

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Институт «Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций»

*На правах рукописи*

**Чичканова Дарья Андреевна**

**Технологии связей с общественностью муниципальных органов  
Санкт-Петербурга**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
по направлению «Реклама и связи с общественностью»  
(научно-исследовательская работа)

Научный руководитель –  
д. филос. н.,  
доцент, А.Ю. Дорский  
Кафедра связей с общественностью в политике и государственном  
управлении

Вх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
Секретарь \_\_\_\_\_

Санкт-Петербург  
2016

## **Оглавление**

|  |    |
|--|----|
| Введение.....  | 3  |
| Глава 1. PR органов местного самоуправления.....   | 7  |
| 1.1. Органы муниципальной власти как базисный субъект связей с<br>общественностью.....   | 7  |
| 1.2. Технологии связей с общественностью местной власти.....   | 21 |
| 1.3. Открытость муниципальных органов и механизмы получения обратной<br>связи.....   | 38 |
| Глава 2. Практика и пути совершенствования связей с общественностью<br>муниципальных органов Санкт-Петербурга.....                     | 47 |
| 2.1. Связи с общественностью муниципальных органов Санкт-Петербурга<br>(на примере МО Урицк, МО Малая Охта и МО город Сестрорецк)..... | 47 |
| 2.2. Рекомендации по усовершенствованию деятельности по связям с<br>общественностью муниципальных органов Санкт-Петербурга.....        | 66 |
| Заключение.....  | 76 |
| Список литературы.....   | 79 |

## Введение

Актуальность темы обусловлена повысившимся интересом к выборам в органы местного самоуправления, а также низкой информированностью граждан о деятельности муниципальных образований и низким уровнем открытости муниципальных образований в Санкт-Петербурге.

На потребителей информации, электорат, сильное влияние оказывают новостные сообщения, несущие информацию, связанную с местом их проживания. А органы местного самоуправления – муниципальная власть, выступает в роли связующего звена между государством и обществом. Соответственно, технологии связей с общественностью, применяемые на муниципальном уровне, обладают большим потенциалом для эффективности восприятия информации гражданами о деятельности субъектов власти всех уровней.

Выявление эффективных PR-технологий и разработка рекомендаций по совершенствованию работы в рассматриваемой области выявит способы перехода на новый, более высокий уровень открытости органов власти и способы влияния на общественное мнение на местном уровне.

Технологии связей с общественностью исследовали в своих научных трудах многие российские и зарубежные ученые, среди них «Основы теории коммуникации» и «Социально-коммуникативные технологии: сущность, структура, функции» Д. П. Гавры, «Связи с общественностью. Теории и технологии» В. Ф. Кузнецова, «Основы теории связей с общественностью» А. Д. Кривоносова, О. Г. Филатовой и М. А. Шишкиной, «Связи с общественностью: теория и практика» А. Н. Чумикова и М. Б. Бочрова, «Паблик рилейшнз» Ф. Джефкинса и Д. Ядина. Применение технологий связей с общественностью органами власти рассматривали А. Н. Чумиков и М. Б. Бочаров в учебном пособии «Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов», А. А.

Марков в работе «Связи с общественностью в органах власти», И. А. Василенко и Е. В. Василенко в учебнике «Связи с общественностью в органах власти» и др. Также эта тема была исследована во множестве научных статей и диссертаций. Вместе с тем ощущается недостаток в исследовании PR именно органов муниципальной власти, особенно учитывающих региональную специфику. Этим обусловлена научная новизна настоящей работы.

Объект исследования – технологии связей с общественной местной власти.

Предмет исследования – применение технологий связей с общественностью органами местной власти муниципальных образований город Сестрорецк, муниципальный округ Урицк и муниципальных округ Малая Охта.

Цель работы заключается в выявлении особенностей применения технологий связей с общественностью муниципальными образованиями Санкт-Петербурга. Для достижения указанной цели определены следующие задачи:

- 1) изучить специфику органов местного самоуправления как субъектов связей с общественностью;
- 2) рассмотреть основные технологии связей с общественностью местной власти;
- 3) проанализировать применяемые муниципальными органами Санкт-Петербурга технологии связей с общественностью;
- 4) разработать рекомендации по усовершенствованию деятельности по связям с общественностью муниципальными органами Санкт-Петербурга.

В качестве теоретической основы использовались научные материалы как российских, так и западных исследователей: книги, учебные пособия, научные статьи по теме, авторефераты диссертаций, материалы из СМИ,

нормативно-правовая документация, материалы официальных сайтов органов местного самоуправления.

В процессе работы автор опирался на общенаучные методы и философско-социологические принципы познания.

Теоретическими методами исследования послужили:

- анализ литературы и нормативно-правовой документации по теме;
- изучение российской и мировой практики;
- обобщение;
- классификация.

Эмпирические методы исследования:

- неформальное интервью;
- анализ СМИ;
- анализ рейтингов;
- анализ сайтов;
- анализ присутствия в социальных сетях;
- сравнение.

Для получения информации о структурных подразделениях по связям с общественностью органов местного самоуправления Санкт-Петербурга, их целях, задачах и направлениях деятельности, отношений муниципальных органов со СМИ и применения аналитических технологий мы провели неформальное интервью с муниципальными служащими, занимающимися деятельностью по связям с общественностью, и выпускающим редактором газеты «Муниципальный округ Урицк». Для описания муниципальных периодических печатных изданий мы проанализировали выпуски газет «Здравница Санкт-Петербурга», «Муниципальное образование Урицк» и «Малая Охта» и сравнили их. С целью описания применения интернет-технологий органами местного самоуправления мы провели исследование рейтингов открытости местной власти Санкт-Петербурга «Инфодозор» и «Инфометр», проанализировали официальные сайты муниципальных образований город Сестрорецк, муниципальный округ Урицк и

муниципальный округ Малая Охта, а также провели анализ присутствия в социальной сети «ВКонтакте» органов местного самоуправления муниципальных округов Урицк и Малая Охта. Мы анализировали СМИ, сайты и данные, полученные в ходе интервью, для описания использования такого инструмента как мероприятия.

Положения, выносимые на защиту:

- 1) технологии связей с общественностью муниципальных органов Санкт-Петербурга характеризуются шаблонностью и регулярностью применения;
- 2) муниципальные органы Санкт-Петербурга взаимодействуют преимущественно с местными и районными СМИ;
- 3) в основном, деятельность по связям с общественностью органов местного самоуправления Санкт-Петербурга направлена на выпуск муниципального издания, работу с сайтом, организацию и проведение мероприятий, использование аналитических технологий.

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена целью, задачами, внутренней логикой исследования. Она состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы.

## **Глава 1. PR органов местного самоуправления**

### **1.1. Органы муниципальной власти как базисный субъект связей с общественностью**

В современных реалиях возрастает необходимость построения субъект-субъектных отношений между властью и гражданским обществом, увеличения степени участия граждан в управленческо-государственной деятельности. Реализация этих задач во многом зависит от эффективной работы служб по связям с общественностью в местных органах власти, которые имеют немаловажное значение при осуществлении этих процессов.

Такое значение муниципальных органов обусловлено их ролью промежуточного звена между государством и обществом. Органы местного самоуправления не только обладают потенциалом решения задачи выстраивания взаимоотношений между гражданским обществом и властью, но и способны отстаивать местные интересы граждан, решая вопросы местного значения наиболее эффективно. Деятельность по связям с общественностью органов местного самоуправления является особым ресурсом стратегического управления муниципальным образованием.

Необходимость коммуникации органа местного самоуправления и местного сообщества выражается в самой сущности этих понятий. Местное сообщество – это объединенная исторически и территориально открытая социальная система, характеризующаяся самосохранением, специфическими коммуникациями и тесными, непосредственными социальными связями и отношениями внутри этой системы, а местное самоуправление осуществляется за счет привлечения местного сообщества к управлению. При этом местное самоуправление в современной России близко к административному управлению, на местном уровне власти не сформированы механизмы проявления активности населения, интересы

местных сообществ расходятся с решениями, принимаемыми муниципальной властью<sup>1</sup>. Однако, связи с общественностью способны выражать интересы местного сообщества, то есть выполнять одну из неотъемлемых функций местного самоуправления. Таким образом, от связей с общественностью зависит успех муниципальной политики и социальная стабильность в целом<sup>2</sup>.

Реализация такого потенциала местной власти находит свое отражение в концепции модели управления «отзывчивая администрация», особую роль в построении которой играют службы по связям с общественностью муниципальных образований<sup>3</sup>. Связи с общественностью местного самоуправления являются инструментом информирования местного сообщества, выстраивания диалога власти и общества, медиатором, представляющим интересы общества, способствуют вовлечению граждан в процесс подготовки и принятия решений.

Исследователи выделяют различные цели деятельности по связям с общественностью органов местного самоуправления. Одной из главных целей называют достижение эффективной для управленческих целей субъект-субъектной коммуникации муниципальных органов власти и местного сообщества, то есть такого воздействия на общественные отношения, которое соответствовало бы целям местной власти. Такое воздействие порождает идентичность решений, принимаемых муниципалитетами, и потребностей и интересов граждан, проживающих на их территории<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Пясецкая Е. Н. Местное сообщество и муниципальное управление: трансформация взаимодействия [Электронный ресурс]// Концепт. – 2015. – № 09 (сентябрь). – URL: <http://e-koncept.ru/2015/15311.htm>. (дата обращения: 14.02.2016)

<sup>2</sup> Газизов М. А. Связи с общественностью местной власти: современные тенденции и проблемы развития (на примере республики Башкортостан). автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Газизов Марат Асхатович; [Башкир. гос. ун-т].- Уфа, 2010.- 25 с.

<sup>3</sup> Смолева С. С. Службы по связям с общественностью муниципальных органов власти и управления в современной России :проблемы становления и функционирования. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Смолева Светлана Сергеевна; Москва, 2007. - 23 с.

<sup>4</sup> Антипова В. Г. Развитие информационно-коммуникативных связей органов местного самоуправления. ). автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 10.01.10



Другой подход к формулировке целей ориентирован не столько на соответствие целям самого органа местной власти, сколько на привлечение в процесс принятия решений местного сообщества и ускорение его социального развития. В других научных работах говорится о более глобальной цели развития гражданского самосознания и пробуждения у населения активного интереса к проблемам местного самоуправления<sup>5</sup>.

Для реализации всех вышеперечисленных целей службы по связям с общественностью решают ряд задач, основанных на принципе организации муниципальной службы. Специалисты по связям с общественностью поддерживают сотрудничество с местным сообществом в разработке программ муниципального образования, помогают в создании институтов гражданского общества, организуют открытость работы администрации<sup>6</sup>.

В то же время деятельность по связям с общественностью в местных органах власти ориентирована на те же цели, что и деятельность по связям с общественностью государственных органов власти. К таким целям относятся обеспечение гласности, открытости, эффективной обратной связи. Они имеют общие элементы: информирование общественности, ее привлечение к участию в принятии решений, обеспечение общественной поддержки<sup>7</sup>.

Для достижения целей связей с общественностью в органах местного самоуправления специалисты служб по связям с общественностью выполняют ряд специфических функций. В первую очередь, это функция управления, через которую реализуется главная цель служб по связям с общественностью. Следующей важной функцией является коммуникативная

---

/Антипова Валентина Геннадьевна; [Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ].- Москва, 2010.- 24 с.

<sup>5</sup>Василенко И. А. Связи с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт // Проблемы теории и практики управления. 2003, № 4. С.39–43.

<sup>6</sup>Зимин В. А. Взаимодействие органов местного самоуправления с населением и общественными организациями: монография. Самара, 2015.

<sup>7</sup>Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2014. 190 с.

функция, которая особенно важна именно для связей с общественностью органов местной власти, так как характер взаимоотношений между субъектом и объектом коммуникации на этом уровне власти специфичен. Службы по связям с общественностью выполняют и ряд других функций: информирования, анализа, прогнозирования, интеграции, публичности, деполитизации общественных отношений на местном уровне, просвещения граждан о местном самоуправлении.

Также службы по связям с общественностью муниципалитетов выполняют ряд других функций, присущих и государственным органам власти. К ним относятся информативная, коммуникативная, аналитическая, интегративная, консультативно-методическая, организационная и правовая функции. Выполнение этого ряда функций обеспечивает консолидацию общественного мнения, формирование и реализацию информационной политики органа власти, анализ этой политики и общественного мнения с целью принятия решений, выстраивание взаимоотношений между местной властью и местным сообществом, проведение PR-кампаний и профессионализм деятельности по связям с общественностью.

Для успешного выполнения вышеперечисленных функций службы по связям с общественностью органов местного самоуправления решают ряд задач. При этом задачи разделяют на группы по сферам: первая, информационно-аналитическая и сфера по работе с общественными организациями, и вторая, сфера взаимодействия со СМИ<sup>8</sup>.

К задачам первой сферы относятся формирование, поддержание и увеличение числа коммуникативных связей внутри местного сообщества, производство и передача информации различным целевым группам общественности, информирование о готовящихся к принятию и уже принятых решениях, их разъяснение и обсуждение, исследование общественного мнения, в том числе путем создания информационных

---

<sup>8</sup>Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2014. 190 с.

центров, интерпретация результатов исследования, выстраивание системы отчетности местной власти перед населением, организация специальных мероприятий для населения, прогнозирование и изучение реакции местного сообщества, ее корректировка.

Для успешного выполнения этих задач службы по связям с общественностью должны разделять местное сообщество на различные целевые группы общественности и выработать программу взаимодействия с каждой из них. С целью исследования общественного мнения специалистам по связям с общественностью органов местного самоуправления необходимо работать с «лидерами» мнений местного сообщества<sup>9</sup>. Такими «лидерами» мнений могут являться представители профессиональных сообществ и авторитетные представители негосударственного сектора, с которыми органам местной власти следует взаимодействовать консультативно, то есть осуществлять проблемно-ориентированное взаимодействие<sup>10</sup>.

Задачи, касающиеся сферы взаимодействия со средствами массовой информации, составляют освещение деятельности органа местной власти в СМИ, разработка программы формирования и поддержания имиджа муниципального образования и его главы. Для выполнения этих задач специалисты по связям с общественностью устанавливают контакты с журналистами, разрабатывают материалы и обеспечивают их публикацию в СМИ, подготавливают мероприятия для СМИ и участвуют в их проведении. Выделяют следующие направления деятельности по формированию и поддержанию имиджа муниципальной власти: определение роли власти и приведение всей деятельности органа муниципальной власти в соответствие с этой ролью.

---

<sup>9</sup> Бударина О.А. Коммуникативные технологии формирования и продвижения имиджа муниципальной власти. (Политол. анализ) Автореф. дис. на соиск. учен. степ. к.полит.н. Спец. 23.00.02 /Бударина Ольга Алексеевна; [Рос. акад. гос. службы при Президенте Рос. Федерации]. - М., 2002. - 22 с. ; 20 см. - Библиогр.: с. 22 (5 назв.)

<sup>10</sup> Нисневич Ю.А. Информационно-коммуникационная стабилизация политической системы. // Вестник Российского университета дружбы народов, серия Политология. – 2006 – № 1 (6).

Роль связей с общественностью в системе местного самоуправления состоит в развитии демократии, обеспечении открытости власти и информированности общества. При этом большинство граждан в процессе повседневной деятельности взаимодействует именно с властью местного уровня, из-за чего их восприятие муниципальной власти влияет и на отношение к власти федерального уровня<sup>11</sup>. Таким образом, роль связей с общественностью в муниципальных образованиях во многом схожа с их ролью в органах государственной власти, но при этом в рассматриваемых нами структурах связи с общественностью больше ориентированы на местное сообщество граждан, на учет их потребностей, интересов и мнений.

В соответствии с этим, службы по связям с общественностью муниципальных образований характеризуются и определенной спецификой в процессе осуществления своей деятельности.

Деятельность по связям с общественностью органов местного самоуправления должна характеризоваться высокой степенью ответственности перед населением. Главным критерием при выборе стратегии развития муниципального образования становится поддержание или завоевание доверия граждан. В соответствии с чем, носителями авторитетного мнения становятся не представители политических партий, а члены организаций, функционирующих на территории местного сообщества, например, организации инвалидов, многодетных матерей и т.п. Высокая степень ответственности влияет и на постановку целей и выбор средств ее достижения специалистами по связям с общественностью. Так, упор в деятельности по связям с общественностью делается не на средства масс-медиа, а на личные контакты с населением.

Коммуникации служб по связям с общественностью местной власти ограничены как по масштабу территории, так и по числу аудитории – они, как

---

11<sup>□</sup> Айдаева Н.А. Паблик рилейшнз муниципальной власти: функции и специфика развития. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Айдаева Надежда Архиповна; [Бурят. гос. ун-т]. - Улан-Удэ, 2005. - 20 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 20 (5 назв.) и в подстроч. прим.

правило, распространяются на территории муниципального образования, а основным объектом ее воздействия является местное сообщество. Из-за исторических предпосылок представители местных сообществ редко проявляют свою социальную и политическую активность, что также является причиной специфического характера деятельности служб по связям с общественностью в системе местного самоуправления.

Так как связи с общественностью в системе местного самоуправления являются инструментом реализации механизма обратной связи, то их важной особенностью является управленческая рефлексия. Это связано с тем, что решения базисного субъекта связей с общественностью в данном случае максимально приближены к объекту коммуникации<sup>12</sup>. В основе такой рефлексии лежит диалог между местной властью и местным сообществом, то есть конфигурация равноправных субъектов (политических акторов, граждан, представителей общественных объединений и бизнес-структур) с целью достижения взаимовыгодного результата. Именно технологии по связям с общественностью способны обеспечить такой диалог.

Связи с общественностью муниципальных образований, в отличие от коммерческих и государственных структур, осуществляются специально созданными в системе органа местного самоуправления службами, специалистами которой являются муниципальными служащими. Соответственно необходимо учитывать характер работы самого муниципального образования. Преимущественно этот характер выражается в бюрократизации, которая ставит в зависимость от своей модели и степени проявления связи с общественностью. Также роль и место связей с общественностью в конкретном муниципальном образовании зачастую зависит от главы муниципального образования, его видения функций связей с общественностью. Важным для специалистов по связям с общественностью становится работа с внутренней общественностью, которая состоит в

---

<sup>12</sup> Почевалов Д.А. Обратная связь в управленческой культуре местных администраций. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. социол. наук спец. 22.00.08 /Почевалов Дмитрий Александрович; [Волгогр. акад. гос. службы].- Волгоград, 2009.- 24 с.

разъяснении целей, принципов и механизмов своей профессиональной деятельности.

На деятельность служб по связям с общественностью в муниципальных органах власти влияют управленческие задачи самого органа власти, соответственно, и связи с общественностью осуществляются в разрезе целого ряда этих задач, что обуславливает одновременное осуществление различных по своему содержанию кампаний<sup>13</sup>. Задачи органа местного самоуправления зависят от того, где осуществляется местное самоуправление: в сельском поселении, в городском поселении, в муниципальном районе, в городском округе или на внутригородской территории города федерального значения. Так, к вопросам местного значения внутригородских территорий – муниципальных образований – Санкт-Петербурга относятся вопросы законотворческой деятельности, защиты прав населения, деятельности по владению и пользованию имуществом, экономической деятельности, вопросы благоустройства и социальные вопросы. Соответственно, и деятельность служб по связям с общественностью ориентирована на освещение этих вопросов.

Для эффективного осуществления деятельности по связям с общественностью в разрезе управленческих задач необходимо налаживание коммуникации между специалистами по связям с общественностью и представителями других структурных подразделений местного органа власти. Таким образом, связи с общественностью сильно интегрированы во всю структуру органа местного самоуправления.

По причине зависимости деятельности специалистов по связям с общественностью от муниципального органа власти принципы взаимодействия местных органов власти и населения вырабатываются на основе конкретного опыта управления и для каждого муниципалитета

---

<sup>13</sup>Зиятдинова Э.М. Связи с общественностью как инструмент взаимодействия субъектов современной российской политики (на примере органов местного самоуправления республики Татарстан). автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Зиятдинова Эльмира Мансуровна; [Сарат. гос. ун-т им. Н.Г. Чернышевского]. - Казань, 2010.- 21 с.

являются индивидуальными. Тем не менее, существуют общие закономерности в выработке таких принципов.

Коммуникация местной власти и граждан должна выстраиваться на основе взаимовыгодного партнерства и уважения. Связи с общественностью местных органов власти должны использовать весь имеющийся арсенал информационных ресурсов. Коммуникация должна быть стабильной, то есть диалог между местной властью и обществом должен характеризоваться постоянностью. Также специалисты по связям с общественностью должны учитывать общественное мнение, информация о котором поступает благодаря реализации механизма обратной связи.

С другой стороны, принципы функционирования связей с общественностью в органах местного самоуправления соотносимы с принципами гражданского общества: принципом демократии, принципом альтернативности, принципом гражданского согласия, принципом гражданской ответственности, принципом подконтрольности управленческих структур гражданскому обществу, принципом бесконфликтности, принципом приоритета права (законности) и принципом технологичности.

Также стоит отметить и принцип, свойственный органам всех уровней власти, – принцип открытости. В современном российском социуме констатируется низкий уровень открытости муниципальной власти и низкий уровень доверия к ней<sup>14</sup>. Такое положение дел связано с рядом объективных факторов формирования и функционирования служб по связям с общественностью органов муниципальной власти. К таким факторам относятся последствия переходного периода, которые вызвали расслоение общества и осложнили процесс постановки целей муниципального управления; зарождение в сознании граждан стереотипов, которые привели к пассивности местного сообщества; увеличенная частота проходящих

---

<sup>14</sup> Айдаева Н.А. Паблик рилейшнз муниципальной власти: функции и специфика развития. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Айдаева Надежда Архиповна; [Бурят. гос. ун-т]. - Улан-Удэ, 2005. - 20 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 20 (5 назв.)

социальных изменений; процесс информатизации общества, который зачастую превращает коммуникацию в информирование.

На основе этих факторов выделяют ряд проблем, свойственных связям с общественностью в структуре муниципальных органов власти. К таким проблемам относятся: проблема целеполагания, выраженная в отсутствии стратегии связей с общественностью на местном уровне власти и затрудняющая реализацию социальных функций связей с общественностью; проблема построения новой, субъект-субъектной модели коммуникации, которая функционирует обычно в зрелом гражданском обществе; проблемы институционализации и правового обеспечения деятельности по связям с общественностью; проблема профессионализма специалистов служб по связям с общественностью в органах местного самоуправления<sup>15</sup>.

Выделяют и ряд других причин, которые затрудняют деятельность по связям с общественностью муниципальных образований, связанных с недостаточной информационно-коммуникационной культурой глав муниципальных образований. В большинстве случаев они не обладают навыками публичных выступлений, работы с аудиторией и средствами массовой информации. Специалисты по связям с общественностью, работающие в органах местного самоуправления, часто сталкиваются с непониманием необходимости своей деятельности. Также затрудняет деятельности по связям с общественностью стереотип о высокой стоимости обеспечения функционирования связей с общественностью.

Перед специалистами по связям с общественностью, работающих в муниципальных органах власти, возникают и другие проблемы, требующие решения. К ним относятся: проблема развития и эффективного использования современных информационных технологий, проблема формирования единого информационно-коммуникативного пространства

---

<sup>15</sup>Смолева С. С. Службы по связям с общественностью муниципальных органов власти и управления в современной России: проблемы становления и функционирования. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Смолева Светлана Сергеевна; Москва, 2007. - 23 с.



муниципального образования. В современных реалиях каждое муниципальное образование в России выстраивает свою собственную модель информационной политики, которая зачастую не соответствует национальным и региональным потребностям и интересам.

Современные исследователи выделяют способы решения вышеперечисленных проблем. В первую очередь к ним относится выработка нормативно-правового документа, определяющего деятельность службы по связям с общественностью. Такой документ должен регулировать исключительно политико-правовые основы деятельности и исходить от органа местного самоуправления. Проблема правового обеспечения с точки зрения этико-правовых норм и реализации социальных функций связей с общественностью должна решаться местным сообществом, которое принимает нормы этико-правового характера<sup>16</sup>.

На местном уровне также должна решаться проблема целеполагания. Стратегия деятельности по связям с общественностью должна разрабатываться субъектами, которые осуществляют управление в пределах муниципального образования. Тем не менее, выделяют ряд взаимосвязанных направлений, которые должны входить в стратегию развития связей с общественностью муниципальных образований: увеличение объема получаемой и передаваемой информации, поиск новых способов ее передачи и получения, структурирование таких информационных потоков, улучшение самих коммуникаций, мотивация граждан и их обучение в участии в местном управлении<sup>17</sup>.

Также представителям служб по связям с общественностью следует вступать в различные региональные и федеральные ассоциации, группы и

---

<sup>16</sup> Смолева С. С. Службы по связям с общественностью муниципальных органов власти и управления в современной России: проблемы становления и функционирования. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Смолева Светлана Сергеевна; Москва, 2007. - 23 с.

<sup>17</sup> Газизов М. А. Связи с общественностью местной власти: современные тенденции и проблемы развития (на примере республики Башкортостан). автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Газизов Марат Асхатович; [Башкир. гос. ун-т].- Уфа, 2010.- 25 с.

т.п., нацеленные на решение определенных проблем местного самоуправления. В таких организациях специалисты по связям с общественностью смогут выработать единые рекомендации по концептуализации своей деятельности. На уровне ассоциаций должна решаться и проблема институционализации и профессионализма.

Проблему институционализации решают выполнением ряда условий. С целью эффективного функционирования связей с общественностью повышают статус служб по связям с общественностью в органе власти, ставя их выше по иерархии над профильными службами, а руководитель службы по связям с общественностью максимально приближен к главе муниципального образования. Специалистам по связям с общественностью другие муниципальные служащие оперативно поставляют информацию о своей деятельности. Представители службы по связям с общественностью самостоятельно выбирают каналы взаимодействия с членами местного сообщества. Также функционал специалистов по связям с общественностью не должен быть ориентирован только на взаимодействие со СМИ.

В соответствии с существующими способами решения актуальных проблем связей с общественностью муниципальных образований развивается деятельность служб по связям с общественностью в органах местного самоуправления. Для такого развития характерны определенные тенденции, связанные с институционализацией связей с общественностью, роста их ресурсов, углублением аналитичности и научности муниципальных связей с общественностью, что повышает как их эффективность, так и эффективность деятельности самих местных органов власти<sup>18</sup>.

Одной из основных тенденций развития организационных структур связей с общественностью органов муниципальной власти является решение проблемы институционализации, в сфере которой находится наибольший

---

<sup>18</sup>Газизов М. А. Связи с общественностью местной власти: современные тенденции и проблемы развития (на примере республики Башкортостан). автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Газизов Марат Асхатович; [Башкир. гос. ун-т].- Уфа, 2010.- 25 с.

ресурс деятельности по связям с общественностью. Подразделения по связям с общественностью оформляются как с нормативно-правовой точки зрения, так и с организационной.

Также в последнее время наблюдается расширение информационно-коммуникативного ресурса связей с общественностью местной власти. Наблюдается переход от использования в большей степени средств массовой информации, наружных средств наглядной агитации и специальных мероприятий к использованию новых интерактивных систем коммуникации и веб-технологий.

Одной из современных тенденций развития связей с общественностью в органах местного самоуправления является становление информационно-аналитического обеспечения связей с общественностью. На основе регулярно проводимых исследований интересов представителей местного сообщества собирают информацию для дальнейшей передачи ее представителям местной власти. Также информационно-аналитическое обеспечение выполняет функцию поставки информации о готовящихся к принятию и уже принятых решениях до населения. С помощью таких коммуникаций службы по связям с общественностью повышают определенный уровень доверия граждан к муниципальной власти. Основными тенденциями проводимых исследований являются рост их числа и расширение проблематики, диверсификация методов и повышение репрезентативности. Для информационно-аналитического обеспечения характерна тенденция налаживания механизма обратной связи, которая, однако, все еще не ориентирована в должной мере на активное привлечение граждан к участию в деятельности органов местного самоуправления.

Для реализации эффективной деятельности по связям с общественностью органов муниципальной власти специалисты по связям с общественностью применяют ряд различных инструментов, которые принято называть технологиями связей с общественностью.

Дмитрий Петрович Гавра пишет о PR-технологии как о частном варианте социально-коммуникативной технологии, которая с прикладной точки зрения определяется как «системно организованная, опирающаяся на программу (план) совокупность операций, структур и процедур, обеспечивающих достижение цели социального субъекта посредством управляемой социальной коммуникации». При этом PR-технология определяется как «реализуемая средствами PR социально-коммуникативная технология управления внешними и внутренними коммуникациями базисного субъекта PR с его целевыми общественностями»<sup>19</sup>.

Технологии связей с общественностью направлены на решение определенных социально значимых задач базисного субъекта связей с общественностью. Эти задачи решаются в ограниченном временном промежутке, то есть технология связей с общественностью характеризуется завершенностью по времени. На выбор как самих технологий связей с общественностью, так и их параметров влияет тип управления организации, в которой функционируют связи с общественностью<sup>20</sup>.

PR-технологии разделяют на две группы: информационные и устроительные. Первая группа технологий ориентирована на работу со средствами массовой информации, ко второй группе относится организация и проведение специальных мероприятий<sup>21</sup>.

В процессе реализации своей деятельности службы по связям с общественностью органов местного самоуправления Санкт-Петербурга используют обе группы PR-технологий, которые мы более подробно рассмотрим в следующем параграфе.

---

<sup>19</sup> Гавра Д.П. Социально-коммуникативные технологии: сущность, структура, функции // Петербургская школа PR: от теории к практике. – СПб., 2003.

<sup>20</sup> Кузнецов В. Ф. Связи с общественностью. Теория и технологии. – учебник для студентов вузов. – 2-е изд., доп. и перер. – М.: Аспект Пресс, 2007. – 302 с.

<sup>21</sup> Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы теории связей с общественностью. СПб.: Питер, 2010. 384 с.

## **1.2. Технологии связей с общественностью местной власти**

Связи с общественностью получают наибольшее развитие в социальной сфере муниципальной политики, в которую входят политика в сфере труда и трудовых отношений, развитие отраслей охраны здоровья, образования, культуры, физической культуры и спорта, политика в отношении отдельных категорий граждан. Технологии связей с общественностью позволяют муниципальным образованиям реализовать принцип социального партнерства, базирующийся на принципах добровольности, равноправия сторон, уважения позиций, учета интересов участников и др.

Соответственно развитию технологий связей с общественностью в социальной сфере деятельность по связям с общественностью на муниципальном уровне власти выражается как в реализации информационной политики, порождающей одностороннюю коммуникацию, так и технологиях двусторонней коммуникации: переговоры, конференции, круглые столы, отчетные кампании и т.д. Развитие использования технологий двустороннего взаимодействия местной власти и общества вызвано также и близостью этого уровня власти к населению.

Службы по связям с общественностью местных органов власти с целью успешной реализации своей деятельности должны осуществлять полноценную информационную политику, важную часть в формировании и реализации которой составляют медиарилейшнз. Под медиарилейшнз понимают систему управляемых постоянно возобновляющихся эффективных взаимоотношений со средствами массовой информации, где целевой группой общественности являются журналисты, а используемые и адаптируемые методы и технологии – журналистскими. Основной целью медиарилейшнз является формирование эффективных практик, обеспечивающих оптимизацию взаимодействия субъекта PR со средствами массовой

информации<sup>22</sup>. При этом специалисты по связям с общественностью должны стремиться к достижению понимания явлений и процессов и предоставлять необходимые знания<sup>23</sup>. Использование технологий медиарилейшнз способствует не только информированию общественности о местном органе власти, но и формированию имиджа открытой муниципальной власти.

Медиарилейшнз включают в себя массовые и индивидуальные формы работы со средствами массовой информации, то есть основными направлениями деятельности по налаживанию коммуникаций со СМИ являются установление доверительных контактов с журналистами и организация информационных поводов. К формам медиарилейшнз местных органов власти относятся установление и поддержание постоянного взаимодействия со СМИ, отражение в СМИ повседневной деятельности органа власти, публичное разъяснение решений и действий, позиционирование органа власти в имиджевом аспекте, мероприятия для журналистов, мониторинг СМИ, распространение аналитических материалов по актуальным вопросам деятельности, подготовка и организация публичных выступлений представителей местного органа власти, противодействие негативной информации о базисном субъекте в СМИ. Также сотрудники служб по связям с общественностью местных органов власти ведут официальный сайт муниципального образования, и в некоторых случаях блоги и аккаунты в социальных сетях, занимаются подготовкой и выпуском муниципальных печатных изданий. К другим функциям пресс-служб местных органов власти относятся: освещение проводимых муниципалитетом мероприятий в СМИ, организация совместно со СМИ общественных акций, сотрудничество со СМИ, подготовка PR-текстов, проведение аккредитации журналистов, при необходимости подготовка опровержений.

---

<sup>22</sup> Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы теории связей с общественностью. СПб.: Питер, 2010. 384 с.

<sup>23</sup> Джефкинс Ф., Ядин Д. Паблик рилейшнз: PR : учебное пособие для студентов вузов, обуч. по спец. 350400 "Связи с общественностью". М. : ЮНИТИ, 2012. - XVI, 400 с.

Выделяют три основных направления деятельности пресс-служб: аналитическое, креативное и организационное. Аналитическое направление деятельности представляет собой составление карты СМИ, персональные досье на журналистов, которые должны регулярно обновляться, и текущий и специальный мониторинг СМИ. Креативное направление деятельности пресс-служб включает в себя создание и рассылку PR-текстов, поиск информационных поводов, то есть обеспечивает постоянное информационное присутствие. Организационное направление деятельности занимается установлением и поддержанием контактов с представителями СМИ<sup>24</sup>.

Сотрудники, ответственные за связи со СМИ, должны быть ознакомлены с позицией главы муниципального образования и его заместителей по различным вопросам, они должны непосредственно подчиняться должностному лицу. Такое положение службы по связям с общественностью способствует реализации оперативного предоставления СМИ ответов на запросы, информированию о принимаемых решениях в контексте их разработки и формированию единого информационного потока от местного органа власти. Деятельность по связям с общественностью органа местной власти в части реализации информационной политики определяется принятыми самим органом власти специальными документами, которые устанавливают список обязанностей специалистов по связям с общественностью во взаимоотношениях со СМИ, а также стратегические задачи использования технологий медиарилейшнз.

Первым этапом в установлении отношений со средствами массовой информации является отбор тех СМИ, которые наиболее подходят для реализации избранной информационной политики. На местном уровне власти к ним, в первую очередь, относятся местные и районные СМИ, распространяемые на территории того или иного муниципального

---

<sup>24</sup>Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2014. 190 с.

образования. Такие СМИ обычно освещают все местные вопросы, а их читательская аудитория представлена местным сообществом. Западные эксперты рекомендуют уделять особое внимание взаимодействию с местными СМИ, которое позволит наиболее полно и объективно освещать работу органа местного самоуправления. муниципальных образований Санкт-Петербурга релевантными также являются наиболее влиятельные городские общественно-политические и экономические СМИ.

После отбора СМИ представители пресс-служб формируют собственный информационный поток, то есть регулярно информируют СМИ о своей деятельности. Для эффективной реализации функций медиарилейшнз пресс-служба должна являться главным источником новостей о деятельности местного органа власти и предоставлять своевременную, точную и новую информацию в срок. Для того чтобы стать таким источником, специалисты пресс-служб как можно чаще контактируют со СМИ, предоставляют им информацию, направляют PR-тексты. В момент «событийного» затишья необходимо активно используют технологию ньюсмейкинга.

Реализация технологии ньюсмейкинга подразумевает под собой поиск социально значимых событий, формулировку широкого смысла события или его скрытой перспективы развития. Выделяют две условные модели ньюсмейкинга: первый, отбор наиболее важных событий и представление их полной картины, и второй, наполнение содержания новости смысловыми интерпретациями<sup>25</sup>. При работе с информационными поводами необходимо знать какие темы могут привлечь журналиста. Так, для журналиста, освещающего деятельность органов местной власти, актуальными становятся следующие темы:

- состояние коммунального хозяйства на данной территории;
- строительство и планы застройки;
- состояние дорог;

---

<sup>25</sup> Чумиков А. Н. Бочаров М. Б. Связи с общественностью: теория и практика. учеб. пособие. М.: Дело, 2009. 496 с.



- забота о детях и пенсионерах;
- проблемы образования и выступления в школах представителей местной власти;
- вопросы безработицы, открытия / закрытия предприятий на ведомственной территории;
- контакты с правительством, бизнесом и местным сообществом;
- разъяснения по «горячим» проблемам и материалы по исследованию жалоб<sup>26</sup>.

Выделяют и ряд других тем, подходящих для новостей: запуск нового социального проекта, значимые события, выборы должностных лиц, объявления о конкурсах, награждениях; местные собрания, мероприятия, отчеты и планы развития муниципального образования и др<sup>27</sup>.

После того, как информационный поток местного органа власти налажен, представители пресс-служб ищут информационных партнеров и работают над оптимизацией формы и стили подачи материала.

Для эффективного взаимодействия со СМИ специалисты пресс-служб организывают и проводят различные мероприятия для журналистов, число форматов которого неограниченно. Такие мероприятия, помимо информирования о деятельности базисного субъекта PR, служат установлению неформальных контактов специалистов по связям с общественностью с журналистами.

Мероприятия, организуемые для журналистов, разделяют на три обобщенные группы: мероприятия по поводу какого-либо события (например, пресс-конференции, брифинги), посещение журналистами базисного субъекта PR (например, экскурсии на предприятии, пресс-туры) и прием представителей СМИ, так называемый «клубный вечер», не предполагающий последующего выхода материалов в СМИ, а

<sup>26</sup> Ивлева И. Планирование и разработка тем для СМИ: Курс-конспект лекций и контрольные задания для заочного и дистанционного обучения. - Рига, 2005. - С. 20.

<sup>27</sup> Комендантов Д. Создавайте мероприятия, которые привлекают внимание // PR News 2001. № 6–7. С. 11–13.

предназначенный для установления позитивных, дружественных отношений с журналистами. Пресс-службы органов власти обычно организуют мероприятия для журналистов по следующим событиям: информация об изменениях, итогах и перспективах деятельности или же о конкретных действиях или решениях. Первые два типа мероприятий весьма эффективны с точки зрения достижения максимального числа публикаций, так как мероприятия для СМИ обеспечивают гораздо больший выход материалов, чем рассылка пресс-релизов.

Как для мероприятий для СМИ, так и для реализации технологий двусторонней коммуникации, выражающихся во встречах представителей местного органа власти с населением, специалисты по связям с общественностью подготавливают публичные выступления представителей базисного субъекта PR. Публичные выступления представителей местного органа власти являются эффективным инструментом административного менеджмента и дают возможность информирования местного сообщества о принятых решениях, проблемах и программах, разъяснения их причин и последствий, установления или улучшения отношений с населением<sup>28</sup>. Форма и жанр текста конкретного публичного выступления зависят от ситуации и специфики СМИ, которые ее освещают.

Публичные выступления представителей муниципального органа власти разделяют на профильные и непрофильные, то есть выступления по темам, обязательно связанным с деятельностью органа власти, и выступления на любые социально-значимые темы соответственно. Могут реализоваться в различных видах: специальное интервью, статьи, заявления, опровержения и т.д.<sup>29</sup>.

Подготовка публичных выступлений является одной из важнейших составляющих технологии спичрайтинга, в схему по реализации которой входят также интервьюирование представителя базисного субъекта PR,

---

<sup>28</sup> Тульчинский Г.Л. PR-фирмы: технология и эффективность. СПб., 2001

<sup>29</sup> Филатова О. Г. Технологии и методы PR-продвижения информационных ресурсов. Вводный курс: Учебное пособие. – СПб.: НИУ ИТМО, 2012. – 73 с.

анализ ситуации и консалтинг по организации и исполнению публичного выступления. Спичрайтинг используется для подготовки и написания текста для устного выступления, в то время как выступления представителей субъекта PR в СМИ реализуются и в виде подготовки классических журналистских публикаций.

Одной из важных функций подготовки публичных выступлений является противодействие негативной критической информации, которое проявляется в должном реагировании на такую информацию. Реагирование выражается в комплексе мер с целью уменьшить или уничтожить негативные последствия для имиджа базисного субъекта PR. В качестве таких мер выступают ответ в редакцию СМИ, обнародовавшее критическую информацию, или публичное заявление.

Такой ответ или заявление включает в себя признание недостатков или вины, публичные извинения, а также перечень мер по устранению недостатков или сглаживанию и исправлению вины. В практике связей с общественностью муниципальных образований негативная критическая информация чаще всего связана с социальными проблемами, соответственно, для реагирования на такую информацию необходимо объявить перечень конкретных мер по их устранению.

С целью информирования местного сообщества о деятельности органа местного самоуправления в функции службы по связям с общественностью включены подготовка и выпуск муниципальных периодических печатных изданий - печатных изданий, учредителем (соучредителем) которого является орган местного самоуправления, муниципальные предприятия, учреждение, организация, либо издание, которое финансируется полностью или частично (не менее 25%) за счет средств местного бюджета<sup>30</sup>. Муниципальные СМИ

---

<sup>30</sup> Постановление ЦИК России от 20.09.1995 N 18/149-II "Об Инструкции о порядке предоставления эфирного времени на каналах государственных телерадиокомпаний избирательным объединениям, избирательным блокам, кандидатам в депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и публикации агитационных предвыборных материалов в периодических печатных изданиях с государственным участием"

учреждаются, чтобы ознакомить представителей местного сообщества с решениями избранного ими совета депутатов. Формой такого издания, как правило, является газета. Деятельность по связям с общественностью местного органа власти также включает в себя издание другой печатной публичной продукции: книг, брошюр, буклетов, альманахов, листовок и т.д.).

Для реализации потенциала выпуска муниципальных изданий в процессе установления связей с населением прибегают к творческому подходу в оформлении газеты, используют профессиональную качественную верстку и бумагу. Также в последнее время в России наблюдается тенденция создания медиахолдингов муниципальной прессы, которые не только вырабатывают систематизированный подход в работе над созданием и распространением муниципальных изданий, но и формируют бизнес-стратегию.

При работе над выпуском издания специалисты по связям с общественностью должны разделять функции между самой службой по связям с общественностью, издательством и типографией. Функции, относящиеся к сфере деятельности службы по связям с общественностью, как правило, включают в себя сбор материала, его систематизацию и написание на его основе текста будущего издания, подготовку и согласование с руководством муниципалитета макета газеты.

Муниципальное печатаное издание выражает интересы местного органа власти, муниципальных депутатов и местного сообщества так же, как корпоративное издание выражает интересы компании, руководства и сотрудниками. Таким образом, выделяют основные задачи муниципального издания по аналогии с корпоративным:

- сплочение населения вокруг местных проблем, создание ощущения, что муниципалитет – это одна большая семья;
- информирование населения о деятельности муниципального совета, успехах и проблемах;
- разъяснение основных решений муниципального совета;

- рассказ о жителях округа, депутатах местного органа власти;
- обратная связь с населением за счет писем в редакцию и обращений в муниципальный совет<sup>31</sup>.

Содержание муниципальных изданий, как правило, представляет собой две части: статьи о повседневной жизни муниципального образования и решения и отчеты органа местного самоуправления. К тематике публикуемой в изданиях муниципальных образований Санкт-Петербурга информации относятся: отчеты местных депутатов, статьи о проблемах в социальной сфере, поздравления и исторические заметки. Также информационная политика большинства муниципальных изданий способствует реализации приоритетных национальных программ.

Муниципальные издания распространяются посредством доставки по почтовым ящикам населения, на стойках распространения в государственных учреждениях на территории муниципального образования (поликлиниках, школах и т.д.), в крупных торговых центрах, почтовых отделениях, администрации района и т.д. Также издания распространяются по подписке.

С помощью использования интернет-технологий можно не только информировать граждан о деятельности и решениях органов местного самоуправления, но и привлекать их к обсуждению тех или иных вопросов. Использование интернет-технологий в процессе политической коммуникации обладает рядом преимуществ: поддержка круглосуточной связи с целевыми группами общественности, получение информации о потребностях, интересах и мнениях общества, налаживание двусторонней связи. Соответственно, грамотное использование интернет-технологий способствует своевременному реагированию на потребности общества.

Выделяют различные типы интернет-технологий. Гринберг Т. Э. рассматривает интерактивные технологии, которые организуют диалог власти и общества. Среди них: электронные голосования, форумы, общение с

<sup>31</sup> Дюк А. В. Инструменты социального взаимодействия органов местного самоуправления с населением // Журнал социологии и социальной антропологии. 2008, том XI, № 1. С.183–190.

политиком по электронной почте, формирование интернет-сообществ<sup>32</sup>. Интерактивные технологии способствуют влиянию гражданского общества на власть, налаживают обратную связь и диалог власти и общества.

Марков А.А. выделяет следующие платформы для политической интернет-коммуникации: официальный сайт, блоги и социальные сети<sup>33</sup>. В современных реалиях эти платформы обладают потенциалом для выполнения как информационной функции, так и функции реализации принципа демократического управления. Рассмотрим использование этих платформ органами местного самоуправления.

Так как развитие и внедрение сети Интернет во все сферы человеческой жизни стало одной из тенденций последнего десятилетия, то официальные сайты муниципальных образований стали основным источником получения информации о местной власти и способом коммуникации с ней. При создании сайта уделяют особое внимание его главной странице, важен не столько ее внешний вид, сколько удобность восприятия для перехода в другие разделы, что позволит пользователям быстро искать интересующую информацию. Сервисы отправки онлайн-обращений к власти должны быть сразу заметны для пользователя при входе на сайт. Нестатичная информация на сайте (новости, информация о мероприятиях, интервью, заседаниях и т.п.) должна регулярно обновляться. Надлежащее обновление информации обеспечит информирование граждан обо всех предстоящих или недавно прошедших событиях из деятельности органа власти, удовлетворит их интерес. Информация об официальных заседаниях при наличии информации о порядке присутствия на таких заседаниях реализует контроль местного сообщества за муниципальной властью.

Существует и ряд объективных проблем, связанных с реализацией потенциала ведения официального сайта муниципального образования.

---

<sup>32</sup>Гринберг Т.Э. Политические технологии: ПР и реклама: Учеб. пособие для студ. вузов. 2-е изд., испр. М: Аспект Пресс, 2012

<sup>33</sup>Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2014. 190 с.

Традиционной для муниципалитетов является проблема нехватки квалифицированных ИТ-специалистов. По результатам опроса, проведенного НП "Электронный муниципалитет" среди более чем 600 муниципальных образований России, лишь в 44% организаций имеется полноценная ИТ-служба. В 32% нет отдельного ИТ-отдела, но есть штатный технический специалист, а в 24% случаев компетентные ИТ-специалисты в муниципалитете отсутствуют<sup>34</sup>. Такие показатели говорят о нехватке кадровых ресурсов для создания и поддержания функционирования официальных сайтов муниципальных образований.

Одним из современных трендов использования интернет-технологий является создание мобильных приложений. Мобильные приложения муниципальных органов должны упрощать подачу запросов в местный орган, давать представителям местного сообщества высказываться по актуальным вопросам. Исследование мобильных приложений с веб-картографией, разработанных местной властью для граждан, которые создаются для сокращения дистанции между местными органами власти и обществом, показывают, что такие приложения обладают потенциалом для того, чтобы сделать местное самоуправление более гибким и прозрачным. В то же время простота подачи заявлений провоцирует рост мелких, незначительных жалоб, что делает составление автоматических отчетов приложений менее эффективной<sup>35</sup>.

Ведение аккаунтов в социальных сетях значительно способствует увеличению открытости органа муниципальной власти. При этом стиль текста, публикуемого в социальной сети, может быть не столь формальным как в текстовых материалах на сайте. Продвижение в социальных сетях эффективно для привлечения общественного внимания к деятельности органа местной власти, понимания его позиции по тому или иному вопросу,

<sup>34</sup> Князев Р. М. Социально-управленческие проблемы информационной открытости муниципальной власти / Р. М. Князев // Молодой ученый. — 2012. — №7. — С. 82-85.

<sup>35</sup> Kurniawan M., The Contradictory Effects in Efficiency and Citizens' Participation when Employing Geo-ICT Apps within Local Government // Local Government Studies Volume 41, Issue 1, 2015, Pages 119-136

убеждения граждан в позиции органа власти, а также для формирования позитивного отношения местного сообщества. Социальные медиа эффективны для налаживания обратной связи, открытого диалога власти и общества. Граждане могут оставлять в комментариях вопросы по интересующей их проблеме и получать ответ непосредственно от местных депутатов, а не органа власти в целом, как это происходит на официальных сайтах. Таким образом, ведение аккаунта в социальной сети упрощает подачу обращений в орган власти для граждан. В комментариях также могут разворачиваться дискуссии о решениях власти, с помощью которых можно изучать общественное мнение. Работая с комментариями, депутаты или глава муниципального образования могут прийти к совместному решению проблем вместе с интернет-сообществом.

Пользователи социальных сетей, открытые к общению с властью, представляют собой огромную аудиторию. Важной характеристикой пользователей социальных сетей является склонность к объединению в сообщества, что делает ведение официального сообщества органа местной власти одним из приоритетных направлений деятельности в социальных сетях. Социальные сети позволяют изучить потребителей информации органа местной власти, целевые группы общественности, понять, в чем они нуждаются, как с ними следует коммуницировать. Соответственно, через социальные сети можно «протестировать» коммуникационную кампанию, организовать равное с интернет-сообществом общение по интересующим его вопросам и групповое обсуждение проблем, касающихся деятельности органа власти.

Так, например, социальные медиа активно используют местные власти в Австралии, где представители муниципальных образований видят их эффективность именно на этом уровне власти. Общение представителей местной власти в социальных сетях привело к росту популярности муниципальных служащих и выборных должностных лиц местной власти. Основным критерием использования социальных медиа местной властью в



Австралии является интерактивностью, то есть создается возможность для открытого диалога муниципальной власти и общества, исследуется общественное мнение<sup>36</sup>.

Таким образом, интернет-технологии служат площадкой для проведения исследования мнения местного сообщества, его потребностей и интересов. Для такого исследования специалисты по связям с общественностью прибегают к использованию аналитических технологий связей с общественностью.

Аналитические исследования необходимы для определения и сегментирования приоритетных групп общественности, проверки эффективности избранной стратегии, преодоления разрыв между управленческой деятельностью и общественными нуждами и влияния на поведение граждан.

По уровню охвата выделяют комплексные (где служба по связям с общественностью принимает участие частично), выборочные (затрагивающие узкоспециализированный фрагмент деятельности органа власти) и факторные (предполагающие участие экспертов по заявленной теме). По времени проведения аналитические исследования разделяют на перспективные (например, изучение отношения местного сообщества к планируемому к принятию решению), оперативные (например, изучение реакции местного сообщества на совершенное действие) и ситуационные (проводятся при возникновении внештатной ситуации). По направлению аналитической работы аналитические исследования органов власти разделяют на социальные и политические.

Одним из способов изучения местного сообщества являются социологические исследования, целью которых является получение информации об образе мышления населения в целом или какого-либо

---

<sup>36</sup> Omar K., Social Media Use in Local Government: An Australian Perspective // International Journal of Public Administration Volume 37, Issue 10, 2014, Pages 666-675

конкретного слоя общества в целом<sup>37</sup>. Также важную роль играет изучение предыдущего опыта связей с общественностью, его влияние на формирование общественного мнения и действия местного сообщества, то есть измерение эффективности.

К основным методам получения эмпирических данных относят прямое наблюдение, анализ документов и опрос. Одним из часто применяемых методов является информационный аудит – анализ массива средств массовой информации, включая пространство Интернета, в целях получения ориентира для составления (коррекции) информационной стратегии<sup>38</sup>. Примерами материалов для аналитических исследований службы по связям с общественностью местного органа власти могут быть такие материалы как: стенограммы заседаний комиссий при президенте РФ, различные рейтинги, материалы федеральных, межрегиональных и местных СМИ и интернет-ресурсов, местные идеи и проекты.

Одним из важнейших направлений работы службы по связям с общественностью муниципальных образований является осуществление регулярного и целенаправленного анализа ситуации, ее оценка и прогнозирование. Опираясь на проделанный анализ, специалисты по связям с общественностью разрабатывают рекомендации по формированию политики, принятию решений и определяют возможные способы влияния на местное сообщество и социально-политическую обстановку в целом.

Обратная связь преимущественно реализуется при помощи организации мероприятий. Мероприятия являются поводом для депутатов рассказать населению о своей работе и возможностью получения обратной связи в непосредственном контакте. Мероприятия являются инструментом социального взаимодействия местного органа власти и населения.

---

<sup>37</sup>PR: теория и практика: учеб./ Д.Е. Баранов, Е.В. Демко, М.А. Лукашенко и др.; под ред. М.А. Лукашенко. М., 2010

<sup>38</sup>Чумиков А. Н. Бочаров М. Б. Связи с общественностью: теория и практика. учеб. пособие. М.: Дело, 2009. 496 с.

Службы по связям с общественностью местных органов власти стараются использовать любой социально-значимый вопрос или проблему как повод для проведения мероприятия – встречи представителей органа муниципальной власти с местным сообществом. Частое проведение встреч с населением и обсуждение проблем создают эффект проявления инициативы в их решении, исходящей от органа власти.

Выделяют две группы форм событийной коммуникации: подлинные события, то есть реально происходящие, и специальные (искусственные), инициированные базисным субъектом связей с общественностью. Последний тип событий представляет собой специальное мероприятие, спланированное мероприятие (событие, акцию), направленное на достижение прагматических коммуникативных целей, способствующее приращению публичного капитала базисного субъекта<sup>39</sup>. Специальные мероприятия могут быть представлены мероприятиями для внутренней (праздники, награждения, конкурсы) и внешней (приемы, церемонии открытия) общественности; информационными (семинары, конференции, круглые столы) и развлекательными (праздники, концерты, фестивали) мероприятиями.

Существуют различные классификации специальных мероприятий. Одни исследователи подразделяют на информативные, рабочие (или образовательные), инсценированные и досуговые. Согласно другому подходу, специальные мероприятия можно разделить на презентационно-событийные, информационно-образовательные и благотворительные. Мероприятия, проводимые муниципальными образованиями, разделяют на две группы: формальные (например, заседания муниципального совета и общественные слушания) и неформальные (общественно-культурные).

От цели специального мероприятия зависят то, какие средства, приемы и технологии будут использоваться для его проведения. Поэтому одной из главных задач организаторов является постановка цели специального

---

<sup>39</sup> Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы теории связей с общественностью. СПб.: Питер, 2010. 384 с.

мероприятия. Специальные мероприятия решают следующие задачи: привлечение внимания и интереса местного сообщества к местному органу власти и переключение этого внимания на конкретные цели акции или кампании.

Варианты возможных целей безграничны, к ним могут относиться создание инфоповода, формирование или поддержание имиджа, привлечение внимания определенной группы общественности, информирование об изменениях и т.д. Например, целью проведения общественно-культурных мероприятий, то есть праздников, в рамках муниципального образования может выступать сплочение местного сообщества вокруг конкретного вопроса или организация досуга определенной группы населения.

При организации специального мероприятия распределяют ролевые функции участников, составляют сценарий, рассчитывают бюджет, и вписывают само мероприятие в существующий социальный контекст, что облегчает его восприятие. Специальное мероприятие должно быть оригинальным и отвечать ожиданиям, интересам и предпочтениям местного сообщества и СМИ. Специалисты по связям с общественностью стараются превращать события из инфоповода в стратегию вовлечения целевых групп, которые начинают принимать непосредственное участие в специальном мероприятии. Если специальное мероприятие организовано успешно оно может стать мощным средством популяризации общественно-политических идей.

Схема по созданию специального мероприятия состоит из нескольких этапов:

1. Принятие решения – на этом этапе происходит постановка целей и задач, выбор групп общественности, для которых мероприятие будет организовано, а также формулировка системы измерения эффективности.

2. Выбор организатора (при наличии собственных ресурсов целесообразнее провести мероприятие самостоятельно, подготовка к которому осуществляется на этом этапе).
3. Проведение специального мероприятия.
4. Отслеживание результатов (то есть реализация разработанной на первом этапе системы измерения эффективности).

Измерить эффективность специального мероприятия можно несколькими способами. Реакции участников мероприятия в процессе проведения самого мероприятия являются показателями эффективности. Для исследования реакций изучают следующие аспекты поведения участников: вопросы, реплики, возгласы, призывы, разговоры в кулуарах, отсутствие реакции, голосования, занятие посторонними делами). Измеряют количество персон, пришедших на мероприятие, а также количество СМИ, опубликовавших информацию о нем.

В связи с тем, что муниципальные образования сталкиваются с проблемами в финансировании своей деятельности, службы по связям с общественностью занимаются таким направлением деятельности как фандрайзинг – целенаправленный поиск или сбор спонсорских средств для осуществления социально значимых проектов, программ и акций или поддержки социально-значимых институтов, то есть для решения социально-значимых проблем. Значительную роль в этом направлении деятельности играет участие в конкурсах на получение грантов, средства от которых используют для решения ряда местных проблем: ремонта школ, строительства медицинских учреждений и т.д. Представители органа местного самоуправления также помогают лидерами местных общественных организаций в получении грантов.

### 1.3. Открытость муниципальных органов и механизмы получения обратной связи

В первых параграфах мы описали необходимость построения субъект-субъектной модели коммуникации между органами местного самоуправления и местными сообществами. Такая модель коммуникации невозможна без открытости местных органов власти.

Открытость органов власти особенно важна на местном уровне, так как она позволяет гражданам участвовать в местном самоуправлении. Принцип открытости реализуется за счет соблюдения четырех его составляющих: принципа информационной открытости, принципа понятности, принципа вовлеченности гражданского общества и принципа подотчетности,<sup>40</sup> — и преимущественно за счет использования интернет-технологий.

Информационная открытость определяется как организационно-правовой режим деятельности любого участника социального взаимодействия, обеспечивающий любым участникам этого взаимодействия возможность получать необходимый и достаточный объем информации (сведений) о своей структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности. С развитием сети Интернет в России и повсеместным ее внедрением основным показателем информационной открытости является качество и контент официальных Интернет-ресурсов.

Принцип понятности или юзабилити сайта, что подразумевает под собой удобство и простоту использования сайта<sup>41</sup>, помогает гражданам быстро понимать информацию, выложенную в открытый доступ.

Принцип вовлеченности гражданского общества предполагает возможность участия граждан в разработке, обсуждении и принятии

---

<sup>40</sup> Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. N 93-р «О Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти»

<sup>41</sup> Якоб Нильсен, Хоа Лоранжер. Web-дизайн: удобство использования Web-сайтов = Prioritizing Web Usability. — М.: «Вильямс», 2007. — 368

решений, учет их мнений. Данный принцип подразумевает под собой открытый диалог власти и общества.

Принцип подотчетности означает контроль граждан за деятельностью органов власти посредством раскрытия информации органами власти о своей деятельности.

Таким образом, открытая муниципальная власть – это муниципальная власть, которая соблюдает совокупность принципов информационной открытости (в том числе открытости бюджета и готовящихся к принятию решений), доступности и простоты восприятия открытых данных, влияния мнения граждан на действия власти, а также контроль граждан за ними на муниципальном уровне.

Сеть Интернет обладает огромным потенциалом для реализации социального взаимодействия и демонстрации открытости муниципальной власти. Для формирования имиджа открытости муниципальным образованиям необходимо:

- публиковать исчерпывающую информацию о своих целях, задачах, а также текущей деятельности,
- работать с различными каналами коммуникации для передачи данных в любом формате,
- расширять способы и формы получения информации,
- налаживать открытый диалог с населением путем публичного обсуждения местных проблем в сети Интернет,
- обеспечить для граждан возможность участвовать в принятии решений,
- предоставлять в открытом доступе информацию о готовящихся к принятию решениях и разъяснять их гражданам,
- публиковать отчеты о работе с обращениями граждан,
- проводить социологические исследования об удовлетворенности населения уровнем открытости данных.

По законодательству органы местного самоуправления обязаны публиковать следующую информацию:

1) общую информацию об органе местного самоуправления, в том числе: наименование и структуру, почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб; сведения о полномочиях, задачах и функциях структурных подразделений указанных органов, а также перечень законов и иных нормативных правовых актов, определяющих эти полномочия, задачи и функции; перечень подведомственных организаций (при наличии), сведения об их задачах и функциях, а также почтовые адреса, адреса электронной почты (при наличии), номера телефонов справочных служб подведомственных организаций; сведения о руководителях органа местного самоуправления, его структурных подразделений, руководителях подведомственных организаций (фамилии, имена, отчества, а также при согласии указанных лиц иные сведения о них); перечни информационных систем, банков данных, реестров, регистров, находящихся в ведении органа местного самоуправления, подведомственных организаций; сведения о средствах массовой информации, учрежденных органом местного самоуправления (при наличии);

2) информацию о нормотворческой деятельности, в том числе: муниципальные правовые акты, изданные органом местного самоуправления, включая сведения о внесении в них изменений, признании их утратившими силу, признании их судом недействующими, а также сведения о государственной регистрации муниципальных правовых актов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации; тексты проектов муниципальных правовых актов, внесенных в представительные органы муниципальных образований; информацию о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов на



поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд; административные регламенты, стандарты муниципальных услуг; установленные формы обращений, заявлений и иных документов, принимаемых органом местного самоуправления к рассмотрению в соответствии с законами и иными муниципальными правовыми актами; порядок обжалования муниципальных правовых актов;

3) информацию об участии органа местного самоуправления в целевых и иных программах, международном сотрудничестве, включая официальные тексты соответствующих международных договоров Российской Федерации, а также о мероприятиях, проводимых органом местного самоуправления, в том числе сведения об официальных визитах и о рабочих поездках руководителей и официальных делегаций государственного органа, органа местного самоуправления;

4) информацию о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и принятых мерах по обеспечению их безопасности, о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, о приемах и способах защиты населения от них, а также иную информацию, подлежащую доведению органом местного самоуправления до сведения граждан и организаций в соответствии с федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации;

5) информацию о результатах проверок, проведенных органом местного самоуправления, подведомственными организациями в пределах их полномочий, а также о результатах проверок, проведенных в органе местного самоуправления, подведомственных организациях;

6) тексты официальных выступлений и заявлений руководителей и заместителей руководителей органа местного самоуправления;

7) статистическую информацию о деятельности органа местного самоуправления, в том числе: статистические данные и показатели, характеризующие состояние и динамику развития экономической, социальной и иных сфер жизнедеятельности, регулирование которых

отнесено к полномочиям органа местного самоуправления; сведения об использовании органом местного самоуправления, подведомственными организациями выделяемых бюджетных средств; сведения о предоставленных организациям и индивидуальным предпринимателям льготах, отсрочках, рассрочках, о списании задолженности по платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации;

8) информацию о кадровом обеспечении, в том числе: порядок поступления граждан на муниципальную службу; сведения о вакантных должностях муниципальной службы, имеющихся в органе местного самоуправления; квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантных должностей муниципальной службы; условия и результаты конкурсов на замещение вакантных должностей муниципальной службы; номера телефонов, по которым можно получить информацию по вопросу замещения вакантных должностей в органе местного самоуправления; перечень образовательных учреждений, подведомственных органу местного самоуправления (при наличии), с указанием почтовых адресов образовательных учреждений, а также номеров телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера об этих образовательных учреждениях;

9) информацию о работе органа местного самоуправления с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе: порядок и время приема, порядок рассмотрения обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность; фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема, обеспечение рассмотрения обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера; обзоры обращений, а также

обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах<sup>42</sup>.

В современных реалиях существует проблема недостаточного использования потенциала связей с общественностью на местном уровне власти. На данный момент потенциал связей с общественностью органами местного самоуправления преимущественно реализуется через выполнение только их информационных функций<sup>43</sup>. Даже при признании необходимости местной властью построения общественного диалога, в большинстве случаев этот процесс подвержен жестокому контролю со стороны самой власти, что негативно сказывается на нем. Общественный диалог зачастую симулируется, из-за чего местная власть не способна реагировать на изменения общественного мнения. Проблема отсутствия общественного диалога обусловлена как пассивностью самих граждан, так и пассивностью органов местного самоуправления в привлечении граждан к диалогу.

Местная власть сталкивается с пассивностью местного сообщества при принятии решений, обусловленной его социальным иждивенчеством, безразличием к общественным делам, индивидуализмом, отсутствием у граждан достаточных знаний и некомпетентностью в вопросах местного значения<sup>44</sup>. Но зачастую эти причины пассивности граждан культивирует сама местная власть, которая не дает играть местному сообществу важной роли в формировании власти, а лишь делает ее объектом предвыборных манипуляций<sup>45</sup>. Такое положение дел обуславливает низкую явку на

---

42<sup>□</sup> Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"

43<sup>□</sup> Радченко С. В. Развитие связей с общественностью органов муниципального управления в условиях информационного общества. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. социол. наук спец. 22.00.08 / Радченко Светлана Владимировна; [Орлов. регион. акад. гос. службы].- Орел, 2009.- 23 с.

44<sup>□</sup> Зимин В. А. Взаимодействие органов местного самоуправления с населением и общественными организациями: монография. Самара, 2015

45<sup>□</sup> Пясецкая Е. Н. Местное сообщество и муниципальное управление: трансформация взаимодействия [Электронный ресурс]// Концепт. – 2015. – № 09 (сентябрь). – URL: <http://e-koncept.ru/2015/15311.htm>.(дата обращения: 14.02.2016)

муниципальные выборы, которая поднимает вопрос об их легитимности и негативно влияет на имидж местной власти.

Для того чтобы функционирование служб по связям с общественностью стало более эффективным, органы местного самоуправления должны разработать действенные механизмы получения обратной связи, так как далеко не все формы проявления социальной активности, предлагаемые местной властью, вызывают ответную реакцию у местного сообщества. К наиболее эффективным механизмам относятся опрос общественного мнения, собрания граждан и публичные слушания.

Также социальную активность граждан необходимо мотивировать путем гарантии результатов такой активности и пробуждением стремления помочь людям в трудной ситуации. Представителей местного сообщества побуждают к принятию участия в управленческой деятельности различные социальные факторы, связанные с улучшением жизни всего сообщества, например, возможность улучшить качество жизни горожан, благоустройство территории и др. На общественно-политическую активность граждан влияет наличие инициаторов такой активности и уровень открытости местной власти. Также для привлечения представителей местного сообщества в процесс подготовки и принятия решений необходимо выстроить систему постоянного политического просвещения населения.

Достижение полного перехода к симметричным двусторонним коммуникациям местной власти и населения возможно только при условии развития местного самоуправления как субъекта политики, децентрализации государственной власти, участия граждан в подготовке, принятии, реализации управленческих решений, наличия политической воли у субъектов местной власти по вопросу активизации участия граждан в местном самоуправлении. Для реализации привлечения населения к процессам принятия решений создают условия участия членов местного сообщества в этом процессе и максимально свободный доступ к СМИ.

Наиболее важным направлением деятельности здесь остаются личные контакты с местным сообществом. Существует необходимость разработки стандартов общения с населением с целью сделать все виды контактов максимально учтывыми, непринужденными и эффективными.<sup>46</sup> Также деятельность по связям с общественностью муниципалитетов направлена на установление связей с различными субъектами, осуществляющими свою деятельность на территории муниципального образования, обеспечение взаимодействия между ними и местной властью.

Налаживание эффективных механизмов получения обратной связи также необходимо для исследования местного сообщества. К наиболее результативным формам ее получения относят проведение социологических опросов, организацию лекториев, семинаров для определенных групп населения, организацию «горячих линий» с использованием местных радио и телевидения, телефонов приемной организации, участие работников управления в конференциях, семинарах, дискуссиях политических партий, общественных движений, организацию непосредственных контактов с лидерами различных групп населения<sup>47</sup>.

### *Выводы*

Мы проанализировали научные работы и законодательные акты на предмет осуществления деятельности по связям с общественностью органами местного самоуправления. В первом параграфе мы выявили особенности связей с общественностью местной власти и изучили теоретические подходы к определению сущности технологий связей с общественностью. Во втором параграфе мы рассмотрели теоретические подходы к применению технологий связей с общественностью, которые используют органы местного самоуправления. В третьем параграфе мы

---

<sup>46</sup>Связи с общественностью в органах власти : учебник / И.А. Василенко, Е.В. Василенко. — М. : КНОРУС, 2016. — 232 с. — (Бакалавриат).

<sup>47</sup>Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2014. 190 с.

исследовали способы формирования имиджа открытости муниципальных органов и способы получения обратной связи от местного сообщества.

Обобщая изученное, можно сказать, что на данный момент органы местного самоуправления сталкиваются с большим числом трудностей при реализации деятельности по связям с общественностью, но имеют и достаточный потенциал для их преодоления. Первостепенное значение для муниципальных органов имеет необходимость налаживания механизмов обратной связи, а также применение технологий медиарилейшнз, интернет-технологий, устройствных технологий PR и аналитических технологий.

## **Глава 2. Практика и пути совершенствования связей с общественностью муниципальных органов Санкт-Петербурга**

### **2.1. Связи с общественностью муниципальных органов Санкт-Петербурга (на примере МО Урицк, МО Малая Охта и МО город Сестрорецк)**

Муниципальные образования Санкт-Петербурга являются частями территории федерального значения Санкт-Петербурга, в границах которой местное самоуправление осуществляется населением непосредственно или через органы местного самоуправления. На территории муниципальных образований осуществляют свою деятельность выборные (представительные) и исполнительные органы местного самоуправления (Муниципальные советы и Местные администрации муниципальных образований).

В Местных администрациях муниципальных образований Санкт-Петербурга, как правило, отсутствует самостоятельное структурное подразделение, которое выполняло бы функции службы по связям с общественностью или пресс-службы. Деятельность по связям с общественностью обеспечивают муниципальные служащие, занимающие должность секретаря-референта главы муниципального образования, совместно с информационными службами, иными муниципальными служащими Муниципального Совета и Местной Администрации и редакционными коллегиями муниципального печатного издания.

Муниципальные служащие, осуществляющие деятельность по связям с общественностью, постоянно взаимодействуют с другими структурными подразделениями и отделами администрации районов, учреждениями, предприятиями и организациями, расположенными на территории МО, государственными органами власти, учреждениями и предприятиями Санкт-Петербурга и Северо-Западного региона.

Деятельность по связям с общественностью ОМСУ осуществляется в соответствии со следующими вопросами местного значения:

- содержание муниципальной информационной службы;
- учреждение печатного средства массовой информации, опубликование муниципальных правовых актов, иной информации.<sup>48</sup>

Цель деятельности по связям с общественностью муниципальные служащие, реализующие данную деятельность, определяют как формирование позитивного общественного мнения для достижения успешного функционирования ОМСУ. Основными задачами называют донесение информации до представителей местного сообщества и формирование эффективных механизмов получения обратной связи.

К другим задачам относят:

- прогнозирование общественно-политического процесса в муниципальном образовании;
- установление партнерских отношений с гражданами, их объединениями;
- содействие сотрудничеству граждан и их объединений с органами местного самоуправления в разработке, реализации программ и решений, а также осуществлению общественного контроля;
- формирование у населения чувства причастности к управлению территорией, корпоративного духа, гражданской позиции.

Мы провели неформальное интервью с представителями органов местного самоуправления, осуществляющих деятельность по связям с общественностью, а также с выпускающим редактором муниципального издания «Муниципальный округ Урицк», и выяснили, что к направлениям деятельности по связям с общественностью ОМСУ Санкт-Петербурга следует отнести:

- организацию и проведение мероприятий для СМИ;

---

<sup>48</sup> Закон Санкт-Петербурга ст.10 от 23 сентября 2009 года N 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге»



- организацию и проведение встреч представителей местного сообщества, в том числе с представителями ОМСУ;
- подготовку материалов о деятельности ОМСУ и оказание содействия СМИ в их получении;
- организацию интервью с главой МО и депутатами МС, а также с другими руководителями муниципальных служб;
- информирование населения;
- выступления в СМИ;
- взаимодействие с администрацией соответствующего района, различными государственными структурами;
- ответы в пределах своей компетенции на вопросы населения, поступившие в адрес ОМСУ;
- проведение опросов общественного мнения;
- выпуск периодической бесплатной муниципальной газеты.

Одним из важнейших направлений деятельности по связям с общественностью ОМСУ является использование технологий медиарилейшнз. Представители муниципальных органов взаимодействуют со СМИ, распространяемыми на территории муниципального образования, соответствующего района и города в целом. Так, служащие муниципального образования город Сестрорецк активно взаимодействуют как со средствами массовой информации города Сестрорецка, так и Курортного района; муниципального округа Урицк – со средствами массовой информации Красносельского района; муниципального округа Малая Охта – Красногвардейского района. Представители всех муниципальных органов по мере необходимости взаимодействуют со СМИ, распространяемыми на территории всего Санкт-Петербурга. Характер и формы взаимодействия с конкретным средством массовой информации зависят от многочисленных факторов, в их числе: территория распространения, форма и ведомственная принадлежность.

В рамках реализации технологий медиарилейшнз приоритетными для взаимодействия муниципальных служащих МО город Сестрорецк СМИ являются газеты «В нашем городе», «Сестрорецкие берега», «Вести Курортного района», «Эко вахта»; кабельное телевидение Курортного района; журналы «Есо – Terra», «Курорты Санкт-Петербурга и Северо-Запада»; интернет-ресурсы [kurort-news.ru](http://kurort-news.ru), [www.sestroretsk.su](http://www.sestroretsk.su), <https://vk.com/vnashemgorode>, <http://www.newsestroreck.ru>, [www.apk1slon.spb.ru/](http://www.apk1slon.spb.ru/). Служащие МО Малая Охта наиболее активно взаимодействуют с газетой «Вести Красногвардейского района» и «Охтинской студией» городского кабельного вещания телеканала «ТКТ ТВ» ОАО «Ростелеком», МО Урицк – газетой «Красносельский район» и «Новый Красносел».

Организация взаимодействия со СМИ осуществляется посредством:

- организации и проведения мероприятий для СМИ;
- рассылки пресс-релизов, информирующих СМИ о мероприятиях, которые будут проходить на территории МО при участии ОМСУ;
- размещения анонсов в СМИ;
- работы активной ссылки на иные информационные порталы и сайты на официальных сайтах МО;
- совместной работы с районными СМИ;
- публикации материалов по заказу ОМСУ.

Основным инструментом информирования местного сообщества о деятельности ОМСУ является муниципальное печатное издание. Стоит отметить, что некоторые муниципальные органы Санкт-Петербурга издают так называемые «Муниципальные вестники», не выполняющие функции PR, а лишь информирующие население о принятых решениях и утвержденном бюджете.

Мы проанализировали муниципальные печатные издания трех муниципалитетов за период с января по апрель 2016 года: газета «Здравница Санкт-Петербурга» - официальный печатный орган МО город Сестрорецк,

газета «Муниципальный округ Урицк», газета «Малая Охта». Мы исследовали все номера за вышеуказанный период, кроме специальных. Под специальными номерами мы понимаем те номера газет, в которых публикуется исключительно официальная информация о решениях, постановлениях, положениях и бюджете муниципального органа. За 2016 год МО город Сестрорецк издал два таких номера – №1 и №7, МО Урицк – один номер – №15, МО Малая Охта последний раз издавал специальный номер в декабре 2015 года. Все специальные номера выпускаются в черно-белом цвете и тиражом 1000 экземпляров.

Муниципальные периодические печатные издания «Здравница Санкт-Петербурга» и «Малая Охта» издаются полностью на цветной бумаге, издание «Муниципальный округ Урицк» издается частично на цветной бумаге, частично – на черно-белой (программа телепередач). Дизайн муниципальных изданий выполнен в цветах гербов муниципальных образований. Так, газеты «Здравница Санкт-Петербурга» и «Малая Охта» выполнены в белых и синих цветах, газета «Муниципальный округ Урицк» - в белом, фиолетовом и красном цветах.

Мы исследовали основные характеристики муниципальных периодических печатных изданий, такие как формат, периодичность, тираж и объем изданий, и проанализировали контент изданий. Основные характеристики представлены в таблице ниже.

Таб. 1 – Основные характеристики муниципальных периодических печатных изданий

| Название издания/<br>Характеристика | «Здравница Санкт-Петербурга» | «Муниципальный округ Урицк» | «Малая охта» |
|-------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|
| Формат                              | A3                           | A4                          | A3           |
| Количество страниц                  | 8                            | 32                          | 8            |
| Тираж (количество)                  | 12 000                       | 10 000                      | 20 000       |

|                                   |                  |                |                  |
|-----------------------------------|------------------|----------------|------------------|
| экземпляров)                      |                  |                |                  |
| Тираж (на тысячу жителей)         | 299              | 171            | 425              |
| Периодичность                     | 1 раз в 2 недели | 1 раз в неделю | 1 раз в 2 недели |
| Количество номеров за 2016 год    | 7                | 14             | 7                |
| Количество материалов за 2016 год | 167              | 192            | 179              |

Исходя из данных, представленных в таблице, мы делаем вывод о зависимости для муниципальных печатных изданий Санкт-Петербурга тиража на 1000 жителей от тиража издания. При этом зависимость количества материалов от количества номеров, то есть периодичности издания, и от количества страниц не прослеживается, так как муниципальные печатные издания «Здравница Санкт-Петербурга» и «Малая Охта» при прочих равных имеют разное количество публикаций.

Анализ контента муниципальных печатных изданий выявил ряд тем, информация о которых характерна для всех муниципальных печатных изданий:

- отчеты и планы муниципального органа и администрации района;
- проведение неофициальных мероприятий: праздников, митингов, концертов, субботников и т.д. (публикуют как анонсы предстоящих мероприятий, так и отчеты о состоявшихся);
- ЖКХ;
- выдающиеся жители муниципального образования;
- спортивные достижения жителей округа;
- безопасность населения;
- здоровье и медицина.

Все муниципальные издания публикуют актуальную информацию различных органов государственной власти (Пенсионного Фонда, МВД, МЧС, ФНС, Росреестра и др.). Во всех муниципальных печатных изданиях с той или иной периодичностью появляются материалы, написанные главой Муниципального Совета либо главой Местной Администрации. Также характерным для всех является публикация поздравления жителей округа с праздниками от имени главы муниципального образования, губернатора Санкт-Петербурга Георгия Сергеевича Полтавченко, председателя Законодательного Собрания Санкт-Петербурга, секретаря Санкт-Петербургского регионального отделения Партии «Единая Россия» Вячеслава Серафимовича Макарова.

Далее мы рассмотрим специфические черты, свойственные каждому изданию. В газете «Здравница Санкт-Петербурга» публикуют письма и фотографии читателей, материалы читателей в рубрике «мнение читателей», а также есть рубрика «творчество читателей», в которой публикуют рассказы и стихи, присылаемые в редакцию. Публикация на страницах муниципальной газеты писем местного населения позволяет говорить о газете как об одном из механизмов получения обратной связи.

Издание МО город Сестрорецк является площадкой для обсуждения вопросов муниципального образования. Так, в номере 4 от 31 марта 2016 года был опубликован материал о привокзальной ярмарке с просьбой читателей высказать свое мнение о вопросе удобства ее размещения, в следующем номере был опубликован ответ читателя, который высказывался негативно по данному вопросу. В отличие от других муниципальных изданий здесь публикуют и негативную информацию о происшествиях на территории муниципального образования. Еще одним отличием является освещение конкурсов, проводимых муниципальным органом.

Существует и ряд других непостоянных рубрик, не встречающихся в остальных муниципальных печатных изданиях, это – «православие», «образование» и «твори добро». В первой публикуются материалы о

православных праздниках и церквях, во второй – об образовательных курсах и учебных заведениях, в третьей – о благотворительной деятельности. В каждом номере на 6 странице издания под поздравлениями с юбилеем жителей города публикуются некрологи, чего нет в других проанализированных нами муниципальных изданиях.

В газете «Здравница Санкт-Петербурга» уделялось особое внимание празднику «День моряка-подводника». Это связано с популярностью данного праздника у местного населения.

Существует отличие и в подаче материала. Так, некоторые материалы сопровождаются комментариями депутатов Муниципального Собрания, компетентных в той или иной области.

Газета «Муниципальный округ Урицк» отличается от других, помимо периодичности и формата, четкой повторяющейся структурой издания. За редким исключением все номера сделаны по одному формату: на каждой странице – определенная рубрика. Все рубрики являются постоянными. Такая структура обусловлена концепцией муниципального издания.

Газета издается и бесплатно распространяется в Урицке при поддержке депутата Законодательного Собрания Санкт-Петербурга Сергея Николаевича Никешина. Соответственно, С. Н. Никешин ведет свою рубрику в издании – «Слово депутата», в которой он информирует жителей округа о новостях Законодательного Собрания: принятии законов, рассматриваемых законах, инициативах ОМСУ. Также публикуют поздравления от его лица жителей округа с праздниками.

На страницах издания публикуют поздравления и от главы администрации Красносельского района – Евгения Владимировича Никольского, что не встречается в других рассматриваемых нами изданиях. Поздравления от главы муниципального образования совместно с главой Местной Администрации публикуют последним, без фотографий глав МС и МА.

В целом, в газете «Муниципальный Округ Урицк» уделяется недостаточно внимания главе муниципального образования. Вместо традиционного слова главы муниципального образования публикуется информация от депутата более высокого уровня, а о проблемах и успехах муниципального образования рассказывает глава Местной Администрации Иван Владимирович Миронов.

Газета муниципального образования Урицк характеризуется относительной насыщенностью развлекательных материалов, не связанных с деятельностью ОМСУ. В каждом номере есть детская страница, программа телевизионных передач и кроссворд. Размещение этих материалов предназначено для привлечения читательской аудитории.

Газета «Малая Охта» является одной из самых популярных газет ОМСУ Санкт-Петербурга. Так, в 2013 году по просьбе местного населения был увеличен тираж издания на 5000 экземпляров. Издание распространяется во многих общественных местах с высокой проходимостью, в частности, у метро.

Газету отличает высокая частота упоминаний главы МО. Так, в среднем упоминания о нем встречаются 5-6 раз за номер. Также уделяется особое внимание информированию о прошедших заседаниях общественного совета МО. Другой отличительной чертой является высокая частота публикации материалов о событиях Санкт-Петербурга, напрямую не касающихся территории муниципального образования.

В газете «Малая Охта» есть отличия в поздравлении населения с праздниками. Так, от имени депутата Муниципального Совета Марият Анверовны Аскеровой публикуют стихи, написанные к празднику.

Таким образом, при довольно высокой степени схожести муниципальных изданий Санкт-Петербурга, каждое издание обладает своими

отличительными особенностями, которые формируются из задач, ставящихся перед редакционной коллегией.

Для реализации деятельности по связям с общественностью, служащие ОМСУ используют интернет-технологии. Все муниципальные органы имеют свой официальный сайт и должны регулярно обновлять информацию на нем. Далее мы проанализируем сайты муниципальных образований город Сестрорецк<sup>49</sup>, муниципальный округ Урицк<sup>50</sup> и муниципальный округ Малая Охта<sup>51</sup>. Для оценки сайтов мы использовали данные рейтингов открытости муниципальных органов Санкт-Петербурга.

Мы провели исследование открытости муниципальных органов Санкт-Петербурга, сравнив показатели общей информационной открытости и открытости по нескольким параметрам: «бюджет», «муниципальная служба» и «муниципальный заказ и закупки». Для проведения исследования мы брали данные рейтингов открытости муниципальной власти проекта информационной открытости «Инфодозор»<sup>52</sup> и инструмента оценки эффективности государственных порталов «Инфометр»<sup>53</sup>, которые оценивают содержание сайтов муниципальных образований по 98 параметрам информации. Мы вычислили среднее арифметическое данных двух сайтов и округлили его до десятых процентов. Затем сравнили полученные данные. Рейтинг «Инфодозор» предоставляет также информацию о количестве и качестве ответов на запросы, направленные в ОМСУ. Максимально возможное количество ответов на запросы – 16, максимальный балл за качество ответов – 3.

Таб. 2 – Анализ данных рейтингов «Инфодозор» и «Инфометр»

49<sup>□</sup>Официальный сайт внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга города Сестрорецк / <http://sestroretsk.spb.ru/index.php> (дата обращения: 02.01.2016)

50<sup>□</sup>Официальный сайт внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципального округа Урицк / <http://urizk.spb.ru/> (дата обращения: 02.01.2016)

51<sup>□</sup>Официальный сайт внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципального округа Малая Охта / <http://малаяохта.рф/> (дата обращения: 02.01.2016)

52<sup>□</sup>Инфодозор / <http://dozor.spb.ru/> (дата обращения: 15.11.2015 – 04.01.2016)

53<sup>□</sup>Инфометр / <http://infometer.org/> (дата обращения: 08.12.2015 – 18.01.2016)



|   | Средний<br>показатель<br>по СПб | МО город<br>Сестрорецк | МО Урицк | МО<br>Малая Охта |
|---|---------------------------------|------------------------|----------|------------------|
| Открытость<br>(«Инфодозор»)               | 31,7%                           | 43,8%                  | 25,1%    | 39,0%            |
| Открытость<br>(«Инфометр»)                | 28,088%                         | 31,545%                | 25,143%  | 38,791%          |
| Итоговый<br>средний<br>показатель         | 29,9%                           | 37,6%                  | 25,1%    | 38,9%            |
| Количество<br>о т в е т о в<br>на запросы | 9,99                            | 0                      | 13       | 15               |
| Качество<br>о т в е т о в<br>на запросы   | 1,402                           | 0                      | 2.188    | 2.625            |
| Муниципальны<br>й Совет                   | 42,2%                           | 31,7%                  | 35,4%    | 47,2%            |
| Местная<br>Администрация                  | 36,4%                           | 32,3%                  | 19,8%    | 40,2%            |
| ИКМО                                      | 18,9%                           | 11,8%                  | 7,6%     | 0,0%             |
| Бюджет                                    | 31,35%                          | 15,6%                  | 15,0%    | 53,1%            |
| Муниципальная<br>служба                   | 21,8%                           | 51,0%                  | 2,7%     | 45,0%            |
| Муниципальны<br>й з а к а з и<br>закупки  | 2,14%                           | 0,0%                   | 0,0%     | 25,0%            |

Показатель общей информационной открытости МО города Сестрорецк превышает средний показатель общей информационной открытости муниципальных органов по Санкт-Петербургу в зависимости от рейтинга на 12,1% (по данным рейтинга «Инфодозор») и 3,475% (по данным рейтинга «Инфометр»), по среднему арифметическому данных двух рейтингов – на

7,7% и составляет 37,6%. Ответы на запросы администрация сайта не предоставляет.

Информационная открытость Муниципального Совета и Избирательной Комиссии МО город Сестрорецк ниже среднего показателя по городу на 10,5% и 7,1% соответственно. Информационная открытость Местной Администрации превышает средний показатель на 4,1%.

Показатель открытости бюджета МО город Сестрорецк ниже среднего по городу на 15,75%, информации о муниципальном заказе и закупках на сайте не представлено. Открытость информации о муниципальной службе превышает средний показатель по городу на 29,2%.

Несмотря на сравнительно высокий коэффициент информационной открытости по городу, такой процент информационной открытости считается низким. На сайте нет и половины предусмотренной законодательством информации. Из рассмотренных нами критериев представленной информации относительно высоким показателем обладает только информация о муниципальной службе. Отсутствие ответов на запросы говорит о неиспользовании сайта МО город Сестрорецк как механизма обратной связи.

Показатель общей информационной открытости МО Урицк ниже среднего показателя общей информационной открытости муниципальных органов по Санкт-Петербургу в зависимости от рейтинга на 6,6% (по данным рейтинга «Инфодозор») и 2,945% (по данным рейтинга «Инфометр»), по среднему арифметическому данных двух рейтингов – на 4,8% и составляет 25,1%. Ответы на запросы на сайте получают на 3,1 раза больше, чем в среднем по городу, их качество выше среднего на 0,786.

Информационная открытость Муниципального Совета, Местной Администрации и Избирательной Комиссии муниципального образования Урицк ниже среднего показателя по городу на 6,85%, 4,2% и 11,3% соответственно. Показатели открытости бюджета и информации о муниципальной службе в муниципальных органах муниципального

образования Урицк ниже среднего по городу на 16,35% и 19,1% соответственно, информации о муниципальном заказе и закупках на сайте не представлено.

Официальный сайт муниципального образования Урицк предоставляет крайне мало информации. По всем параметрам, кроме ответов на запросы, показатели ниже средних по городу. Относительно высокий уровень количества и качества ответов на запросы говорит о том, что сайт используется как механизм обратной связи.

Показатель общей информационной открытости МО Малая Охта выше среднего показателя общей информационной открытости муниципальных органов по Санкт-Петербургу в зависимости от рейтинга на 7,3% (по данным рейтинга «Инфодозор») и 10,703% (по данным рейтинга «Инфометр»), по среднему арифметическому данных двух рейтингов – на 9% и составляет 38,9%. Ответы на запросы на сайте получают на 5,1 раза больше, чем в среднем по городу, их качество выше среднего на 1,223.

Информационная открытость Муниципального Совета и Местной Администрации МО Малая Охта выше среднего показателя по городу на 5% и 3,8% соответственно, информация об Избирательной Комиссии на сайте не представлена. Показатели открытости бюджета, информации о муниципальной службе и муниципальном заказе и закупках МО Малая Охта выше среднего по городу на 21,75%, 23,2% и 22,86% соответственно.

Несмотря на довольно высокие показатели относительно средних по Санкт-Петербургу, на сайте не хватает довольно большого объема информации. Так, например, на сайте отсутствует информация о результатах заседаний Муниципального совета и порядке присутствия на них, перечне, составе, задачах и функциях комиссий Муниципального Совета, проектах правовых актов Муниципального Совета, странице на портале закупок Муниципального Совета и Местной Администрации, штатном расписании и должностных инструкциях Муниципального Совета и Местной Администрации, порядке обжалования актов Муниципального Совета,

заместителей главы Местной Администрации, израсходованных на Местную Администрацию бюджетных средствах, ежегодных отчетах о контрольных мероприятиях Местной Администрации, нет никакой информации об Избирательной Комиссии.

Исследованные нами официальные сайты муниципальных образований, кроме сайта муниципального образования Малая Охта, выглядят устаревшими, на них трудно найти нужную информацию. Так, в разделе «Новости» на сайте муниципального образования Урицк информация хранится только 60 дней, а далее отправляется в архив новостей. Информация, имеющаяся в открытом доступе, часто не удобна для восприятия, так как выложена в форме документов. У сайтов нет мобильных версий.

Раздел «Новости» на сайте МО город Сестрорецк обновляются нерегулярно, сами тексты новостей короткие, редко превышают объем в один абзац. Частота публикаций низкая – в среднем 2 раза в месяц. Частота новостных публикаций на сайте МО Урицк – в среднем 4-5 раза в неделю, на сайте МО Малая Охта – 2-3 раза в день.

Публикуемые новости на сайтах МО Урицк и МО город Сестрорецк касаются событий из жизни образования и реже – района, очень редко публикуется информация об общегородских событиях. Это отличает сайт МО Малая Охта от других сайтов, где большинство новостей посвящено событиям Санкт-Петербурга или района.

ОМСУ МО Малая Охта и МО Урицк ведут группы в социальной сети «ВКонтакте». Группа «Жители МО "Муниципальный округ Урицк"» малочисленна, в ней состоит 72 человека, лайков, репостов и комментариев от участников в группе нет. Из-за отсутствия системы администрирования, из-за чего в постах группы часто появляется информация рекламного или провокационного характера. Отсутствие сформировавшегося сообщества, объединенного общими интересами, культурой или историей, на территории муниципального образования снижает возможности продвижения группы и

росту ее популярности среди населения. Контент публикуемых на стене группы постов представляет собой в основном репосты записей других аккаунтов таких как «ЗАКС.Ру», «Наблюдаем ха ЖКХ», «ПРОСТО ВЫБОРЫ», «Объединение избирателей Красносельского района» и др.

Группа «Моя Малая Охта» пользуется большей популярностью, в ней состоит 1 747 человек. Частота публикаций высокая – в среднем 15 постов в день. Контент администрация группы формирует самостоятельно, публикуют новости из жизни Санкт-Петербурга, Красногвардейского района, Малой Охты и иногда новости федерального уровня. В группе много развлекательного контента: анекдотов, мемов и др. Посты публикуют и участники группы, которые, как правило, представляют собой поздравления с праздниками, объявления о пропаже, приглашения на мероприятия. Лайков крайне мало – в среднем 1 лайк под постом, репостов и комментариев практически нет.

Муниципальные органы Санкт-Петербурга проводят официальные и неофициальные мероприятия для местного населения. Как правило, эти мероприятия не являются специальными, так как организовываются не для СМИ и не для создания информационных поводов.

Формальные мероприятия, проводимые муниципальными органами, являются одинаковыми для всех органов. Признаками формального мероприятия являются необходимость кворума, наличие установленных процедур принятия решения и установленная повестка дня. К ним относятся прием граждан, публичные слушания, отчеты о деятельности МС и МА, отчеты главы МО, заседания МС, встречи с членами общественных организаций, присвоение звания почетного жителя МО и др.

На большинстве формальных мероприятий присутствуют представители местного сообщества, во многих принимают непосредственное участие. Объявления обо всех формальных мероприятиях заранее появляются в муниципальных газетах и на официальных сайтах муниципальных образований, после проведения мероприятия – публикуется

отчет о нем. Большинство формальных мероприятий, в которых население принимает непосредственное участие, являются также механизмами получения обратной связи, так как такие мероприятия проводятся именно с целью выявления требований жителей МО, для ответов на вопросы жителей.

Неформальные мероприятия, проводимые различными муниципальными органами, также являются схожими, некоторые из них – обязательные для проведения. К таким мероприятиям относятся спортивные соревнования, субботники, мероприятия, приуроченные к праздникам и официальным датам, лекции и семинары в библиотеках, экскурсии, конкурсы и др.

Некоторые из мероприятий, проводимых органами местного самоуправления, организуются совместно с различными органами государственной власти. Например, совместный прием жителей муниципального образования Малая Охта главой муниципального образования Дмитрием Ивановичем Монаховым совместно с главой администрации Красногвардейского района Виктором Николаевичем Панкевичем, подписание в Смольном соглашений о межмуниципальном сотрудничестве между Сестрорецком и Балаклавой и Сестрорецком и Евпаторией.

Большинство неофициальных мероприятий были приурочены к праздникам. Так, например, проводится много мероприятий приуроченных к 9 Мая. В 2015 году в МО город Сестрорецк помимо проведения торжественно-праздничных митингов состоялись шествие, концерт, на котором выступали такие известные артисты как Александр Ф. Скляр и группа «Любэ», праздничный салют.

В целом, органы местного самоуправления организуют большое количество мероприятий, связанных с победой в Великой Отечественной Войне. Например, все исследуемые нами органы местного самоуправления проводили военно-исторические реконструкции ко Дню полного

освобождения Ленинграда от фашистской блокады. Органы местного самоуправления также участвуют в подготовке к акции «Бессмертный полк».

Органы местного самоуправления организуют мероприятия и на другие праздники. На территории муниципального образования город Сестрорецк были организованы митинг и военно-историческая реконструкция ко Дню моряка-подводника, церемония возложения цветов и памятная экскурсия ко Дню Героев Отечества, торжественно-траурный митинг ко Дню неизвестного солдата, праздничное шествие, концертные программы и фейерверк ко Дню города Сестрорецка, митинг и установка пограничного столба ко Дню пограничника, народные гуляния ко Дню Петра и Февронии и др. Органы местного самоуправления муниципального образования Урицк организовали уличные гуляния к Масленице. Муниципальные органы муниципального образования Малая Охта – спектакль «Женская роль» и награждение женщин – жительниц Малой Охты за профессионализм к 8 Марта, митинги ко Дню воинов-интернационалистов, церемонии поздравления ко Дню матери, Дню медицинского работника, Дню социального работника. Органы местного самоуправления организуют поздравления юбиляров семейной жизни, а муниципальные служащие муниципального образования Малая Охта проводят ежемесячное «чествование юбиляров».

Все муниципальные образования проводят также спортивные соревнования среди жителей. Например, соревнования по детскому футболу (или мини-футболу) за Кубок муниципального образования проводятся в каждом муниципальном образовании органами местного самоуправления, соревнования по рыбной ловле проводились в муниципальном образовании Урицк и город Сестрорецк. В муниципальном образовании город Сестрорецк были также организованы такие спортивные мероприятия как Рождественский турнир по волейболу, спринт-гонка на собачьих упряжках, полумарафон, в муниципальном образовании Малая Охта – спартакиада, военно-спортивная эстафета, в муниципальном образовании Урицк –

турниры выходного дня по футболу, фестиваль массового спорта, открытый турнир по большому теннису, турнир по шахматам и шашкам.

Несмотря на схожесть мероприятий и обязательность проведения некоторых из них, можно отметить разный подход к их организации. Так, в проведении экскурсий для жителей Малой Охты принимает участие глава муниципального образования, который приветствует пришедших жителей. Кроме того, объявления об экскурсиях и материалы о их проведении регулярно появляются в муниципальной газете и на официальном сайте муниципального образования, в то время как органы местного самоуправления других муниципальных образований не публикуют или редко публикуют подобную информацию.

Среди проводимых органами местного самоуправления конкурсов стоит отметить муниципальной конкурс граффитистов на лучший арт-объект МО город Сестрорецк – «Граффити-Сестрорецк», победители которого получили право изобразить сюжет, посвященный морским победам Петра I, на фасаде электрической подстанции. Победителям также предоставили материалы для работы. Этот конкурс не потребовал больших трудовых и материальных затрат от органа местного самоуправления, и был направлен на ту часть молодежной аудитории, которая редко принимает участие в мероприятиях, организованных ОМСУ.

В разных органах местного самоуправления главы Муниципального Совета и Местной Администрации по-разному принимают участие в проведении мероприятий. Например, в муниципальном образовании Урицк мероприятия чаще посещает и выступает на них глава Местной Администрации, глава МО Сестрорецк посещает только крупные мероприятия, например, День города Сестрорецка, глава МО Малая Охта посещает большинство мероприятий, организованных органами местного самоуправления. При этом муниципальные служащие, ведущие деятельность по связям с общественностью, готовят информационные справки и тезисы



публичных выступлений для глав МО, Местной Администрации и депутатов Муниципального Совета.

На мероприятия, проводимые органами местного самоуправления на территории города федерального значения трудно привлечь большое количество СМИ и обеспечить высокое число публикаций. Но, тем не менее, на мероприятиях ведется работа с районными и местными СМИ. Муниципальные служащие направляют афиши, пресс-релизы в СМИ, приглашают на мероприятия без предварительной аккредитации.

При реализации деятельности по связям с общественностью органа местного самоуправления муниципальные служащие проводят аналитические исследования. К наиболее популярным способам сбора информации относят мониторинг, опросы общественного мнения и анализ результатов формальных мероприятий.

Муниципальные служащие ежедневно проводят мониторинг СМИ. Исследуют местные, районные и городские СМИ. Мониторинг заключается в общем обзоре и анализе освещения деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований.

Опросы общественного мнения проводят без строгой периодичности, по потребности. Сами опросы проводятся в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования. Результаты публикуют в муниципальных изданиях.

Одним из самых эффективных механизмов получения обратной связи остаются личные встречи с представителями местного сообщества, такие как публичные слушания и встречи с населением. Ведется учет поступающих запросов и мнений населения и проводится их анализ с целью определения приоритетных направлений дальнейшей деятельности органов местного самоуправления.

Большинство применяемых органами местного самоуправления технологий связей с общественностью являются механизмами получения обратной связи от населения. К ним относятся: письма в редакцию

муниципального издания, формы обратной связи на официальных сайтах муниципальных образований, формальные мероприятия и опросы общественного мнения.

## **2.2. Рекомендации по усовершенствованию деятельности по связям с общественностью муниципальных органов Санкт-Петербурга**

На основе изученных нами теоретических материалов и опыта деятельности по связям с общественностью органов местного самоуправления Санкт-Петербурга выведем ряд рекомендаций по усовершенствованию такой деятельности.

Первоочередная проблема деятельности по связям с общественностью органов местного самоуправления Санкт-Петербурга заключается в отсутствии структурной единицы, которая отвечала бы за данную деятельность. Отсутствие такого структурного подразделения порождает ряд проблем, связанных с нерегулярным характером деятельности, отсутствием четкого распределения обязанностей и ответственных за их исполнение. Создание такого подразделения как пресс-служба или служба по связям с общественностью способствовало бы росту эффективности применяемых PR-технологий.

Следующей проблемой является постановка целей и задач деятельности по связям с общественностью органов местного самоуправления. Органы местного самоуправления ставят перед собой «размытые» цели и задачи, достижение которых сложно измерить и оценить. При этом данные цели и задачи можно назвать общими, а не исходящими от потребностей и интересов местного населения. Муниципальным служащим следует проводить аналитические исследования для формирования стратегии деятельности по связям с общественностью, определения целей и задач конкретного органа местного самоуправления.

Постановка общих целей и задач послужила поводом для стандартизации деятельности по связям с общественностью. В большинстве случаев такая деятельность исходит из требований к органу местного самоуправления, а не осуществляется для воздействия на общественные отношения или с целью социального развития местного сообщества. Для формирования благоприятного общественного мнения о деятельности органов местного самоуправления Санкт-Петербурга муниципальным служащим на сегодняшний день необходимо искать новые подходы и применять новые технологии в процессе реализации деятельности по связям с общественностью.

Анализ деятельности по связям с общественностью органов местного самоуправления Санкт-Петербурга показал, что технологии связей с общественностью используются недостаточно эффективно. Следует отметить трудность выстраивания отношения со СМИ органами местного самоуправления Санкт-Петербурга. Как правило, крупные городские СМИ не заинтересованы в освещении событий муниципальных образований. Это обусловлено масштабом мероприятий, которое зависит, в том числе, и от финансирования. Соответственно, органы местного самоуправления в основном взаимодействуют с муниципальными и районными СМИ, что является целесообразным с точки зрения их ориентации на местное сообщество. Для привлечения внимания к своей деятельности крупных городских СМИ и построения сотрудничества с ними органам местного самоуправления следует создавать оригинальные информационные поводы и отходить от стандартизации деятельности по связям с общественностью. Для этого муниципальным служащим следует изучать новые тренды в PR, разрабатывать креативные программы.

Муниципальные служащие в своей деятельности по связям с общественностью не применяют такой инструмент взаимодействия с журналистами как «клубные вечера». Это говорит о недостаточном проявлении заинтересованности органов местного самоуправления в

установлении неформальных, дружественных контактов с представителями СМИ.

Основным каналом информирования местного сообщества остаются муниципальные издания. Соответственно, именно этому каналу распространения информации следует уделять наибольшее внимание. Проведенный нами анализ муниципальных изданий демонстрирует схожесть контента различных изданий, что обусловлено объективными факторами, связанными с полномочиями органов местного самоуправления.

Редакционным коллегиям муниципальных изданий следует разрабатывать конкретные концепции муниципального издания, адаптированные под потребности местного сообщества. Такая концепция обеспечивает наличие ряда постоянных рубрик и материалов авторов – депутатов Муниципального Совета. Также служащим редакционных коллегий необходимо подстраивать темы публикаций под интересы местного сообщества, что обеспечило бы оригинальность муниципальных изданий, а также публиковать больше информации о событиях именно муниципального образования, а не района в целом.

При этом существенны отличия в подходе к разработке муниципальных изданий. Редакционным коллегиям муниципальных изданий следует перенимать наилучший опыт других изданий в своей работе. В проанализированных нами муниципальных изданиях относительно низко развит развлекательный контент, он либо представлен в виде стандартных кроссвордов, детских страниц, телевизионных программ, как в издании «Муниципальное образование Урицк», либо в виде шахматных задач, как в издании «Малая Охта», либо не представлен вообще. Редакционным коллегиям следует разрабатывать новые, оригинальные развлекательные форматы для читателей, что привлекало бы новую читательскую аудиторию и, как следствие, способствовало бы росту информированности местного сообщества о деятельности органов местного самоуправления.

Другим недостатком проанализированных нами муниципальных изданий является недостаточное использование их как механизма получения обратной связи от населения. Как наилучший образец с этой точки зрения стоит рассматривать газету «Здравница Санкт-Петербурга», в которой регулярно публикуют материалы читателей, и периодически проводят опросы общественного мнения, просят присылать мнения в редакцию по актуальным вопросам развития территории муниципального образования. Другие издания публикуют письма читателей крайне редко, и эти материалы представляют собой письма-благодарности депутатам Муниципального Совета и Местной Администрации, либо руководителям общественных и бюджетных организаций. Таким образом, редакционным коллегиям муниципальных изданий следует привлекать читательскую аудиторию к формированию контента изданий, обсуждению актуальных проблем.

Из рассмотренных нами в первой части работы рекомендуемых тем для освещения местными органами власти в проанализированных изданиях отсутствуют материалы по исследованию жалоб. Редакционным коллегиям муниципальных изданий следует уделить внимание этой теме при подготовке номеров.

Редакционные коллегии в большинстве случаев также избегают публикации проблемных материалов, посвященных событиям на территории муниципальных образований. Такое положение дел говорит о закрытости органов местного самоуправления, неготовности к открытому обсуждению проблем и вызывает недоверие местного сообщества.

Следует отметить возможность использования муниципального издания как инструмента по формированию и поддержанию имиджа главы МО. С этой целью данный канал активно используют органы местной власти МО Малая Охта. Но при этом слишком частое упоминание главы МО может привести и к негативным последствиям, обвинениям в адрес главы МО в растрате муниципальных средств на собственную PR-поддержку.

Важной также остается проблема открытости органов местного самоуправления. Одним из главных ресурсов для обеспечения открытости органов власти любого уровня является официальный сайт. Анализ сайтов муниципальных образований показал в целом низкий уровень открытости. Муниципальные образования Санкт-Петербурга не используют весь широкий спектр интернет-технологий для создания имиджа открытой власти. Рейтинг информационной открытости муниципальной власти Санкт-Петербурга ниже 50%, гражданам сложно получить необходимую информацию на сайте. Осложняет получение информации и дизайн самих сайтов. Открытый диалог местной власти Санкт-Петербурга и общества не налажен на должном уровне, чтобы можно было говорить о его полезности для соблюдения принципа открытости. В целом осуществлять контроль за муниципальной властью Санкт-Петербурга для граждан затруднительно. Также большинство муниципальных органов не используют сайт как механизм получения обратной связи.

Органам местного самоуправления необходимо публиковать все данные, предусмотренные законодательством. Причем, опубликованные данные должны быть удобны для восприятия гражданами. Также органам местного самоуправления необходимо наладить работу с обращениями на сайте, это должно проявляться не только в возможности получить ответ на запрос, но и в публикации количественных и качественных отчетов о работе с обращениями граждан. Следующим пунктом в рекомендациях по работе с сайтами является работа над дизайном сайтов муниципальных образований Санкт-Петербурга, так как в данный момент большинство из них нельзя назвать современными и удобными для восприятия. Органам местного самоуправления Санкт-Петербурга следует разработать мобильные версии своих официальных сайтов, а также мобильные приложения для обращений граждан.

Другой проблемой открытости муниципальных органов является проблема недостаточной открытости принятия решений. Так, принять

участие в публичных слушаниях по тому или иному вопросу возможно только в очной форме, из-за чего явка населения на такие мероприятия довольно низкая. Органам местного самоуправления следует обеспечить гражданам возможность высказывать свои мнения по актуальным вопросам и готовящимся к принятию решениям на официальном сайте или в аккаунтах в социальных сетях муниципального органа.

Публикуемые отчеты о публичных слушаниях, как правило, представлены в виде кратких заметок, из которых можно узнать только о конечном результате того или иного публичного слушания. Такие заметки не дают представления об истинном положении дел, о высказанных мнениях представителей местного сообщества. Органам местного самоуправления Санкт-Петербурга следует публиковать подробные отчеты о публичных слушаниях и встречах с населением. Для реализации функции контроля местного сообщества над деятельностью органа местного самоуправления муниципальным служащим необходимо публиковать анонсы предстоящих заседаний Муниципального Совета и информацию о порядке присутствия на таких заседаниях.

Органам местного самоуправления необходимо обратить внимание на использование такого ресурса как интерактивные интернет-технологии для привлечения граждан к участию в управлении и для создания благоприятного общественного мнения. На данный момент использование этого ресурса органами местного самоуправления Санкт-Петербурга нельзя назвать успешными.

Наладить коммуникацию в сети Интернет с местным сообществом значительно бы помогло использование таких каналов коммуникации как блоги и социальные сети. Муниципальные органы Санкт-Петербурга не используют такой канал коммуникации как блогинг, хотя ведение блогов от имени депутатов Муниципального Совета, глав МО и Местной Администрации помогло бы наладить диалог между муниципальными органами и местным сообществом.

Использование такого канала коммуникации как социальные сети также задействовано в недостаточной мере, эффективность их использования – низкая, большинство органов местного самоуправления Санкт-Петербурга не имеют аккаунтов в социальных сетях. Множество аккаунтов муниципальных образований носит исключительно информационный характер. В некоторых аккаунтах долго не появляется обновлений, нет ответов на запросы граждан.

В плане соблюдения принципа вовлеченности гражданского общества можно рассматривать только публичную страницу во «ВКонтакте» муниципального образования Стрельна. Кроме информации на странице открыты обсуждения для граждан: «БЛАГОУСТРОЙСТВО. Ваши вопросы, пожелания и предложения», «Административные правонарушения», где жители муниципального образования подают обращения и получают ответы от имени сообщества. Ответы написаны не так формально, как на сайтах муниципальных образований. Но ответы в большинстве случаев отсылают к другим государственным учреждениям, часто вызывают негативную реакцию у пользователей.

Органы местного самоуправления Санкт-Петербурга организуют мероприятия исходя из объективных потребностей, программ развития муниципального образования, искусственно они не создают поводы для подобных мероприятий. То есть такой инструмент PR как специальные мероприятия практически не используется.

Для проводимых муниципальными органами Санкт-Петербурга мероприятий не разрабатывают PR-цели и PR-задач, проведение мероприятия самого по себе и есть основная цель. Соответственно, такой подход не дает возможности для разработки адекватных критериев оценки эффективности проведенного мероприятия.

Органам местного самоуправления муниципальных образований Санкт-Петербурга следует, исходя из выдвинутых целей и задач деятельности по связям с общественностью, разрабатывать программу мероприятий. Такой подход способствовал бы их эффективности с точки зрения PR.



Как следует из анализа, проведенного нами в первом параграфе данной главы, большинство мероприятий являются стандартными для всех муниципальных образований. Тем не менее, проведение мероприятий, то есть личные встречи с представителями местного сообщества, являются одним из основных механизмов получения обратной связи для муниципальных органов на сегодняшний день. Особенно это касается формальных мероприятий.

Однако, информированность населения о формальных мероприятиях, организуемых органами местного самоуправления довольно низкая, соответственно, и невысоко число посетителей. В должной мере муниципальные служащие информируют только о неформальных мероприятиях, планируемых на территории муниципального образования.

Проведенный нами анализ показал, что муниципальные органы Санкт-Петербурга не выстраивают системы мероприятий, способствующей построению гражданского общества и вовлечению местного сообщества в процесс местного самоуправления. Органам местного самоуправления следует проводить мероприятия, направленные на образование жителей в сфере местного самоуправления, обеспечивать участие жителей в заседаниях Муниципального Совета, участвовать в жизни местного сообщества путем принятия участия в собраниях жителей, общих собраниях коллективов, собраний актива, советов, митингов, слетов, торжественных встреч, совещаний, конференций, семинаров, организованных поездок и т.д.

Для успешного взаимодействия с местным населением органам местного самоуправления необходимо регулярно выявлять потребности и интересы местного населения. Для этого будет целесообразным организовать и провести вводный мониторинг общественно-политического процесса, а далее проводить его на регулярной основе. Такой мониторинг состоит из нескольких этапов и включает в себя: количественный и качественный анализ состава населения, проведение социологических опросов населения по актуальным вопросам, анализ комментариев в местных сообществах и на

местных форумах. Эти данные должны использоваться также для определения информационной политики органов местного самоуправления. С целью определения информационной политики также оцениваются информационное пространство муниципального образования, района и Санкт-Петербурга в целом.

Для успешного выполнения вышеперечисленных рекомендаций муниципальным органам следует привлекать местных жителей на официальный сайт, способствовать росту популярности муниципального издания, регулярно информировать о предстоящих мероприятиях. Для этого органам местного самоуправления необходимо размещать информацию о своей деятельности и возможностях принятия участия в ней местными жителями на уличных плакатах, объявлениях на рекламных щитах и стендах, в помещениях бюджетных и государственных организаций, расположенных на территории муниципального образования.

#### *Выводы*

Во второй главе мы проанализировали практическое применение технологий связей с общественностью муниципальными органами Санкт-Петербурга. В первом параграфе мы рассмотрели цели, задачи и направления деятельности по связям с общественностью органами местного самоуправления, а также изучили опыт применения ими PR-технологий. Мы проанализировали информацию, полученную в ходе неформального интервью с муниципальными служащими органов местного самоуправления Санкт-Петербурга, материалы муниципальных изданий «Здравница Санкт-Петербурга», «Муниципальный округ Урицк» и «Малая охта», рейтинги информационной открытости муниципальных образований Санкт-Петербурга «Инфодозор» и «Инфометр», официальных сайтов МО город Сестрорецк, МО Урицк, МО Малая Охта, групп в социальных сетях «Жители МО "Муниципальный округ Урицк"» и «Моя Малая Охта», собственных материалов органов местного самоуправления. Из-за отсутствия самостоятельной структурной единицы, отвечающей за деятельность по

связям с общественностью, данная деятельность не является целенаправленной и осуществляется в рамках общих муниципальных программ. Во втором параграфе мы разработали систему рекомендаций, исходя из изученных нами материалов в первом параграфе второй части работы и первой части работы.

Подводя итог, следует отметить низкую эффективность и шаблонность применяемых органами местного самоуправления технологий связей с общественностью, несмотря на периодически встречающиеся оригинальные решения.

## Заключение

В данной выпускной квалификационной работе мы изучили теоретические сведения относительно деятельности по связям с общественностью органов местного самоуправления, а также провели исследования, которые помогли нам ответить на поставленные вопросы.

Эффективное применение технологий связей с общественностью муниципальными органами Санкт-Петербурга обладает огромным потенциалом для формирования благоприятного общественного мнения об органах местного самоуправления и власти в целом, вовлечения населения в решение местных проблем, что благоприятно влияет на становление демократических процессов и формирование гражданского общества в Российской Федерации. В современных реалиях органы местного самоуправления стремятся к открытости и прозрачности, построению двусторонней коммуникации с местным сообществом, вовлечению его в управленческий процесс. Тем не менее, эти процессы нельзя назвать завершившимися, проблема доверия к местной власти остается открытой. Деятельность по связям с общественностью может способствовать преодолению этих проблем.

Основные вопросы, на которые мы старались ответить в процессе написания работы: какие технологии связей с общественностью применяют муниципальные образования Санкт-Петербурга, каким образом они это делают? Насколько эффективны применяемые PR-технологии? Какие рекомендации следует вынести органам местного самоуправления по использованию технологий связей с общественностью?

Органы местного самоуправления используют в своей деятельности технологии медиарилейшнз, организаторские технологии связей с общественностью, а также аналитические технологии. Муниципальные органы Санкт-Петербурга выстраивают коммуникации преимущественно с

районными и местными СМИ. При этом большим спектром в выборе местных СМИ обладают органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований городов, что нельзя сказать о муниципальных округах. Последние ориентируются в своей работе на районные медиа. В целом, взаимоотношения со СМИ муниципальных органов являются формальными. Органам местного самоуправления Санкт-Петербурга трудно заинтересовать в своей деятельности городские и федеральные СМИ.

Основным каналом информирования местного сообщества для муниципальных органов остается муниципальное периодическое печатное издание, которому уделяется особое внимание при осуществлении деятельности по связям с общественностью. Тем не менее, муниципальные СМИ Санкт-Петербурга похожи между собой и формой, и содержанием. Этот канал недостаточно используют как механизм получения обратной связи, налаживания диалога с жителями, хотя муниципальные издания и обладают потенциалом для такого применения, и некоторые муниципальные органы используют их с этой точки зрения.

Муниципальные органы Санкт-Петербурга не используют либо слабо используют интернет-технологии для формирования имиджа открытой власти. В целом, муниципальная власть Санкт-Петербурга закрыта, и не реализует в достаточной мере возможности официальных сайтов. На сайтах отсутствует большой объем необходимой информации. Большинство органов местного самоуправления Санкт-Петербурга не ведут аккаунтов в социальных сетях, а существующие аккаунты нельзя назвать популярными.

Муниципальные органы Санкт-Петербурга часто проводят мероприятия, которые не направлены на выполнение функций PR, а осуществляются в рамках муниципальных программ. При этом большинство мероприятий органов местного самоуправления можно отнести к механизмам получения обратной связи. Мероприятия характеризуются шаблонностью и повторяемостью. Большинство мероприятий являются одинаковыми для всех муниципальных образований Санкт-Петербурга. Тем не менее, существуют

различия в их проведении. Так, некоторые муниципальные органы используют проводимые в рамках муниципальных программ мероприятия для формирования и продвижения своего имиджа.

Для деятельности по связям с общественностью муниципальных органов характерна кооперация с другими структурами: органами государственной власти, бюджетными учреждениями. Они предоставляют друг другу информацию, вместе участвуют в организации и проведении мероприятий.

В результате мы можем сделать вывод: технологии связей с общественностью, применяемые органами местного самоуправления, являются шаблонными. Благодаря проведенным исследованиям выяснилось, что органы местного самоуправления Санкт-Петербурга, в большинстве своем, активно работают только над выпуском муниципальных периодических печатных изданий и проведением мероприятий, некоторые в большей мере уделяют внимание работе с официальным сайтом муниципального образования и проведению аналитических исследований.

## Список литературы

### Официальные документы:

1. Закон Санкт-Петербурга ст.10 от 23 сентября 2009 года N 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге»
2. Официальный сайт внутригородского муниципального образования Санкт - П е т е р б у р г а г о р о д а С е с т р о р е ц к / <http://sestroretsk.spb.ru/index.php> (дата обращения: 02.01.2016)
3. Официальный сайт внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципального округа Малая Охта / <http://малаяохта.рф/> (дата обращения: 02.01.2016)
4. Официальный сайт внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципального округа Урицк / <http://urizk.spb.ru/> (дата обращения: 02.01.2016)
5. Постановление ЦИК России от 20.09.1995 N 18/149-II "Об Инструкции о порядке предоставления эфирного времени на каналах государственных телерадиокомпаний избирательным объединениям, избирательным блокам, кандидатам в депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и публикации агитационных предвыборных материалов в периодических печатных изданиях с государственным участием"
6. Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. N 93-р «О Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти»
7. Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"
8. Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ" (закон о МСУ) от 06.10.2003 N 131-ФЗ

## **Книги:**

9. Алешина И.В. Паблик рилейшнз для менеджеров. – М.: ЭКСМОС, 2002. – 480 с.
10. Баранов Д.Е., Демко Е.В., Лукашенко М.А. PR. Теория и практика. – М.: Синергия, 2012. – 352 с.
11. Бротник Е.М., Коротков Э.М., Никитаева А.Ю. Управление связями с общественностью. - М.: ФБК-Пресс, 2002. – 128 с.
12. Василенко И. А., Василенко. Е. В. Связи с общественностью в органах власти : учебник — М. : КНОРУС, 2016. — 232 с. — (Бакалавриат).
13. Гавра Д.П. Основы теории коммуникации : для бакалавров и специалистов: учебное пособие для студентов вузов, обуч. по напр. 030600 "Журналистика" и спец. 030601 "Журналистика" - М. : Питер, 2011. - 284 с.
14. Джефкинс Ф., Ядин Д. Паблик рилейшнз: PR : учебное пособие для студентов вузов, обуч. по спец. 350400 "Связи с общественностью". М. : ЮНИТИ, 2012. - XVI, 400 с.
15. Гринберг Т.Э. Политические технологии: PR и реклама: Учеб.пособие. – М.: Аспект Пресс, 2005. – 317 с.
16. Жалсанов Б.Ц. Устав муниципального образования как акт высшей юридической силы в системе муниципальных правовых актов : монография. М. : ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2012. 95 с.
17. Кривоносов А.Д. PR-текст как инструмент публичных коммуникаций. - СПб.: Петербургское Востоковедение, 2002. - 388 с.
18. Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы теории связей с общественностью. СПб.: Питер, 2010. 384 с.



19. Кузнецов В. Ф. Связи с общественностью. Теория и технологии. – учебник для студентов вузов. – 2-е изд., доп. и перер. – М.: Аспект Пресс, 2007. – 302 с.
20. Марков А. Связи с общественностью в органах власти. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 190 с.
21. Моисеев А.Д., Московцева Л.Д., Шурупова А.С. Муниципальное управление: Учеб. пособие. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 159 с.
22. Русаков А.Ю. Связи с общественностью в органах власти: Учебное пособие.- М.: Михайлов В.А., 2006.- 224 с.
23. Татарина Г.Н. Современная пресс-служба: Учебное пособие. - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2007. – 176 с.  
Тульчинский Г.Л. PR-фирмы: технология и эффективность. СПб., 2001
24. Филатова О. Г. Технологии и методы PR-продвижения информационных ресурсов: Учебное пособие. – СПб.: НИУ ИТМО, 2012. – 73 с.
25. Чумиков А.Н., Бочаров М.П. Связи с общественностью: теория и практика. – М.: «Дело» РАНХиГС, 2014. – 536 с.
26. Чумиков А.Н., Бочаров М.П. Государственный PR: связи с общественностью для государственных организаций и проектов. М.: ИНФРА-М, 2013
27. Шишкина М. А., Гавра Д. П., Шишкин Д. П. Связи с общественностью в России: развитие нового рынка. – СПб.: Роза мира, 2004. - 108 с.
28. Якоб Нильсен, Хоа Лоранжер. Web-дизайн: удобство использования Web-сайтов = Prioritizing Web Usability. — М.: «Вильямс», 2007. — 368

**Статьи из журналов:**

- 29.Василенко И. А. Связи с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт // Проблемы теории и практики управления. 2003, № 4. С.39–43.
- 30.Гавра Д.П. Социально-коммуникативные технологии: сущность, структура, функции // Петербургская школа PR: от теории к практике. – СПб., 2003.
- 31.Дюк А. В. Инструменты социального взаимодействия органов местного самоуправления с населением // Журнал социологии и социальной антропологии. 2008, том XI, № 1. С.183–190.
- 32.Ивлева И. Планирование и разработка тем для СМИ: Курс-конспект лекций и контрольные задания для заочного и дистанционного обучения. - Рига, 2005. - С. 20.
- 33.Князев Р. М. Социально-управленческие проблемы информационной открытости муниципальной власти / Р. М. Князев // Молодой ученый. — 2012. — №7. — С. 82-85.
- 34.Комендантов Д. Создавайте мероприятия, которые привлекают внимание // PR News 2001. № 6–7. С. 11–13.
- 35.Нисневич Ю.А. Информационно-коммуникационная стабилизация политической системы. // Вестник Российского университета дружбы народов, серия Политология. – 2006 – № 1 (6).
36. Филатова О.Г., Чугунов А.Ю. Электронное взаимодействие между обществом и властью: формирование концепции и практика реализации в России // Управленческое консультирование. 2013. 2013. №8 (56). С. 57-68
- 37.Albalade D., The institutional, economic and social determinants of local government transparency // Journal of Economic Policy Reform Volume 16, Issue 1, 2013, Pages 90-107
- 38.Dowley K., Local government transparency in East Central Europe // Local Government Studies Volume 32, Issue 5, 2006, Pages 563-583

39. Kudryavtsev, V.V. , Mikheeva, T.N. Publicity at the formation of municipal authorities of European states(Article) // Mediterranean Journal of Social Sciences Volume 6, Issue 3, 2015, Pages 419-424
40. Kurniawan M., The Contradictory Effects in Efficiency and Citizens' Participation when Employing Geo-ICT Apps within Local Government // Local Government Studies Volume 41, Issue 1, 2015, Pages 119-136
41. Omar K., Social Media Use in Local Government: An Australian Perspective // International Journal of Public Administration Volume 37, Issue 10, 2014, Pages 666-675

**Авторефераты диссертаций:**

42. Айдаева Н.А. Паблик рилейшнз муниципальной власти: функции и специфика развития. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Айдаева Надежда Архиповна; [Бурят. гос. ун-т]. - Улан-Удэ, 2005. - 20 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 20 (5 назв.)
43. Антипова В. Г. Развитие информационно-коммуникативных связей органов местного самоуправления. ). автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 10.01.10 /Антипова Валентина Геннадьевна; [Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ].- Москва, 2010.- 24 с.
44. Бударина О.А. Коммуникативные технологии формирования и продвижения имиджа муниципальной власти. (Политол. анализ) Автореф. дис. на соиск. учен. степ. к.полит.н. Спец. 23.00.02 /Бударина Ольга Алексеевна; [Рос. акад. гос. службы при Президенте Рос. Федерации]. - М., 2002. - 22 с. ; 20 см. - Библиогр.: с. 22 (5 назв.)
45. Газизов М. А. Связи с общественностью местной власти: современные тенденции и проблемы развития (на примере республики Башкортостан). автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Газизов Марат Асхатович; [Башкир. гос. ун-т].- Уфа, 2010.- 25 с.

46. Газизов М. А. Связи с общественностью местной власти: современные тенденции и проблемы развития (на примере республики Башкортостан). автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Газизов Марат Асхатович; [Башкир. гос. ун-т].- Уфа, 2010.- 25 с.
47. Зиятдинова Э.М. Связи с общественностью как инструмент взаимодействия субъектов современной российской политики (на примере органов местного самоуправления республики Татарстан). автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Зиятдинова Эльмира Мансуровна; [Сарат. гос. ун-т им. Н.Г. Чернышевского]. - Казань, 2010.- 21 с.
48. Почевалов Д.А. Обратная связь в управленческой культуре местных администраций. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. социол. наук спец. 22.00.08 /Почевалов Дмитрий Александрович; [Волгогр. акад. гос. службы].- Волгоград, 2009.- 24 с.
49. Радченко С. В. Развитие связей с общественностью органов муниципального управления в условиях информационного общества. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. социол. наук спец. 22.00.08 / Радченко Светлана Владимировна; [Орлов. регион. акад. гос. службы].- Орел, 2009.- 23 с.
50. Смолева С. С. Службы по связям с общественностью муниципальных органов власти и управления в современной России: проблемы становления и функционирования. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. полит. наук спец. 23.00.02 /Смолева Светлана Сергеевна; Москва, 2007. - 23 с.

#### **Монографии:**

51. Акопов Г.Л. ПОЛИТNET.RU. Интернет-технологии как инновационный фактор политики: монография. Ростов-на-Дону: СКНЦ ВШ ЮФУ, 2012
52. Зимин В. А. Взаимодействие органов местного самоуправления с населением и общественными организациями: монография. Самара,

2015

### Электронные ресурсы:

53. Государственный PR [журнал Академикон] / Режим доступа: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/politology/777/%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9> (дата обращения: 18.02.2016 г.)
54. Группа «Жители МО “Муниципальный округ Урицк”» [социальная сеть VK] / [http://vk.com/mo\\_urick](http://vk.com/mo_urick) (дата обращения: 24.04.2016 г.)
55. Группа «Моя Малая Охта» [социальная сеть VK] / <http://vk.com/m.ohta> (дата обращения: 26.04.2016 г.)
56. Группа «Стрельна - Территория комфорта» [социальная сеть VK] / <https://vk.com/strelnaterriacomforta> (дата обращения: 30.12.2015 г.)
57. Ефимова И.Н., Маковейчук А.В. Социальные сети как новый механизм формирования имиджа субъектов политической деятельности [КиберЛенинка . Научная электронная библиотека открытого доступа] / <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:85H-lS9HzXEJ:cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-seti-kak-novyy-mehanizm-formirovaniya-imidzha-subektov-politicheskoy-deyatelnosti.pdf+%&cd=1&hl=ru&ct=clnk&gl=ru> (дата обращения: 20.02.2016 г.)
58. Инфодозор / <http://dozor.spb.ru/> (дата обращения: 15.11.2015 г. – 04.01.2016 г.)
59. Инфометр / <http://infometer.org/> (дата обращения: 08.12.2015 г. – 18.01.2016 г.)
60. Информационное обеспечение органов муниципального самоуправления Санкт-Петербурга [Санкт-Петербургский информационно - аналитический центр] / <http://iac.spb.ru/projects/ias/02/> (дата обращения: 15.03.2016 г.)

61. Как муниципалы воруют на распространении собственной газеты [ЗАКС.РУ Муниципал] / <https://munizipal.zaks.ru/archivemo/5651> (дата обращения: 27.01.2015 г.)
62. Пясецкая Е. Н. Местное сообщество и муниципальное управление: трансформация взаимодействия [Электронный ресурс]// Концепт. – 2015. – № 09 (сентябрь). – URL: <http://e-koncept.ru/2015/15311.htm>. (дата обращения: 14.02.2016 г.)

**Муниципальные периодические печатные издания:**

63. «Здравница Санкт-Петербурга». 2016 г., январь-апрель.
64. «Малая Охта». 2016 г., январь-апрель.
65. «Муниципальный округ Урицк». январь-апрель.