

© **Николай Александрович Сиротинин**
магистрант второго курса
факультета управления
Владимирский филиал РАНХиГС,
г. Владимир
E-mail: nsirotinin2@mvd.ru

Sirotinin Nikolay Alexandrovich
master's degree of the Faculty of
Management,
Vladimir branch of RANEPА,
Vladimir

© **Евгений Александрович Плеханов**
доктор педагогических наук, доцент,
Владимирский филиал РАНХиГС,
г. Владимир
E-mail: eaplekhanov@gmail.com

Plekhanov Evgeny Aleksandrovich
Doctor of Pedagogical Sciences,
Associate Professor,
Vladimir branch of RANEPА,
Vladimir

ИНФОРМАЦИОННАЯ КОНЦЕПЦИЯ «ОТКРЫТОГО МУНИЦИПАЛИТЕТА»

Information concept of the open municipality

Аннотация. В статье рассматривается проблема социального диалога между органами муниципального управления и субъектами гражданского общества. Описаны особенности и специфика PR в органах местного самоуправления. Представлены предложения для обеспечения открытости муниципальных образований. Делается вывод о том, что деятельность PR-служб призвана способствовать развитию демократии, открытости власти и расширению информированности общества.

Abstract: the article examines the problem of social dialogue between municipal authorities and civil society actors. The features and specifics of PR in local governments are described. Proposals are presented to ensure the openness of municipalities. It is concluded that the activities of PR services are designed to promote the development of democracy, openness of government and the expansion of public awareness.

Ключевые слова: органы местного управления, коммуникативный аспект, связи с общественностью, демократия, социальный диалог.

Keywords: local governments, communication aspect, public relations, democracy, social dialogue.

За последнее десятилетие институт связей с общественностью стал одним из необходимых элементов в структуре органов местного самоуправления. Его деятельность в первую очередь призвана осуществлять постоянную коммуникацию между властью и населением, обеспечивая тем самым право граждан на свободное получение информации о различных сторонах жизни территориального сообщества.

Наряду с информационной функцией, которая в практической работе муниципалитетов является преобладающей, PR-службы значительное внимание уделяют имиджевым, консультативным и аналитическим задачам. Вместе с тем развитие демократических начал предполагает большую открытость властных структур для граждан, социальных групп и общественных организаций.

Коммуникативная открытость состоит не только в *полноте, доступности и разнообразии информации*, предоставляемой органами местного самоуправления населению. Не менее важным является открытость самих коммуникационных каналов, то есть возможность осуществления *социального диалога* между муниципалитетом и жителями территории. В этом случае установление наряду с прямыми обратных коммуникативных связей позволяет не только учитывать потребности людей, осуществлять мониторинг общественного мнения и прогнозировать реакцию населения на важные управленческие решения, но и эффективно подключать гражданские инициативы к реализации полномочий муниципальной власти, насыщая тем самым понятие местного самоуправления реальным содержанием [1].

Задачи, связанные с осуществлением программы «открытого муниципалитета», выдвигают новые, более высокие требования к PR-службе. Во-первых, симметричность коммуникативных связей предполагает помимо традиционных (контактных) способов общения использование современных интерактивных технологий и средств обмена информацией, таких как социальные сети, интернет-форумы, персональные блоги, ICQ-программы и др.

Во-вторых, публичный характер общения муниципальной власти с населением существенно повышает ответственность источников информации за ее объективность, точность, содержательность и полноту. Важно, чтобы подготовленный и транслируемый связями с общественностью контент уже заключал в себе нейтрализацию критического или неприязненного отношения к нему, не допускал искаженного восприятия фактов, учитывал циркуляцию в СМИ заведомо ложных интерпретаций материала (фейков).

В-третьих, коммуникативные каналы должны быть постоянно функционирующими и в максимальной степени доступными для пользователей, что связано как с уровнем компьютерной грамотности людей, так и с обеспечением муниципальной PR-службы профессионально подготовленными кадрами и современным программно-информационным оборудованием.

Наконец, открытость органов местной власти заключается в их восприимчивости к гражданским инициативам, в позитивной реакции на потребности людей, в «переводе» социального диалога в формат социального партнерства – совместного с субъектами гражданского общества экономического, социального и культурного развития

муниципального образования.

Изучение опыта работы PR-службы управы района Вешняки г. Москвы на конкретном материале показывает сложность задач, стоящих на пути осуществления информационной концепции открытого муниципалитета, и одновременно позволяет наметить возможные способы решения этих задач.

Администрацией района Вешняки разработана и реализуется программа развития муниципального информационного пространства. Однако опрос, проведенный в 2023 году среди 200 жителей района, показал, что только 25 % респондентов считают доступ к информационным ресурсам муниципалитета свободным. 40 % указали на недоступность нужных им материалов, 30 % не смогли воспользоваться поисковой системой, а оставшиеся 5 % остались недовольны техническим состоянием контента [2].

Данные результаты только отчасти могут быть объяснены недостаточным уровнем компьютерной компетентности, свойственной людям старшего поколения, или низкой заинтересованностью молодежи в социальной информации. Как показывает мониторинг, среди посетителей муниципального сайта доля лиц старше 45 лет и молодых людей до 25 лет составляет всего по пять процентов. Причиной пассивности этих возрастных групп, по-видимому, является отсутствие адресности предоставляемого контента, недостаточное внимание к вопросам молодежной политики и социальной поддержки.

Наиболее активными оказались граждане от 25 до 30 и от 35 до 45 лет. В совокупности они составляют 90 % всех пользователей сайта. При этом, если численность первой когорты за последние три года оставалась стабильной на уровне 40 %, то второй – увеличилась на 5 % и достигла половины всех пользователей муниципальных информационных ресурсов [2].

Весьма показательны данные о способах обращения граждан в органы муниципальной власти.

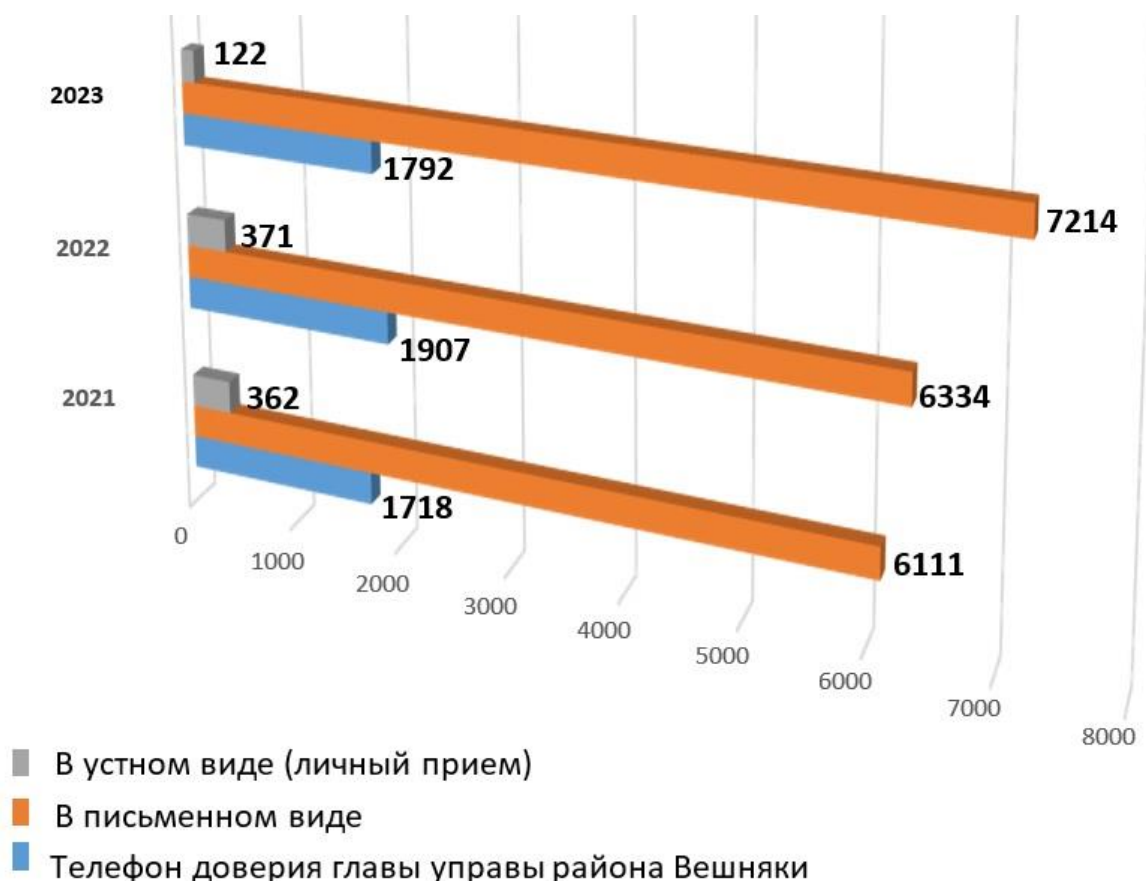


Рис. 1. Способы обращений граждан в управу района Вешняки, ед.

Преобладающим является подача письменных заявлений (79 % в 2023 году), которая осуществляется с использованием интернет-портала «Госуслуги». Довольно популярным остается телефон доверия. В прошлом году им воспользовались 1792 человека, что составило 19,6 % граждан, обратившихся в муниципальные органы. Формат личного приема, по понятным причинам, не может обеспечить массовый контакт с представителями власти и целесообразен только в случаях, требующих принятия персональных решений.

О том, в какой мере муниципальной службой связей с общественностью учитываются интересы и потребности граждан, их оценка условий жизни и видение наиболее актуальных проблем, позволяет судить содержание официального сайта администрации района.

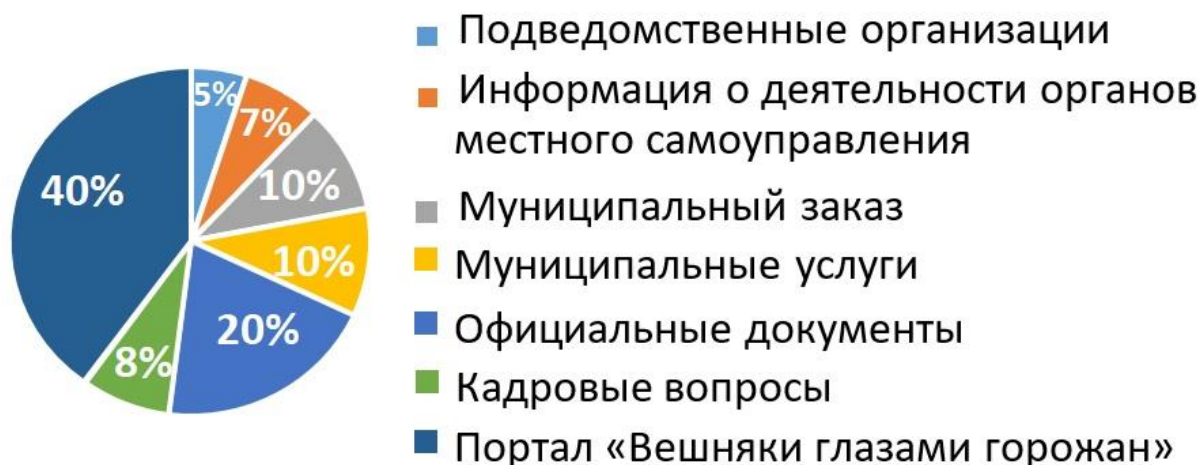


Рис. 2. Структура информационного контента сайта управы района Вешняки [2]

Наиболее объемным в информационном отношении (40 % контента) является портал «Вешняки глазами горожан», на котором жители муниципалитета имеют возможность публичного выражения персональной или коллективной позиции, размещения социально значимых материалов, критической оценки работы системы местного самоуправления. На портале «Активный гражданин» регулярно проводятся общественные слушания по дискуссионным вопросам городской жизни. Еще один портал – «Город идей» – рассчитан на выдвижение активной частью горожан проектов в области молодежной политики, культуры, благоустройства, предпринимательства, экологии, транспорта, социальной сферы, информационной инфраструктуры и т.д.

Вместе с тем, по данным 2019 года, уровень открытости сайта Вешняковского района составлял 49 %, что соответствовало 59-му месту в рейтинге из 168 муниципальных образований. Более последовательная реализация информационной концепции открытого муниципалитета предполагает осуществление таких мер, как:

создание дополнительных электронных сервисов для осуществления обратной связи с населением;

обеспечение возможности электронного голосования по результатам публичных слушаний;

регулярное проведение информационного мониторинга общественного мнения;

ориентация информационной политики на адресные группы населения;

введение информационного аудита в работу муниципальных служб связей с общественностью.

Социальный диалог – объективная потребность общества и необходимый компонент его демократического развития. Открытость и восприимчивость муниципальной власти к общественным инициативам,

установление разносторонних партнерских отношений с субъектами гражданского общества становятся сегодня реальностью благодаря активному использованию коммуникативных возможностей современных IT-технологий.

Список литературы

1. Василенко И. А., Василенко Е. В. Связи с общественностью в органах власти. – М. : Кнорус, 2022. – 232 с.
2. Управа района Вешняки города Москвы. Отдел по обращениям граждан: офиц. сайт. URL: <https://veshnyaki.mos.ru/> (дата обращения: 12.10.2023).