**Взаимодействие с заявителями в социальных медиа**

Целевая аудитория Управления Росреестра по Республике Карелия (далее – Управление) в основном представляет собой категорию потребителей государственных услуг Росреестра в сфере государственной регистрации прав на недвижимость, а также государственного кадастра недвижимости. Для информирования о своей деятельности, поддержания интереса к государственным услугам, оказываемых Росреестром, Управление стремится использовать различные инструменты распространения информации: информационные стенды, печатные и электронные средства массовой информации, радио и телевидение, сайты профессиональных сообществ, а также местных администраций. Кроме того, заинтересованные лица имеют возможность обратиться за получением консультации на личном приеме должностных лиц Управления, либо направить письменное обращение. Вместе с тем, сегодня речь пойдет о взаимодействии Управления с целевой аудиторией посредством так называемых социальных медиа.

Прежде всего, давайте определимся с термином «социальные медиа». В 2007 году американский исследователь [Б. Солис](https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%91._%D0%A1%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D1%81&action=edit&redlink=1) в своей статье «Определение социальных медиа» дает несколько понятий социальных медиа, одно из них: «**Социальные медиа**, в самом общем виде – это способ, при помощи которого люди обнаруживают, читают, и комментируют новости, информацию и содержание. Это слияние социальной составляющей и высоких технологий, трансформирующих монолог (от одного ко многим) в диалог (многие ко многим)» (https://ru.wikipedia.org).

Распространенный вопрос, который слышал каждый в свой адрес: «А ты зарегистрирован в социальных сетях?» теперь не вызывает встречного вопроса: «Что это такое?». Наоборот, иметь аккаунт в социальной сети так же естественно, как иметь, например, телевизор. Ни для кого не секрет, что в современных реалиях жизни, в условиях стремительно развивающихся технологий общение людей все больше уходит в виртуальное пространство. Поэтому каждый ищет для себя комфортные интернет-сервисы для общения, просмотра новостей, распространения информации и т.д.

Помимо официальной страницы Росреестра в Интернете (<https://rosreestr.ru/site/>), где Вы также можете найти информацию об Управлении, Управление имеет аккаунты в социальных сетях: **ВКонтакте** (<https://vk.com/to10.rosreestr>), **Facebook** (<https://www.facebook.com/Управление-Росреестра-по-Республике-Карелия-1309743339038712/>).

Итак, что же интересного Вы можете найти на страницах Управления в социальных сетях? Все, чем «живет» Управление: актуальная информация о текущей деятельности Управления, в том числе анонсы грядущих событий, заметки о состоявшихся мероприятиях, в которых принимало участие Управление, публикации Управления, полезные ссылки на интернет-ресурсы и онлайн-сервисы Росреестра и т.д. Неоспоримое преимущество социальных сетей состоит в скорости общения: для направления запроса в адрес Управления не нужно идти на почту, тратить деньги на почтовые расходы - достаточно сформулировать вопрос и нажать «ОТПРАВИТЬ». Пользователь имеет возможность проконтролировать процесс доставки сообщения и прочтение его адресатом. Еще один бонус, который получает пользователь социальной сети при направлении обращения в адрес Управления – срок получения ответа – максимум 5 рабочих дней (в исключительных случаях срок ответа может занять больше времени). И это еще не все! Раз в квартал у пользователей социальных сетей есть уникальная возможность в режиме реального времени получить ответы на вопросы в рамках акции «Онлайн-консультация в социальных сетях». Суть акции состоит в том, чтобы на любой вопрос, заданный в заранее определенный день, ответ был получен в течение нескольких часов. Информация о проведении акции заблаговременно публикуется в средствах массовой информации. Последнее онлайн - консультирование состоялось в июле, проведение следующего запланировано на октябрь.

Таким образом, с целью обеспечения своей деятельности в сфере предоставления государственных услуг информационной поддержкой Управление настроено на дальнейшее внедрение в виртуальное пространство, используя возможности, предоставляемые Всемирной глобальной сетью Интернет.