Раздел 3.3. Взаимодействие со СМИ. Официальный сайт

Этот раздел рассказывает о взаимодействии Уполномоченного со средствами массовой информации и состоит из двух частей. В первой приводятся наиболее характерные тенденции в освещении «детских» вопросов и обзор инфоповодов, имевших наибольший резонанс в течение года. Некоторые темы рассмотрены отдельно, потому что их отражение в СМИ носило чрезмерно бурный характер, и аспекты этого обсуждения заслуживают особого внимания.

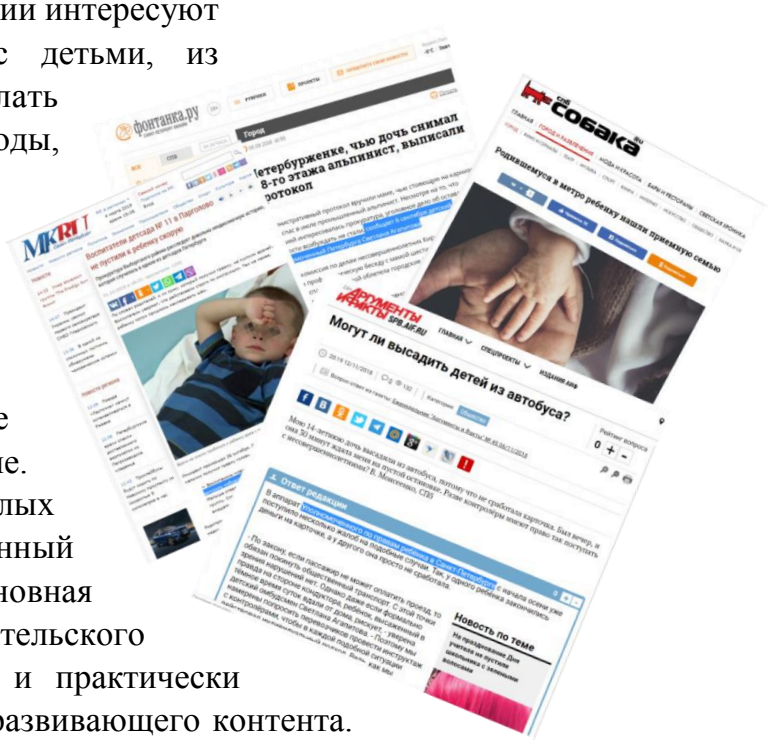
Для чего нужен этот анализ? В Санкт-Петербурге принят План мероприятий на 2018-2020 годы по реализации в Указа Президента Российской Федерации от 29.05.2017 N 240 "Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства". Одним из пунктов предписано разработать условия для создания городского образовательного семейно-ориентированного телеканала. А также, предусмотрены мероприятия по обеспечению информационной безопасности, посредством просветительской и образовательной деятельности. Осуществить их выполнение можно, лишь хорошо зная среду, в которой придется работать и от которой, собственно, и придется защищать детей. Именно об этом и собрана информация в первой части раздела 3.3.

Вторая часть посвящена основным принципам предоставления информации о деятельности детского Уполномоченного в публичное пространство.

3.3.1 Взгляд СМИ на «детские вопросы» 2018 года

В течение 2018-го года существенных изменений в принципах отражения темы «права ребенка» в прессе не произошло. Восприятие большинством журналистов информации о детях и последующая трансляция в СМИ находятся на весьма примитивном уровне. Поднимать сложные и действительно актуальные темы позволяют себе лишь немногочисленные издания и отдельные журналисты, которые, вопреки требованиям рынка, умудряются не скатываться в «желтизну». По-прежнему очень профессионально в своей сфере пишет «Доктор Питер». Глубокие и информативные материалы на проблемные темы делают «Коммерсантъ», «Санкт-Петербургские ведомости» и «Российская газета». Существенно поднял уровень качества публикаций «Петербургский дневник».

В основной же своей массе редакции интересуют лишь чрезвычайные происшествия с детьми, из которых журналисты пытаются сделать «громкие», но очень спорные выводы, подкрепив их «цифрами» и «фактами», причем очень часто не соответствующими действительности.



Ничего удивительного в такой диспозиции нет, ведь большинство СМИ живут за счет рекламы, а она лучше «ложится» на «растревоженное» сознание. Участвуя в различных диспутах и круглых столах детский Уполномоченный неоднократно отмечала, что основная претензия к СМИ со стороны родительского сообщества – это изобилие негатива и практически полное отсутствие хорошего, доброго, развивающего контента. Однако нужно считаться с тем, что это - требование рынка, который, по сути, и управляет содержанием. Что же было «в цене» на информационном поле Петербурга в 2018-м году?

Родители жарят, варят, морят голодом…

Детско-родительские взаимоотношения были отражены историями о жестком обращении, продажах новорожденных и брошенных малышах. Яркими «героями» публикаций стали: **«отец, жаривший руку младенца на сковороде»**, **«отчим, оставивший ребенка в ванне с кипятком»** и **«мать, севшая на диету и морившая голодом годовалого ребенка»**. С вдохновением освещалась история о том, как жительница Омска то ли продавала, то ли дарила младенца петербургской учительнице. Чуть менее увлеченно рассказывали об аналогичной сделке, предпринятой гражданкой Узбекистана.

Брошенные дети также неизменно пользуются спросом у масс-медиа. А посему, в поле зрения попала «мать-кукушка, оставившая в ресторане двоих детей».

Мальчик, бродивший холодным ноябрьским вечером без верхней одежды по улицам Кронштадта, силой журналистского пера был «изгнан из дома суровой матерью». Впоследствии оказалось, что хоть родительница и не является образцовой, ребенок ушел самостоятельно.

Где только не обнаруживают петербуржцы детей, от которых решили отказаться их родители. В этом году всех потрясла история новорожденного младенца, найденного в… холодильнике. 15-летняя гражданка одной из стран СНГ рожала в домашних условиях, и сама нуждалась в медицинской помощи из-за большой потери крови. Вовремя обнаруженный ребенок вывел на след матери и, тем самым, фактически спас ей жизнь…

И уж конечно все СМИ обошел «метромалыш» – мальчик, родившийся прямо в петербургской подземке. К чести журналистов можно сказать, что они не только распространяли информацию о том, что мама отказалась от малыша, но и в канун Нового года сообщили, что ребенок отметит этот праздник уже с новой семьей.

Учителя бьют, орут, заматывают скотчем…

В довольно-таки мрачном свете предстали в медиапрстранстве-2018 петербургские учителя. Если просмотреть публикации на эту тему за минувший год, то неизменно складывается впечатление, что методы педагогов культурной столицы просты и незатейливы: замотать рот скотчем, ударить книгой по голове и орать на них, называя «тупыми и бедными». Остается надеяться, что люди этой нелегкой профессии вдохновляются не средствами массовой информации, иначе, кто будет учить наших детей? Школьные порядки и требования вообще были информационным хитом этого года, но о них мы расскажем отдельно чуть ниже.

Яйца из Мордовии и прочие яды…

Нельзя не отметить еще один сильный тренд, обозначившийся в новостном пространстве 2018-го. Речь идет об отравлениях - как индивидуальных, так и коллективных. Что-то произошло по халатности, что-то по недосмотру, а что-то стало следствием смертельно опасных подростковых экспериментов.

Случаи массовых отравлений из-за некачественных продуктов питания для Петербурга практически редкость, но, к сожалению, имеют место. В этом году, например, детский садик подвели «яйца из Мордовии» – результат несовершенной системы госзакупок, нацеленной на борьбу с коррупцией и сориентированной лишь на минимальную цену.

Все чаще стали происходить ситуации, когда дети приносят в школу некие медицинские препараты и угощают одноклассников, а потом все вместе отправляются в больницу с токсическим отравлением. Случайность это или такое своеобразное познание мира через эксперимент – остается гадать. Плохо то, что подобная тяга к «расширению сознания» приводит в лучшем случае на больничную койку. В худшем – родители, родственники и друзья оплакивают безвременную кончину, как это произошло с подростком, пытавшимся в новогодние каникулы расслабиться, подышав газом для зажигалок… Чуть больше повезло «экспериментатору», хлебнувшему психотропного вещества прямо на уроке физкультуры – он отделался реанимацией.

Неосторожность родителей тоже становится причиной подобных бед. В новостные ленты попала мама, по ошибке давшая дочке клофелин вместо антибиотиков. Ну а любопытные малыши, оставленные без присмотра, изучали окружающий мир «на вкус» и оказывались в палате интенсивной терапии после пробы геля для стирки, медного купороса, средства от тараканов и жидкого розжига.

Подростки «штурмуют» крыши, бьют и поджигают друг друга

Отношения подростков между собой вкупе с рискованным поведением также дали массу поводов для журналистских материалов.

Шестиклассницы попросили 14-летнюю знакомую из соседнего образовательного учреждения «разобраться» с провинившейся подругой. Так, трое девочек устроили показательное избиение шестиклассницы на камеру мобильного телефона: одна била, другая снимала, третья смотрела. В итоге, жертва разборок попала в больницу с переломом носа и ушибами, получив несколько ударов ногой в лицо.

Другая компания подростков развлекалась на совместной вечеринке. Непостижимым образом «веселье» дошло до того, что 14-летнюю девочку облили спиртом и подожгли…

Однако, судя по сообщениям СМИ, вредить подростки способны не только своим сверстникам. Посаженный родителями под домашний арест за употребление спиртного 17-летний юноша не согласился с ограничениями свободы. В День Защитника Отечества душа требовала продолжения банкета и решительных действий. Парень решил покинуть отчий дом через окно и сорвался. Завершился праздник на больничной койке…

День рождения города тоже не прошел без инцидентов. Сотрудники полиции «сняли» с петербургских крыш около полутора десятков подростков, ищущих острых ощущений. Двое юношей в нетрезвом состоянии «штурмовали» по водосточной трубе храм Спаса на Крови.

Непривычно жаркое петербургское лето естественным образом отразилось на печальной статистике выпадений детей из окон квартир. Пред каждым прогнозируемым резким повышением температуры пресс-служба детского Уполномоченного распространяла обращения к родителям о необходимости соблюдать меры безопасности. Однако, лишь единицы петербургских изданий транслировали эти предупреждения через свои ресурсы. Зато, когда происходил несчастный случай, все спешили обратиться за комментариями…

Краткий обзор детских проблем – это слишком сложно…

К сожалению, даже действия, направленные на привлечение внимания прессы к актуальным «детским» проблемам, не дают ощутимого результата. Каждый год, в первом квартале Уполномоченный по правам ребенка представляет в Законодательном собрании итоговый доклад. Его печатная версия содержит более 500 страниц. В материале рассказывается о работе, проведенной детским Уполномоченным в прошедшем году, а также приводится описание ситуации с соблюдением прав ребенка. Речь, сопровождающая Доклад, дает лишь общее представление о деятельности Уполномоченного. Полную версию доклада в тот же день можно скачать на сайте www.spbdeti.org.

Зная, что за очень редким исключением журналисты не заглядывают в печатную версию, в 2018 году пресс-служба Уполномоченного подготовила специальный дайджест: «Краткий обзор детских проблем». На 12 страницах печатного текста содержалось краткое описание актуальных проблем с электронными ссылками на главы доклада с более детальным изложением. Дайджест был разослан по редакциям петербургских СМИ с предложением обратить внимание на отражение в прессе обозначенных вопросов.

Однако, даже эта информация оказалась тяжела для осмысления и работы над ней. За исключением интернет-изданий «Доктор Питер» и «MR7» никто не воспользовался материалами дайджеста.

Основными **темами журналистских публикаций, рассказывающих о Ежегодном докладе Уполномоченного стали «психологи женских консультаций, которые плохо отговаривают от абортов» …** Приведенный пример не носил массового характера и был обозначен лишь как иллюстрация частного опыта общения одной из пациенток. Но, судя по заголовкам, все было представлено, как массовая и крайне актуальная проблема. А тем временем, другие важные темы даже не были упомянуты большинством СМИ.

Примерно так выглядело отражение детских вопросов в медиа пространстве 2018 года.

Выступая на семинаре-совещании для представителей СМИ и вещательных организаций, организованным Управлением Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу, Светлана Агапитова отметила:

«Наивно рассчитывать, что СМИ начнут действовать против рынка, и закидают зрителей, слушателей и читателей позитивным контентом. Но все же необходимо помнить и о социальной ответственности журналиста, оценивая свой материал с позиции «не навреди». Прежде всего, это касается темы самоубийств и преступлений против или с участием несовершеннолетних.

При освещении в СМИ суицида с участием подростка нужно избегать излишне эмоциональной подачи и множества подробностей личной жизни подростка или его окружения. В обязательном порядке должна быть дана информация для родителей, заметивших странное состояние у своего ребенка, номера телефонов доверия, а также организацию, куда можно обратиться с проблемой. Было бы полезно привлекать психологов и других специалистов для подготовки таких материалов». ***(Подробнее:*** **http://www.spbdeti.org/id7361***)***

А теперь, обратимся чуть более детально к некоторым информационным поводам, требующим особого внимания.

«АУЕ» спешит на смену «группам смерти»

«Они собираются в стаи, еще не зная, что делать.
Может просто полают, а может кого-то заденут».
Группа «Чайф»

Вполне устоявшейся можно считать практику, когда средства массовой информации преподносят некий, зачастую единичный факт, как устрашающую социальную тенденцию.

Самым удачным «пугалом» в этом смысле стали «группы смерти» в социальных сетях. Миф о том, что некие сообщества виртуального пространства массово уносят жизни наших детей, закрепился так хорошо, что даже полицейская статистика о причинах суицидов не могла его разоблачить. В этом году были обнародованы результаты исследований, проведенных психологами и социологами СПбГУ, по заказу Следственного комитета. Суть их сводилась к тому, что не интернет убивает детей, а равнодушие родителей и общества. Об этом, естественно, писали и говорили очень вяло. ***(Подробнее см.: Раздел 3.1.6 Взаимодействие с ГСУ СК РФ по СПб)***

Зато сколько было шуму после драки в Таврическом саду и прочих беспорядков устроенных группой подростков в конце лета! Каких только выводов не сделали некоторые пытливые журналисты, освещая это событие. До сравнения с «казанским феноменом», к счастью, не дошло, но зловещую аббревиатуру «АУЕ» к нарушителям общественного порядка «прицепили» крепко. ***(Подробнее: http://www.spbdeti.org/id7317)***

Особенно интересно было наблюдать попытки не подтвердить свои предположения статистикой, а «вывернуть» цифры для иллюстрации своих домыслов. К примеру, журналист одного из вполне уважаемых изданий настойчиво добивался комментария у пресс-службы Уполномоченного о том, что «уровень подростковой преступности в последнее время существенно вырос». Предоставленные данные официальной статистики говорили об обратном явлении – показатель снижался, причем, на протяжении нескольких лет. Однако, в числе прочего, отмечался рост доли особо тяжких преступлений в общем числе (которое уменьшалось). Журналист не растерялся и от имени Уполномоченного сообщил лишь о росте, умолчав о снижении.

Что же касается принадлежности задержанных подростков к неким криминальным сообществам, то никаких подтверждений этому не нашлось. Сами ребята, когда Светлана Агапитова навещала их в следственном изоляторе, категорически отрицали приверженность идеологии «АУЕ», которая, по их мнению, вообще является вымыслом.

Этой же точки зрения, кстати, придерживается и надзорное ведомство. То, что никаких группировок под условным названием «АУЕ» в Санкт-Петербурге не выявлено, вполне официально заявила на пресс-конференции, посвященной началу учебного года Ольга Качанова – начальник отдела по надзору за исполнением законов о несовершеннолетних городской Прокуратуры.

А вот у родителей задержанных подростков были вполне обоснованные претензии к журналистам. Их возмутило вольное обращение с персональными данными в средствах массовой информации. Полный набор, конечно, никто не выдал, но по частям эту «мозаику» собрать было несложно. В результате, по словам родителей, личные страницы подростков в

социальных сетях быстро установили и организовали форменную травлю. Причем, досталось не только фигурантам дела, но и их родственникам.

Попытки «раздуть» из частного происшествия проблему вселенского масштаба в течение года наблюдались неоднократно. То появлялись таинственные подростковые группировки, избивающие детей за «неправильную» одежду, то нависала угроза массовой драки «район на район». Родом эти несостоявшиеся феномены были из соцсетей и в реальность попали только в качестве публикаций.

Это страшное слово «мандала»

«А сейчас займемся самосозерцаньем,
И у кого с собою лотос - а ну садись в него»
"Гуру из Бобруйска", группа "Зоопрак"

Насколько противоречивой, настолько и громкой получилась история о жалобе на отделение спортивной акробатики одной из питерских СДЮШОР. Часть родителей юных спортсменов жаловались на работу тренеров и администрации, другая – столь же рьяно защищали их. Как водится, бурные разборки проходили в публичном пространстве, в результате чего жизнь школы со всеми особенностями оказалась достоянием общественности. ***(Подробнее:*** **http://www.spbdeti.org/id6901***)***

Любопытно, что все произошло буквально через несколько месяцев, после того, как затих скандал с отделением гимнастики другой спортшколы. Там детонатором, инициировавшим взрыв, стали размазанные по стенке туалета продукты жизнедеятельности – спортсменок заставили убирать фекалии голыми руками. У акробатов, правда, причина была куда более возвышенная – духовные практики, мандалы, медитации, сочинения на философские темы и даже молитвы, как способ укрепления командного духа…

Началось все с банальной ссоры между мамой одной из воспитанниц и тренером. Заметив подавленное состояние дочери после спортивных сборов, родительница потребовала освободить ребенка от «духовных» нагрузок, оставив лишь физические. Наставник не счел возможным разделить единый, по его мнению, процесс подготовки и изгнал ученицу, не желающую совмещать обе составляющие. С этим, в свою очередь, не согласилась мама. К ней присоединились родители из числа недовольных странными методиками, но временно смирившихся…

В итоге, все, на что ранее «закрывали глаза», выплыло со всей неприглядной откровенностью, с которой можно бороться только за ущемленные права своего ребенка. Ежемесячные взносы на услуги психолога, регулярные пожертвования на самые разные нужды, грубое обращение и откровенное унижение воспитанников, а самое серьезное – недостаток тренерского контроля и страховки, повлекшие за собой травмы. Вменялись наставникам и «ошибки» в квалификационных книжках юных спортсменов. Естественно, что на этом фоне мандалы с медитациями как-то померкли. Но не в журналистских материалах. Красной нитью пестрело: «пожаловались на принуждение детей к молитвам», «обвинили

школу в унижениях детей и навязывании религиозных практик», «насильственная медитация», «детей заставляли молиться и медитировать», «наказывали чтением молитв», «заставляли рисовать мандалы»…

После многочисленных проверок, выявивших ряд нарушений, последовали и санкции – от дисциплинарных взысканий до представления главе районной администрации. Причиной, конечно, стали не эзотерические практики, а несоблюдения вполне земных законов. Усмотрело надзорное ведомство и «предпосылку к коррупционным проявлениям»…

Кстати, спустя чуть более, чем два месяца, еще одна спортшкола стала героем публикаций. На этот раз, беспорядки предстали в виде крыс и сомнительных арендаторах, разместившихся в помещениях детского учреждения. Однако, еще до того, как надзорные ведомства по обращению Уполномоченного начали проверку, из администрации района поступила информация о том, что директор СДЮШОР уволена, а коммерсанты прекратили свою деятельность… ***(Подробнее:*** **http://www.spbdeti.org/id7033***)***

Волей-неволей напрашивается вывод о том, что энтузиазм, с которым СМИ подхватывают информацию о претензиях к детским учреждениям, заставляет ответственных лиц реагировать решительно и быстро. Вместе с тем нужно отметить, что подобный ажиотаж порой подталкивает участников того или иного конфликта к попытке свести счеты путем предоставления недостоверных сведений.

Случается, что некие граждане звонят в пресс-службу детского Уполномоченного и требуют опубликовать какие-то «факты о творящемся беспределе». Объяснения о том, что на сайте размещается лишь информация, полученная в результате работы сотрудников аппарата, воспринимается негативно, как и предложение обратиться с заявлением в адрес Уполномоченного.

День знаний с ультрамариновым оттенком

«Впечатляюще! Простенько и со вкусом. Но жить с такими волосами в Советской России не рекомендуется!»

х/ф «12 стульев»

Судя по рекордному количеству упоминаний в СМИ, безусловным лидером среди детских проблем оказались синие волосы в школе. Парадоксально, но никаких подробностей этого происшествия журналистам не сообщили, кроме самого факта изгнания синеволосой ученицы с праздничной линейки. Ни номера школы, ни района, ни персонажа. А эффект в медиапространстве был взрывной…

Развивались события следующим образом. 1-е сентября 2018 года выпало на субботу. На торжественной линейке одной из петербургских школ классный руководитель сделала внушение ученице – мол, та своим ультрамариновым сиянием позорит все учебное заведение. Девочка-подросток расстроилась и побрела домой, где все честно рассказала маме, удивленной досрочным возвращением ребенка из школы.

Ругаться женщина не пошла – чего уж в праздник то конфликтовать? Но решила проконсультироваться, на тот случай, если в понедельник не пустят и на занятия. Так о ситуации стало известно в аппарате Уполномоченного по правам ребенка…

К счастью, администрация школы каким-то образом узнала об инциденте и объяснила педагогу, что цвет волос не может стать барьером на, и без того тернистом, пути к знаниям. Посещать занятия девочке никто не запретил. Поскольку никакого спора не возникло, мама ребенка попросила не называть номер школы.

Тем временем, в ИА «Интерфакс Северо-Запад» проходила пресс-конференция, посвященная началу нового учебного года. Светлана Агапитова в двух словах рассказала о ситуации на линейке и пояснила, что волосы «неуставного» цвета не могут лишить ребенка права на образование. ***(Подробнее:*** **http://www.spbdeti.org/id7267*)***

Несмотря на отсутствие подробностей и персонализации участников, новость вызвала мощный резонанс. Очевидно, повлияло то, что событие совпало с началом учебного года. Как иначе объяснить, что подобная проблема, только с розовыми волосами, не вызвала ажиотажа, хотя была описана во всех подробностях в конце марта на сайте детского Уполномоченного? И это при том, что папа девочки был согласен общаться со СМИ. Вряд ли ведь журналисты просто предпочли синие волосы розовым?

Так или иначе, но день знаний с ультрамариновым оттенком породил множество рассуждений о возможностях самовыражения для современных подростков. Правда, дальше внешнего вида они не заходили. А ведь привлекать к себе внимание можно, например, недюжинными знаниями в области точных или гуманитарных наук, выдающимися достижениями в спорте, победами на различных творческих конкурсах и еще массой всяких способов. Но все это не так интересно и очень уж сложно. Куда проще натолкнуть ищущего себя подростка на мысль о татуировке. Ума это ему не добавит, но зато будет, о чем поговорить медиасообществу. Ведь всю ответственность за воспитание сейчас принято «валить» на школу, а СМИ тут и не причём вовсе…

Ленивая благотворительность

«Добро — это доброе дело, это трудно, это не просто. Не хвалитесь добротой, не делайте хоть зла.»

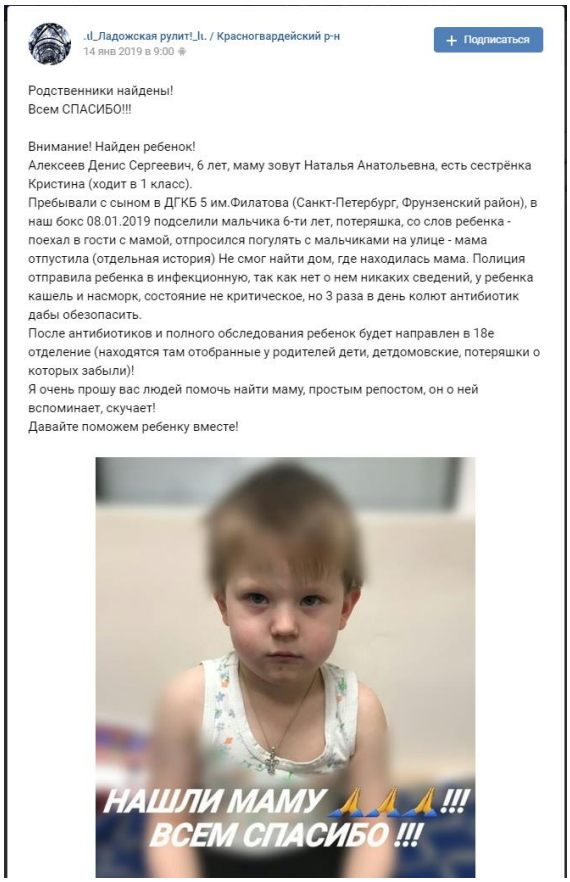
Василий Шукшин

Еще один феномен, о котором хотелось бы рассказать, относится не столько к средствам массовой информации, сколько к так называемым «социальным медиа». Но поскольку эти понятия постепенно сливаются, уместно упомянуть его именно в этой главе.

С самого начала работы Уполномоченный по правам ребенка уделяет внимание проблеме поиска сбежавших и потерявшихся детей. На официальном сайте изначально был организован раздел, в котором размещаются объявления о розыске. Эта работа ведется во взаимодействии с координаторами волонтерских организаций и полицией.

Учитывая мощную динамику развития социальных сетей и внушительный охват аудитории, пресс-служба детского Уполномоченного стала транслировать объявления о поиске детей через официальную группу «ВКонтакте». И неожиданно для себя столкнулась с тем, что находятся пользователи, которые умудряются спекулировать на этом полезном и нужном деле.

В период новогодних празднований в социальной сети появился пост с фотографией мальчика. Размещен он был от имени женщины, находившейся на лечении с ребенком в Детской городской больнице № 5. В тексте она рассказывала, что по соседству с ними лежал «мальчик-потеряшка» лет шести. По ее версии, он пошел с мамой в гости и заблудился, отстав от детей маминых знакомых, с которыми вышел погулять во двор. Женщина сообщала персональные данные ребенка и прилагала фотографию. Она просила «сделать максимальный репост», призывая помочь найти маму мальчика. Естественно, информация расходилась с мощным охватом… ***(Подробнее:*** **http://www.spbdeti.org/id7522*)***

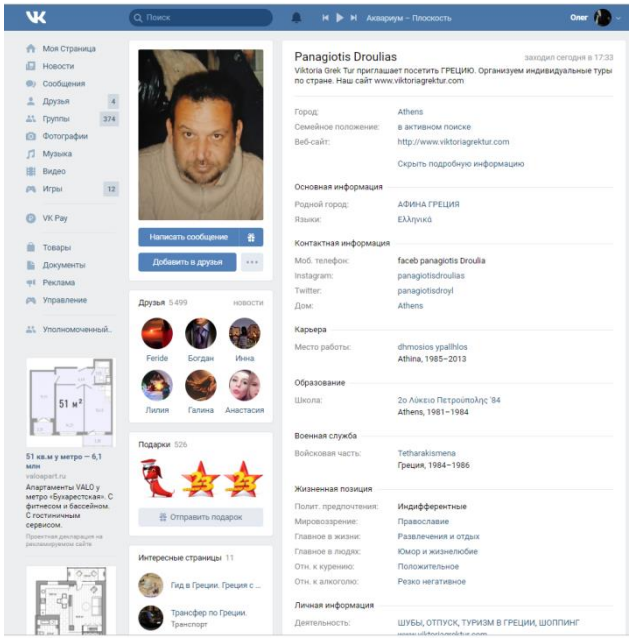


Сотрудники Уполномоченного связались с больницей и выяснили некоторые важные подробности. Ребенок, действительно, существовал и потерялся именно так, как описывала женщина. Только вот маму его никто не разыскивал – она была очень быстро установлена полицейскими, поскольку смышленый мальчик знал все данные. С ней связались и сообщили, где находится сын. Только вот она не бросилась его забирать… Но это уже другая история, которой занялись органы профилактики. Нам же интересно другое.

Как только ситуация прояснилась, пресс-служба Уполномоченного подготовила соответствующее сообщение с просьбой убрать все посты с персональными данными ребенка и не транслировать больше эту новость. Но не тут-то было! Новость стали репостить с утроенной истеричностью, теперь уже ликуя и поздравляя «всех неравнодушных», «участвовавших» в поиске. При этом, они вновь тиражировали все персональные данные и фото ребенка.

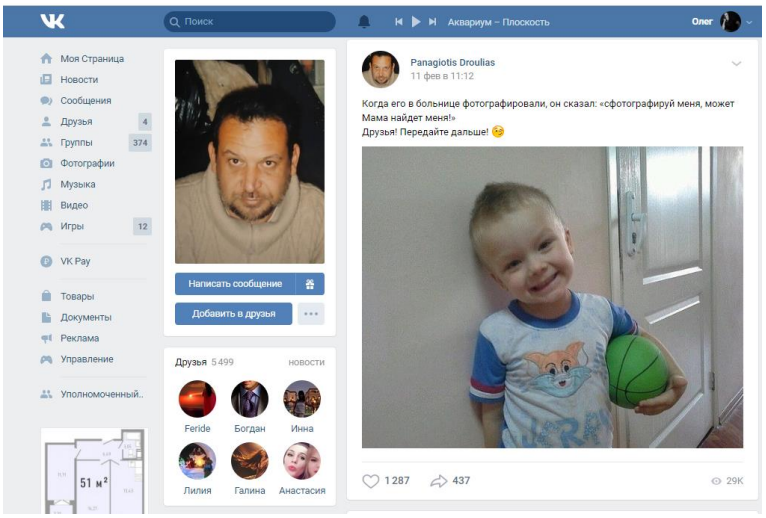
«Друзья! Спасибо Вам за то, что среди нас так много неравнодушных людей. Ещё раз подтвердили то, что чужих детей не бывает. Личности родителей сегодня установлены. Всем спасибо!»

То, что личности родителей были установлены благодаря оперативности полицейских, а вовсе не из-за того, что «все неравнодушные» жали «лайки» и «репосты», никто не написал. Но можно же было хотя бы заретушировать изображение и данные мальчика, ведь, фактически, распространение этих сведений – нарушение закона.



Апогеем истории стал пост размещенный неким Panagiotis Droulias. Он рассказал историю о «мальчике-потеряшке» от своего имени – вроде как он сам лежал в питерской больнице, был соседом этого ребенка и слезно призывал пользователей «помочь репостом». Судя по информации, размещенной на странице Panagiotis Droulias, живет он в Афинах и частным образом занимается небольшим туристическим бизнесом в Греции. Очевидно, что публикация от своего имени такого поста продиктована не милосердием, а холодным расчетом. Сообщение будут «лайкать» и «репостить» сердобольные и невнимательные обитатели соцсетей, тем самым «раскручивая» страницу автора – его другая его информация будет попадать в новостные ленты большему количеству пользователей. Но странна даже не эта циничная спекуляция, а то, что, судя по количеству отметок «нравится» и «поделиться», все это неплохо работает. И люди совершенно не задумываются о том, каким ветром грека из солнечных Афин занесло в детскую городскую больницу заснеженного Петербурга…

Пресс-служба детского Уполномоченного пожаловалась администрации «ВКонтакте», и пост был удален. Однако, предприимчивому греку понравилась идея расширения аудитории за счет милосердных порывов. И он сделал новый пост. Взял фото какого-то ребенка в коридоре, похожем на больничный, и подписал: ***«Когда его в больнице фотографировали, он сказал: «Сфотографируй меня, может Мама найдет меня!». Друзья! Передайте дальше!»***. И даже такое неуклюжее давление на чувствительные места пользователей сработало: «лайки», «просмотры», «репосты»…



Социальные сети, их влияние на массы и поведение в них уже давно стали объектом изучения психологов, социологов, политологов и прочих ученых мужей. Привлекательность этого мира иллюзий в том, что там можно «творить себя» таким, каким тебе хочется быть. В реальной жизни это сделать гораздо сложнее, а тут – в миг. Разместил объявление – и ты уже помогаешь «несчастному малышу», поставил «нравится» и «поделиться» и ты уже неравнодушный! Благотворительность и милосердие без отрыва от дивана. И зачем задумываться над тем, что кто-то уже все сделал в реальной жизни, а ты, сидя перед компьютером, лишь нарушаешь закон, распространяя персональные данные ребенка? Ну, разве это важно? Ведь гораздо приятнее упиваться сопричастностью к «доброму делу», осыпая друг друга «лайками», в компании таких же виртуальных неравнодушных.

Но, наверное, не так страшны те, у кого соцсети «отключают» голову и критичное мышление, как те, кого они лишают совести. Одно дело «поделиться» новостью, не задумываясь о ее содержании и о том, кто ее распространяет. Но совсем другое – сознательно переписать пост от своего имени с целью увеличения аудитории собственной страницы. Ведь соцсетями активно пользуются реальные волонтеры-поисковики, которым бывает важно охватить максимальное количество пользователей. А описанный выше «фейковый» поиск снижает доверие к подобным акциям в целом.

3.3.2 Принципы и задачи информационной работы

Работа пресс-службы активно помогает Уполномоченному восстанавливать нарушенные права. Огласка того или иного факта привлекает внимание общественности, властей, законодателей и надзорных органов к проблеме, которая долгое время не решается в силу различных обстоятельств. Попадание в информационное поле заставляет виновников приложить больше усилий и инициативы к устранению нарушений или же, наоборот, предотвращает действия, направленные на ущемление прав.

Потребность и необходимость постоянного сотрудничества Уполномоченного со СМИ продиктована публичностью этой должности с одной стороны, и требованиями законодательства – с другой. Значительной частью деятельности Уполномоченного является публичное высказывание мнения, оценка ситуации с точки зрения прав ребенка. По своей исторической философии омбудсмен примиряет противоречия между гражданином и государством, являясь «голосом разума и сознания». В отличие от Прокуратуры, институт омбудсмена осуществляет контроль и оценку нарушений прав с точки зрения не только законности, но и эффективности, целесообразности, добросовестности, справедливости.

В практическом смысле, взаимодействие со средствами массовой информации решает **пять основных задач**:

- **Восстановление прав, путем привлечения внимания к фактам нарушений**
- **Реализация права человека на информацию**
- **Информирование общественности о соблюдении прав ребенка**
- **Соблюдение закона «О средствах массовой информации»** (запросы, комментарии)
- **Правовое просвещение граждан**

3.3.3 Принципы подготовки информации

С одной стороны, информация Уполномоченного должна быть интересна для СМИ, а это исключает формализм и казенщину. С другой – наши материалы не должны принести вред тем, кого мы защищаем.

Коротко сформулировать **принципы подготовки информации** можно так:

- **Достоверность**
- **Открытость и гласность**
- **Неразглашение персональных данных**
- **Не навреди**
- **Критика власти должна быть конструктивной**
- **Оценка события с точки зрения совести, разума, справедливости**

Очень сложно совмещать открытость и конфиденциальность. Однако часто гражданин сам хочет придать свою историю огласке для возбуждения общественного резонанса. Прежде чем передать контакты представителям прессы, у заявителя в обязательном порядке спрашивают на это разрешение. Судя по сложившейся практике, граждане, права которых удалось восстановить, очень редко соглашаются общаться с журналистами.

Когда история, изложенная в обращении, поучительна в смысле правового просвещения, а разрешения участников событий нет, то она публикуется с измененными именами и без указания учреждений.

В том случае, если огласка может нанести психологическую травму ребенку – участнику происшествия, публикация каких-либо сведений, позволяющих идентифицировать личность, полностью исключается.

В апреле 2013-го года в закон «О средствах массовой информации» были внесены довольно значимые поправки, которые запрещают распространять информацию о несовершеннолетнем пострадавшем и его законных представителях. Административная ответственность за нарушение этого требования предусматривает штраф в размере от четырехсот тысяч до одного миллиона рублей.

Очень часто **невозможно дать полноценный комментарий**, не говоря обо всех обстоятельствах сложившейся ситуации. А эти подробности (диагнозы, отношения в семье, недоказанные факты насилия), хоть и **известны Уполномоченному, но разглашению не**

подлежат. Тогда информация дается в общем виде, с пояснениями о существовании конфиденциальных сведений. Надо отметить, что среди журналистов такая позиция вызывает все больше понимания, хотя отдельным СМИ все еще приходится объяснять – почему не все данные о ребенке или семье подлежат публикации.

3.3.4 Система взаимодействия пресс-службы

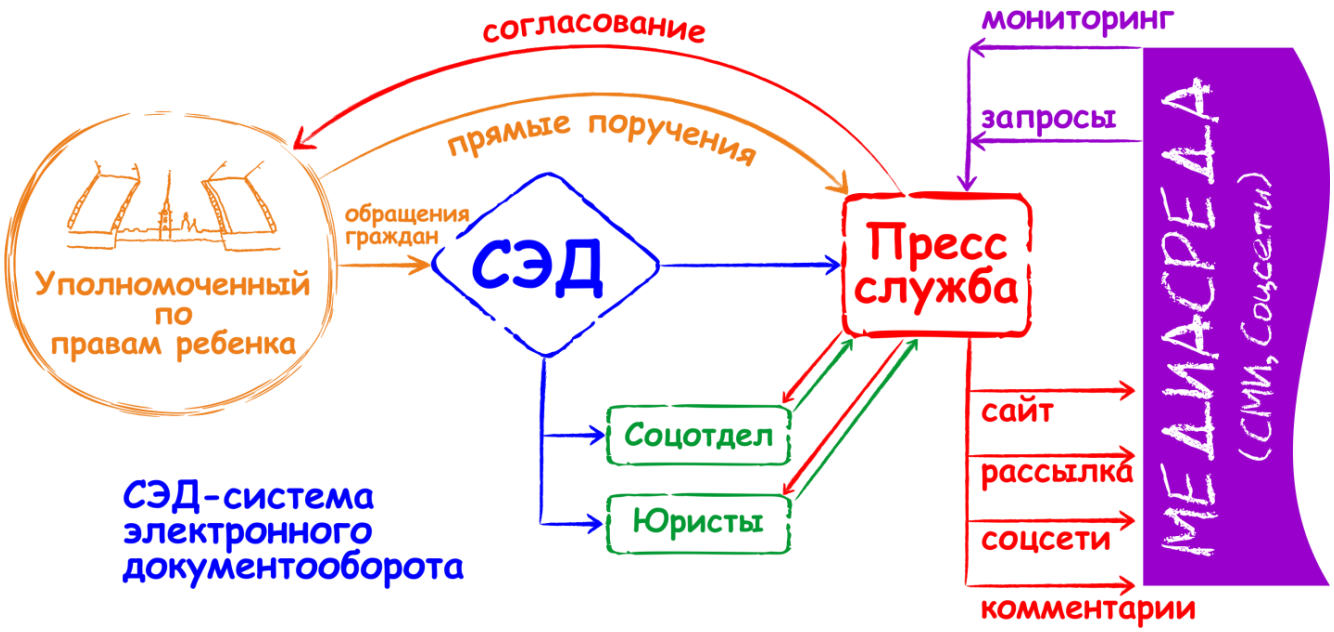
По своему функционалу пресс-служба детского Уполномоченного не является оторванным подразделением, обеспечивающим лишь контакты со СМИ. В процессе работы была выстроена модель системно работающего подразделения, органично вписанного в аппарат государственного правозащитного органа. Деятельность пресс-службы Уполномоченного – это не только разовые акции и составление пресс-релизов, а регулярная, комплексная работа с информацией: получение, обработка, распространение, генерация инфоповодов.

Такой подход обеспечивает постоянное присутствие в информационном поле и соответственно – интерес журналистов к организации.

На **рис. 1** представлена схема взаимодействия внутри организации и с внешней медиасредой. Пресс-служба, как и все подразделения аппарата Уполномоченного, включена в систему электронного документооборота (СЭД). По этому каналу поступает основной поток информации о тех проблемах, делах и мероприятиях, которые нуждаются в представлении в публичном пространстве. Более оперативные вопросы решаются в непосредственном взаимодействии сотрудников пресс-службы с Уполномоченным и специалистами аппарата. Процесс распространения информации рассмотрен в следующем разделе.

Таким образом, данная схема показывает, что эффективная работа пресс-службы – это не абстрактный творческий процесс, а четкая технология с креативной составляющей.

Рис. 1. Схема взаимодействия пресс-службы детского Уполномоченного



3.3.5 Распространение информации

Ежедневное предоставление информации для СМИ осуществляется по 5-ти основным направлениям:

- **Официальный сайт**
- **Электронная рассылка**
- **Ответы на запросы редакций**
- **Взаимодействие с журналистами**
- **Группа в СС «ВКонтакте»**

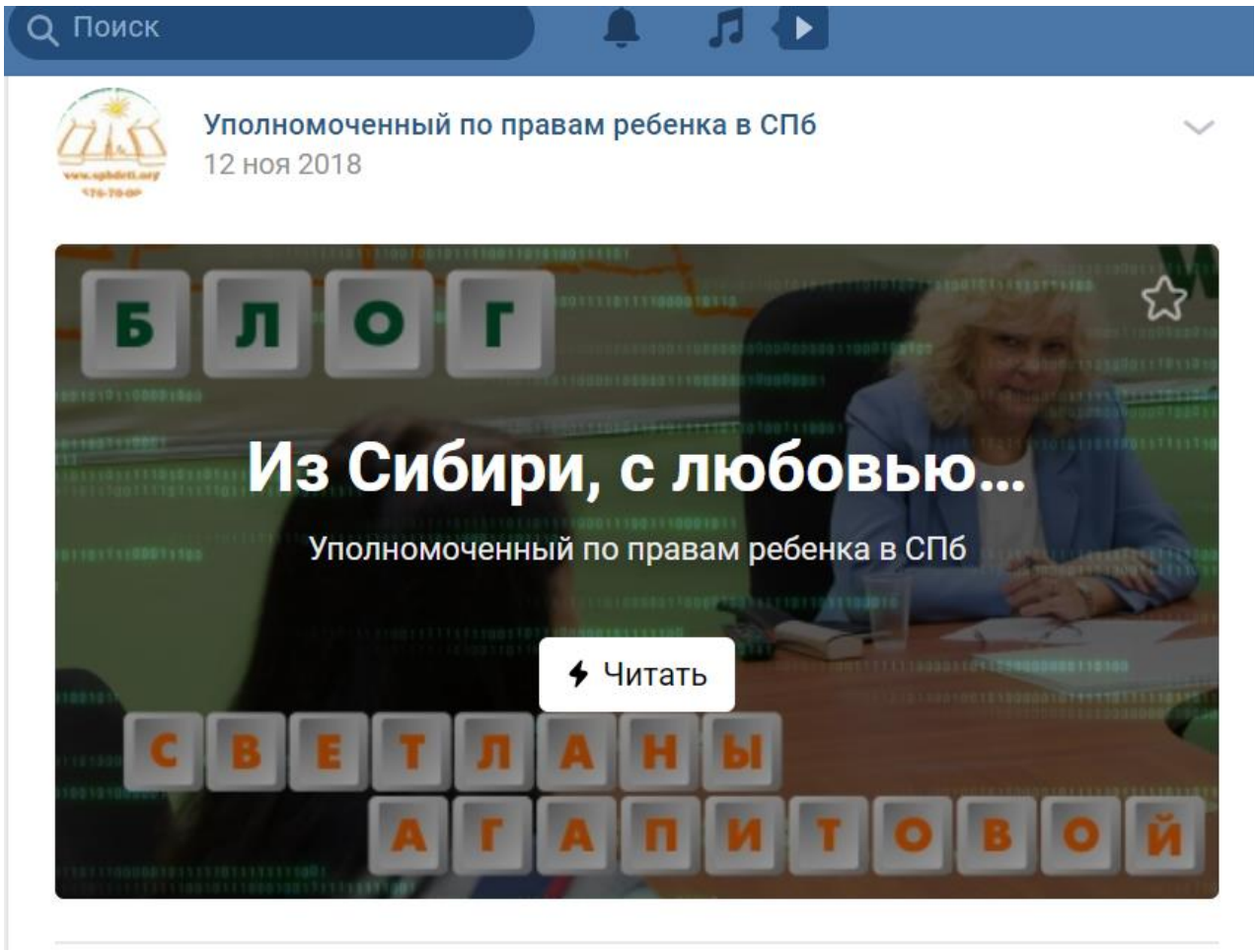
➢ **Трансляция материалов в социальные сети**

На сайте Уполномоченного установлены связи с социальными сетями, а также создана версия сайта для мобильных устройств.

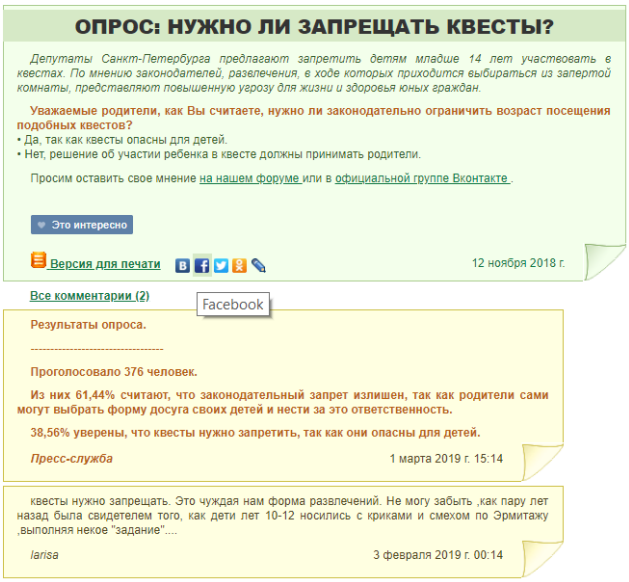
Любой посетитель может транслировать публикацию сайта Уполномоченного в одну из социальных сетей: «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter», «Одноклассники», «LiveJournal».

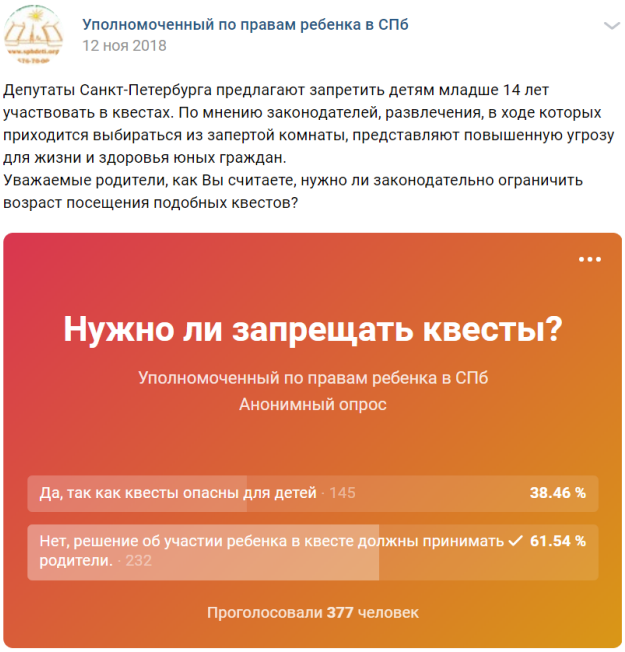
Основное внимание уделяется развитию группы СС **«ВКонтакте»**.

В 2018 году мы отказались от автоматической трансляции информации с сайта в группу. Для нее готовится специальный контент, который включает не просто ссылку с сайта, а статью, оформленную фотографиями. Размещение статей занимает в разы больше времени, чем автоматическая трансляция, но зато такой способ из-за настроек социальной сети значительно увеличивает охват просмотра новости.



Регулярно проводятся опросы участников группы на различные актуальные темы. В интерактивных обсуждениях ВКонтакте, которые закрепляются в ленте новостей группе на некоторое время. Количество участников подобных опросов в социальной сети на порядок выше, чем на сайте www.spbdeti.org. Например, на форуме сайта на вопрос о том, нужно ли запрещать квесты ответил 1 человек, а в группе ВКонтакте – 377.





В течение 2018 года количество участников группы увеличилось на 25% - с 4000 до 5000 подписчиков.

- **Взаимодействие с журналистами в индивидуальном порядке**

В оперативном режиме для СМИ предоставляются комментарии по запросам. Также в кратчайшие сроки согласовывается участие в интервью для печатных изданий, теле- и радиопередачах Уполномоченного или специалистов аппарата. Журналистам предоставляется дополнительная информация по интересующим их темам, а также контакты экспертов, которые могут быть полезны при подготовке материала.

На сайте в разделе «Контакты» указан номер телефона и электронный адрес руководителя пресс-службы специально для журналистов. Положительной можно считать и сложившуюся практику, когда журналисты предоставляют Уполномоченному информацию о нарушении прав детей, которая стала им известна в результате их деятельности.

- **Электронная рассылка информации**

Регулярно осуществляется электронная рассылка пресс-релизов по базе, включающей адреса редакций и журналистов основных СМИ Петербурга. Цель увеличивать количество рассылок **не ставится сознательно**, чтобы не «замусоривать» информационное пространство. Рассылаются материалы с анонсами событий, а также новости, имеющие срочную информационную значимость.

Для того, чтобы в оперативном режиме можно было следить за обновлениями на сайте, созданы RSS-канал новостей и виджет на Яндексе.

В 2018 году осуществлено 48 рассылок.

- **Официальный сайт**

На протяжении 9 лет работы детского Уполномоченного основным средством информационного сопровождения является официальный сайт - www.spbdeti.org. Он был открыт 1 июня 2010 года. Около полугода ресурс приобретал свою аудиторию в информационном пространстве. Последующие 8 лет основные показатели были практически стабильны.

С момента начала работы количество посещений превысило 6 100 000. Сайт ежедневно обновляется. За 2018 год среднее количество просмотров в день составляет около 2500 (по данным различных «счетчиков»).

В минувший год на сайте опубликовано 556 (+37%) собственных материалов (с пометкой «наша новость»). Общее количество материалов за год составило 629.

На интернет-ресурс Уполномоченного ссылается 1990 различных сайтов. В поиске Яндекса участвует 16 762 страницы, которые были успешно проиндексированы этой поисковой системой.

Все адреса страниц сайта легко читаемы, что необходимо для качественной индексации их поисковыми системами. Все страницы управляются одним рабочим механизмом, для обеспечения отображения в едином стиле и гибкости развития. На сайте не используется готовая система управления контентом (CMS), а по сути, разработана своя, которая постепенно надстраивалась на протяжении всего времени работы, по мере наращивания функционала.

На страницах в соответствующих разделах размещается: информация о текущей деятельности Уполномоченного, чрезвычайных происшествиях, события и комментарии, юридическая информация (нормативные акты по правам ребенка, практические советы и т.д.), сведения об институте УПР. Обновления в любом разделе сайта выводятся на главной странице в новостном блоке. Остановимся чуть подробнее на основных разделах и сервисах сайта.

«Поиск» на сайте и «Календарь новостей». Предусмотренная изначально поисковая строка была модернизирована в систему, позволяющую сделать выборку по интересующей тематике. На сайте реализован интеллектуальный поиск, независимый от регистра букв, порядка слов, а также падежа русского языка. Есть возможность поиска страниц без задания ключевых слов по календарному периоду или по тематике классификатора.

Выбрав определенную дату, посетитель сайта быстро выведет на экран все новостные материалы, размещенные в этот день.

«Связанные материалы» и «Тематики материалов сайта». Функционал позволяет более полно представить определенную тему, освещаемую на сайте. Если о чем-то похожем уже есть публикации на ресурсе, то заголовки с активными ссылками появятся под материалом. Подборка «Эта история целиком» связывает все публикации по уникальному признаку (персона, учреждение, проблема). Подборка «Также по теме …» обобщает все публикации по более широкой тематике, задаваемой администратором сайта в классификаторе (например, «Детские дома», «Питание», «Образование» и т.д.).

В разделе **«Блог»** Уполномоченный публикует своё мнение о проблемах, с которыми столкнулась в процессе работы.

Под любым материалом, размещенным на сайте, пользователи также имеют возможность **оставить свой комментарий,** в том числе и через регистрацию в социальной сети «ВКонтакте». То есть, чтобы выразить свое мнение по теме того или иного материала, пользователю не обязательно регистрироваться на сайте, если у него есть аккаунт в этой соцсети.

«Подать заявление». Позволяет направить свое обращение в электронном виде к Уполномоченному через сеть «Интернет». Для этого не обязательно иметь «ящик» электронной почты. Достаточно заполнить несложную форму и изложить свою проблему.

В 2018 году 1615 заявлений (47% от общего числа) поступили через сайт.

«Консультация-онлайн». Зайдя в соответствующий раздел, любой пользователь может в режиме интернет-чата задать вопросы дежурному специалисту аппарата Уполномоченного. Это первичная консультация, направленная в основном на то, чтобы сориентировать обратившегося в проблемах защиты детства.

В 2018 году оказано 311 онлайн консультаций.

«Электронная система записи на прием». Позволяет любому желающему, используя сеть «Интернет» самостоятельно выбрать время и записаться на прием к Уполномоченному или специалистам аппарата. Это не исключает возможности записи по телефону – данные в автоматизированную систему заносит секретарь. Таким образом, весь учет приемов и статистика, относящаяся к этому процессу, сосредоточены в единой электронной базе с разными уровнями доступа к данным.

«Вопрос психологу». Этот сервис запущен осенью 2014 года. Посетители сайта могут обратиться за консультацией по волнующим их проблемам: семейные разногласия, отношения с окружающими, воспитание детей, конфликты в школе, внутренние переживания и кризисы и т.д. Поскольку в этой сфере довольно много похожих вопросов, психологи дают развернутые ответы в режиме общего доступа.

В 2018 году психологам аппарата поступило 12 вопросов.

Информационные разделы - эта часть сайта содержит полезную информацию в различных сферах. Образование и досуг, социальная политика в отношении детей, медицинские вопросы, юридическая и психологическая помощь, советы по безопасности для ребенка, как пожаловаться на вредную информацию в сети и многое другое.

«Нужна помощь», «Пропал ребенок». Страницы сайта, на которых размещается информация детях, нуждающихся в помощи и находящихся в розыске.

«Детская страничка». Эта часть сайта предназначена для пользователей всемирной сети, которым еще не исполнилось 18. Для удобства информация разделена по возрастным группам: для самых маленьких, для школьников и для подростков. Там содержатся сведения, которые могут оказаться интересными, важными или полезными для ребенка соответствующего возраста. Есть материалы, посвященные молодежным субкультурам, безопасности в Интернете, правилам общения с полицией, толерантности. Особое внимание, конечно, уделено правам ребенка. Для детей помладше приведены основные положения Конвенции о правах ребенка, иллюстрированные картинками. Также можно узнать какому возрасту – какие права соответствуют.

Для детей предусмотрены и интерактивные сервисы. Например, раздел «Хочу спросить» - это упрощенный интернет-форум, где ребенок может задать интересующий его вопрос, и специалисты аппарата Уполномоченного ответят в ближайшее время. Воспользовавшись функцией «Хочу сказать!», юный интернет-пользователь сможет отправить электронное обращение в адрес Уполномоченного. **В 2018 году на «Детской странице» было оставлено 74 вопроса.**

«Путеводитель выпускника центра для детей-сирот». Новый раздел адресованный прежде всего воспитанникам сиротских учреждений. В нем собрана информация о самых

разных аспектах самостоятельной жизни – начиная от выбора карьерного пути и создания семьи, заканчивая списком лекарств, которые должны быть в домашней аптечке.

«Об Уполномоченном коротко и ясно». Помимо исторической, биографической и организационной информации содержит страницы «Задачи и функции Уполномоченного» и разъяснение «Как обратиться к Уполномоченному».

Эти дополнения были сделаны для того, чтобы любой пользователь мог быстро разобраться, чем занимается Уполномоченный, какими способами и по каким вопросам к нему можно обратиться. Информация подготовлена на основе нормативных документов, однако изложена доступным языком и в сжатом виде для удобства посетителей сайта.

Техническая модернизация 2018

- Разработан функционал:
  - ✓ привязки страниц сайта к ежегодному докладу Уполномоченного
  - ✓ генерирование страницы-оглавления доклада со ссылками
  - ✓ связи любой страницы сайта с соответствующей частью доклада с автоматической ссылкой на странице.
- Усовершенствована загрузка фотографий в системе администрирования (механизм пакетной загрузки с параллельной обработкой).
- Добавлена возможность создания фотогалерей с привязкой к странице статьи.
- Добавлен блок «Последние комментарии» из сети «ВКонтакте» на главной странице сайта.

3.3.6 Спецпроект «О правах ребенка в сказках»

Каждый год пресс-служба реализует проекты, хоть и не относящиеся напрямую к взаимодействию со СМИ, однако, направленные на правовое просвещение или популяризацию института уполномоченных по правам ребенка.

В 2018 году был реализован проект «О правах ребенка в сказках». Уполномоченный по правам ребенка в Санкт-Петербурге задалась целью: внести свой вклад в правовое воспитание растущего поколения. Любой здравомыслящий человек хочет жить в правовом обществе, в котором соблюдаются законы и уважаются права каждого гражданина. И учить этому нужно с самого детства.

Нам периодически говорят: «Зачем рассказывать детям о правах? Лучше бы им больше про обязанности напоминали». Но мы верим: чем больше ребенок знает про свои права и права других людей, тем более ответственным гражданином он вырастает.

Тот, кто знает свои права:

- **умеет за себя постоять и не дает себя в обиду;**
- **понимает, куда обратиться, если его законные интересы нарушены;**
- **уважает свои права, поэтому уважает права других.**
- **избегает рискованных ситуаций, поскольку знает о последствиях нарушения законов**.

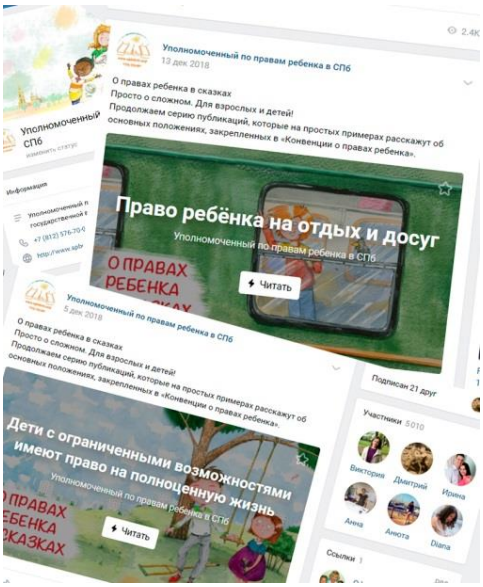
Знакомство ребенка с законодательством лучше начать с фундаментальных прав, заложенных в международной Конвенции о правах ребенка. Когда этот этап будет освоен, можно перейти к правам, гарантированным Конституцией, а затем - к изучению более частных законов. Так вместе с ребенком будет расти уровень его правовой культуры и понимания, для чего нужны законы, какие права они защищают, как ими пользоваться и отстаивать их.

Уполномоченный по правам ребенка решила перевести сухие статьи Конвенции о правах ребенка - главного «детского» закона - на язык, понятный каждому. На примере детских сказок и мультфильмов Светлана Агапитова объяснила, какие права есть у живущего в России ребенка, и кто должен их защищать. Конечно, об основных из них, таких как право на жизнь, медицинскую помощь и образование, известно почти всем дошкольникам. Но, например, про то что любой ребенок наравне со взрослым может открыто выражать своё мнение и участвовать в мирных собраниях, слышали единицы. А многие ли разговаривают с малышами о том, что все дети имеют одинаковую ценность, что каждый ребенок имеет право быть собой, что дети-инвалиды имеют право играть и учиться вместе со здоровыми ребятами, а настоящая дружба не зависит от цвета глаз и волос?

Чтобы у родителей был повод обсудить эти серьезные темы и был придуман проект «О правах ребенка в сказках»: самостоятельно написали сценарий для программы на радио, текст для книги и постов в социальных сетях.

Проект включал в себя:

1. **Цикл радиопередач** на «Радио России - Санкт-Петербург» (по 3-5 минут каждая). Радиопередача транслировалась с октября 2017 по январь 2018 года и получила много откликов от детей и взрослых. В итоге **удостоена Премии Правительства Санкт-Петербурга** в области журналистики.
2. **Серию публикаций** в официальной группе «ВКонтакте». Читателям и пользователям сети было предложено прочитать небольшие истории своим детям, внукам, племянникам или младшим братьям и сестрам, а потом спросить детей, что они об этом думают. Оказалось, что дети серьезные темы понимают намного больше и глубже, чем кажется на первый взгляд.



3. **Выпуск 2 000 экземпляров печатного издания** силами благотворительной организации. Книги бесплатно издали, напечатали и распространили по библиотекам, школам и детским садам Санкт-Петербурга. С их помощью проводились уроки правовых знаний в образовательных учреждениях города, поэтому каждый экземпляр книги смогли прочитать больше десятка детей.

Книжка с яркими иллюстрациями понравилась как взрослым, так и юным читателям. Родители присылали нам свои отзывы:

«Книга написана с большой любовью и юмором, приведены примеры героев из сказок и на каждой странице есть обращение к детям, в котором простым языком объясняются их права. Все истории проиллюстрированы сюжетом из сказок, герои которых знакомы всем детям».

«Книгу передавали из группы в группу, и не было ни одного ребенка и взрослого, который остался бы равнодушным к ней».

«Огромная благодарность за Вашу прекрасную книгу!!! Еще раз спасибо!»

3.3.7 Основные итоги 2018 года

- По данным мониторинга прессы, в СМИ различного уровня содержится: **2069 (+24%) публикаций** с упоминанием Уполномоченного по правам ребенка, из них
  - 267 - телевидение и радио
  - 1711 - информагентства и интернет-издания
  - 91 - печатные СМИ

- Отработано 536 журналистских запросов на интервью и комментарии.
- Опубликовано **556 (+37%) собственных материалов** на официальном сайте Уполномоченного
- Количество участников группы СС «ВКонтакте» увеличилось **с 4000 до 5000 подписчиков**
- Осуществлено **48 информационных рассылок о ЧП**
- **Спецпроект «О правах ребенка в сказках» удостоен премии Правительства Санкт-Петербурга**
-

Планы и задачи на 2019 год:

- Освещать деятельность Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге: мероприятия, чрезвычайные происшествия, обращения граждан, вопросы правовой помощи и совершенствования законодательства, участие Уполномоченного во всех мероприятиях города и страны.
- Актуализировать брошюру, посвященную интернет-безопасности, изданную в 2015 году.

- Разработать и опубликовать книгу о том, как родителям нужно общаться с подростками, чтобы сохранить мир в семье.
- Разработать идеи и макеты сувенирной продукции, посвященной 10-летию Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге.
- Подготовить предложения макеты сувенирной продукции, посвященной 10-летию Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге.
- Сопровождать заказ сувенирной продукции, посвященной 10-летию Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге.
- Проконтролировать заказ сувенирной продукции, посвященной 10-летию Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге.
- Подготовить план реконструкции и редизайна официального сайта Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге.
- Согласовать план реконструкции и редизайна официального сайта Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге.
- Подготовить техническое задание реконструкции и редизайна официального сайта Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге.
- Взаимодействовать с исполнителями реконструкции и редизайна официального сайта Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге.
- Внедрить реализованный функционал и обновленный дизайн.