

Секция «30.3 Связи с общественностью в государственных и общественных структурах»

**Коммуникационное сопровождение Национального агентства социальной защиты при президенте Республики Узбекистан**

**Научный руководитель – Сегал Александр Петрович**

***Кроливецкая Сабина Алишеровна***

*Студент (бакалавр)*

Филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова в  
г.Ташкенте, Ташкент, Узбекистан

*E-mail: sabinakrolivetskaya@gmail.com*

Коммуникационные процессы занимают ключевое место в системе публичного управления, поскольку обеспечивают согласование управленческих решений, координацию действий и формирование устойчивого взаимодействия между государственными институтами и населением. В условиях модернизации социальной политики Республики Узбекистан значение коммуникационного сопровождения существенно возрастает, так как эффективность реализуемых мер социальной поддержки напрямую зависит от доступности информации, прозрачности процедур и качества обратной связи.

В последние годы в Республике Узбекистан реализуется комплекс реформ, направленных на совершенствование системы социальной защиты населения, расширение объёмов бюджетного финансирования социальной сферы и увеличение охвата граждан мерами государственной поддержки. Институциональные преобразования нашли отражение в стратегических нормативно-правовых актах, в том числе в Президентском указе «Об утверждении Стратегии социальной защиты населения Республики Узбекистан». В данном контексте Национальное агентство социальной защиты при Президенте Республики Узбекистан, учреждённое Указом Президента Республики Узбекистан от 1 июня 2023 года, выступает ключевым субъектом формирования и реализации единой государственной политики в сфере социальной защиты.

Масштаб деятельности Агентства подтверждается статистическими показателями: по состоянию на конец 2025 года в Едином реестре зарегистрировано 568 296 семей, получающих пособия, при общей численности 2 460 091 человека, а также 35 246 новоназначенных заявлений. Существенный объём входящих обращений населения (53 % — обращения в колл-центр, 31 % — по линии социальной карты, 7 % — по вопросам насилия и давления, 8 % — телефон доверия) свидетельствует о высокой потребности граждан в оперативном информационном сопровождении и консультировании. Указанные данные демонстрируют не только масштаб функционирования системы социальной поддержки, но и возрастающую нагрузку на коммуникационные механизмы взаимодействия с населением.

Объектом исследования является Национальное агентство социальной защиты при Президенте Республики Узбекистан. Предмет исследования — коммуникационное сопровождение его деятельности в системе государственной социальной политики. Цель исследования заключается в разработке направлений совершенствования коммуникационной политики Агентства в условиях расширения охвата населения социальными услугами. Для достижения поставленной цели предусматривается анализ теоретических подходов к коммуникационному сопровождению в сфере публичного управления, исследование современного состояния системы социальной защиты населения Республики Узбекистан, оценка действующих каналов и инструментов коммуникации Агентства, а также формирование практических рекомендаций по их совершенствованию.

Методологическую основу исследования составляют общенаучные методы анализа и синтеза, научной абстракции, группировки и сравнения, исторический и логический методы, а также функциональный и сравнительный анализ. Теоретическую базу формируют

труды отечественных и зарубежных исследователей, посвящённые проблематике социальной политики, публичного управления и информационной открытости государственных институтов.

Проведённый анализ позволяет констатировать, что при институциональном укреплении системы социальной защиты коммуникационное сопровождение требует перехода от преимущественно информирующей модели к модели стратегического взаимодействия с населением. Повышение прозрачности процедур предоставления социальных услуг, развитие цифровых каналов обратной связи, внедрение сервисно-ориентированного подхода и формирование системы оценки эффективности коммуникационной политики рассматриваются как приоритетные направления развития. Реализация указанных мер позволит снизить коммуникационные барьеры, повысить уровень доверия к государственным институтам и обеспечить более устойчивую связь между государством и обществом.

### Источники и литература

- 1) Сычев М.С. История Астраханского казачьего войска: учебное пособие. Астрахань: Волга, 2009.
- 2) Управление бизнесом: сборник статей. Нижний Новгород: Изд-во Нижегородского университета, 2009.
- 3) Гайдаенко Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Эксмо: МИРБИС, 2008.
- 4) Берестова Т.Ф. Поисквые инструменты библиотеки // Библиография. 2006. № 6.
- 5) Лагкуева И.В. Особенности регулирования труда творческих работников театров: дис. ... канд. юрид. наук. М., 2009.
- 6) Сиротко, В.В. Медико-социальные аспекты городского травматизма в современных условиях: автореф. дис. ... канд. мед. наук. М., 2006.
- 7) Насырова Г.А. Модели государственного регулирования страховой деятельности // Вестник Финансовой академии. 2003. № 4. URL: <http://vestnik.fa.ru/4282003/4.html> (дата обращения: 20.11.2025).