**Использование органами государственной власти антикризисных PR-коммуникаций в новых медиа (на примере Павлодарской области Республики Казахстан)**

**Кайлаш А.К.**

Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт естествознания и спортивных технологий

**Аннотация:** в статье анализируется работа по выстраиванию коммуникаций органов государственной власти с населением с целью информирования граждан и нивелирования негатива на примере местных исполнительных органов власти на примере Павлодарской области Республики Казахстан.

Ключевые слова: органы государственной власти, акимат, аким, социальные сети, антикризисные коммуникации.

**Роль социальных сетей в выстраивании коммуникаций с населением.** Социальные сети в настоящее время являются инструментом, обладающим колоссальной силой. Игнорирование возрастающей роли социальных медиа может иметь негативные последствия, особенно для органов государственной власти. Социальные медиа могут реализовывать диагностическую функцию, обозначая те проблемы, с которыми государственные структуры не справляются. Помогая решать проблемы граждан институты власти формируют основы «Слышащего государства», что повышает уровень доверия среди граждан и способствует увеличению легитимности власти.

Существующая власть страны понимает важность диалога государственного аппарата с обществом и активно ведет работу в этом направлении. Президент Касым-Жомарт Токаев в Послании народу Казахстана в 2020 году отметил: «Благодаря социальным сетям проблемы, не находящие решения на местах, становятся известными всей стране».

Работы по реализации концепции «Слышащего государства» в стране проводятся достаточно активно, так например, разрабатываются нормативно-правовые акты по реализации проекта «Онлайн петиций», который позволит выносить на повестку дня самые злободневные вопросы.

Таким образом, по данным статистики Datareportal число пользователей Instagram в Казахстане составляет 10,45 млн пользователей, TikTok - 10,41 млн казахстанцев, Facebook - более 2 млн человек. 62% жители страны в возрасте от 19 до 29 лет процент получают информацию, в том числе новости, из социальных; 50% - в возрасте от 30 до 45 лет читают онлайн информационные агентства.

Коммуникации с населением во время Январских событий.

**Взаимодействие чиновников Павлодарской области с жителями через социальные сети.** На фоне общей статистики растет количество пользователей социальных сетей и в Павлодарской области Республики Казахстан. В связи с этим акимат города, в том числе областной и городской акимы, а также акимы регионов и руководители подразделений активно ведут социальные сети. Наибольший охват ведется населения посредством Instagram.

Справедливо отметить, что активно социальные сети начали использоваться органами государственной власти в Павлодаре с 2020 года, когда акимом области стал Абылкаир Скаков (занимал должность 21.01.2020-01.12.2022). Основным толчком в данном вопросе стала пандемия COVID-19, которая перевела всех на дистанционный режим работы. Акиматы круглосуточно коммуницировали с журналистами посредством проведения онлайн встреч и брифингов через ZOOM и через чаты и боты в месседжерах, также информация всегда публиковалась в социальных сетях акиматов как областного, так городского и региональных. Согласно данным Даны Саудегеровой (экс-советник по коммуникациям акима Павлодарской области) в 2020 году было проведено на 70% больше онлайн встреч с журналистами и населением в сравнении с 2019 годом.

При этом необходимо отметить, что в Казахстане обращение граждан к органам местной исполнительной власти через социальные сети приравнено к официальным обращениям, в рамках которых они получают официальные ответы от уполномоченных органов в установленные законом сроки. Павлодарская область с 2020 года ежегодно входит в топ лидеров по обработке данных обращений.

Однако основной проблемой все же остается «главная фигура акима». Главой региона утверждаются все информационные поводы вне зависимости от масштаба, также пользователей социальных сетей под публикациями с проблемными вопросами к разным региональным и структурным подразделениям отмечают страницу не только акимата, но и действующего акима области Асаина Байханова и города Хасара Хабылбекова, тем самым подтекстом показывая, что они не верят рядовым сотрудникам акиматов.

В вопросах антикризисных коммуникации страница акима региона часто выступает первоисточником информации, республиканские и региональные СМИ публикуют материалы ссылаясь на публикации акима.

К примеру, информационное агентство Orda.kz опубликовало статью «Прошу сохранять спокойствие: аким Павлодарской области обратился к жителям из-за урагана» ссылаясь на аккаунт акима области и его публикацию: «Силы ДЧС и коммунальных служб активизированы для ликвидации последствий природной стихии и работают в усиленном режиме. Все работы проведем в максимально короткие сроки. Прошу сохранять спокойствие» от 19 ноября 2023. Также в конце весны вышла статья в республиканском информационном агентстве Informburo, где со ссылкой на страницу акима вышла статья «Фото акима Павлодарской области использовали в фейковой Instagram-рекламе» с цитатой его публикации: «Естественно, что меня зовут не Ерасыл Жаксылыков, никаких брокерских или иных консультаций я не предоставляю и юридических услуг не оказываю. Поэтому уже поручил юристам разобраться с этой рекламой». Таким образом, мы делаем вывод, что глава области стратегически выстраивает коммуникации не только для того чтобы информировать население, но и экстренно реагировать на негативные новости и нивелировать негатив.

**Заключение**

В вопросах коммуникации социальным сетям в Павлодарской области уделяют большое внимание. Например, одной из причин освобождения от должности бывшего аким города Павлодар Ержан Иманзаипов от должности стало ослабление коммуникации городского акимата с населением Павлодара. Такой подход к использованию социальных сетей имеет положительный результат, население понимает, что его слышат, выстраиваются доверительные отношения и в случае возникновения кризисных ситуации исключается возможность образования информационного вакуума и следующего за ним отрицательного влияния третьих оппозиционных сил, целью которых является дестабилизация общества.

*Список литературы:*

1. Иманбаева А.А. Қазақстан Республикасындағы саяси коммуникация ерекшеліктері мен проблемалары: диссертация авторефераты … саяси ғылымдарының кандидаты/ А.А.Иманбаева – 2010, Электронный ресурс https://malimetter.kz/kazakstan-respublikasyndagy-sayasi-kommunikaciya-erekshelikteri-men-problemalary/.

2. Абжаппарова А.А. Позиционирование органов исполнительной власти в медиапространстве (на примере Министерства образования и науки Российской Федерации и Министерства образования и науки Республики Казахстан): диссертация … кандидата политических наук / А.А.Абжаппарова – Москва: МГУ им.М.В.Ломоносова, 2017.

3. Потенциал социальных сетей как механизм реализации концепции «слышащего государства» в Казахстане. Айман Жусупова … кандидат политических наук // Научный журнал Казахстан-Спектр, 2021.