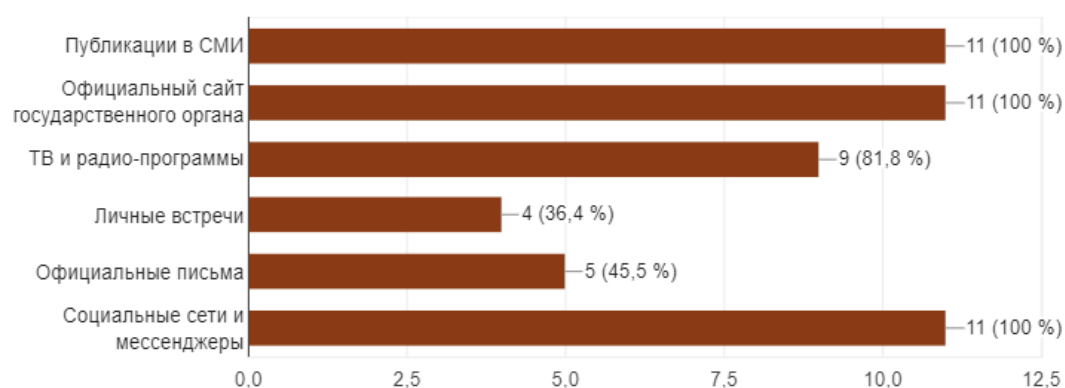


Работа пресс-секретаря заключается в умении донести важную информацию и выстроить коммуникации с различными аудиториями. К тому же каждый раз увеличивается количество площадок, посредством которых пресс-секретарь коммуницирует с аудиториями, – это телевидение, радио, социальные сети, сайты, мессенджеры и т.д. Взаимодействие пресс-службы со СМИ строится на предоставлении постоянного потока новостной информации, т.е. фоновой информации. Эта информация может заключаться в информационных письмах, PR материалах, пресс-релизах и т.д. Ниже указаны ответы опрошенных специалистов.

График 2. Каналы взаимодействия пресс-службы

Каналы взаимодействия с целевыми группами?

11 ответов



Кроме того, задачи специалиста могут изменяться в зависимости от социально-политической обстановки в стране, характера конфликтных ситуаций, стратегии политической власти. Поэтому одной из важнейших задач специалиста пресс-службы является умение управлять возникшей кризисной ситуацией.

Сложность в определении функций пресс-секретаря государственного органа заключается в том, что для Кыргызстана это относительно новая профессия, потребность в которой появилась при переходе страны к рыночной экономике в 90-х годах. Первоначально она была связана исключительно с политикой и продвижением кандидатов

в депутаты и партий в законодательный орган страны, тогда как за рубежом эта профессия довольно давно популярна и востребована во всех отраслях.

В настоящее время основные виды и задачи деятельности пресс-службы или пресс-секретаря определяются исходя из сферы деятельности того или иного органа государственного управления.

Таблица 2. Основные виды деятельности, которые реализует пресс-служба

1.	<i>Подготовка: – информационных материалов для СМИ; – комментариев и заявлений в СМИ; – отчетов; – информационных материалов для сайта</i>
2.	<i>Мониторинг СМИ</i>
3.	<i>Проведение брифингов и пресс-конференций</i>
4.	<i>Взаимодействие со СМИ и общественными организациями</i>
5.	<i>Планирование и организация информационной работы подразделения</i>
6.	<i>Создание информационных поводов</i>
7.	<i>Ведение делопроизводства</i>

В связи с многократным увеличением объема работы и многозадачностью деятельности пресс-служб пресс-секретарь выполняет различные функции. Самостоятельно каждая из этих функций представляет собой обширный фронт работы, разделенный на следующие блоки:

- *организационный;*
- *документационный;*
- *аналитический.*

В задачи **организационной функции** (формирование и логистика) входит:

- *подготовка пресс-конференций, брифингов, презентаций и других мероприятий с участием СМИ;*
- *создание пресс-пакета для журналистов;*
- *организация выступлений руководителя государственного органа в СМИ, социальных сетях или мероприятиях;*
- *отправка телеграмм и открыток;*
- *подписка и отписка на периодические издания, обновление базы данных СМИ;*
- *открытие и определение информационных площадок для размещения материалов;*
- *наполнение информацией каналов коммуникации;*
- *администрирование корпоративного сайта и порталов организации.*

В задачи **документационной функции** (сбор информации, обработка, оформление, распространение и архив) входят:

- *написание материалов (статьи, интервью, аналитика) для размещения в СМИ;*

- подготовка речей выступления для руководителя или представителя организации;
- предоставление ответов на запросы общественности, поступающие через письма-обращения, жалобы и обращения посредством горячей линии;
- предоставление ответов на запросы общественности, поступающие через социальные сети, официальный сайт государственного учреждения и другие каналы коммуникации;
- обработка данных и предоставление ответов на запросы журналистов;
- обозначение официальной позиции государственного учреждения;
- сбор и обработка информации для представления ее общественности;
- мониторинг и поиск информации для ее дальнейшего использования и выводов;
- предоставление отчетных данных.

Немаловажной функцией, о которой не так часто вспоминают специалисты государственных пресс-служб, считается **аналитическая**, когда специалист от рядового исполнителя переходит к роли инициатора или поручителя процесса. Он осуществляет обратную связь в коммуникационном процессе.

- анализ, рекомендации, мониторинг;
- участвует в планировании, разработке и реализации информационной политики органа государственного управления;
- инициирует создание коммуникационной стратегии;
- планирует круг лиц, участвующих в освещении и продвижении организации;
- отслеживает отзывы и реакции на информацию, относящуюся к госоргану;
- определяет действия во время кризисной ситуации и руководит процессом.

Пример:

По утверждению эксперта по вопросам президентской системы правления Стивена Хесса, 50 процентов времени официального представителя по связям с прессой на федеральном уровне США обычно занимают ответы на вопросы журналистов; 25 процентов времени уходит на дела ведомства и на то, чтобы быть в курсе событий и еще 25 процентов – на подготовку материалов и мероприятий ⁴.

В основе реализации любой из функций пресс-секретаря и пресс-службы лежит процесс коммуникации. При обмене информацией происходит формирование определенного образа (имиджа), устанавливается взаимодействие с группами общества. Поэтому в деятельности пресс-службы все функции важны к применению. Это позволяет правильно выстроить взаимодействие со СМИ и обществом, определить выбор стратегии, креативно подать информацию для СМИ, а также создать такое событие, которое послужит информационным поводом и новостью для журналистских статей. Пресс-секретарь задает тон и направляет его в информационное русло.

Поэтому при утверждении кандидата на должность пресс-секретаря важно учитывать и оценивать такие критерии:

- профессиональные качества;
- умение оперативно реагировать на обоснованную и необоснованную критику деятельности госоргана для предотвращения возникновения стратегических кризисных ситуаций;
- опыт работы;
- умение коммуницировать с людьми и выступать на публике;
- предоставлять достоверную информацию;

⁴ The Government/Press Connection: Press Officers and Their Offices (Newswork) First Edition by Stephen Hess. Доступно на сайте: [https://www.amazon.com/Government-Press-Connection-Officers - Newswork/dp/0815735960](https://www.amazon.com/Government-Press-Connection-Officers-Newswork/dp/0815735960)

➤ *противостоять информационным атакам.*

Таким образом, для государственных органов создание пресс-служб выгодно с той точки зрения, что они позволяют им повысить имидж и на высоком профессиональном уровне проинформировать прессу об их деятельности. Кроме того, пресс-служба в какой-то мере отражает направленность информационной политики государства, поскольку СМИ рассматривают пресс-службу в качестве официального представителя государства, а также как посредника во взаимоотношениях с различными органами власти.

Глава 2.

Формы и методы работы со СМИ, населением страны и другими государственными пресс-службами

Пресс-служба в своей деятельности руководствуется Конституцией Кыргызской Республики, законами Кыргызской Республики «О средствах массовой информации», «О защите профессиональной деятельности журналиста», «О гарантиях и свободе доступа к информации», «О доступе к информации, находящейся в ведении государственных органов и органов местного самоуправления КР», подзаконными актами об отраслевом министерстве и ведомстве, а также принятым Положением о пресс-службе государственного органа⁵.

Главная задача пресс-службы – **создание позитивного имиджа** государственного органа, обеспечение информацией граждан Кыргызстана и продвижение информационной политики государства.

Полнота и оперативность информации полностью зависит от пресс-службы государственного органа, поэтому для ее обеспечения необходимо определить базу СМИ, с которыми будет работать государственный орган на постоянной основе, и рассмотреть основные критерии (см. табл. 3).

Таблица 3. – Основные критерии

Формат освещения	Охват	Язык освещения	Принадлежность СМИ	Площадка
<i>Видео/Аудио/ Печать Статья Прямой эфир Пост</i>	<i>Республиканский (на весь Кыргызстан) Региональный (определенный регион)</i>	<i>Русский Кыргызский Русский + Кыргызский Иностраннный язык</i>	<i>Государственное СМИ Частное, независимое</i>	<i>ТВ Радио Интернет</i>

При работе со СМИ большое значение имеют перечисленные критерии, так как в зависимости от информационного материала для лучшего освещения и донесения

⁵ Все законодательные акты доступны на сайте Министерства юстиции Кыргызской Республики

информации необходимо учитывать и подбирать СМИ. Иначе информация, возможно, не будет донесена до целевой аудитории либо же донесена не до той аудитории.

Пример:

Министерство образования и науки Кыргызской Республики планирует донести до общественности информацию о нововведениях в Законе КР «О статусе учителя». Учитывая, что образование в Кыргызстане представлено большим количеством государственных и частных структур, то охват информации должен быть максимально широким.

Одной пресс-конференции для госканалов будет недостаточно. Необходимо продумать медиа-план и подготовить материалы для разных целевых аудиторий: учителей, образовательных учреждений, родителей. Обязательно задействовать максимальное количество площадок и языков освещения. Возможно даже подготовить материал на иностранных языках. Даже если ранее министерство не сотрудничало с независимыми СМИ необходимо связаться с ними и предоставить им полную информацию, иначе она может быть преподнесена другим образом.

При этом пресс-служба должна постоянно следить, оценивать и обновлять базу данных СМИ, пересматривать критерии, по которым они сотрудничают с тем или иным СМИ. Учитывая, что потребители информации требовательно относятся к распространяемой информации и сами определяют уровень доверия к тому или иному СМИ, т.е. смысл проводить SWOT-анализ и на его основе выбирать вариант сотрудничества (см. табл. 4).

Таблица 4. – SWOT-анализ

S (сильные стороны)	W (слабые стороны)	O (возможности)	T (угрозы)
<ul style="list-style-type: none"> – большая аудитория (сайт + соцсети) – многообразие информации – авторские материалы – качественный визуальный контент 	<ul style="list-style-type: none"> – однообразие контента – нет собственных материалов – однобокая подача материала – низкая вовлеченность читателей 	<ul style="list-style-type: none"> – освоение новых форматов материала – открытие новых площадок – мультязычность 	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие финансирования – изоляция от части целевой аудитории

Для эффективного взаимодействия со СМИ необходимо выстроить доверительные отношения и понимать, в чем заключается интерес каждого конкретного СМИ, поскольку редакционная политика у всех может быть разной. При этом пресс-службе необходимо обращать внимание на:

- актуальность информации (новостной повод, который будет интересен СМИ, обязательное наличие новизны);
- оперативность информации (определить перечень СМИ, которые будут получать информацию от пресс-служб в первую очередь, а потом уже делать рассылки на всех);
- эксклюзивность информации (выбрать СМИ, которым будет предоставляться информация на эксклюзивной основе).

Кроме этого, в контентной части следует задуматься о другом варианте взаимодействия. Можно экспериментировать и с форматами сотрудничества:

- пресс-конференции;
- брифинги;
- пресс-ланчи;
- медиа-обзоры;
- совместные партнерские проекты;
- премии;
- прямые эфиры в социальных сетях;
- социальные эксперименты;
- события для СМИ (тренинги, конференции);
- рейтинги и конкурсы.

Пример:

Министерство иностранных дел Кыргызской Республики совместно с информационным порталом «АКИpress» запускает совместный проект, в рамках которого освещают успешную деятельность кыргызстанцев за рубежом и параллельно рассказывают о деятельности зарубежных посольств в сфере оказания поддержки соотечественникам.

Ключевая задача пресс-службы – создать из информации новость или сенсацию/ особое событие для СМИ, чтобы у них появилась заинтересованность ее прочитать и разместить на своих страницах.

Ценное правило:

- История (в каждой новости важна история и степень ее влияния на других людей).
- Интересные цифры и данные (из любой информации можно создать цифровые данные и тем самым значительно усилить текст).
- Акцент (для создания сенсации необходимо из новости выделить уникальный акцент из определенной информации и только ее предоставить СМИ).
- Подогрев (для «подогрева» заинтересованности СМИ можно прибегнуть к предварительному распространению информации в социальных сетях и на других площадках).

Заключительный этап работы со СМИ – оценка результатов взаимодействия, которая помогает оценить эффективность работы пресс-службы.

Критерии оценки (см. табл. 5) могут быть представлены следующим образом:

Таблица 5. Критерии оценки

<i>Кол- во публикаций, размещенных в СМИ</i>	<i>Кол-во задействованных площадок</i>	<i>Кол-во упоминаний</i>	<i>Обратная связь</i>
<i>Список СМИ, которые разместили публикацию и их охваты</i>	<i>Площадки СМИ, на которых размещены материалы (сайт, социальные сети и др.)</i>	<i>Упоминания наименования госоргана + определение тональности (в положительном или отрицательном ключе)</i>	<i>Реакция, количество комментариев, телефонных звонков, писем, вопросов, увеличение использования услуг и др.</i>

При взаимодействии с другими государственными органами тоже необходимо выстроить эффективную коммуникацию, оперативно обрабатывать запросы и создавать внутренние площадки для взаимодействия в таком формате:

- *внутренний портал;*
- *внутренние рассылки;*
- *внутренние мероприятия.*

В современных реалиях государственный орган не сможет быть закрытым от общества, поэтому задача пресс-службы обеспечить эффективную коммуникацию с общественностью. Эту деятельность необходимо активно освещать.

Основные площадки, курируемые пресс-службами:

- *дни приема;*
- *письма в адрес учреждения;*
- *формы обратной связи на сайте организации;*
- *специализированные e-mail адреса;*
- *почтовые ящики;*
- *социальные сети.*

В последнее время набирают обороты социальные сети, посредством которых граждане обращаются к тому или иному госоргану для решения своих ситуаций.

Таким образом, пресс-служба помогает реализовывать гражданам ключевое право на доступ к информации. Это увеличивает осведомленность граждан о деятельности государственных структур и расширяет общественную поддержку, а также позволяет снизить степень недовольства граждан (см. табл. 6).

Таблица 6. Индекс доверия населения за второе полугодие 2021 года (баллов)

<i>Показатель</i>	<i>КР</i>	<i>Баткенская область</i>	<i>Джалал-Абадская область</i>	<i>Иссык-Кульская область</i>	<i>Нарынская область</i>	<i>Ошская область</i>	<i>Таласская область</i>	<i>Чуйская область</i>	<i>Бишкек</i>	<i>Ош</i>

<i>Индекс доверия населения</i>	34,0	48,0	43,0	51,8	50,5	37,9	41,8	33,6	11,8	42,4
<i>МИД КР</i>	35,7	49,0	43,9	51,8	39,5	35,3	42,5	39,5	20,5	39,9
<i>Министерство юстиции КР</i>	29,2	38,4	45,3	49,6	34,0	33,2	35,5	21,9	10,6	37,3
<i>Министерство обороны КР</i>	40,2	54,8	45,6	57,4	58,6	49,8	56,2	46,3	12,3	51,3
<i>МВД КР</i>	25,9	37,7	38,7	44,8	37,5	34,5	27,7	20,7	0,1	47,4
<i>Министерство экономики и коммерции КР</i>	27,0	44,7	37,5	49,1	49,8	30,8	30,0	7,0	11,4	40,6
<i>Министерство финансов КР</i>	28,1	44,8	39,2	49,1	45,6	34,8	43,8	23,8	3,2	38,4
Показатель	КР	Баткенская область	Джалал-Абадская область	Иссык-Кульская область	Нарынская область	Ошская область	Таласская область	Чуйская область	Бишкек	Ош
<i>Министерство сельского хозяйства КР</i>	29,9	48,1	35,3	48,3	47,4	36,3	32,9	29,6	8,1	42,0
<i>Министерство энергетики КР</i>	32,4	46,8	36,8	53,5	50,8	38,7	38,6	29,5	12,0	44,1
<i>Министерство транспорта и коммуникаций КР</i>	27,9	41,9	33,5	44,7	40,1	36,3	20,1	29,4	13,1	17,9
<i>МЧС КР</i>	48,8	62,9	52,0	59,1	59,1	48,3	56,9	48,7	38,6	50,0
<i>Министерство образования и науки КР</i>	31,5	43,1	40,9	50,3	51,1	40,8	30,8	37,6	6,3	33,0
<i>Министерство здравоохранения КР</i>	23,5	39,8	30,3	41,7	41,6	34,4	17,9	13,8	4,4	33,4

Министерство культуры, информации, спорта и молодежной политики КР	42,7	55,9	49,5	60,4	60,1	36,0	60,7	46,7	26,6	53,2
Министерство цифрового развития КР	39,3	50,2	48,3	55,8	54,0	28,8	53,4	45,5	22,9	58,1
Министерство труда, социального обеспечения и миграции КР	32,4	49,5	44,4	48,0	51,9	34,3	51,1	31,6	7,5	48,9
Министерство природных ресурсов, экологии и технического надзора КР	24,9	43,4	39,6	46,3	51,3	31,0	26,8	28,1	4,1	31,3
Агентство по инвестициям и развитию КР	27,3	45,5	37,8	50,7	54,9	27,2	36,6	34,1	1,2	39,5

На данный момент в Кыргызстане замеряется «Индекс доверия населения»⁶ - обобщенный показатель динамики изменения массовых настроений общества, отражающий отношение населения к деятельности государственных органов и исполнительной власти, мэрий городов Бишкек и Ош, полномочных представителей Правительства Кыргызской Республики в областях и глав местных государственных администраций – акимов районов.

Согласно данной таблице самый низкий уровень доверия население выражает Министерству здравоохранения (23,5 б.), Государственному агентству архитектуры, строительства и жилищно-коммунального хозяйства (23,6 б.), Министерству природных ресурсов, экологии и технического надзора (24,9 б.), Министерству внутренних дел (25,9 б.), Министерству экономики и коммерции (27,0 б.), Агентству по инвестициям и развитию (27,3 б.), Министерству транспорта и коммуникаций (27,9 б.), Министерству финансов (28,1 б.), Министерству юстиции (29,2 б.), Министерству сельского хозяйства (29,9 б.).

Упомянутым министерствам необходимо сделать вывод об усилении информационной кампании и повышении лояльности населения путем более качественной трансляции их деятельности. Пресс-службам данных ведомств следует изучить опасения и причины недоверия граждан, на основе чего следует разработать соответствующий медиаплан по освещению деятельности.

Для госоргана важное значение имеет, если:

- 1) общественность знает, какие стоят задачи и функции перед тем или иным министерством или ведомством;
- 2) у населения отсутствуют завышенные ожидания о деятельности министерства;
- 3) аудитория знакома со всеми вызовами, с которыми сталкивается министерство при выполнении своих задач и др.

⁶ Национальный статистический комитет КР. Доступно на сайте: <http://www.stat.kg/ru/indeks-doveriya-naseleniya/>

Эти знания будут содействовать более адекватному восприятию и оценке деятельности министерства со стороны общества, а также способствовать решению проблем, стоящих перед министерством (например, в случае обоснованности требований - увеличение штатной численности министерства, увеличение бюджета министерства и др.).

Глава 3.

Организация работы пресс-службы

Деятельность пресс-службы государственных органов в Кыргызстане осуществляется согласно внутреннему положению каждого ведомства, в соответствии с Типовым положением о пресс-службе органа государственного управления Кыргызской Республики, утвержденным 15 января 2004 года. Постановлением Правительства КР⁷. Однако в течение 18 лет с момента принятия положения произошло много событий и преобразований, как в самой республике, так и в работе пресс-службы. Но это никак не отразилось на содержании устаревшего положения, ни одного изменения за все эти годы в него внесено не было. В связи с этим, действующее положение требует кардинального изменения. И соответственно все внутренние документы министерства о пресс-службе (положение, функциональные полномочия, должностные инструкции и т.д.) должны также измениться.

В действующем положении, которым должны руководствоваться все государственные пресс-службы, прописаны полномочия, основные функции, ответственность и задачи пресс-службы, но все нормы в основном направлены на работу со СМИ (организация пресс-конференций, брифингов, и подготовку фото-, видеоматериалов и т.д.). В качестве примера ниже представлен один из разделов положения – задачи пресс-службы.

Таблица 7. Выдержки из Типового положения

<p>ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ о пресс-службе органа государственного управления КР (утверждено Постановлением Правительства КР от 15 января 2004 года № 20) II. Основные задачи пресс-службы</p>
<p><i>6. Основными задачами пресс-службы являются:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>– оказание содействия средствам массовой информации в получении полных и объективных сведений по различным вопросам деятельности органа государственного управления и его структурных подразделений;</i><i>– организация и проведение пресс-конференций, брифингов, интервью и других встреч руководителя органа государственного управления с представителями средств массовой информации (СМИ);</i><i>– подготовка и распространение в (СМИ) пресс-релизов, информационных бюллетеней, справочных материалов, другой информации, а также видео-, фото- и аудиоматериалов, связанных с деятельностью органа государственного управления;</i>

⁷ Доступно на официальном сайте Министерства юстиции КР: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/49289>

- осуществление издательской деятельности в целях всестороннего разъяснения и доведения до широких слоев населения всех направлений деятельности органа государственного управления;
- участие в перспективном и оперативном планировании мероприятий с участием руководителя органа государственного управления;
- организация информационного обеспечения рабочих поездок, встреч руководителя органа государственного управления, а также других мероприятий, проводимых при его участии;
- доведение до общественности информации о деятельности органа государственного управления и его руководителя через СМИ;
- систематический анализ публикаций в СМИ по изучению общественного мнения;
- организация и проведение информационно-разъяснительной работы о деятельности органа государственного управления и его руководителя с привлечением средств массовой информации и общественности;
- информационная деятельность по формированию позитивного общественного мнения о работе органа государственного управления;
- установление и поддержание связей с общественностью, проведение мероприятий и акций с ее участием в целях разъяснения и доведения до населения политики, проводимой органом государственного управления и принимаемых им решений;
- участие в заседаниях, совещаниях, конференциях и других мероприятиях, проводимых по вопросам, входящим в компетенцию пресс-службы;
- подготовка для руководителя органа государственного управления обзоров публикации и сообщений в СМИ, а также справок и аналитических материалов;
- создание веб-сайта органа государственного управления, постоянное его совершенствование и регулярное информационное обеспечение;
- создание систематизированного фонда аналитических, статистических, информационных и иных материалов по основным направлениям деятельности органа государственного управления, в том числе фото-, видео- и аудиоархивов;
- составление ежемесячных и/или ежедекадных, а также ежеквартальных, полугодовых, годовых планов работы пресс-службы.

При этом следует отметить, что в современный период в работе пресс-секретаря добавились новые задачи, функции и новые каналы коммуникаций, которые требуют разных форматов взаимодействия. Соответственно увеличился и объем работы, возлагаемый на пресс-службу и непосредственно на пресс-секретаря государственного органа. А с увеличением задач расширяется и компетенция сотрудников пресс-службы, которые должны владеть новыми навыками и знаниями. Следовательно, необходимо предусмотреть новые функциональные обязанности.

В **этапы** построения современной пресс-службы рекомендуется включать:

1. Выстраивание коммуникаций:

➤ **непосредственно с руководителем** – один из значимых пунктов, который упускается в государственных органах. Важно уметь убеждать руководителя, начиная от того, что, когда и как он будет доносить информацию до необходимой аудитории, вплоть до внешнего имиджа руководителя – в какой одежде, где и как ему появляться перед общественностью;

➤ с сотрудниками и персоналом государственного органа. Информированной аудиторией прежде всего должны стать внутренние потребители – сотрудники учреждения, которые являются носителями и представителями информации;

➤ со средствами массовой информации. Журналисты – это та аудитория, которая помогает доносить информацию о государственном ведомстве до населения, поэтому оперативность и открытость предоставления информации должна стать важным пунктом при работе со СМИ;

➤ с общественностью. Коммуницировать с конечными потребителями информации сейчас возможно и доступно пресс-службе напрямую с помощью собственных площадок в виде сайта и социальных сетей, поэтому этот вид коммуникации необходимо выделить и поддерживать на постоянной основе.

2. Распределение обязанностей пресс-службы:

➤ новостной блок (направление, которое занимается сбором, аналитикой и выпуском информации, копирайтинг);

➤ продакшн (сбор и выпуск фото- и видеоматериалов);

➤ печать и промоматериалы (выпуск газет, журналов, брошюр, баннеров и других ПОС-материалов);

➤ диджитал (интернет-площадки: сайт госоргана, социальные сети, мессенджеры, лендинг-пейджи);

➤ связь с общественностью (сбор информации, предоставление ответов на запросы);

➤ взаимодействие со СМИ (организация участия представительств на телевидении, радио и в информационных агентствах);

➤ организация мероприятий (подготовка и участие в презентациях, брифингах, пресс-конференциях и др.);

➤ секретариат (взаимодействие и выполнение поручений Кабинета министров КР).

3. Формирование группы экспертов для распространения информации (определить лояльных к госоргану людей, которые будут поддерживать и разъяснять позицию госоргана):

➤ взаимодействие и определение круга журналистов (журналисты, которые помимо рабочих платформ могут поддерживать позицию учреждения лично и на собственных площадках);

➤ взаимодействие с блогерами (сотрудничество с популярными личностями, которые будут доносить до своей аудитории информацию о госоргане);

➤ взаимодействие с экспертами (отбор экспертов из профильных отраслей для поддержки позиции государственного органа, использование цитат в СМИ).

4. Обеспечение информацией и материалами вне республиканских площадок:

➤ дипломатические представительства Кыргызстана за рубежом (важно выстроить коммуникацию с представительствами республики, которые могут доносить информацию до соотечественников за рубежом);

➤ зарубежные СМИ (для того, чтобы информация не искажалась и была донесена до большей части аудитории, важно строить коммуникации и с зарубежными СМИ).

5. Мониторинг информации (важно уметь противостоять информационному напору со стороны общественности и понимать восприятие информации населением, для этого необходимо изучать общественное мнение):

➤ проведение опросов и анкетирований;

➤ отслеживание популярных площадок на тональность;

➤ отслеживание информации по заданным ключевым словам (слова, хэштэги, метки).

6. Аналитика и планирование (план работы и анализ деятельности пресс-службы):

➤ *определение коммуникационной стратегии* (информирование и работа с аудиториями согласно утвержденной коммуникационной стратегии, в которой прописываются ключевые месседжи и план работы);

➤ *оценка и анализ ситуации* (по итогам запуска каждой информационной кампании оценить ее влияние и эффект, коррекция планов по итогам анализа).

7. Антикризисные коммуникации (меры по предотвращению кризисных ситуаций):

➤ *план и предварительная подготовка* (подготовка к возможным кризисам, прописанный и согласованный план, создание рабочей группы во главе с руководителем государственного органа, в состав которой должны быть включены сотрудники пресс-службы, юристы, члены коллектива; определение решений по ситуации);

➤ *мониторинг ситуации* (определение ключевых коммуникаций, мониторинг информации, сбор информации и определение влияния коммуникаций на ситуацию).

Рекомендованная структура пресс-службы и численный состав ее сотрудников зависит от масштабов деятельности государственного органа. Также учитывается сложность решаемых задач, объем и характер информации, передаваемой различным СМИ. Число работающих в пресс-службе специалистов должно быть таким, чтобы обеспечить своевременную и качественную обработку текущей информации о повседневной деятельности госоргана и бесперебойную взаимосвязь с представителями СМИ в период различных кризисных ситуаций, когда информационные потоки существенно возрастают. Следует отметить, что эффективная организация работы пресс-службы значительно влияет на результативность деятельности в области информационной политики всего государственного органа. Поэтому крайне важно выстроить все процессы поэтапно, с учетом всех ключевых моментов и особенностей коммуникации. Структура пресс-службы определяет направления работ, которые могут быть представлены в следующем виде⁸.

⁸ Алишева Н.И., Абыкеева А.З. Организация современной пресс-службы. Институт Медиа Полиси.-Бишкек, 2021, С.44

Схема 2. СТРУКТУРА ПРЕСС-СЛУЖБЫ



Часть II. Анализ работы пресс-служб в государственных органах Кыргызской Республики

Глава 1. Проблемы в деятельности государственных пресс-служб

В рамках реализации проекта «Клуб пресс-служб: расширение возможностей государственных пресс-служб» были организованы выездные встречи (пресс-туры) в государственные органы (министерства, ведомства и государственные компании) в целях проведения анализа ресурсной, технической и правовой базы следующих пресс-служб:

- *Государственная ипотечная компания;*
- *Открытое акционерное общество «Кыргызтелеком»;*
- *Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики;*
- *Международный аэропорт «Манас»;*
- *Министерство образования и науки Кыргызской Республики;*
- *Министерство финансов Кыргызской Республики;*
- *Министерство юстиции Кыргызской Республики;*
- *Закрытое акционерное общество «Альфа Телеком» (МегаСот);*
- *Фонд обязательного медицинского страхования при Министерстве здравоохранения Кыргызской Республики.*

Основным моментом, который по-прежнему, влияет на деятельность государственных пресс-служб остается недостаточное финансирование и отсутствие необходимой материальной и технической базы.

1. Материально-техническое оснащение

В деятельности госучреждений на сегодняшний день у большинства специалистов пресс-служб для производственного процесса в наличии имеются лишь стационарный компьютер и рабочий телефон, тогда как требование профессии обязывает постоянное нахождение в сети интернет, доступ к мобильной связи и профессиональному оборудованию. Революционное развитие интернета и систем обмена данными открыло для всех, включая и государственные органы, огромные возможности быстрого и эффективного донесения информации о принятых решениях органов власти и управления, а также об их деятельности в целом.

График 3. Техническая база пресс-службы



Среди девяти министерств и госкомпаний, которые посещали специалисты государственных пресс-служб, полный список рекомендованного оборудования имеется лишь у двух пресс-служб. А доступ к сети интернет по мобильной связи и сама связь оплачивается только у половины пресс-служб. Как отмечают пресс-секретари, вся работа пресс-службы с визуальными редакторами выполняется в основном на мобильном телефоне: монтаж видео, фото и видеоотчеты. Ниже приведен график об имеющемся оборудовании.

График 4. Оборудование

Оборудование в пресс-службе



2. Нехватка квалифицированных кадров

Несмотря на большой объем работы пресс-секретаря, уровень зарплаты на рынке труда в республике не является конкурентоспособным – в среднем 15 000 сомов.

Таблица 8. Средний уровень заработной платы специалистов

Наименование	Оплата, сом/месяц	Разница
Пресс-секретарь в государственном органе	15 000	25 000 сомов
PR-специалист в коммерческом секторе	40 000	

Из-за низкой оплаты труда квалифицированные и опытные кадры не заинтересованы работать в должности пресс-секретаря государственного органа. В коммерческом секторе

оплата труда на аналогичной должности выше в 2-3 и даже 4 раза. При этом уровень ответственности, возлагаемый на пресс-секретаря в государственном органе, крайне высок. Его деятельность влияет на отношение населения к деятельности государственных органов на уровне всей страны.

3. Оснащение рабочего места

Немаловажным фактором является оснащение рабочего места пресс-секретаря. По итогам анализа и проведенного исследования выявлено, что не у всех специалистов пресс-служб имеется отдельное выделенное рабочее место, зачастую специалисты разделяют его с другими сотрудниками, что может влиять на конфиденциальность информации.

Пример:

Пресс-секретарь Фонда обязательного медицинского страхования при Министерстве здравоохранения Кыргызской Республики не имеет отдельного рабочего кабинета, его фактическое рабочее место расположено в кабинете другого отдела с другими специалистами⁹. Не созданы условия для оперативной работы пресс-секретаря.

Специфика работы пресс-служб подразумевает работу с информацией, среди которой встречается и конфиденциальная. Поэтому наличие отдельного рабочего кабинета является важным фактором в деятельности пресс-секретаря.

4. Профессиональные компетенции специалистов

Следует отметить, что система компетенций, которыми должен обладать квалифицированный специалист, в конечном счете, определяется теми целями и задачами, которые ему придется решать в рамках общей направленности государственного органа. Как уже упоминалось, основной вид деятельности связан с выполнением производственной функции, направленной на подготовку различных информационных материалов. Другими словами, это своевременное обеспечение целевых групп информацией о деятельности госоргана. Другая функция, которая перекликается с первой, – организационная. Она сконцентрирована на подготовке и проведении различного рода мероприятий как для журналистов, так и для представителей других целевых групп.

Сегодня минимальный набор требований при приеме на работу в пресс-службу государственного органа заключается в следующем:

- *высшее образование;*
- *опыт работы не менее 1 года;*
- *опыт работы на госслужбе.*

Под эти критерии подпадает большинство специалистов. Безусловно, минимальные требования к должности не отвечают современным реалиям. Специалисту на должности пресс-секретаря государственного органа недостаточно иметь диплом и стаж работы в один год. Он ответственен за информационную политику своего госоргана, и это обязывает его:

- *быть высококвалифицированным специалистом;*
- *иметь общий стаж более 5 лет;*
- *иметь опыт работы на аналогичной должности более 3-х лет.*

Важно расширить параметры требований и уже при рассмотрении кандидатов на должность в пресс-службу отбирать профильных специалистов в зависимости от специфики

⁹ Информация, полученная в процессе проведенного опроса среди пресс-секретарей, по итогам медиа-шерине, 2022 г.

госучреждения. Специалисты данной категории должны постоянно поддерживать свой профессионализм. Для оценки знаний и наработанного опыта необходимо в процессе работы периодически проводить профессиональную аттестацию специалистов сектора пресс-служб. Следует отметить, что действующее Положение о порядке проведения аттестации государственных гражданских и муниципальных служащих, утвержденное Указом Президента Кыргызской Республики от 31 мая 2022 года №169, не содержит специальных требований к специалистам пресс-служб.

5. Нормативно-правовая база

У большинства госорганов документы об организации пресс-службы и должностные обязанности специалистов отсутствуют.

Таблица 9. – Локальные документы для работы пресс-службы

Наименование
Положение по организации отдела о пресс-службе
Должностная инструкция специалиста

Следует отметить, что даже при наличии таких документов, как положение о пресс-службе и должностная инструкция специалиста, недостаточны для организации эффективного функционирования пресс-службы, поскольку они определяют лишь работу самостоятельного подразделения и функциональные обязанности специалистов этого подразделения. Данные документы не затрагивают взаимодействие с другими отделами госоргана и не закрепляют ответственность каждого работника. К тому же, опрошенные участники отметили, что упомянутые документы давно не обновлялись, в то время как объем работы специалистов уже увеличился с введением новых площадок и определением новых задач.

При опросе большинство специалистов отметили, что несмотря на нагрузку в пресс-службе, дополнительного работника руководство не нанимает. И всю работу зачастую выполняет один сотрудник, который одновременно несет функциональные обязанности нескольких служащих, совмещая работу фотографа, видеографа и даже переводчика с русского на кыргызский язык, а при необходимости – на английский и другие языки.

График 5. Количество сотрудников в пресс-службе



При этом руководители госорганов, которые встречались с пресс-службами в рамках пресс-тура отметили, что понимают значимость работы этой службы, видят колоссальную нагрузку и думают о необходимости увеличения штата пресс-службы. Таким образом, открытым остается вопрос изыскания денежных средств на увеличение штата сотрудников пресс-службы либо на открытие новой структуры.

Пример:

В то же время в соседних странах, понимая значимость и роль пресс-службы, данный процесс уже активно запущен. Так, в Министерстве юстиции Республики Узбекистан в штате пресс-службы состоят 24 человека¹⁰. Пресс-служба имеет собственный медиацентр и пресс-центр. Тогда как в пресс-службе Министерства юстиции Кыргызской Республики в штате состоит всего 2 человека. И только в мае 2022 года открылся медиацентр.

Среди девяти опрошенных пресс-служб лишь три государственных органа имеют пресс-центры.

6. Повышение квалификации

Одной из необходимых мер для эффективной деятельности пресс-служб является повышение квалификации. Учитывая, что данная сфера относится к быстро развивающейся, то настоятельно требуется постоянное обучение и развитие специалистов. Но при этом в рамках государственной политики госорганов не предусмотрено повышение квалификации сотрудников пресс-служб и не существует программ по международному обмену опытом. Тогда как для других специалистов имеется ряд обучающих программ. Одна из них – Японская программа для госслужащих по проекту JDS «Программа стипендий для развития человеческих ресурсов».

Безусловно, международные организации вносят свой вклад в дополнительное образование пресс-секретарей государственных органов власти и управления Кыргызской республики. Это, как правило, проведение тренингов и мастер-классов. Однако они не носят постоянный характер, поэтому государство должно взять на себя решение вопроса о непрерывном повышении квалификации пресс-секретарей.

Пример:

С целью развития в стране свободного информационного пространства Институт Медиа Полиси при финансовой поддержке Посольства США проводит на постоянной основе образовательные проекты для медиа-потребителей. Среди успешно реализованных проектов: создание информационной площадки пресс-клуба, в рамках которого проведены семинары и практические тренинги для пресс-секретарей государственных органов. Впервые был организован выездной трехдневный семинар на озере Иссык-Куль. Проведены интерактивные игры и конкурсы для СМИ и пресс-секретарей в формате Quiz Night. Организованы выездные туры в государственные органы с целью обмена опытом.

¹⁰ Министерство юстиции Республики Узбекистан. Доступно на сайте: <https://minjust.uz/ru/>

7. Безопасность: физическая и юридическая

В связи со спецификой работы безопасность на рабочем месте играет важную роль для сотрудника пресс-службы. При этом надо понимать, что речь идет не только о физической безопасности, но и о юридической. Безопасность пресс-секретарей – способность получать, производить, обмениваться и предоставлять информацию, не сталкиваясь с физическими или моральными угрозами.

Согласно опросу, некоторые пресс-секретари указали, что испытывают психологическое давление со стороны руководства в случаях когда:

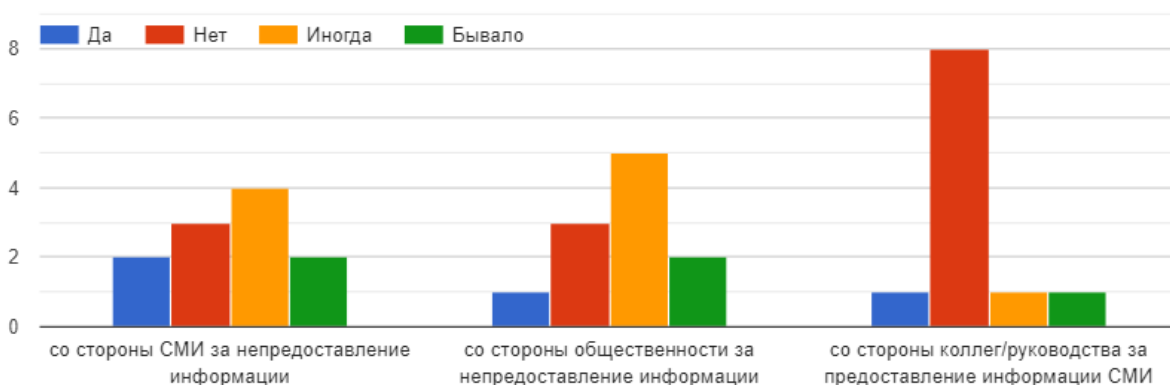
- *затягивается процесс согласования информации с руководителем для дальнейшего распространения ее общественности через СМИ;*
- *руководитель высказывает недовольство за распространение несогласованной с ним информации;*
- *пресс-секретари размещают информацию в своих личных социальных сетях или предоставляют ее СМИ раньше, чем на официальных сайтах госоргана.*

По итогам опросов пресс-секретари отметили, что в работе испытывают психологическое давление со стороны СМИ и общественности за непредоставление информации, а со стороны коллег – за неподконтрольное распространение информации в СМИ.

Таким образом, данный фактор влияет на деятельность и работу пресс-секретарей.

График 6. Психологическое давление на пресс-секретаря

Испытываете ли Вы давление на рабочем месте



Участники выездных пресс-туров отметили, что в рамках работы физическая безопасность на рабочем месте ограничивается лишь проведением инструктажа по технической безопасности. Между тем практически все респонденты отметили, что не имеют даже жилетов с надписью «Пресса».

Юридическая безопасность пресс-секретаря – это прежде всего знание хотя бы необходимого минимума законодательных актов, влияющих на деятельность пресс-служб, а также внутренних регламентов и документов, касающихся их профессиональной деятельности. Участники пресс-туров на вопрос о том, знают ли они, какой документ защищает их права и обязанности, ответили, что знают, но как он точно называется затрудняются ответить, что видно из графика №7 и №8.

График 7. Пресс-секретари о юридической безопасности

Знаете ли Вы какой юридический документ защищает Ваши права и обязанности на рабочем месте?

11 ответов

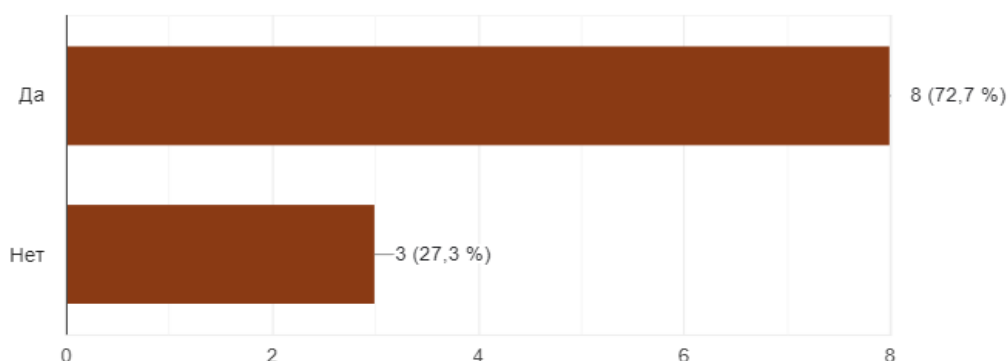
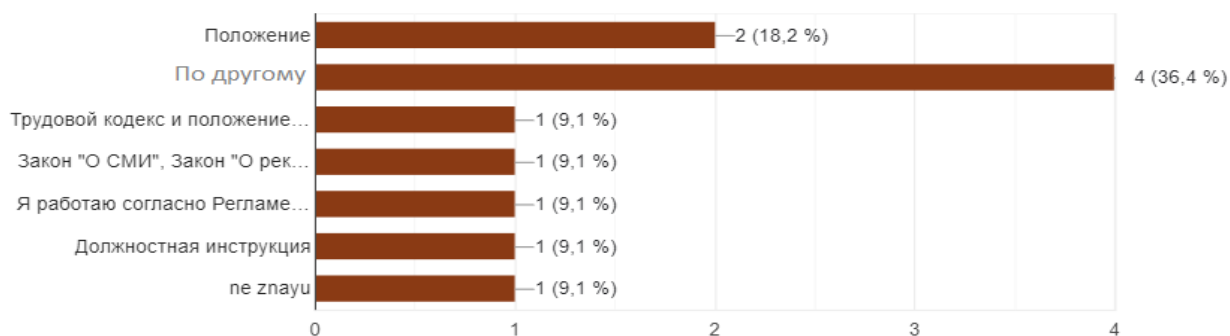


График 8. Какой документ регулирует юридическую безопасность пресс-секретарей?

Как называется данный документ?

11 ответов



Таким образом, для построения эффективной работы пресс-службы государственного органа необходимо обеспечить для пресс-секретарей физическую и юридическую безопасность на рабочем месте. Это положительно отразится на результатах деятельности рабочего процесса.

Глава 2. Проблемы взаимодействия со СМИ

Своевременное предоставление информации населению страны о деятельности органов государственной власти должно соответствовать принципам, заложенным в законодательстве, – прозрачности, открытости и доступности. Органы государственной власти и их должностные лица несут повышенную ответственность за качественное исполнение возложенных на них функциональных обязанностей. Именно по этой причине очень важным является налаживание контактов со СМИ, построение и ведение грамотной

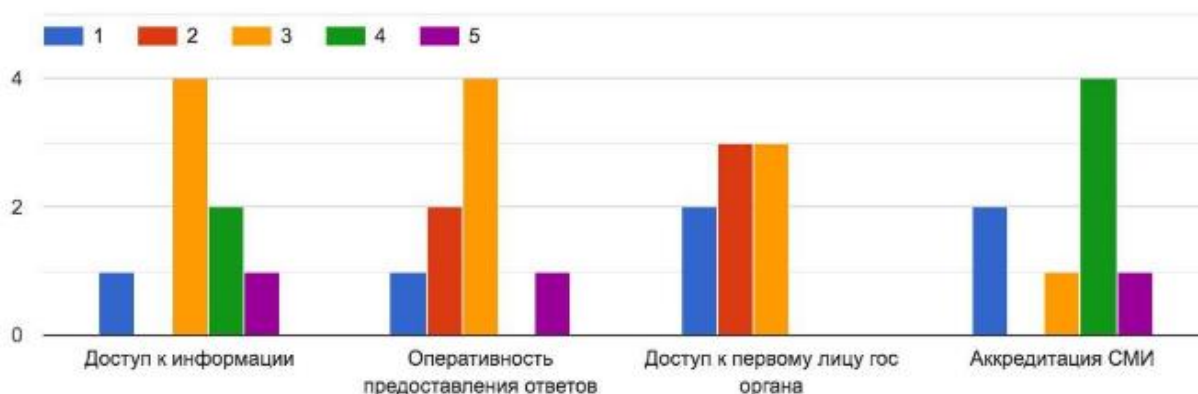
информационной политики. Взаимодействие со СМИ играет ключевую роль в работе пресс-службы. В то же время представители СМИ отмечают, что они отдают предпочтение сотрудничеству с государственными пресс-службами.

В проведенном опросе приняли участие как государственные, так и независимые СМИ Кыргызстана. Ниже приведена оценка на вопрос о взаимодействии с пресс-службами.

График 9. Оценка СМИ о качестве взаимодействия с пресс-службами

Оценочная шкала, где 1 – очень плохо; 2 – плохо; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – отлично

Оцените взаимодействие пресс-служб государственных органов со СМИ?



Благодаря СМИ формируется общественное мнение и устанавливается настрой населения относительно деятельности государственного учреждения. Поэтому установление эффективного взаимодействия между пресс-службой и СМИ необходимо для любой государственной структуры.

Однако общей проблемой в этой сфере можно назвать отсутствие эффективной системы доступа к открытой информации. Многие СМИ в Кыргызстане отмечают закрытость органов власти, а это напрямую отражается и на деятельности пресс-служб. Например, ответы на запросы журналистов предоставляются с нарушением законов, зачастую с задержкой сроков, нередко по содержанию информация не всегда соответствует заданному вопросу. Представители СМИ отмечают, что попасть на прием к первому руководителю государственного органа не всегда предоставляется возможным.

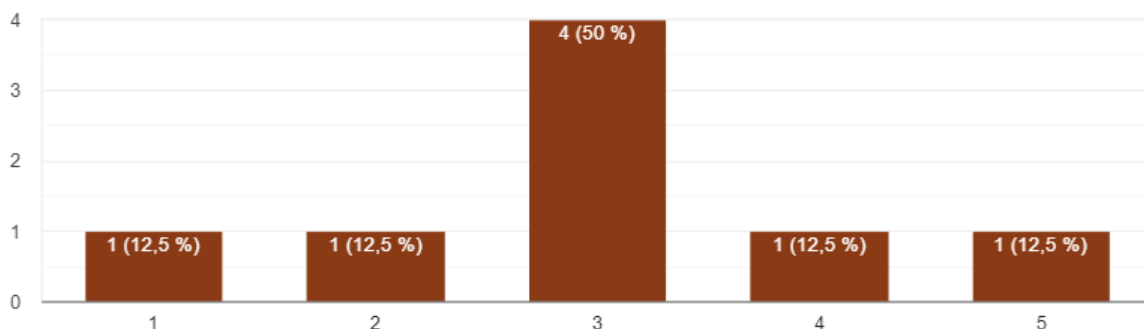
Ответы пресс-служб на запросы СМИ оцениваются в среднем значении.

График 10. Оценка СМИ работы пресс-служб с запросами

Оценочная шкала, где 1 – совсем неудовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – очень качественные ответы.

Насколько Вы оцениваете ответы пресс-служб на запросы СМИ?

8 ответов

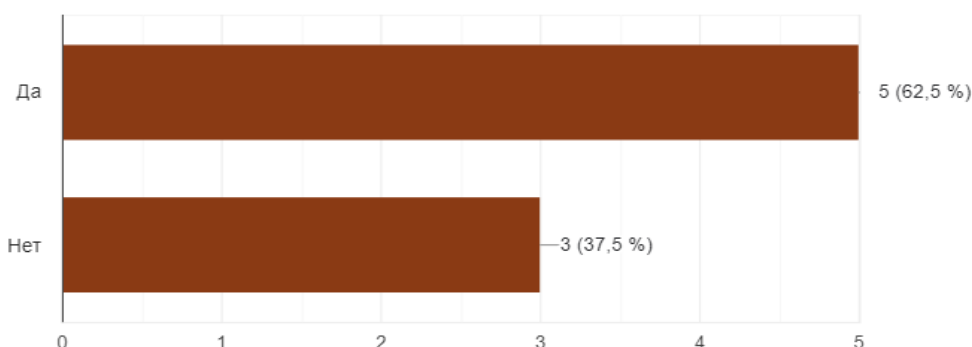


Отдельные СМИ отметили, что наблюдается установление приоритетности взаимодействия определенных пресс-служб с отдельными государственными СМИ.

График 11. Работа пресс-службы с государственными СМИ

Наблюдаете ли Вы, что пресс-службы предпочитают работать с государственными СМИ?

8 ответов



Со своей стороны пресс-секретари государственных пресс-служб считают основной проблемой во взаимодействии со СМИ искажение информации журналистами. По их мнению, причины могут быть следующие:

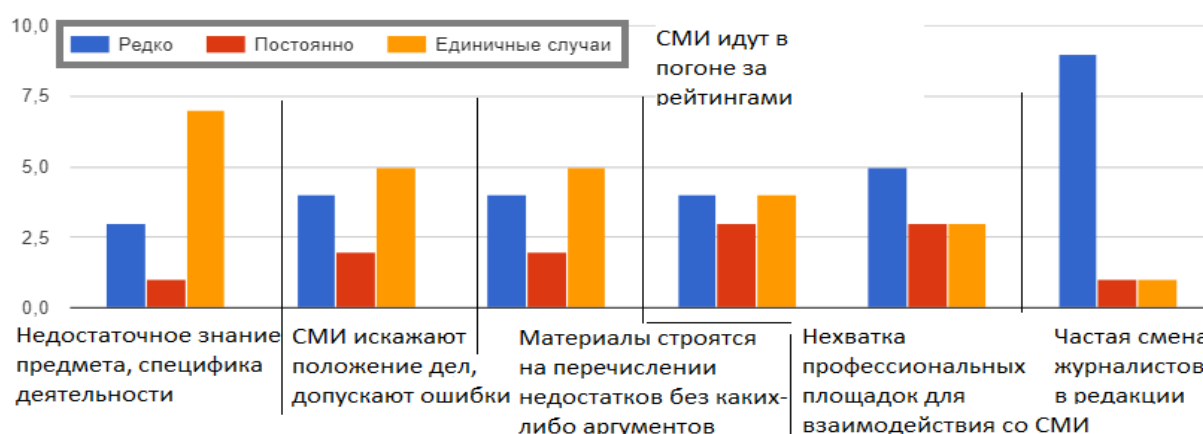
- *недостаточное знание предмета, специфики деятельности государственного органа;*
- *допускаются ошибки и искажения информации;*
- *материалы строятся на перечислении недостатков должностных лиц без каких-либо аргументов;*
- *СМИ в погоне за рейтингами идут на поводу личных пристрастий;*
- *нехватка профессиональных площадок для взаимодействия со СМИ;*
- *текучесть журналистских кадров в редакциях.*

Обобщая полученные результаты, можно выделить два аспекта. С одной стороны, речь идет о действительно низкой квалификации журналистов в тех вопросах, которые они пытаются освещать, что и ведет к различным ошибкам и искажениям. А с другой стороны, среди журналистов, особенно молодых, в последние годы наблюдается весьма невысокий уровень общей и профессиональной культуры, что проявляется в дилетантском подходе при работе с информацией.

Все это говорит о том, что сотрудники пресс-служб должны иметь не только определенные личностные качества, такие как терпение и стрессоустойчивость, но и обладать элементарными навыками преподавания. Поскольку в итоге им все равно придется иметь дело с теми журналистами, которые есть. Следовательно, определенная часть работы должна быть посвящена обучению или объяснению представителям средств массовой информации не только сути определенных информационных поводов, но и содержания текущей работы органа власти и его отдельных подразделений.

График 12. Проблемы пресс-служб при работе со СМИ

Проблемы взаимодействия со СМИ



Таким образом, важно отметить, что для создания эффективного взаимодействия СМИ и пресс-служб необходимо учесть ряд важных моментов.

Со стороны **СМИ**:

- использовать в материалах полученную подтвержденную разностороннюю информацию со стороны государственных органов;
- изучить детально тематику вопроса при запросе и написании материала.

Со стороны **пресс-службы**:

- создать регламент работы со СМИ, в котором прописать алгоритм предоставления ответов, список ответственных лиц, порядок получения информации;
- организовать площадки взаимодействия со СМИ – тренинги, круглые столы;
- при предоставлении СМИ информации о деятельности государственного органа сместить фокус информации с государственного учреждения на значимость события, нововведения для общества.

Важно учитывать озвученные моменты и применять их в работе над построением эффективной пресс-службы.

Глава 3.

Пути совершенствования деятельности пресс-служб и рекомендации

Сегодня важнейшим условием эффективности работы государственного органа является предоставление своевременной и достоверной информации общественности и СМИ. Для этого необходима качественная трансформация пресс-службы.

Пример:

В октябре 2019 года при поддержке Посольства США в КР стартовал первый проект для государственных пресс-служб с целью создания пресс-клуба, задача которого состояла в объединении всех пресс-секретарей. Для них Институт Медиа Полиси провел 40 тренингов и организовал выездные ознакомительные туры в 12 министерств и госкомпаний. В общей сложности более 60 пресс-секретарей стали участниками тренингов туров проекта.

Институт Медиа Полиси совместно с участниками Клуба в рамках выездных туров в госорганы и дополнительных опросов пресс-секретарей выявил ряд проблем, которые препятствуют успешному развитию пресс-служб. Для их устранения необходимо предпринять определенные меры:

1. Повысить статус пресс-секретарей

Для полноценного выполнения своих обязанностей и реализации коммуникационной стратегии должность пресс-секретаря следует приравнять к уровню высшей должности «советника руководителя государственного органа», который руководит и управляет информационным процессом, определяет в целом информационную политику государственного органа. Данный вопрос в Кыргызстане поднимается с 2014 года, но до сих пор не получил своего утверждения. Повышение статуса позволило бы пресс-секретарям улучшить качество и оперативность в осуществлении своей деятельности.

Понимая важность повышения статуса пресс-секретарей, по данному пути уже пошли соседние государства: Узбекистан и Казахстан. Так, в 2019 году Президент Узбекистана Шавкат Мирзиёев постановлением правительства¹¹ «О дальнейших мерах по обеспечению независимости средств массовой информации и развитию деятельности пресс-служб государственных органов и организаций» от 27 июня 2019 года приравнял руководителей пресс-служб государственных органов и организаций к заместителю руководителя госоргана. Благодаря этому резко вырос статус пресс-секретарей, в разы увеличилась осведомленность граждан о деятельности государственных служб. Теперь обязанности пресс-служб выполняют только сотрудники этих подразделений, к тому же было запрещено возлагать на работников пресс-служб дополнительные обязанности, кроме выполнения ими основных служебных функций.

Пресс-секретари имеют статус советника руководителя по вопросам информационной политики. А по условиям оплаты труда, медицинского и транспортного обслуживания приравниваются к заместителю руководителя государственного органа или государственной организации. Помимо этого, главам государственных органов и учреждений предписано выплачивать сотрудникам пресс-служб ежемесячные надбавки в размере не менее 50% от фонда оплаты труда за счет собственных средств организаций.

¹¹Агентство информации и массовых коммуникаций при Администрации Президента Республики Узбекистан. Доступно на сайте: <https://aoka.uz/ru/category/13>

В соседнем Казахстане о повышении статуса пресс-секретарей начали говорить уже в 2019 году.

Пример:

В Послании главы государства народу Казахстана от 2 сентября 2019 года была поставлена задача – воплотить в жизнь концепцию «слушащего государства», которое оперативно и эффективно реагирует на все конструктивные запросы граждан. Для эффективной реализации поставленной задачи Министерством информации и общественного развития РК предложено повышение статуса уполномоченных лиц, которые взаимодействуют со СМИ, обществом и населением¹².

В рамках Указа Президента Казахстана «Об утверждении Реестра должностей политических и административных государственных служащих»¹³ были разработаны поправки о повышении статуса пресс-секретаря. Проект предусматривал повышение статуса пресс-секретарей в центральных госорганах с категории С-3 до уровня категории С-1, к которой относились:

- заместитель председателя комитета центрального исполнительного органа;
- директор департамента;
- посол по особым поручениям МИД;
- поверенный в делах;
- заместитель постоянного представителя при международной организации;
- генеральный консул;
- советник-посланник загранучреждения.

В местных исполнительных органах в Указе предусмотрено повышение статуса пресс-секретарей с категории D-3 до уровня категории D-2, в которую входят:

- руководитель аппарата ревизионных комиссий областей, городов республиканского значения, столицы;
- заместитель руководителя аппарата акима;
- заместитель руководителя аппарата маслихата;
- заведующий аппаратом (секретариатом) Ассамблеи народа Казахстана;
- член ревизионной комиссии;
- помощник акима области, города республиканского значения и столицы по вопросам военной безопасности и обороны.

На сегодняшний день в Казахстане согласно реестру¹⁴ статус пресс-секретарей в зависимости от государственного органа относится к категории В, С-1 и D-2.

Для Кыргызстана озвученный вопрос также актуален и один из приоритетных. Представители государственных пресс-служб уверены, что повышение статуса пресс-секретарей увеличит шансы построения эффективной деятельности. Сегодня должность пресс-секретаря в большинстве государственных органов, согласно Реестру государственных

¹² Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана: «Конструктивный общественный диалог- основа стабильности и процветания Казахстана». Доступно на сайте: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana

¹³ В Казахстане вынесли на обсуждение проект указа Президента, повышающего статус пресс-секретарей. Доступно на сайте: <https://informburo.kz/novosti/v-kazahstane-vynesli-na-obsuzhdenie-proekt-ukaza-prezidenta-povyshayushchego-status-press-sekretarey.html?ysclid=16g6qive22216751871>

¹⁴ Реестр должностей политических и административных государственных служащих. Доступно на сайте: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U1500000150#27>

и муниципальных должностей КР¹⁵, приравнена к категории главной должности. А в Аппарате Жогорку Кенеша КР пресс-секретарь Торага Жогорку Кенеша относится к высшей должности, но это единичный случай. Другие должности пресс-секретарей Вооруженных сил, Правоохранительных органов и аппаратов местных судов приравнены к старшей должности.

В некоторых государственных учреждениях (например, в Высшей школе правосудия при Верховном суде, территориальных подразделениях Счетной палаты, структурах государственных органов при Президенте, органах министерств и государственных комитетов, подведомственных подразделениях и структурах министерств, государственных комитетов, местных государственных администрациях) должности пресс-секретарей вообще не предусмотрены.

Рекомендуется:

- Государственным органам обратить внимание на категории должностей, которые занимают пресс-секретари, и привести их в соответствие с Реестром государственных и муниципальных должностей.
- Рассмотреть вопрос о повышении в министерствах и ведомствах статуса пресс-секретарей до уровня высшей категории – советник министра, а в подведомственных организациях – до уровня заместителей руководителей с соответствующим медицинским и транспортным обслуживанием.
- Для выполнения своей деятельности обеспечить государственную пресс-службу условиями для беспрепятственного доступа к информации любого государственного органа, закрепив это право соответствующим правовым документом.
- Предоставить возможность пресс-секретарю принимать участие в заседаниях Правительства КР и Жогорку Кенеша КР без аккредитации по вопросам, затрагивающим деятельность органа государственного управления и представляющим общественный интерес для граждан страны;
- Предоставить льготные условия для программ по повышению квалификации специалистов сектора пресс-служб.

2. Нормативно-правовая база

Рекомендуется разработать (или обновить) необходимые локальные документы о деятельности государственной пресс-службы с учетом особенностей современных реалий: положение о пресс-службе, должностные инструкции профессиональной деятельности специалистов, акт приема-передачи документов и технического оборудования при приеме и увольнении специалиста.

Ниже приведена таблица с информацией по внутреннему взаимодействию пресс-службы с другими подразделениями органа государственного управления, а также с общественностью и СМИ.

Рекомендуется:

- разработать документы в соответствии со спецификой деятельности, которые систематизированы в нижеследующей таблице.

¹⁵ Доступно на сайте: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/69262?cl=ru-ru#unknown>

Таблица 10. Необходимые документы, регламентирующие внутреннее взаимодействие между пресс-службой и подразделениями госоргана

Наименование документа	Основные положения
<p>1. Положение о пресс-службе</p>	<p>Указать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – полномочия пресс-службы и основную деятельность; – статус самостоятельного структурного подразделения; – подчиненность непосредственно руководителю государственного органа (прямое подчинение). <p>Осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией КР и законами, регламентирующими деятельность пресс-служб.</p> <p>Основные задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выработка коммуникационной стратегии информационной политики государственного органа в соответствии с информационной политикой Правительства Кыргызской Республики, определение форм и методов ее реализации, участие в планировании; – создание системы оперативного и своевременного оповещения представителей СМИ о предстоящих событиях и мероприятиях; – оперативное реагирование на чрезвычайные события, сбор данных и своевременная передача их в СМИ; – обязательное участие в заседаниях, совещаниях, конференциях и других мероприятиях, проводимых органом государственного управления, другими ведомствами и организациями по вопросам, связанным с работой данного органа; – создание и выпуск информационных материалов в формате фото, видео и аудио на площадках ИА, ТВ, радио, включая сайт и социальные сети.
<p>2. Должностная инструкция специалиста(-ов)</p>	<p>В должностной инструкции необходимо прописать к какой категории относится должность пресс-секретаря - руководитель/ заместитель / советник.</p> <p>Основные требования (в соответствии с положением о пресс-службе и с учетом предоставленных рекомендаций):</p> <ul style="list-style-type: none"> – по образованию – высшее образование и стаж работы по специальности; – по языкам – умение говорить и писать на государственном и официальном языках; – по навыкам - создание печатных, фото- и видеоматериалов; – по техническим навыкам – знание программ по фотообработке, видеомонтажу и работе с интернет-площадками; – по умению коммуницировать с различными целевыми группами аудитории.
<p>3. Акт-передачи документов и технического оборудования при увольнении сотрудника пресс-службы</p>	<p>Описать перечень техники и оборудования, с которым работал специалист, для передачи новому сотруднику.</p> <p>Передать фото и видеоархивы, пароли от сайта и социальных сетей, базу контактов СМИ, с которыми взаимодействовал государственный орган.</p>

<p>4. Регламент взаимодействия со СМИ</p>	<p>Прописать алгоритм работы со СМИ, разработать процедуру аккредитации.</p> <p>Основные пункты, которые необходимо учесть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определить пул журналистов и создать базу контактов СМИ; – разработать систему оповещения СМИ о предстоящих мероприятиях на основе равного доступа СМИ к информации, находящейся в ведении государственного органа; – определить случаи, когда мероприятия носят протокольный характер; – организовывать обучающие семинары, тренинги, стажировки для представителей СМИ; – создать условия открытых тендеров для СМИ с целью их привлечения к реализации информационной политики органа государственного управления. <p>Определить круг вопросов для встречи со СМИ и площадки СМИ (возможно ввести регулярную рубрику, к примеру, «Час с мэром города»).</p>
<p>5. Регламент внутреннего взаимодействия с отделами и службами государственного органа (организации, подведомственного учреждения)</p>	<p>Прописать полномочия пресс-секретаря и алгоритм взаимодействия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - запрашивать и получать в установленном порядке от всех структурных подразделений органов государственного управления и подведомственных им учреждений материалы, оперативные ответы на критические выступления в СМИ, предназначенные для обсуждения или распространения в СМИ; - в установленном порядке привлекать сотрудников и специалистов органов государственного управления для подготовки различных информационных материалов, а также для прямого выступления перед гражданами и в СМИ.
<p>6. Регламент взаимодействия с общественностью</p>	<p>Определить формы взаимодействия с населением:</p> <ul style="list-style-type: none"> – реагирование на вопросы граждан, поступающих через сайт государственного органа; – разработка на сайте формы для запросов населения и ответов госоргана; – предоставление ответов на вопросы граждан, поступающих через общественную приемную и по горячей линии; – публикация ответов на обращение граждан в прессе; – определить порядок информирования о днях приема граждан руководителем и другими специалистами; – определить площадки и проинформировать о графике приема; – организовать личные встречи представителя государственного органа с населением. <p>Организация собраний, публикация афиш и т.д.</p>
<p>7. Положение об информационной политике</p>	<p>Каждый государственный орган исходит из своих направлений деятельности.</p>

3. Повысить требования к должности пресс-секретаря

На данный момент во многих государственных структурах существуют минимальные требования к специалистам, которые ограничиваются стажем и опытом работы на государственной службе всего лишь одним годом. При этом не учитывается профильное образование и квалификация специалиста.

Рекомендуется:

Расширить параметры требований к должности пресс-секретаря и специалистов пресс-службы, чтобы при приеме на работу в пресс-службу отбирали профильных специалистов в зависимости от специфики госучреждений.

Профессиональные компетенции специалистов:

- высшее образование (рекомендованные факультеты: филологии, политологии, мировых отношений, психологии, маркетинга, ИТ-технологий, профильный факультет. К примеру, при наборе пресс-секретаря в Министерство финансов КР наличие экономического образования будет необходимым);
- общий опыт работы не менее 5 лет, в сфере - опыт работы на госслужбе не менее 3-х лет;
- знание языков: кыргызский, русский + дополнительный язык (английский, китайский, узбекский и др. в зависимости от необходимости в деятельности государственного органа);
- знание технических программ по фотообработке и видеомонтажу;
- навыки создания текстов и документов, фото и видеосъемок, а также литературного редактирования, обработки и сбора информации;
- обладать знаниями и умением для подготовки и анализа результатов социологических исследований;
- иметь навыки коммуникаций, установления и поддержания отношений с представителями государственных, финансовых, общественных структур, политических организаций, СМИ, информационных, рекламных агентств и т.д.;
- навыки организации и проведения информационных мероприятий;
- навыки разработки рекомендаций для стратегического планирования органа власти в рамках своей компетенции;
- умение разработки оперативных планов, регламента и стандарты взаимодействия пресс-службы с другими структурными подразделениями и группами аудиторий;
- умение подготовки анализа эффективности информационных кампаний и мероприятий.

В рамках исследования были также отмечены значимость личных и деловых качеств, которыми должен обладать пресс-секретари и специалисты пресс-служб:

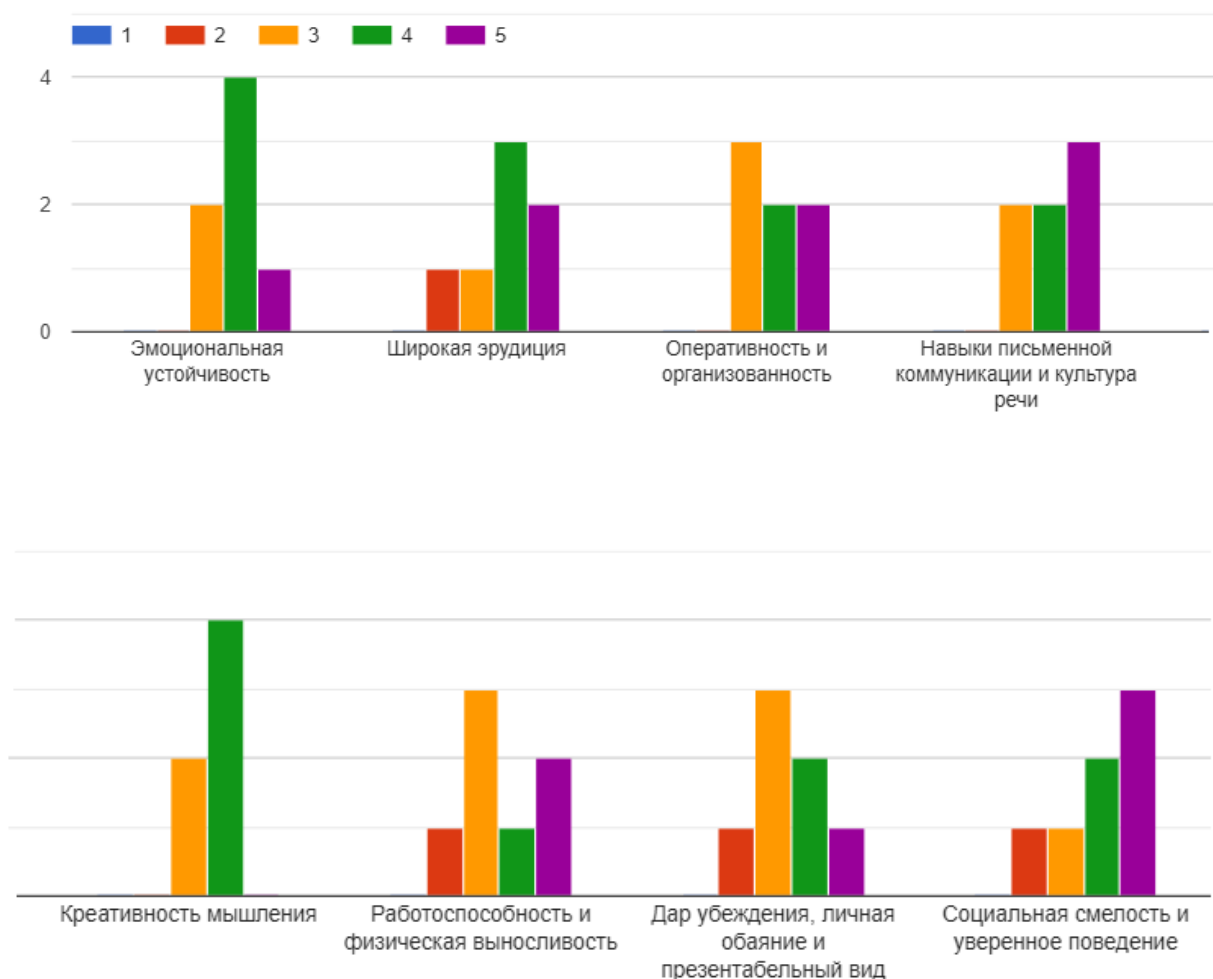
- эмоциональная устойчивость;
- широкая эрудиция;
- оперативность и организованность;
- навыки письменной коммуникации и культура речи;
- креативность мышления;
- работоспособность и физическая выносливость;
- дар убеждения, личное обаяние и презентабельный вид;
- социальная смелость и уверенное поведение.

Из всех качеств выделяют социальную смелость и уверенное поведение.

График 13. Деловые качества пресс-секретаря

Оценочная шкала: 1 – менее важно, 5 – очень важно.

Значимость личных и деловых качеств пресс-секретаря



Личные качества пресс-секретаря крайне важны и влияют на его работу и деятельность всего государственного органа. Ведь необдуманные слова и несдержанность пресс-секретаря, влиятельного лица, могут спровоцировать даже международный скандал.

Пример:

В Кыргызстане несдержанность пресс-секретаря премьер-министра республики Адилета Султаналиева разразилась так называемым «крокодиловым скандалом» с депутатом Жогорку Кенеша Иманалиевым Каныбеком, который на заседании парламента 30 апреля 2020 года раскритиковал Постановление Правительства о возобновлении деятельности во время режима Чрезвычайного положения (ЧП), обвинив Правительство КР в копипасте казахских постановлений. Депутат Иманалиев К. указал: «В первом пункте постановления вы пишете, что начнут работать химическая и нефтегазовая промышленности, машиностроение, приборостроение. Машиностроение, приборостроение есть в Кыргызстане? **Надо хотя бы чуть-чуть скрывать, что скопировали постановление у Казахстана.** Тогда сразу напишите, что 1 мая начнут

работать кораблестроение, выпуск атомного и ядерного оружия».

В ответ, Адилет Султаналиев, оппонировав депутату, перечисляет предприятия Кыргызстана и использует цитату-мем Иманалиева: «Подобные объекты, их коллективы и производственная деятельность – **не мифические крокодилы в реке Нарын**, они существуют реально и работают, обеспечивая граждан работой и заработком».

В свою очередь глава пресс-службы Парламента обвиняет пресс-секретаря Султаналиева в оскорблении депутата Иманалиева и требует от Правительства наказания и применение дисциплинарных мер в отношении пресс-секретаря.

В результате чего Аппарат Правительства инициировал применение мер дисциплинарного характера в отношении пресс-секретаря премьер-министра, указав, что высказывания пресс-секретаря в адрес депутата «содержат неприемлемую форму выражения».

4. Необходимые условия для повышения квалификации

Работа в пресс-службе и на должности пресс-секретаря подразумевает собой высокую эрудированность. Пресс-секретарь должен знать не только законодательство Кыргызской Республики «О средствах массовой информации», но и должен понимать все юридические аспекты, нормативно-правовые акты, уметь находить решения из сложных кризисных ситуаций, обладать навыками психологии и коммуникации, владеть графическими редакторами и другими техническими программами.

Для этого необходимо организовать на регулярной основе повышение квалификационных навыков, что поможет улучшить процессы коммуникации в государственных органах, быстро адаптироваться к той или иной ситуации, а также в целом приведет к успешной деятельности информационных кампаний организации.

Рекомендуется:

- Создать и наполнять электронную библиотеку на базе государственного органа.
- Обеспечить доступ к базе нормативных правовых актов Министерства юстиции Кыргызской Республики, а также организовать подписку к новостным сайтам и площадкам, включая платные ресурсы, для выполнения рабочих задач пресс-секретаря. (речь идет об информационном агентстве АКИpress, Zoom и др. ресурсы).
- Организовать обязательное регулярное обучение новым профессиональным навыкам.
- Создать систему ежегодных национальных поощрительных конкурсов «Лучшая пресс-служба государственного органа» и «Лучший пресс-секретарь» и др.
- Обеспечить межгосударственный обмен опытом госорганов с другими странами по вопросам создания и распространения информации.
- Чтобы мотивировать сотрудников государственных пресс-служб на достижение лучших результатов при проведении аттестации необходимо применять различные системы компенсаций. Одним из примеров эффективных способов является система грейдинга, которая структурирует размер заработной платы, обосновывает справедливость выплат и позволяет планировать карьерный рост.

- Пересмотреть Положение по аттестации государственных и муниципальных служащих¹⁶ с учетом рекомендованных требований к профессиональным качествам специалистов пресс-служб и внедрением системы грейдов.
- Внедрить присвоение рангов специалистам государственных пресс-служб.

Таблица 11. Система грейдов

Наименование фактора	Уровень 1 5 баллов	Уровень 2 10 баллов	Уровень 3 15 баллов
Знания	Высшее профессиональное образование без дополнительных узкоспециализированных профессиональных знаний	Высшее профессиональное образование, дополнительные узкоспециализированные профессиональные знания	Высшее профессиональное образование, дополнительные узкоспециализированные профессиональные знания, профессиональные знания в смежных сферах
Профессиональный опыт на госслужбе	До 1 года	От 1 года до 3 лет	Свыше 3 лет
Профессиональный опыт в сфере	До 3 лет	От 3 до 5 лет	Свыше 5 лет
Управленческая роль	Нет подчиненных	В подчинении от 1 до 5 человек	Свыше 5 человек
Навыки коммуникации	Минимальные навыки коммуникации, уважительность, тактичность, эффективность взаимоотношений	Средние навыки коммуникации, уважительность, тактичность, ответственность, эффективность взаимоотношений	Высокие навыки коммуникации, уважительность, тактичность, гибкость, ответственность, эффективность взаимоотношений
Сложность решаемых проблем	Повторяющиеся производственные ситуации	Различные задачи, требующие поиска новых решений, аналитического и конструктивного решения	Неординарные, оригинальные решения, совершенно новые ситуации, требующие творческого подхода, создание новых методов и концепций

Ранги: уровень 1 – стандарт, уровень 2 – мастер, уровень 3 – мастер +. Ранги присваиваются согласно итогам аттестации и выступают подтверждением профессиональных компетенций специалистов пресс-службы.

Грейд в системе оплаты труда – это шаг в системе вознаграждения, который определяет размер зарплаты работника. Уровень оплаты труда, как правило, определяется уровнем обязанностей, выполняемых согласно должностной инструкции, занимаемой должности, полномочиями, выполняемыми этой должностью, и продолжительностью выполнения работником своей работы.

Систем грейдов – схема вознаграждения оплаты труда, которая включает оклад и премии.

5. Эффективная работа со СМИ и инфлюенсерами

¹⁶ Доступно на сайте: <https://mkk.gov.kg/%d1%83%do%ba%do%bo%do%b7%d1%8b/>

Безусловно, важнейшим моментом является умение выстроить успешное взаимодействие со средствами массовой информации. Для этого недостаточно направлять только пресс-релизы и проводить пресс-конференции. Необходимо активно взаимодействовать со СМИ, сформировать пул журналистов и постоянно его обновлять, менять форматы сотрудничества. Сотрудничество должно строиться не только с государственными СМИ, но и с независимыми частными СМИ на основе равного доступа к информации. При этом в работе со СМИ важно понимать и учитывать, откуда потребляет информацию целевая аудитория государственного органа.

Важно при выборе аудитории использовать исследования по медиа-потреблению в Кыргызстане. Подобные исследования часто проводятся международными организациями ([Интерьюс](#), [Маркетингово-исследовательская компания «М-Вектор»](#), [Фонд «Сорос Кыргызстан»](#), [IRI](#)). Исходя из этого определять площадки размещения той или иной информации.

Участники опроса также отметили следующие моменты, которые, по их мнению, улучшат работу пресс-служб со СМИ:

Таблица 12. Что необходимо для улучшения взаимодействия пресс-службы со СМИ?

<i>Как вы считаете, что необходимо для улучшения взаимодействия пресс-службы со СМИ?</i>
<i>1. Профессионализм. Оперативность. Коммуникабельность. Доброжелательность.</i>
<i>2. Сделать пресс-службу устойчивым институтом. Повысить заработную плату. Нужен опыт и навыки. Принимать на должность пресс- секретаря только после испытательного срока. Трудовые отношения оформлять на определенный срок.</i>
<i>3. Улучшить взаимодействие со СМИ можно, если пресс-службы начнет понимать, что они связующее звено между обществом и государственным ведомством.</i>
<i>4. Руководство госоргана должно дать свободу пресс-секретарю на общение со СМИ, не заставляя его согласовывать ответы по сто раз.</i>
<i>5. Необходимо создать единый канал СМИ и пресс-службы, чтобы необходимая информация долетала всем. И, следовательно, быстрее доносилась до населения. Сейчас у каждого СМИ есть свой «информатор» в каждом департаменте. И тут кто быстрее отреагирует и первый напишет новость, тот получит охват и резонанс, а далее идут репосты...</i>
<i>6. Проводить тренинги для пресс-секретарей. Создавать информационные материалы для населения, а не для отчетности.</i>

Рекомендуется:

При выборе площадок необходимо учитывать:

- для печатных изданий: тираж (не менее 500 экземпляров), язык материалов (русский, кыргызский, узбекский и др.), география распространения (покрытие весь Кыргызстан или определенная область), частота выхода издания (периодичность: 1 раз в месяц, 1 раз в квартал или др.)
- для ТВ и радио: рейтинг телеканала или радио (насколько популярен среди населения и имеет доверие у граждан), охват (республиканский - вещает на всю республику или только на определенную область), язык (передачи только на кыргызском или на русском и кыргызском языках), контент (собственных передач больше или большинство зарубежного контента), время (прайм-тайм - лучшее

эфирное время (обычно после или перед новостями), выход (утренний или вечерний эфир и т.д.)

- для интернет-площадок: посещаемость (количество уникальных посетителей на данную площадку), трафик и признаки интереса: социальные сигналы, комментарии, подписчики и обсуждение, язык размещения (кыргызский и русский) и др.

Немаловажным фактором является сотрудничество и с инфлюенсерами, экспертами и блогерами, которые влияют на население своим авторитетным мнением. Инфлюенсер – это личность (персона), пользующаяся авторитетом в обществе благодаря своей популярности в определенной нише. Сам термин произошел от английского слова influence – «влиять». Другое название инфлюенсеров – это «лидеры мнений». Такие люди формируют общественное мнение и задают тренды. Благодаря инфлюенсерам аудитория начинает доверять новым продуктам и компаниям. У них есть своя определенная аудитория, а иногда эта аудитория даже больше, чем у СМИ. Поэтому государственным органам уже сейчас важно выстроить коммуникации с популярными личностями и начать активную работу с ними. Всегда можно создать интересный инфоповод для СМИ и, в предыдущих главах, подробно расписаны варианты сотрудничества.

6. Материальное и техническое оснащение

Для того чтобы оперативно и визуально доносить информацию, обязательным условием является наличие технического оборудования в пресс-службе. Сейчас складывается такая ситуация, когда из-за отсутствия базовой техники пресс-секретарям приходится работать с визуальными данными с помощью мобильного телефона, что сказывается на качестве передаваемой информации.

Рекомендуется:

Предоставить в распоряжение пресс-службам хотя бы основной перечень оборудования, который необходим им для работы:

- *видеокамера;*
- *микрофон;*
- *петличка;*
- *фотоаппарат;*
- *принтер.*

Для организации пресс-центра важны:

- *терминалы для осуществления конференций (кодек, видеокамеры, микрофоны);*
- *средства для вывода аудиоинформации (проекторы, усилители звука);*
- *средства для вывода видеоинформации (жидкокристаллические и плазменные панели);*
- *программное обеспечение;*
- *серверное оборудование;*
- *телекоммуникационная сеть.*

7. Придерживаться единой информационной политики

Государственный орган – значимый институт, который представляет интересы общества. Основная задача пресс-служб – продвижение государственной политики. Служба информационной политики при Администрации Президента КР могла бы взять на себя объединяющую роль всех пресс-служб, направляя их работу в едином информационном русле.

Рекомендуется:

В качестве первоначальных задач определить:

- *создание единой информационной политики государства;*
- *трансляция информационной политики на государственные органы и внедрение ее в работу учреждений;*
- *создание возможности непрерывного обучения для сотрудников пресс-служб;*
- *поддержка деятельности государственных пресс-служб;*
- *организация и проведение аттестации пресс-секретарей.*

Совместная работа пресс-служб позволила бы укрепить позиции государства в области информационной политики и позицию каждой пресс-службы.

Послесловие:

К моменту завершения настоящего издания вышел Указ Президента КР от 30 августа 2022 года «О внесении изменений в Указ Президента КР «Об утверждении Реестра государственных и муниципальных должностей Кыргызской Республики от 31 января 2017 года №17»¹⁷. Согласно внесенным изменениям в Реестре предусмотрены определенные должности, назначение которых будет происходить в особом (внеконкурсном) порядке. Таким правом наделяется государственный орган или должностное лицо, к полномочиям которого отнесено назначение соответствующих должностей. Но пока механизм реализации данных изменений неизвестен и коснется ли он должности пресс-секретаря – не совсем ясно.

¹⁷ Доступно на сайте: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/434806?cl=ru-ru>

Часть III. Заключение

Конституция Кыргызской Республики¹⁸ в статье 33 гарантирует «Каждому доступ к информации, находящейся в ведении государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц. Порядок предоставления информации определяется законом». В реализации данных прав граждан значительную роль играют государственные пресс-службы. Именно пресс-служба и пресс-секретари создают площадку для коммуникаций и выстраивания диалога между населением и государством.

Сегодня как никогда гражданское общество имеет обширные возможности участвовать в диалоге с государством и создавать инфоповоды совместно со СМИ. С помощью социальных сетей направляются фото, видеоматериалы с мест событий и открыто высказывается критика в адрес государственного органа, а также предлагаются советы для решения социальных проблем. Поэтому крайне важно выстроить работу пресс-службы с учетом новых тенденций - свободы слова, свободы прессы и свободы доступа к информации.

Важный момент в деятельности пресс-службы – это оценка эффективности ее работы. Экспертами в этой области сформулированы определенные показатели, которые, по их мнению, позволяют судить о результативности работы пресс-службы того или иного государственного органа. Эксперты отметили, что наиболее четкое свидетельство об эффективности работы пресс-служб включает в себя:

- *слаженную работу со СМИ;*
- *объективность, достоверность и оперативность предоставляемой информации;*
- *количество положительных упоминаний в различных СМИ о деятельности госоргана;*
- *создание информационных поводов;*
- *качественно организованные мероприятия;*
- *увеличение известности;*
- *положительные оценки экспертного сообщества¹⁹.*

Подводя итог проведенному исследованию, Институт Медиа Полиси предложил ряд рекомендаций, как достичь построение эффективной работы в секторе государственных пресс-служб. На наш взгляд, это является сейчас как никогда приоритетной задачей для государственных органов власти и управления. Предложенные формулировки рекомендаций можно рассматривать в качестве определенной отправной точки для дальнейшего построения детальной системы современной пресс-службы в государственном секторе. Надеемся, что настоящее Руководство послужит наглядной картинкой, как преодолеть существующие препятствия в работе государственных пресс-служб Кыргызстана и какие меры следует предпринять для их устранения.

¹⁸ Доступно на сайте: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/112213?cl=ru-ru&vsclid=17yizoewgx755335746>

¹⁹ Профессиограмма специалиста пресс-службы органа власти (результаты экспертного исследования). Екатеринбург, 2011. Доступно на сайте: https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/3437/2/Mozolin_2011_1.pdf

Часть IV. Приложения



Приложение 1

Опросник для представителей СМИ

Цель данного опроса заключается в улучшении взаимодействия между пресс-службами и СМИ.

#1. Оцените взаимодействие пресс-служб государственных органов со СМИ*

(Выберите оценку на шкале, где 1 – очень плохо, а 5 – отлично)

	1	2	3	4	5
Доступ к информации	0	0	0	0	0
Оперативность предоставления ответов	0	0	0	0	0
Доступ к первому лицу госоргана	0	0	0	0	0
Аккредитация СМИ	0	0	0	0	0

#2. Насколько Вы оцениваете ответы пресс-служб на запросы СМИ? *

	1	2	3	4	5	
Неудовлетворительно	0	0	0	0	0	Очень качественные ответы

#3. Наблюдаете ли Вы, что пресс-службы предпочитают работать с государственными СМИ? Да/Нет

#4. Влияет ли личность пресс-секретаря на деятельность пресс-службы, в частности на взаимодействие со СМИ? (Да, сильно влияет Нет, не влияет Затрудняюсь ответить)

#5. Значимость личных и деловых качеств пресс-секретаря

	1	2	3	4	5
Эмоциональная устойчивость	0	0	0	0	0

Широкая эрудиция	0	0	0	0	0
Оперативность и организованность	0	0	0	0	0
Навыки письменной коммуникации и культура речи	0	0	0	0	0
Креативность мышления	0	0	0	0	0
Работоспособность и физическая выносливость	0	0	0	0	0
Дар убеждения, личное обаяние и презентабельный вид	0	0	0	0	0
Социальная смелость и уверенное поведение	0	0	0	0	0

#6. По Вашему мнению, что необходимо для улучшения взаимодействия пресс-служб со СМИ? _____

Приложение 2

Опросник для участников выездных пресс-туров медиа-шерине

#1. Название государственного органа (ведомства) _____

#2. Название структурного подразделения: службы\отдела\управления

Есть ли положение о пресс-службе?
 Когда и кем утверждено?
 Кому подчиняется подразделение?
 Какая внутренняя структура пресс-службы\отдела\управления?
 Сколько специалистов в отделе\службе?

#3. Специалисты

Какие требования (компетенция) предъявляются при приеме на работу к имеющимся специальностям? (перечислить по каждой должности)
 Количество специалистов по штату?
 Есть ли вакансии? И какие должности?
 Сколько работающих? Какие должности?
 Есть ли должностная инструкция\обязанности? (Когда и кем утверждена?)
 Какое образование имеет каждый специалист?
 Сколько лет работы в этом ведомстве и общий стаж на должности пресс-секретаря?
 Если отсутствует самостоятельная служба, то в состав какого отдела включены специалисты?
 Кому подчиняются специалисты?
 Возложены ли дополнительные функции по замещению другой должности?
 Проводится ли конкурс на замещение вакантной должности?
 Предусматривается ли госорганом повышение квалификации специалистов пресс-службы?

#4. Рабочее место

Есть ли у пресс-секретаря отдельный кабинет?
 Если нет отдельного кабинета, то в каком отделе или управлении предоставлено рабочее место пресс-секретарю? Как называется отдел\управление?

#5. Теоретическая база

Имеет ли ведомство сайт?
 Есть ли страница в интернете у пресс-службы (или специалиста)?
 Какая информация размещена на нем?
 Использует ли пресс-секретарь свой личный аккаунт в социальных сетях для освещения рабочих вопросов?

Есть ли в ведомстве пресс-центр?
 Проводит ли ведомство аккредитацию СМИ?
 Определен ли перечень СМИ, с которыми работает пресс-секретарь?
 Как пресс-секретарь продвигает имидж своего ведомства?

#6. Материально-техническое оснащение пресс-службы (специалиста)

Имеется ли доступ к информационно-телекоммуникационным системам и сетям (интернет)?
 Есть ли доступный для сотрудников пресс-службы WI-FI?
 Пользуются ли сотрудники пресс-служб мобильным интернетом?
 Какое оборудование имеет пресс-служба: компьютер, принтер, видеочасть и другие приспособления для работы?
 Какое оборудование и дополнительные гаджеты еще необходимы?

#7. Физическая и юридическая безопасность специалистов

Обеспечены ли специалисты жилетами «пресса»?
 Проводится ли с ними инструктаж как вести себя в чрезвычайных ситуациях или в период военных действий?
 Каких знаний недостаточно по этой теме?
 Какие юридические вопросы хотели бы изучить?

#8. Какие технологии применяет специалист в процессе осуществления своей деятельности?

Какими дополнительными навыками обладает специалист?
 В каком направлении требуется повышение квалификации специалиста?

#9. С какими проблемами в работе сталкивается специалист?

#10. Предложения специалиста пресс-службы об «идеальной» пресс-службе

Приложение 3

Опросник для специалистов пресс-служб государственных органов

Цель данного опроса заключается в улучшении работы пресс-секретарей в государственных учреждениях.

#1. Основные виды деятельности, которые реализует Ваша пресс-служба?*

(Выберите оценку на шкале, где 1 – реже всего, а 5 – чаще всего).

	1	2	3	4	5
Подготовка материалов для СМИ	0	0	0	0	0
Проведение пресс-конференций, брифингов	0	0	0	0	0
Подготовка отчетов	0	0	0	0	0
Мониторинг СМИ	0	0	0	0	0
Планирование работы	0	0	0	0	0
Анализ деятельности	0	0	0	0	0

#2. Основные целевые группы, с которыми чаще взаимодействует Ваша пресс-служба?

	10-30%	30-60%	60-100%
СМИ	0	0	0
Органы власти	0	0	0
Население	0	0	0

#3. Каналы взаимодействия с целевыми группами (выбрать)?*

Публикации в СМИ
Официальный сайт государственного органа
ТВ и радиопрограммы
Личные встречи
Официальные письма
Социальные сети и мессенджеры

#4. Знаете ли Вы, какой юридический документ защищает Ваши права и устанавливает ваши обязанности на рабочем месте? * Да /Нет

5. Как называется данный документ? *Положение/ Другое*

***Другое (указать)** _____

6. Испытываете ли Вы давление на рабочем месте?*

	да	нет	иногда	бывало
Со стороны СМИ за непредставление информации	0	0	0	0
Со стороны граждан за непредставление информации	0	0	0	0
Со стороны коллег/руководства за представление информации	0	0	0	0

7. Проблемы взаимодействия со СМИ

	редко	постоянно	единичные случаи
Недостаточное знание предмета, специфики деятельности	0	0	0
СМИ искажают положение дел, допускают ошибки	0	0	0
Материалы строятся на перечислении недостатков без каких-либо аргументов	0	0	0
СМИ в погоне за рейтингами, на поводу личных пристрастий	0	0	0

Нехватка профессиональных площадок для взаимодействия со СМИ	0	0	0
Частая смена журналистов в редакциях	0	0	0

8. По Вашему мнению, что необходимо для улучшения взаимодействия пресс-служб со СМИ? _____