

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики и управления

Кафедра государственного и муниципального управления

Утверждена распоряжением по институту
от 20.04.2020 № 131/18.00-03

Допущена к защите
« 15 » июня 2020 г.
Зав. кафедрой государственного и
муниципального управления
д-р экон. наук, профессор С.Н. Калюгина
(уч. степень, уч. звание, ФИО зав. каф.)

(подпись зав. кафедрой)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ PR-СЛУЖБЫ В ОРГАНАХ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ КАК МЕХАНИЗМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НАСЕЛЕНИЕМ (НА МАТЕРИАЛАХ
АДМИНИСТРАЦИИ Г. СТАВРОПОЛЯ)»**

(наименование дипломной работы)

Нормоконтролер:
Голубева Татьяна Геннадьевна
(ФИО)

д. п. н., доцент, профессор кафедры
государственного и
муниципального управления
ФГАОУ ВО «СКФУ»
(ученая степень, звание, должность)



(Подпись)

Дата защиты
« 30 » июня 2020 г.

Оценка _____

Выполнил (а):
Самойленко Анастасия Геннадьевна
(ФИО)

студент(ка) 4 курса, группы ГМУ-б-о-16-2
направления подготовки 38.03.04
«Государственное и муниципальное
управление»
направленность (профиль) «Региональное
управление»
очной формы обучения



(Подпись)

Руководитель:
Голубева Татьяна Геннадьевна
(ФИО)

д. п. н., доцент, профессор кафедры
государственного и муниципального
управления ФГАОУ ВО «СКФУ»
(ученая степень, звание, должность)



(Подпись)

Ставрополь, 2020 г.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики и управления

Кафедра государственного и муниципального управления

Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Направленность (профиль) «Региональное управление»

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. кафедрой

С.Н. Калюгина

Подпись, инициалы, фамилия

«28» мая 2020 г.

**ЗАДАНИЕ НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
(ДИПЛОМНУЮ РАБОТУ)**

Студент(ка) Самойленко Анастасия Геннадьевна группа ГМУ-б-о-16-2
фамилия, имя, отчество

1. Тема «Деятельность PR-службы в органах местного самоуправления как механизм обеспечения взаимодействия с населением (на материалах администрации г. Ставрополя)»

Утверждена распоряжением по институту от «20» апреля 2020 г. №131/18.00-03

2. Срок представления работы к защите «27» июня 2020 г.

3. Исходные данные для исследования отчетность организации, нормативно-правовые акты по теме исследования, периодическая и учебная литература, материалы сети Интернет

4. Содержание дипломной работы:

4.1 Теоретические и организационные основы PR-деятельности в органах местного самоуправления


4.2. Анализ деятельности PR-службы в органах местного самоуправления на примере администрации г. Ставрополя

4.3. Совершенствование деятельности PR-службы администрации г. Ставрополя

Приложение А Сравнительная характеристика PR-деятельности органов местного самоуправления ряда городов Юга России

Дата выдачи задания «28» мая 2020 г.

Руководитель работы


_____ *подпись*

Т. Г. Голубева

инициалы, фамилия

Консультанты по разделам

_____ *подпись*

_____ *инициалы, фамилия*

_____ *подпись*

_____ *инициалы, фамилия*

Задание к исполнению принял «28» мая 2020 г.


_____ *подпись*

А. Г. Самойленко

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические и организационные основы PR-деятельности в органах местного самоуправления	8
1.1 Связи с общественностью: понятие и место в системе социального управления	8
1.2 Особенности PR-деятельности в системе государственного и муниципального управления	14
1.3 Организация деятельности PR-службы органов местного самоуправления по взаимодействию с населением	19
2 Анализ деятельности PR-службы в органах местного самоуправления на примере администрации г. Ставрополя	25
2.1 Общая характеристика и основные направления деятельности PR-службы в органах местного самоуправления на примере администрации г. Ставрополя	25
2.2 Выявление проблем в деятельности PR-службы на примере администрации г. Ставрополя	31
2.3 Проблемы взаимодействия с населением посредством PR в администрации г. Ставрополя	38
3 Совершенствование деятельности PR-службы администрации г. Ставрополя	47
3.1 Разработка предложений по совершенствованию деятельности PR-службы администрации г. Ставрополя	48
3.2 Оценка эффективности предложений по совершенствованию деятельности PR-службы администрации г. Ставрополя	56
Заключение	62
Список литературы	65

Приложение А. Сравнительная характеристика PR-деятельности 71
органов местного самоуправления ряда городов Юга России

ВВЕДЕНИЕ

В каждом государственном или муниципальном органе существуют отделы по связям с общественностью, без которых ни один государственный или муниципальный орган не может эффективно осуществлять свою деятельность. С 1991 года наша страна изменила свою политику в сторону демократических и рыночных реформ, что привело к созданию института связей с общественностью в органах власти. В настоящее время специалисты по PR-деятельности играют большую роль, так как они являются посредниками между государством и обществом, помогают донести до государства проблемы и просьбы его граждан.

Можно сказать, что PR-деятельность в государственных или муниципальных органах власти – это организационная и коммуникативная деятельность, которая необходима для поддержания взаимоотношений с гражданами, а также с иными субъектами социально-политического процесса с целью достижения взаимопонимания и поддержания имиджа государственного или муниципального органа, а также государственной власти в целом.

В каждом государственном или муниципальном органе власти существует пресс-служба, необходимая не только для контактирования с населением, но и для работы с федеральными или региональными средствами массовой информации, освещения внесенных поправок в законопроекты или освещение законопроектов, подготовка публичных выступлений первых лиц государства по телевидению и многое другое.

Государственным и муниципальным органам власти следует быть ближе к обществу, а также быть открытыми во взаимодействии с людьми, освещать свою деятельность, опубликовывать информацию на официальных сайтах подразделений, дабы не потерять авторитет и доверие граждан. Если

же государственные и муниципальные органы власти будут вести закрытую политику, то есть опасность снизить свой авторитет и приобрести недоверие по отношению к обществу. Такие действия будут максимально неэффективными.

В государственных органах власти в пресс-центрах или в подразделениях по связям с общественностью есть PR-специалисты, на которых возложена большая ответственность и определенные задачи, например, поиск сообщений в печати или в сети Интернет, осуществление взаимодействия с населением и обратная связь, помощь в разрешении проблем, прием жалоб, и, если необходимо, выступление с опровержением по какому-либо поводу, проведение конференций.

Данное исследование интересно тем, что связи с общественностью в органах власти в условиях демократической системы являются неотъемлемой функцией государственного управления. Развитие гражданского общества требует участия населения при принятии важных политических решений, следовательно, PR-деятельность в государственных структурах выступает не только определенной гарантией их легитимного существования, но и влияет на эффективность деятельности госструктур.

Объект исследования – администрация города Ставрополя.

Предмет исследования – деятельность PR-службы в органах местного самоуправления как механизм обеспечения взаимодействия с населением муниципального образования.

Цель исследования состоит в выявлении проблем деятельности PR-службы в органах местного самоуправления как механизма обеспечения взаимодействия с населением муниципального образования

Для реализации цели необходимо составить следующие задачи:

- изучить содержание понятия «связи с общественностью» и выявить особенности PR-деятельности в системе государственного и муниципального управления;

- изучить организацию деятельности PR-службы органов местного самоуправления;
- дать общую характеристику и выявить основные направления деятельности PR-службы в органах местного самоуправления на примере администрации города Ставрополя;
- выявить проблемы в деятельности PR-службы на примере администрации города Ставрополя;
- проанализировать проблемы взаимодействия с населением посредством PR в администрации города Ставрополя;
- разработать предложения по совершенствованию деятельности PR-службы администрации г. Ставрополя;
- дать оценку эффективности предложений по совершенствованию деятельности PR-службы администрации г. Ставрополя.

Методологической основой работы стали теоретические концепции социологов, политологов, которые изучали PR-деятельность в органах власти. Теоретические основы управления сферой культуры были рассмотрены в научных трудах таких авторов как С. В. Козлов, А. А. Марков и другие. В качестве информационной базы выступают учебные, научные издания, периодические отраслевые издания.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ PR-ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

1.1 Связи с общественностью: понятие и место в системе социального управления

Связи с общественностью в органах власти выступают в качестве неотъемлемой функции управления, необходимой для установления и поддержания взаимосвязи с населением, с общественными институтами и средствами массовой информации.

Деятельность органов государственной и муниципальной власти невозможно представить без информационного сопровождения. Государственное управление основывается на стадиях сбора, передачи и обработки информации. Для того, чтобы государственный механизм эффективно функционировал, его необходимо своевременно снабжать аналитической, статистической, прогнозной информацией. Данная информация должна быть социально-значимой. Связи с общественностью выступают индикатором социально-значимой информации применительно к деятельности органов власти.

Благодаря связям с общественностью происходит анализ, наблюдение и направление правильных информационных потоков к конкретному субъекту власти или органу. При непосредственной опоре на связи с общественностью, органы власти могут наиболее эффективно использовать информационные и коммуникативные возможности, чтобы сформировать социально приемлемое мнение относительно своей деятельности. Также благодаря связям с общественностью, государственный аппарат может подвергать свои действия корректировке [5, с. 15].

Принято считать, что выражение «связи с общественностью» – это буквальный перевод с английского языка термина Public Relations. Также данное выражение имеет около тысячи определений, но одним из наиболее понятных принято считать определение американского исследователя Рекса Харлоу, который говорил, что связи с общественностью являются одной из функций управления или менеджмента, предназначенной для укрепления взаимодействия между государственными или муниципальными органами власти и обществом [16, с. 10].

Российский исследователь А. Н. Чумиков предложил свою типизацию определений PR-деятельности и выделил 3 подхода к сущности понятия «связи с общественностью»: альтруистический, компромиссный и прагматический, различия которых представлены на рисунке 1.

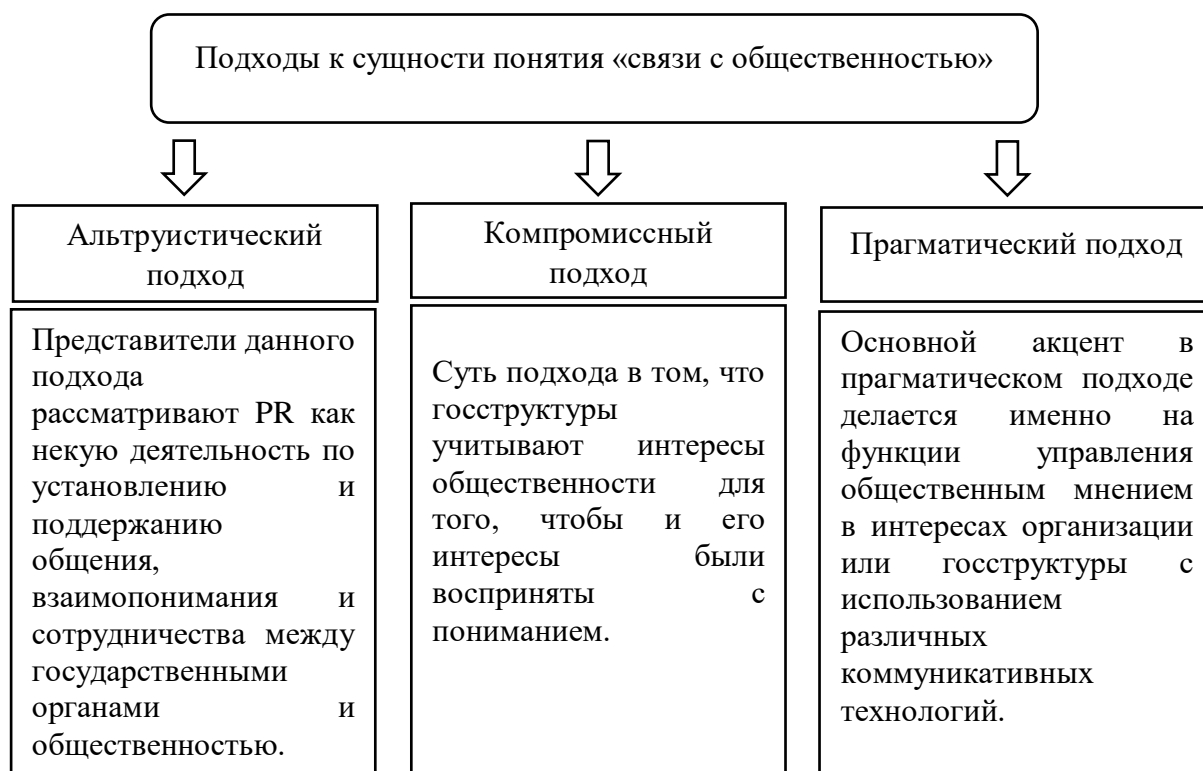


Рисунок 1 – Подходы к сущности понятия «связи с общественностью»

Сторонник альтруистического подхода англичанин Сэм Блэк утверждал, что «PR – это искусство и наука достижения гармонии посредством

взаимопонимания, основанного на правде и полной информированности». Представители данного подхода акцентируют свое внимание на служении интересам народа, достижении общественной гармонии и недопустимости в государственном управлении обмана и манипуляций со стороны власти.

Второй подход, компромиссный, призван не устанавливать гармонию во взаимоотношениях власти и общества, а нацелен на удовлетворение конкретных интересов, то есть государственные органы власти и коммерческие организации настроены на взаимопонимание с каждой из сторон. Именно на достижение компромисса между этими разнонаправленными интересами и должны быть направлены усилия PR-специалистов [16, с. 14].

Одним из представителей компромиссного подхода принято считать Эдварда Бернейза, который писал: «Паблик рилейшнз – это усилия, направленные на то, чтобы убедить общественность изменить свой подход или свои действия, а также усилия, направленные на гармонизацию деятельности организации в соответствии с интересами общественности, и наоборот».

Компромиссный подход разделяют многие специалисты по связям с общественностью, считающие, что «Практика паблик рилейшнз – это искусство и социальная наука анализа тенденций, прогнозирования их последствий, выдачи рекомендаций руководству организации и осуществление программ действий в интересах организаций и социума» [16, с. 9].

Третий подход к определению понятия «связи с общественностью» – прагматический, получивший популярность в начале XX в. Представители данного подхода утверждают, что PR – это «специализированная, профессионально организованная деятельность управления, но управления особого рода. Это адресное управление состоянием общественного мнения в определенной сфере, корпоративными отношениями, осуществляемое

ненасильственными (не административно-командными) средствами» [16, с. 12].

Таким образом, сторонники прагматического подхода считают, что деятельность PR-служб должна быть направлена на управление мнением общественности, общественных организаций или различных учреждений.

В основе PR-деятельности органов власти лежит коммуникация. Структура PR-деятельности наглядно представлена на рисунке 2.

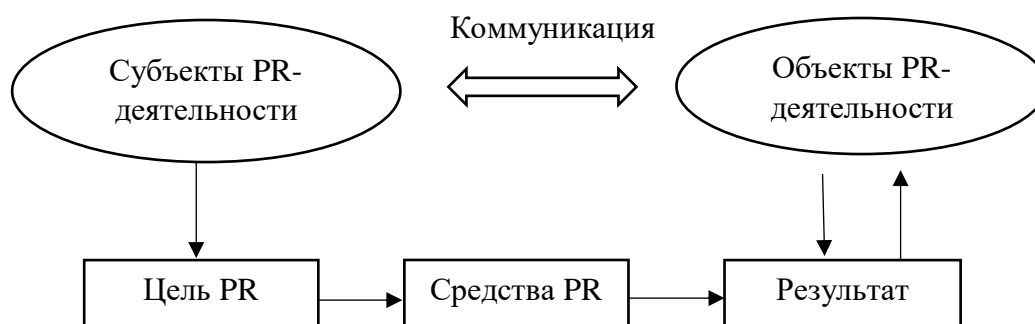


Рисунок 2 – Структура PR- деятельности [17, с. 11]

Необходимо рассмотреть элементы данного процесса более подробно.

Коммуникации – это своего рода связи, необходимые для осуществления взаимодействия между государственными органами власти, организациями, общественными институтами и отдельно взятым человеком.

Субъекты PR-деятельности в органах власти можно разделить на 2 вида: базисные и технологические. К базисным относятся государственные представители органов власти, государственные учреждения, органы местного самоуправления, политические партии и общественные движения. Технологические субъекты PR-деятельности включают в себя такие субъекты, которые занимаются непосредственно осуществлением и организацией PR-деятельности, например, отделы по связям с общественностью, пресс-центры, отдельно взятые госслужащие, занимающиеся PR-компанией в политических партиях и общественных организациях [6, с. 77].

Объектом PR-деятельности является общественность, на которую воздействуют субъекты, – организации, группы людей, отдельно взятый индивид, целевые группы, органы власти, от которых зависит реализация государственной политики и ее эффективность.

Основная цель деятельности института связей с общественностью в целом – создание внешней и внутренней социально - психологической и политической среды, благоприятной для успеха организации, обеспечение необходимого поведения этой среды в отношении данной организации, которое основано на современных коммуникативных технологиях.

Результатом деятельности структур PR является реализация следующих целей:

- формирование положительного имиджа госструктур благодаря эффективной коммуникации с внешней средой: общественностью, группами людей, отдельно взятой личностью;

- изучение общественного мнения о государственных органах власти, ее действиях, в том числе и предполагаемых;

- повышение значимости государственных и муниципальных органов власти в лице общества;

- освещение принимаемых в государственных ведомствах законов и законопроектов;

- предупреждение и устранение возможных конфликтов с общественностью;

- расширение влияния государственных органов власти в обществе;

- создание благоприятного психологического климата внутри государственных структур [7, с. 167].

Для реализации вышеперечисленных целей PR-деятельности необходимо осуществить ряд задач:

- своевременное выявление проблем, связанных с коммуникацией органов власти и обществом;

- распространение с помощью различных каналов связи правдивой и достоверной информации о деятельности госструктур;

- реализация намеченных целей и задач в сфере информационной деятельности;

- осуществление налаживания обратной связи.

Связи с общественностью в органах власти имеют функции, представленные на рисунке 3.



Рисунок 3 – Функции связей с общественностью в органах власти

Можно сделать вывод, что особенностью функционирования PR-служб государственных и муниципальных органов власти является то, что они работают в рамках всей страны или в рамках административно-территориальных единиц и обеспечивают контакты государственных органов с представителями всех слоев общества.

1.2 Особенности PR-деятельности в системе государственного и муниципального управления

PR-деятельность в системе государственного и муниципального управления делится на государственный и муниципальный PR, который имеет свои особенности.

Под государственным PR понимается государственная деятельность органов власти по созданию коммуникации с населением, формированию положительного имиджа государственной власти и позитивного отношения общества к государству [16, с. 23].

Муниципальный PR – это публичное продвижение и формирование положительного социально-экономического имиджа территориально-административной единицы [9, с. 156].

В качестве субъекта PR-деятельности могут выступать государственные или муниципальные органы власти, которые осуществляют государственную или муниципальную политику или отдельные ее элементы. Объектом будут целевые аудитории, отдельные группы лиц, на которых направленно государственное воздействие в сфере информационной политики.

Целевые аудитории можно разделить на 2 вида: внутренние и внешние. К внутренним относят государственных или муниципальных служащих органа власти, а к внешним – общественные организации, средства массовой информации, отдельно взятую личность.

PR-деятельность в органах государственной или муниципальной власти имеет ряд особенностей, отличительных от PR в коммерческих структурах. Выделим самые основные.

Первое отличие состоит в том, что эффективность деятельности государственных или муниципальных структур определяется поддержкой и доверием со стороны населения, а не прибылью или убытками, как, например, в частном секторе. PR-деятельность органов власти нацелена не на потребителей товаров и услуг, а на общественность.

Вторая отличительная черта – государственные интересы имеют публичный характер. Ни один государственный или муниципальный орган власти не имеет право руководствоваться собственными интересами в своей деятельности, которые должны быть направлены на улучшение благосостояния граждан государства [10, с. 24].

Третье отличие заключается в характере статусов субъектов коммуникации. В коммерческой среде фирма с помощью PR-технологий не может влиять на мнение покупателя так, как ей хочется в полной мере, а покупатель не может, соответственно, воздействовать на фирму. Коммерческая организация открыта настолько, насколько она считает это нужным.

Государство, напротив, привлекает граждан к государственному и муниципальному управлению различными способами, например, с помощью выборов. Это важное положение демократического режима. Государство должно вести открытую политику, поэтому общество может влиять на деятельность органов власти. Также благодаря связям с общественностью органы власти могут более эффективно воздействовать на общество, претворяя в жизнь нужные ему установки, нежели коммерческие организации.

Существует иная классификация отличий государственного и муниципального PR от коммерческого, разработанная отечественным исследователем Е. Тарашвили. Он выделяет 5 основных отличий.

Во-первых, это различия по целям. Государственные и муниципальные службы направлены на реализацию некоммерческой деятельности, в то время, как предприятия и организации частного сектора нацелены на экономический эффект своего дела, то есть получение прибыли.

Во-вторых, различия в ресурсах. В основе деятельности коммерческих организаций лежат финансовые ресурсы, позволяющие достигать данному предприятию намеченных целей, используя рекламу. Государство же располагает, в первую очередь, информационными ресурсами, так как необходимо предоставлять гражданам достоверную и полную информацию о деятельности государственных или муниципальных учреждений, дабы поддерживать свой авторитет на должном уровне.

В-третьих, это различия в ответственности. Коммерческая организация несет ответственность, в первую очередь, перед своими подчиненными. Если у компании будет непродуманная PR-деятельность, то она вскоре может разориться. Государственные и муниципальные органы же несут внешнюю ответственность за свои действия, перед обществом. Российское законодательство более тщательно регулирует деятельность государственных или муниципальных органов власти, нежели коммерческих организаций.

В-четвертых, различия в мотивах. В госструктурах с определенной периодичностью формируется государственный бюджет, ориентированный на распределителей бюджетных средств. В качестве мотива будут выступать денежные средства из государственного бюджета, направленные на поддержание и развитие PR-деятельности в органах государственной или муниципальной власти. В частной фирме будет другой мотив – стать успешной и быть нацеленной на коммерческий успех.

В-пятых, различия в окружении. Государственные или муниципальные структуры особым способом взаимодействуют с общественностью и средствами массовой информации. Через СМИ государство освещает свою деятельность и дает знать людям о том, чем оно занимается, какие

законопроекты или госпрограммы разрабатываются. Действия коммерческих организаций не так часто можно увидеть в СМИ. Интерес у СМИ возникает, как правило, тогда, когда в стране наблюдается кризисная обстановка, или неопределенная ситуация конкретно в данной организации, поэтому частный сектор с помощью PR-технологий старается разными способами привлечь внимание средств массовой информации [16, с. 26].

В государственных и муниципальных органах власти существуют отделы по связям с прессой, которые называются пресс-службы. Структура и функции PR-отдела в государственном или муниципальном органе власти представлены на рисунке 4.



Рисунок 4 – Структура и функции PR-отдела в органах власти

Отделы по связям с политическими партиями, общественными организациями и общественная приемная решают следующие задачи:

- выяснение проблем людей, потребностей, отношение общества к органам власти;
- формирование программ и основных направлений деятельности органов власти;
- помощь гражданам, их объединениям;
- вовлечение населения в процесс самоуправления.

Информационно-аналитическая служба осуществляет следующую деятельность:

- анализ поступающей информации о текущей общественно-политической ситуации;
- снабжение органов власти аналитическими и прогнозными разработками.

Телевизионный, радио- и фотоотдел формируют архив видео- и фотоматериалов проводимых мероприятий [16, с. 32].

В PR-деятельности органов государственного и муниципального управления можно выделить ряд важных аспектов:

- освещение деятельности органов власти через СМИ;
- необходимость подготовки общества к планируемому принятию какого-либо законопроекта, например, пенсионной реформы. Органы государственной власти перед тем, как принять какую-либо реформу или новый закон, должны ознакомить граждан с этим;
- если у государства и населения возникли проблемы, то необходимо немедленно их устранить;
- наличие обратной связи между государством и обществом;
- поддержание имиджа «первых лиц» государства. На сегодняшний день очень актуальным является просмотр по телевидению государственных заседаний и обсуждений каких-либо законопроектов, или внесения поправок

в законы. Государственные представители органов власти должны хорошо держаться перед камерой, потому что очень важна визуальная картина происходящего. Около 60% несловесной информации люди считывают с экранов телевизора, а 30% приходится на слова, произносимые чиновниками [17, с. 28].

Результативные действия по всем перечисленным направлениям обеспечивают эффективность выполнения PR-подразделениями органов власти своих функций.

Таким образом, организационные структуры связей с общественностью в органах власти своей деятельностью призваны представлять интересы и официальную информацию соответствующих органов власти и управления, обеспечивая открытость и прозрачность принятия и осуществления властных решений.

1.3 Организация деятельности PR-службы органов местного самоуправления по взаимодействию с населением

Государственные и муниципальные органы власти в своей деятельности направлены на установление взаимосвязи с обществом, общественными объединениями, профессиональными группами, политическими партиями, гражданскими объединениями. Государству необходимо вовлекать людей в государственную и муниципальную политику, в реализацию государственных программ.

Программа по взаимодействию между обществом и государством должна состоять из следующих составляющих:

- участие. Программа должна отражать все существующие точки зрения на рассматриваемую проблему;

- информация. Распространяемая информация должна быть ясной и всеобъемлющей;

- определение проблемы. Проблема должна быть ясно определена, чтобы понимание у заинтересованных групп было одинаковым.

- образование. Участники программы должны иметь желание учиться и обучать [16, с. 161].

Между государственными и муниципальными органами власти и обществом могут возникнуть взаимоотношения, которые условно делятся на 3 вида: рутинные, позитивные и внешние. Для каждого вида взаимоотношений разрабатывается своя концепция взаимодействия между властью и общественностью.

Рутинные взаимоотношения можно встретить внутри государственного или муниципального органа власти при ежедневной работе, которая может касаться, например, решения городских проблем, ответы на обращения граждан, штрафы и многое другое.

В качестве позитивных взаимоотношений могут выступать функции государства поощрять, награждать граждан за их деятельность, например, лучший человек года (города, села).

Внешние взаимоотношения проявляются тогда, когда граждан приглашают в орган власти для совместной работы, просят дать рекомендации.

Местные представители органов власти достаточно часто должны встречаться с населением и проводить собрания, чтобы узнать мнение людей относительно какой-либо проблемы. Негативной стороной такой формы взаимодействия является тот факт, что не все группы населения могут высказать свое мнение.

Существуют следующие способы взаимодействия с населением:

- референдумы;

- встречи и собрания государственных деятелей с народом;

- ежегодные доклады, письма;
- награды гражданам от органов власти, и наоборот, награды для чиновников от общества;
- возможность групп населения принять участие в обсуждаемых проектах и заседаниях органов власти;
- культурные мероприятия;
- взаимосвязь с коммерческими структурами [17, с. 162].

В работе с населением могут быть использованы и другие методы, призванные продемонстрировать открытость органов власти и их готовность к диалогу с гражданами.

Важную роль в жизнедеятельности общества играют политические партии. Они выступают в роли «посредника» между государством и обществом, влияя на его общественное мнение. Через своих представителей в представительных и исполнительных органах власти политические партии могут существенно влиять на социальные процессы посредством изъяснения своего мнения относительно какого-либо вопроса.

Для того, чтобы привлечь политические партии и политические объединения к решению социальных задач, описанных в государственной программе, необходимо определить социальное значение деятельности политических формирований и разработать механизм их участия в социальных федеральных и региональных программах.

Связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти ставят перед собой задачу – определить, как повысить эффективность взаимодействия государства и политических партий. В качестве примера можно назвать вовлечение структур гражданского общества в процесс информирования населения о результатах деятельности политического руководства страны и региональной власти.

Основными формами взаимодействия партий и выборных должностных лиц с населением могут быть:

- неофициальные новостные письма. Такие письма помогают выборному должностному лицу быть в курсе намечающихся решений по поводу каких-либо законопроектов, позволяют разрешать конфликты;

- контроль жалоб. Выборное должностное лицо имеет в подчинении работников, которые информируют его о новых жалобах;

- личный контакт. Многие люди предпочитают позвонить в госорган и сообщить свои проблемы, это очень эффективный и быстрый способ;

- информация о финансах. Каждый месяц должна быть предоставлена информация о расходах и доходах выборного органа власти [10, с. 24].

Перечисленные формы взаимодействия помогут установить более тесный контакт с депутатами представительных органов власти.

На сегодняшний день очень важное значение имеет взаимодействие государственных и муниципальных органов власти и профессиональных союзов, которое позволяет стабилизировать политическое и экономическое развитие государства.

Основной задачей профсоюзов является социальная защита интересов работников, госслужащих на предприятиях и в государственных и муниципальных учреждениях от произвола вышестоящих лиц. Проблемы защиты интересов граждан в различных учреждениях могут быть решены благодаря государственным и муниципальным органам.

Защита работников на предприятиях может осуществляться либо с помощью организации взаимодействия органов власти и представителей профсоюзов, либо с помощью ведения переговоров, создания благоприятной среды для решения проблем.

Можно выделить основные особенности взаимодействия государственных и муниципальных органов власти и профсоюзов:

- как правило, госучреждения напрямую не взаимодействуют с работниками организации. Поэтому органы государственного и муниципального управления должны обязательно учитывать авторитет и

влияние профсоюзов, их руководящих структур среди тех трудовых коллективов, работников тех отраслей, интересы которых они представляют;

- важно учитывать, что органы государственного или муниципального управления могут выступать не только в качестве помощника во взаимодействии с профсоюзами по решению проблем взаимоотношения работников и работодателей, но и как работодатели;

- многие госслужащие являются членами профсоюзов и профсоюзных объединений.

Можно сказать, что на сегодняшний день очень важно взаимодействие органов власти и профсоюзов с обеих сторон.

В нашей стране достаточно много общественных объединений, число которых увеличивается с каждым годом. Люди, входящие в эти объединения, имеют зачастую большой личностный потенциал, несут различные новые идеи по поводу улучшения благосостояния населения, качества жизни на той или иной территории. Но есть проблема, заключающаяся в том, что многие общественные предложения и инициативы не воплощаются в жизнь. Это происходит из-за того, что общественные объединения практически не взаимодействуют с органами государственной или муниципальной власти.

Для общественных организаций также очень важно знать основы управления, бухгалтерский учет, научиться взаимодействовать с другими общественными группами и органами местного самоуправления, чтобы деятельность данного объединения приносила положительные результаты.

Общественные организации все больше хотят принимать участие в поиске решений по тем или иным вопросам наряду с органами власти, поэтому крайне важно участие PR-служб, с помощью которых устанавливался бы контакт госорганов и местных объединений [12, с. 274].

Только постоянный диалог, конструктивное сотрудничество между органами власти, гражданами и их объединениями является залогом позитивного восприятия населением деятельности органов власти.

Таким образом, можно сделать вывод, что PR-деятельность в органах государственной и муниципальной власти является одной из функций управления по установлению взаимосвязи между обществом и госструктурами. Также благодаря связям с общественностью органы власти могут сформировать положительный имидж относительно своей деятельности.

PR-деятельность в органах власти имеет структуру, куда входят субъекты и объекты деятельности, цель и результаты.

PR-деятельность в органах власти делится на государственный PR – создание положительного имиджа государства в целом, и муниципальный PR – формирование положительного социально-экономического имиджа территориально-административной единицы.

Связи с общественностью в органах власти имеют свои особенности, основная из которых – это направленность на взаимодействие с обществом, а не на потребителей товаров и услуг. Также PR-деятельность в органах власти нацелена не на коммерческий успех в отличие от частных организаций.

PR-отдел в органах государственной или муниципальной власти может быть представлен следующей структурой: пресс-секретарь, пресс-центр, отдел по работе с прессой и PR-служба.

Необходимо упомянуть, что органы власти с помощью PR-служб должны вовлекать население в управление территориальным образованием и страной в целом с помощью выборов, референдумов, собраний с представителями органов власти. Очень важна взаимосвязь госструктур и общественности с помощью PR-деятельности, так как органы власти будут иметь авторитет перед обществом, решать и знать их проблемы и улучшать качество жизни на той или иной территории страны.

2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ PR-СЛУЖБЫ В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ Г. СТАВРОПОЛЯ

2.1 Общая характеристика и основные направления деятельности PR-службы в органах местного самоуправления на примере администрации г. Ставрополя

Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края определено, что администрация города Ставрополя наделяется полномочиями по решению вопросов местного значения, полномочиями по осуществлению отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Ставропольского края [35].

Администрация г. Ставрополя является распорядительным и исполнительным органом муниципального образования г. Ставрополя, ею руководит Глава города Ставрополя, а также администрация города подконтрольна населению муниципального образования.

Администрация г. Ставрополя имеет свою структуру, куда входят территориальные органы администрации города Ставрополя, наделенные правом юридического лица, а также отраслевые (функциональные) органы администрации города Ставрополя, включающие различные комитеты и отделы. Одним из таких отделов является PR-служба администрации г. Ставрополя, который активно взаимодействует с населением и СМИ.

Правовое регулирование – это строго установленная, четко прописанная, обязательная система правовых юридических норм.

Существует ряд законов и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность PR-отдела администрации г. Ставрополя (рисунок 5).

Федеральные законы	
<p>Конституция Российской Федерации; Гражданский кодекс Российской Федерации; Административный кодекс Российской Федерации; Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральный закон «О государственной тайне» (с изменениями на 29 июля 2018 года); Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»; Федеральный закон от 12.06.2002 N 67-ФЗ (ред. от 01.04.2020) «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации» Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 01.03.2020) «О средствах массовой информации»; Федеральный закон «Об общественных объединениях» от 19.05.1995 Федеральный закон от 13 января 1995 г. 7-ФЗ «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации» (с изменениями и дополнениями)</p>	
Региональные и местные нормативно-правовые акты	
<p>Закон Ставропольского края от 02 марта 2005 г. № 12-кз «О местном самоуправлении в Ставропольском крае»; Закон Ставропольского края от 26 сентября 2014 г. № 82-кз «О некоторых вопросах участия граждан в охране общественного порядка на территории Ставропольского края»; Закон Ставропольского края от 11 декабря 2009 г. № 92-кз «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в Ставропольском крае отдельными государственными полномочиями Российской Федерации, переданными для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации, и отдельными государственными полномочиями Ставропольского края в области труда и социальной защиты отдельных категорий граждан»; Закон Ставропольского края от 09 марта 2016 г. № 23-кз «О некоторых вопросах организации транспортного обслуживания населения пассажирским автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Ставропольском крае»; Закон Ставропольского края от 23 июля 2012 г. № 77-кз «О некоторых вопросах охраны здоровья граждан на территории Ставропольского края»; Устав муниципального образования города Ставрополя Ставропольского края.</p>	

Рисунок 5 – Нормативно-правовая база, регулирующая деятельность администрации г. Ставрополя

Нормативные правовые акты, составляющие законодательную основу функционирования PR, отражены в отрасли права – информационной и ими должны руководствоваться PR специалисты. Это следующие основные акты.

Конституция РФ – признает и гарантирует права физических и юридических лиц «свободно искать, получать, передавать, производить и

распространять информацию любым законным способом» (ст. 29) [1]. Администрация г. Ставрополя наделена правом юридического лица вести поиск информации и ее распространение с помощью PR-отдела.

Кодекс об административных правонарушениях насчитывает 22 состава правонарушений, связанных с PR-деятельностью. Существенное их количество появилось в связи с избирательным процессом. Отдельную часть кодекса образовала гл. 13, включившая в себя установление составов административных правонарушений в области связи и информации. Ряд статей направлен на защиту правовой практики СМИ от незаконного воздействия иных субъектов права [2].

Гражданский кодекс РФ определяет правовое положение участников гражданского оборота, основания возникновения и порядок осуществления права собственности и других вещных прав, исключительных прав на результаты интеллектуальной деятельности (интеллектуальной собственности), регулирует договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности их участников.

Федеральный закон «О государственной тайне» содержит большой перечень сведений, сбор и распространение которых запрещены. Закон регулирует отношения, возникающие в связи с отнесением сведений к государственной тайне, их засекречиванием или рассекречиванием и защитой в интересах обеспечения безопасности Российской Федерации.

ФЗ «О рекламе». Целями настоящего закона являются развитие рынков товаров, работ и услуг на основе соблюдения принципов добросовестной конкуренции, обеспечение в Российской Федерации единства экономического пространства, реализация права потребителей на получение добросовестной и достоверной рекламы, предупреждение нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, а также пресечение фактов ненадлежащей

рекламы. Администрация г. Ставрополя должна опубликовывать достоверную и правильную информацию.

Закон РФ «О средствах массовой информации» юридически закрепил общие принципы свободы массовой информации, новый механизм организации и деятельности СМИ. СМИ должны освещать события такими, какими они являются в настоящей жизни, неправомерен поиск информации с элементами шантажа и угроз, также общество имеет право на получение информации обо всех событиях, влияющих на повседневную жизнь.

Таким образом, существует ряд основных законодательных актов, регулирующих деятельность PR-отдела администрации г. Ставрополя.

Необходимо определить следующие задачи PR-отдела:

- освещение деятельности Главы администрации, администрации города Ставрополя в целом, информирование населения муниципального образования о значимых происшествиях в городе;

- проведение анализа общественного мнения на территории муниципального образования по поводу различных актуальных вопросов;

- обнаружение проблем в PR-отделе и их устранение;

- реализация обратной связи с населением;

Также PR-отдел администрации г. Ставрополя осуществляет следующие функции:

- разработка предложений по улучшению взаимодействия со СМИ, общественностью муниципального образования;

- освещение качественной и достоверной информации с помощью печатных или электронных источников;

- предоставление СМИ официальных документов для публикации;

- организация пресс-конференций;

- разработка опросов для общественности по поводу каких-либо проблем;

- PR-отдел занимается рассмотрением обращений граждан.

Основные направления деятельности PR-службы г. Ставрополя представлены на рисунке 6.

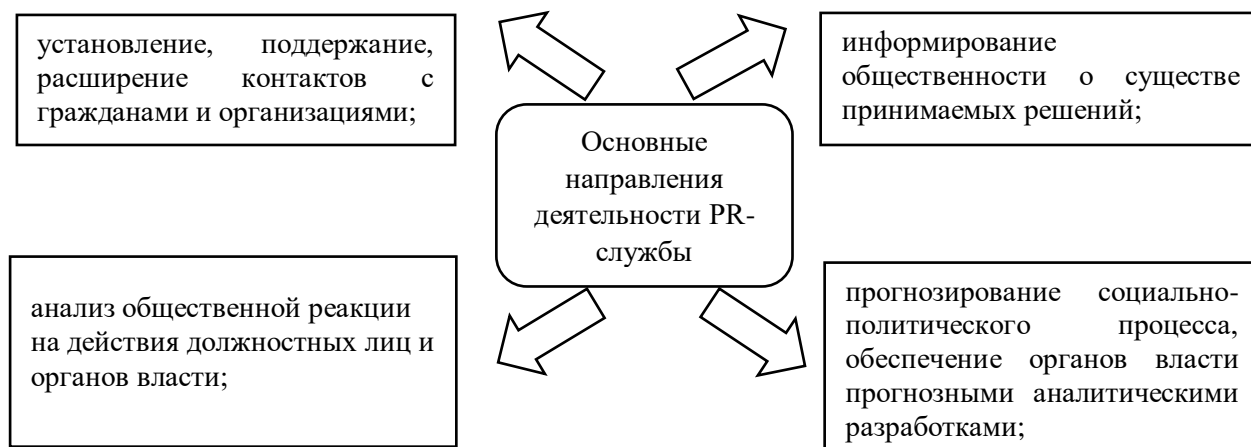


Рисунок 6 – Основные направления деятельности PR-службы г. Ставрополя

PR-отдел администрации г. Ставрополя осуществляет организацию документооборота, связанный с деятельностью по связям с общественностью. Выделяют 2 вида таких документов: внутренние и внешние. К внутренним документам можно отнести:

- документы, связанные со стратегической направленностью PR-деятельности администрации;
- документы, имеющие оперативный характер деятельности.

Внешние документы PR-отдела:

- пресс-релизы;
- информационное письмо;
- статья;
- фактическая справка;
- пресс-кит [16, с. 137].

PR-специалист должен грамотно уметь составлять данные виды документации, знать грамматику, а также должен понимать, в каком случае уместно опубликовать информацию в качестве пресс-релиза, а где лучше

ограничиться информационным письмом. Данная информация должна быть актуальной.

PR-служба администрации г. Ставрополя делится на 3 отдела: информационный отдел, аналитический отдел и отдел по работе с Интернет-ресурсами. Всеми отделами руководит начальник PR-службы администрации г. Ставрополя, который имеет своих заместителей, контролирующих деятельность каждого из отдела. В основном в пресс-службе осуществляют деятельность работники от 28-45 лет.

Отдел по работе с Интернет-ресурсами осуществляет разработку официального сайта администрации г. Ставрополя, публикуя на нем различные новости, опросы для населения, например, опрос по улучшению благоустройства города, опрос недели. Также данный отдел освещает информацию на различных интернет-платформах (Youtube, Instagram, Вконтакте).

Отдел аналитики PR-службы администрации г. Ставрополя занимается мониторингом и анализом государственных и региональных программ радиовещания или телевидения, публикаций из СМИ, социальных сетей. На основании проведенных исследований составляются отчеты о проведенной деятельности.

Информационный отдел выполняет функции пресс-службы, в задачи которого входит:

- написание и редактирование текстов выступлений, речей, докладов главы муниципального образования города Ставрополя на всех публичных мероприятиях;

- написание и редактирование текстов официальных поздравлений с государственными и профессиональными праздниками в городские, краевые и федеральные СМИ от администрации и городской Думы Ставрополя.

Таким образом, благодаря деятельности PR-отдела администрации г. Ставрополя, у общественности формируется положительное мнение

относительно органов местного самоуправления, проживающей на данной территории. PR-отдел реализует множество задач и функций, возложенные на него, благоприятным образом.

2.2 Выявление проблем в деятельности PR-службы на примере администрации г. Ставрополя

PR-отдел в администрации г. Ставрополя осуществляет множество функций, одной из которых является освещение различной информации через пресс-релизы, публикуя их в СМИ.

Пресс-релиз – это актуальное социально значимое сообщение для СМИ от имени руководства организации [17, с. 112].

Иногда могут возникнуть ошибки в составлении и написании пресс-релизов. Для их выявления необходимо проанализировать издаваемые пресс-релизы за 2019 г. в объеме 50 экземпляров (на материалах администрации г. Ставрополя).

Исходя из проанализированных пресс-релизов, можно отметить ряд ошибок, представленных на рисунке 7.

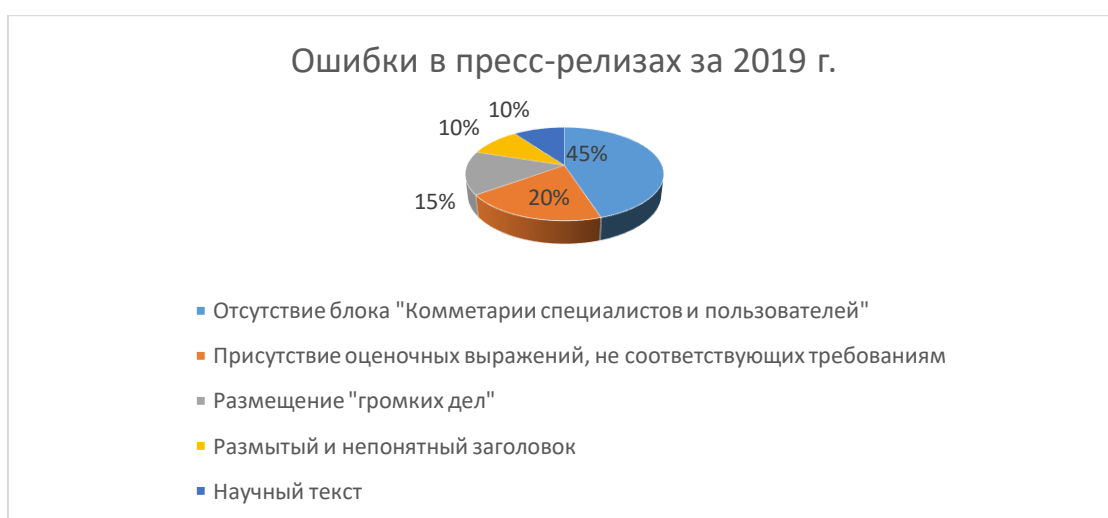


Рисунок 7– Ошибки в написании пресс-релизов администрации г. Ставрополя за 2019 г. [19]

На основании данного рисунка можно сказать, что большую долю ошибок занимает отсутствие блока «Комментарии специалистов и пользователей» – 45%. 20 % приходится на присутствие оценочных суждений и выражений, не соответствующие требованиям. Меньшую долю занимает размещение громких дел – 15%, научный текст – 10 % и размытый заголовок – 10 %. Все эти ошибки в написании пресс-релизов играют большую роль, так как люди зачастую не понимают смысл информации, которую пытаются донести органы местного самоуправления в лице администрации г. Ставрополя.

На официальном сайте администрации г. Ставрополя публикуется большой объем информации, который представлен следующими блоками:

- информация о деятельности органов местного самоуправления;
- муниципальные услуги;
- муниципальный заказ;
- официальные документы;
- кадровые вопросы;
- портал «Ставрополь глазами горожан», где вывешивается информация о запросах граждан;
- подведомственные организации [35].

Объем публикуемой информации данных разделов за 2019 г. представлен на рисунке 8.

Исходя из данных рисунка, больший объем публикуемой информации приходится на портал «Ставрополь глазами граждан» – 40%, так как запросы в администрацию отправляются каждый день, соответственно, жалобы граждан в течение нескольких дней бывают освещены на сайте администрации г. Ставрополя. Также достаточно часто вносятся различные изменения в законодательно-нормативную базу, поэтому на сайте происходит постоянное обновление законов и внесения поправок в законы – 20%. Меньший объем информации приходится на муниципальный заказ – 10%, муниципальные

услуги – 10%, информация о деятельности органов местного самоуправления – 7%, которая не обновляется. Кадровые вопросы занимают 8% информации, так как достаточно редко по этому разделу вывешивается запрос на сайте. Тем не менее, граждане могут отследить, поступила ли заявка или обращение в администрацию г. Ставрополя или нет, успели ли ее рассмотреть.



Рисунок 8 – Объем публикуемой информации на официальном сайте администрации г. Ставрополя за 2019 г. [35].

Для того, чтобы определить, насколько эффективно в администрации г. Ставрополя осуществляет свою деятельность отдел по связям с общественностью, необходимо проанализировать муниципальную программу «Развитие информационного общества, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» от 22 ноября 2016 г. От эффективной деятельности PR-службы в администрации г. Ставрополя зависит, насколько хорошо данный отдел оснащен необходимым оборудованием для взаимодействия с населением. Наличие оборудования также влияет на распространение информации обществу.

В администрации г. Ставрополя организована защищенная сеть VipNet N 2924, которая до настоящего времени успешно функционирует и позволяет

в лучшем виде реализовывать деятельность администрации, в том числе отдела по связям с общественностью.

Эффективность реализации данной программы представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Эффективность реализации муниципальной программы «Развитие информационного общества, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе»

№	Наименование показателя (индикатора)	Единица измерения	Значение показателя (индикатора) по годам					Источники получения информации
			2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	
1	Доля заявителей, удовлетворенных качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя	процент	70	75	90	91	92	На основании мониторинга общественности
2	Доля муниципальных учреждений города Ставрополя, включенных в информационно-коммуникационную инфраструктуру города Ставрополя	процент	28	50	52	-	-	По результатам инвентаризации и муниципальных учреждений города Ставрополя
3	Доля муниципальных учреждений города Ставрополя, подключенных к единой сети передачи данных органов администрации города Ставрополя	процент	-	-	14,5	20	25	По результатам инвентаризации и муниципальных учреждений города Ставрополя

Продолжение таблицы 1

4	Доля обновленной компьютерной техники в администрации города Ставрополя, отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Ставрополя	процент	20	20	20	20	20	По результатам ежегодной инвентаризации и компьютерной техники и оргтехники
---	--	---------	----	----	----	----	----	---

На основании данной таблицы можно сделать вывод, что количество человек, удовлетворенных оказанием муниципальных услуг администрации г. Ставрополя, с каждым годом растет и в 2020 г. составляет 92%, что на 22% больше, чем в 2017 г. По 2-ому показателю можно сказать, что доля муниципальных учреждений города Ставрополя, включенных в информационно-коммуникационную инфраструктуру города Ставрополя выросла до 2018 г. и составила 52%. Доля муниципальных учреждений города Ставрополя, подключенных к единой сети передачи данных органов администрации города Ставрополя, в 2020 г. составила 25%, что больше на 10,5% по сравнению с 2018 г. Доля обновленной компьютерной техники в администрации города Ставрополя, отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Ставрополя за все года составила 20%. Таким образом, основываясь на муниципальной программе «Развитие информационного общества, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе», можно сказать, что деятельность отдела по связям с общественностью функционирует эффективно, так как с каждым годом наблюдается увеличение показателей.

Теперь проанализируем открытость администрации г. Ставрополя. На основании рейтинга, который называется «муниципальная открытость. Администрации городов с численностью постоянного населения от 100 тыс. человек (кроме городов федерального значения)», администрация г.

Ставрополя находится на 59 месте и имеет 49% открытости для пользователей. Информация представлена за 2019 г.

Открытые данные – это та информация, которая имеет следующие признаки: законное использование персональных данных, неограниченный доступ, машиночитаемый формат [36, с. 25].

Такая информация может использоваться органами власти или журналистами для создания, например, новых сайтов или приложений.

В таблице 2 представлена муниципальная открытость администрации г. Ставрополя.

Таблица 2 – Муниципальная открытость администрации г. Ставрополя [36]

Код	Параметр	Оценка, %
111	Информационные ресурсы, находящиеся в ведении исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления;	0
113	Гиперссылка (URL) на информационные системы, находящихся в ведении местных органов самоуправления;	0
114	Тексты НПА и иных актов, регулирующих порядок создания, ведения информационных систем, а также порядок доступа заинтересованных лиц к информации, содержащейся в них;	0
115	Описание условий и порядка доступа заинтересованных лиц к информационным системам, находящимся в ведении исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления (в т.ч. информация о платности доступа к информационным системам либо получения сведений из информационных систем);	0
302	Перечень муниципальных услуг, предоставляемых исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления;	100
304	Описание порядка предоставления муниципальных услуг;	100
305	Наличие дополнительных электронных сервисов, предназначенных для повышения качества оказания муниципальных услуг;	0
306	Мобильные сервисы (с возможностью скачивания), позволяющие получать муниципальные услуги и обмениваться контентом сайта исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления через смартфоны;	0
809	Сведения об установке автоматизированных аппаратных комплексов для получения государственных услуг в муниципальном образовании;	0
814	Возможность отследить статус обращения, направленного в адрес исполнительно-распорядительного органа муниципального образования;	0
819	Наличие интерактивного городского портала, посвященного мониторингу проблем граждан;	0
904	Возможность проведения электронных публичных слушаний при помощи специализированных сервисов;	0

Продолжение таблицы 2

905	Проекты программ комплексного развития систем коммунальной, транспортной, социальной инфраструктуры поселения или городского округа;	20
Общая оценка открытости		49

Проанализировав данные таблицы можно сказать, что администрация г. Ставрополя находится в середине списка по критерию открытости данных. Это играет не лучшую роль для пользователей официального сайта администрации, так как не всегда получается найти необходимую информацию. На сайте администрации г. Ставрополя есть отдельная графа «открытые данные», что является несомненным плюсом, но также есть много пунктов, говорящие о недостаточности открытости данных. Например, нет специального портала, где можно было бы отследить проблемы граждан, их обращения, нет специального раздела, где бы люди смогли не выходя из дома «побывать на выборах», то есть проголосовать в режиме on-line.

Проведя анализ деятельности PR-отдела администрации г. Ставрополя, можно выделить ряд проблем в его функционировании:

- наличие существенных ошибок в написании пресс-релизов, таких, как невозможность оставления комментариев под вновь вышедшим пресс-релизом, что является очень важным пунктом в осуществлении обратной связи с людьми по поводу данной освещенной проблемы. Следующие ошибки – написание достаточно сложного текста, непонятный для большинства аудитории и размещение «громких дел», привлекающих внимание общественности, но отталкивающие СМИ;

- на основании муниципальной программы «Развитие информационного общества, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе», можно сделать вывод, что по некоторым направлениям данной программы отсутствует информация по годам, например, в строке «Доля муниципальных

учреждений города Ставрополя, включенных в информационно-коммуникационную инфраструктуру города Ставрополя» отсутствуют показатели за 2019 г. и 2020 г, что говорит о не проведении инвентаризации муниципальных учреждений города Ставрополя за последние 2 года;

- доля обновленной компьютерной техники в администрации города Ставрополя, отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Ставрополя на протяжении 5 лет составила 20% за каждый год, что говорит об устаревших компьютерных технологиях, и, соответственно, о снижении эффективности работы PR-отдела;

- официальный сайт администрации г. Ставрополя является недостаточно открытым для пользователей. На основании проведенного в 2019 г. всероссийского рейтинга открытости городских администраций, было выяснено, что администрация г. Ставрополя находится на 59 месте по данному критерию (49% открытости для пользователей). Это говорит о том, что не всегда можно с легкостью найти интересующую информацию, нужно потратить достаточно много времени на ее поиск и найти, либо вообще не найти;

- нехватка квалифицированных и грамотных молодых специалистов по PR-деятельности.

Таким образом, PR-отдел администрации г. Ставрополя имеет проблемы, которые необходимо разрешить, чтобы деятельность PR-специалистов была более эффективной.

2.3 Проблемы взаимодействия с населением посредством PR в администрации г. Ставрополя

Одной из функций администрации г. Ставрополя является освещение различных событий города и деятельности самой администрации. Для более

эффективной деятельности PR-отдела по распространению информации гражданам, администрация г. Ставрополя сотрудничает с такими печатными изданиями, как «Вечерний Ставрополь», «Ставропольские ведомости», «Ставропольская правда», «Ставропольский репортер», «ГТРК Ставрополье», Интернет-журнал «Ставрополь сегодня». В данных газетах можно найти много информации о деятельности администрации, а также новости и события, происходящие в г. Ставрополе. В среднем, тираж одной из вышеперечисленных газет составляет 8000-12000 экземпляров еженедельно.

В целях повышения эффективности донесения информации до граждан, эти печатные издания также публикуются в сети Интернет. Благодаря газетам и различным изданиям люди, проживающие на территории г. Ставрополя, могут узнавать интересующую их информацию.

Очень важно, чтобы органы местного самоуправления были информированы о запросах граждан относительно их проблем. Необходимо проанализировать проблемы граждан г. Ставрополя и способы их выявления (таблица 3).

Таблица 3– Проблемы граждан г. Ставрополя и способы их выявления (на материалах официального сайта администрации г. Ставрополя)

№	Проблемы граждан за 2019 г.	Способ выявления проблем	Количество онлайн-опросов по проблеме за 2019 г.	Количество обращений по проблеме (в общем) за 2019 г.
1	Неблагоустроенные дворы во многих частях города (нет хорошей детской площадки, грязный двор);	Опрос	2	2935
2	Неправильный расчет коммунальных услуг (очень часто повторяется данная проблема);	Личный прием в администрации г. Ставрополя	0	1318
3	Очень долго строят новые дома, а строительные работы мешают повседневной жизни;	Проведение пресс-конференций	0	819

Продолжение таблицы 3

4	Устаревшая площадка во дворе на окраине города, мусор на дорогах;	Опрос	1	2935
5	Есть проблемы по трудоустройству;	Опрос	0	64
6	Очень часто отключают свет и воду в доме;	Личный прием в администрации г. Ставрополя	0	1318
7	Невозможно уехать на работу по утрам, так как общественный транспорт зачастую переполнен;	Интернет-письмо	0	787
8	Нехватка пешеходных переходов на дорогах города;	Интернет-письмо	0	518
9	Крайне мало муниципальных мер социальной поддержки;	Проведение пресс-конференций	1	372
10	Велосипедисты часто проезжают по дорогам, где ходят люди и угрожают безопасности пешеходам.	Интернет-письмо	1	518

Исходя из данных таблицы видно, что проблемы граждан в г. Ставрополе касаются различных аспектов жизнедеятельности общества: благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, социальной поддержки, коммерческой структуры и трудоустройства. Местным органам самоуправления необходимо выявлять данные проблемы с помощью опросов, интернет-писем, пресс-конференций и личного приема граждан в исполнительных органах власти. Самым основным способом выявления проблем является опрос, который проводится не чаще, чем раз в год на сайте администрации г. Ставрополя по некоторым направлениям: благоустройство, меры социальной поддержки и безопасности дорожного движения. По таким проблемам, связанными со сферой ЖКХ, общественного транспорта, строительных работ опросы не проводились за 2019 год.

Для того, чтобы задать вопрос или отправить жалобу в администрацию г. Ставрополя, необходимо воспользоваться следующими способами:

- прийти на личную встречу с представителем органа местного самоуправления;
- позвонить по телефону;

- отправить письмо в бумажной или электронной форме [35].

Обращения могут быть индивидуальными и коллективными, содержать предложения, заявления, жалобы.

Необходимо проанализировать способы, с помощью которых граждане г. Ставрополя могут обратиться в городскую администрацию с их проблемами (рисунок 9).

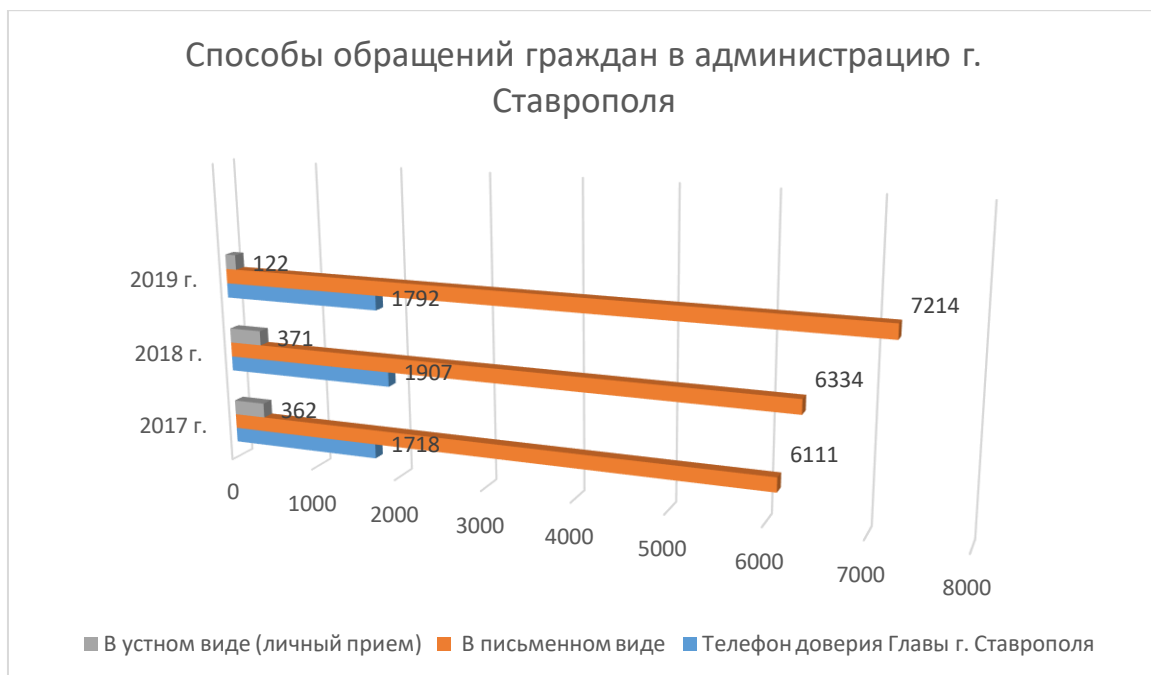


Рисунок 9 – Способы обращений граждан в администрацию г. Ставрополя за 3 года (на основании материалов администрации г. Ставрополя)

Исходя из данной диаграммы можно сделать вывод, что свои проблемы граждане, проживающие на территории г. Ставрополя, чаще всего отправляют в письменной форме. Также особой популярностью пользуется телефон доверия Главы г. Ставрополя, так как очень удобно позвонить по телефону и донести до местного органа самоуправления свои проблемы. Реже всего люди приходят на личный прием в администрацию, потому что это считается неудобным, необходимо ждать своей очереди на прием. За 2017 г. в целом в

администрацию г. Ставрополя поступило 8191 обращение, в 2018 г. – 8717 обращений и в 2019 г. – 9126 обращение.

Каждый месяц люди обращаются в администрацию г. Ставрополя с различными вопросами. Количество обращений по разным аспектам жизнедеятельности общества представлены на рисунке 10.



Рисунок 10 – Обращения граждан, проживающих на территории г. Ставрополя за 3 года (на материалах администрации г. Ставрополя)

На основании рисунка 8 можно сделать вывод, что максимальное количество обращений в администрацию г. Ставрополя поступило по сфере благоустройства города за все 3 года. В 2019 г. данный показатель составлял 2935 обращений, что на 54 и 918 обращений больше, чем в 2018 г. и 2017 г. соответственно. Также много обращений поступило по ЖКХ и составило за 2019 г. 1318 обращений. В 2018 г. по данной сфере можно наблюдать 1217 обращений, а в 2017 г. – 1052 обращения, то есть за 2019 г. поступило максимальное количество жалоб. Меньше всего обращений было в сфере охраны правопорядка и в 2019 г. составило 292 обращения, что на 56 и 104 обращения больше, чем в 2018 г. и в 2017 г. То есть, по таким видам

жизнедеятельности, как благоустройство, ЖКХ, работа городского транспорта, образование, охрана правопорядка и торговля наблюдается увеличение количества жалоб, что говорит о неэффективной деятельности органов местного самоуправления. Жилищные вопросы, социальная защита и торговля – те сферы, где наблюдается уменьшение количества обращений граждан, а значит, деятельность администрации г. Ставрополя эффективна в этих отраслях.

Далее необходимо проанализировать, в каком возрасте люди чаще всего посещают сайт администрации г. Ставрополя за 3 года. Данные представлены на рисунке 11.

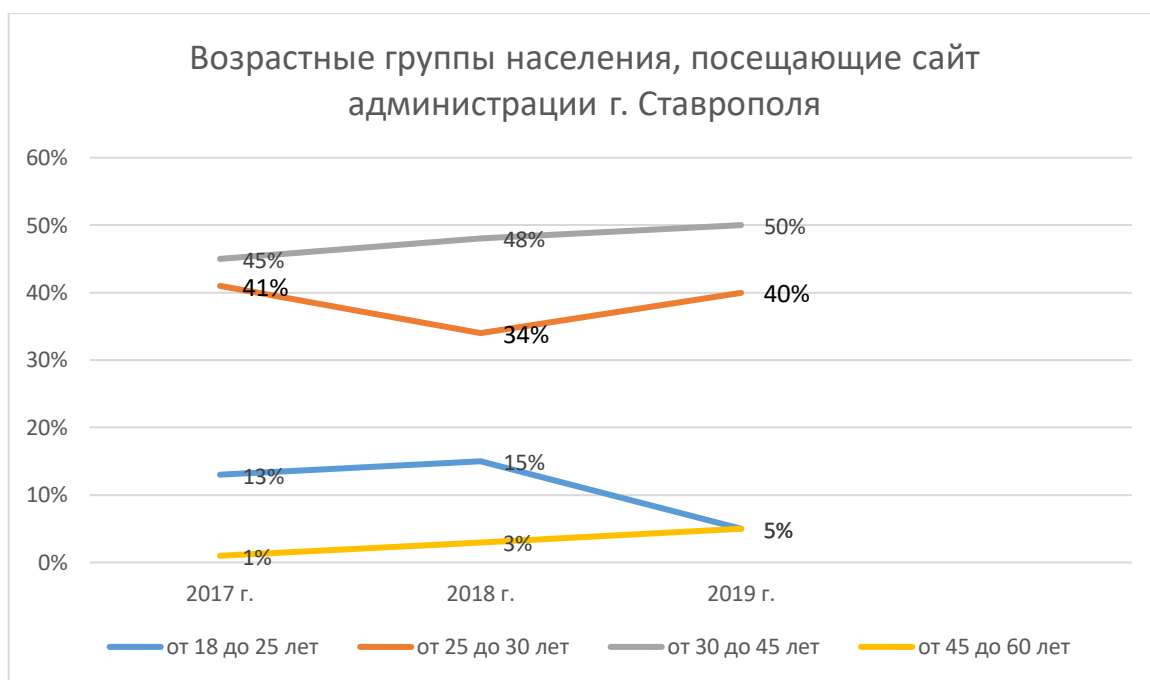


Рисунок 11 – Возрастные группы населения, посещающие сайт администрации г. Ставрополя (на материалах сайта администрации г. Ставрополя)

Исходя из данных рисунка, можно сказать, что чаще всего сайт посещают люди в возрасте от 30 до 45 лет и от 25 до 30 лет. Это связано с тем, что люди в данной возрастной категории владеют компьютерными навыками и современными технологиями, что позволяет им без проблем находить на

сайте администрации г. Ставрополя полезную информацию. Граждане в возрастной категории от 45 до 60 лет предпочитают узнавать необходимую информацию из печатных изданий, так как поиск информации на сайте вызывает особую сложность. Люди от 18 до 25 лет прекрасно владеют навыками пользования компьютером и сети Интернет, но многие из них считают, что сайт не интересен и нет смысла на нем что-либо искать.

Очень важно понимать, что сайт администрации г. Ставрополя должен быть понятным и ярким, привлекающим внимание. Доступность информации играет большую роль для эффективной деятельности администрации в целом. В 2019 г. был проведен опрос общественности о доступности информации на сайте, который представлен на рис 12. Было опрошено 20 человек.



Рисунок 12 – Доступность информации на сайте администрации г. Ставрополя

Данный рисунок свидетельствует о том, что большинство людей не может на сайте найти интересующую их информацию – 40% респондентов. 30% от общей суммы людей считают, что поисковая система недостаточно эффективна, а 25% респондентов свободно могут найти нужную информацию. Остальные – 5%, указывают на несовершенное качество изображения.

Для того, чтобы понять, насколько эффективно справляются со своими обязанностями должностные лица администрации г. Ставрополя, необходимо провести опрос оценки эффективности деятельности должностных лиц администрации г. Ставрополя (рисунок 13). Было опрошено 100 человек в возрасте 18-55 лет.

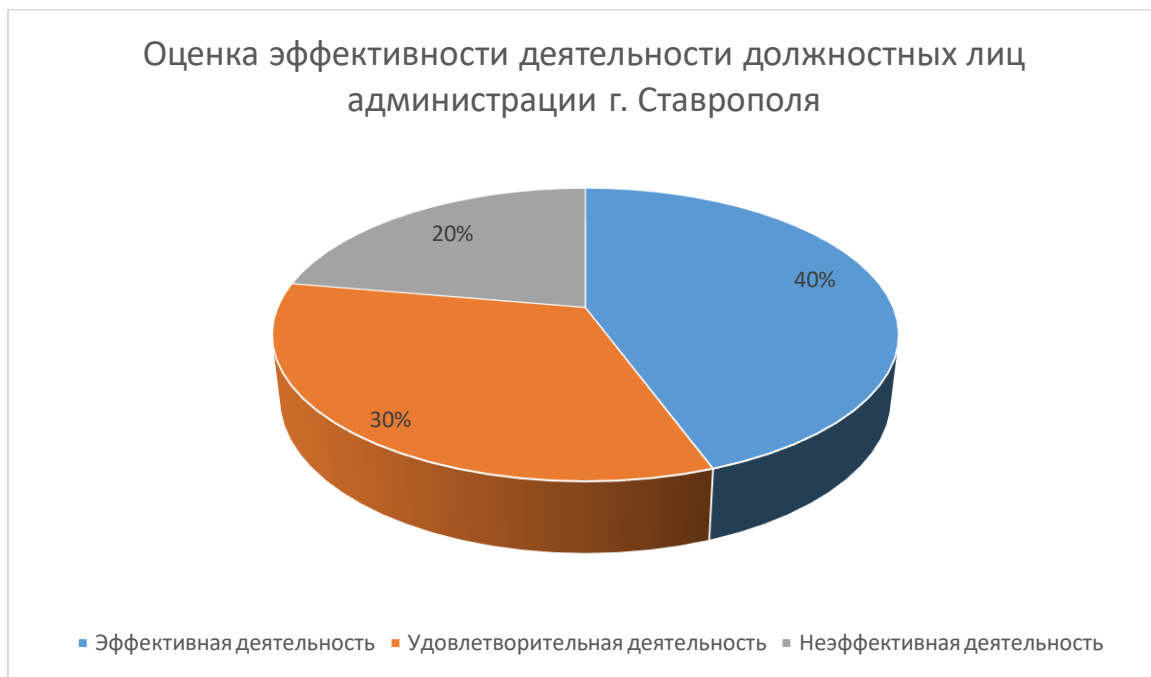


Рисунок 13 – Оценка эффективности деятельности должностных лиц администрации г. Ставрополя

Исходя из полученных данных, 30% жителей г. Ставрополя считают, что администрация в целом достаточно хорошо справляется со своей деятельностью, но есть определенные решаемые проблемы. 40% опрошиваемых полагают, что деятельность администрации можно назвать эффективной, это высокий показатель. Остальные – 20 % опрошиваемых ответили, что деятельность должностных лиц администрации г. Ставрополя можно назвать неэффективной, так как многие работники не справляются или частично не справляются со своими обязанностями. В целом, деятельность администрации г. Ставрополя можно назвать эффективной, так как большинство людей считают, что работники администрации должны

образом справляются со своими обязанностями несмотря на какие-либо недоработки.

Можно сказать, что очень важную роль играет доверие общества к органам власти, так как без доверия эффективная деятельность органов местного самоуправления невозможна. Необходимо провести опрос жителей г. Ставрополя по оценке степени доверия к органам местного самоуправления (рисунок 14).

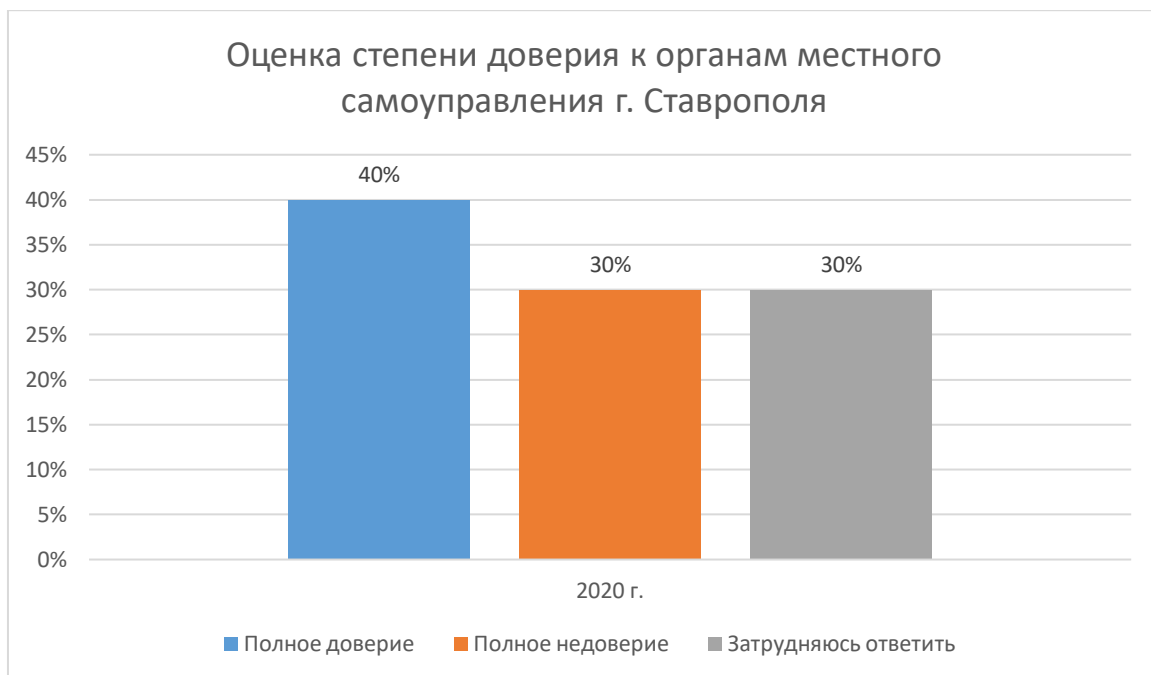


Рисунок 14 – Оценка степени доверия к органам местного самоуправления

Данный опрос говорит о том, что большее количество человек – 40%, считают, что они полностью доверяют местным органам власти, но в то же время 30% опрошенных не доверяют органам местным властям, что достаточно много. 30% респондентов отметили, что затрудняются ответить на данный вопрос. Это не является положительной тенденцией, так как с каждым годом происходит снижение доверия населения к органам местной власти и нужно предпринимать меры по завоеванию доверия общества.

Таким образом, можно выделить ряд проблем во взаимодействии администрации г. Ставрополя со своими жителями:

- недостаточность проводимых опросов и онлайн-опросов на сайте администрации, что позволило бы более тщательно выяснять проблемы и мнения граждан;

- возрастные группы людей от 18 до 25 лет и от 45 до 60 лет по разным причинам не посещают сайт администрации г. Ставрополя. Посещение общественности в данных возрастных категориях существенно бы увеличило поток информированности людей о событиях города;

- невозможность найти на сайте администрации г. Ставрополя нужной информации без особых затруднений, нерабочая поисковая система. Недоступность информации может вызвать у людей чувство недоверия к органам местного самоуправления, что глобальным образом может повлиять на авторитет администрации г. Ставрополя;

- проблема доверия местным органам самоуправления. 30% населения г. Ставрополя затруднилась ответить на вопрос о доверии к местным органам самоуправления и 30% граждан не доверяют органам местной власти.

Подводя итоги можно сказать, что были выявлены основные проблемы в деятельности администрации г. Ставрополя.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ PR-СЛУЖБЫ АДМИНИСТРАЦИИ Г. СТАВРОПОЛЯ

3.1 Разработка предложений по совершенствованию деятельности PR-службы администрации г. Ставрополя

Проведенный анализ по выявлению проблем в деятельности PR-службы на примере администрации г. Ставрополя, а также по выявлению проблем взаимодействия с населением посредством PR в администрации г. Ставрополя показал, что в целом администрация г. Ставрополя осуществляет свою деятельность эффективно, но существует ряд проблем, которые необходимо разрешить:

- ошибки в составлении пресс-релизов. Необходимо добавить комментарии под пресс-релизы специалистов и должностных лиц, чтобы повысить доверие общества к публикуемой информации. Также написание более краткого и понятного заголовка, публикация четких и ясных картинок и изображений улучшат посещаемость официального сайта администрации г. Ставрополя;

- недостаточная открытость официального сайта администрации г. Ставрополя для пользователей. Администрация г. Ставрополя открыта для общества всего на 49% (59 место из 168 организаций в общем списке рейтинга по муниципальной открытости 2019 г.). Для того, чтобы сделать сайт более открытым, необходимо внести следующие предложения:

- создать дополнительные электронные сервисы, предназначенные для повышения качества оказания муниципальных услуг;

- создать мобильные сервисы (с возможностью скачивания), позволяющие получать муниципальные услуги и обмениваться контентом

сайта исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления через смартфоны;

- разместить на сайте ссылку на интерактивный городской портал, посвященный мониторингу проблем граждан;

- обеспечить возможность направления предложений граждан с возможностью голосования (оценки) при помощи специализированных сервисов;

- обеспечить доступ к утвержденным главным планам и материалам по их обоснованию;

- обеспечить возможность проведения электронных публичных слушаний при помощи специализированных сервисов.

- для эффективной работы официального сайта администрации г. Ставрополя необходимо создать отдельный раздел, посвященный «Госуслугам», ведь этот портал очень удобен в использовании, но многие люди не интересуются данным сайтом и предпочитают, например, записаться к врачу, отстояв очередь в поликлинике. На сайте администрации должно быть грамотно описано о «Госуслугах», показаны плюсы осуществления онлайн-операций. Также можно разработать различные приложения, например, приложение «Ставрополь», где можно было бы прочитать о последних новостях и событиях. Данные предложения составлены на основании приложения 1.

- доработка муниципальной программы «Развитие информационного общества, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе». В некоторых строках муниципальной программы отсутствуют по какой-либо причине показатели за несколько лет. Чтобы такого не происходило, нужно вовремя проводить необходимые подсчеты оборудования (проводить инвентаризацию);

- доверие к органам местного самоуправления. Необходимо повысить открытость и прозрачность деятельности администрации г. Ставрополя, чаще интересоваться мнением общества относительно каких-либо проблем, в кратчайшие сроки разрешать проблемы граждан, увеличить каналы обратной связи с органами власти, распространять правдивую информацию. Зачастую многие «информационные силы» специально стремятся подорвать авторитет властей, но PR-служба администрации должна эффективно с этим справляться.

В настоящий момент времени, в период пандемии коронавирусной инфекции, на PR-службу администрации г. Ставрополя возложена большая ответственность по осуществлению обратной связи с гражданами, а также по распространению мер защиты от инфекции, ее профилактики. Органы местного самоуправления должны поддерживать своих граждан в тяжелый период. Необходимо отметить, что администрация г. Ставрополя достаточно эффективно справилась с переходом на дистанционную работу. Поддержка населения и понимание является неотъемлемой частью по повышению доверия граждан.

Повлиять на доверие населения можно с помощью городских собраний, на которых представители местного самоуправления выслушивали бы просьбы граждан, а также рассказывали о своей деятельности. Местные органы самоуправления должны слышать своих граждан, а также должны выполнять свои обещания, чтобы общество не разочаровывалось в местных властях и доверяло им.

- устаревшая компьютерная техника. Это техническая проблема. В администрации г. Ставрополя за последние несколько лет не проводилось обновление компьютерной техники, а, следовательно, это влечет к снижению эффективности работы администрации в целом. Поэтому необходимо обновить компьютерную технику в тех отделах, где наблюдаются наиболее устаревшие модели компьютеров;

- также необходимо доработать поисковую систему сайта администрации г. Ставрополя, сделать поиск необходимой информации рабочим. Данная проблема решается только техническими методами. Необходимо отрегулировать поисковую систему по дате создания информации. Тогда посетитель будет получать сначала самую новую, достоверную информацию.

- проблема проведения опросов граждан. На сайте администрации г. Ставрополя есть опросы, которые касаются благоустройства города, но их очень мало. Также некоторые опросы, проводимые на сайте администрации, не интересны гражданам (например, выбор плитки около магазина ЦУМ). Для того, чтобы проводить большее количество опросов, необходимо разработать проект на базе администрации г. Ставрополя под названием «Активный ставрополец». На сайте данного проекта можно будет голосовать за различные проекты по благоустройству города в электронном формате, например, через телефонное приложение «Активный ставрополец» или на сайте администрации г. Ставрополя, перейдя по ссылке на данный сайт.

На голосование в проекте «Активный ставрополец» выносились бы только те вопросы, которые относятся к компетенции Правительства и органов исполнительной власти города Ставрополя. При этом, каждый из них действует в рамках полномочий, установленных различными нормативно-правовыми актами. Итоги голосований реализовывались бы в виде принятия законов или реализации проектов (например, по благоустройству города). Также голосования были бы максимально прозрачными, потому что каждый человек мог бы отследить в реальном времени количество голосов за тот или иной проект.

Проект «Активный ставрополец» имеет много преимуществ: широта охвата, скорость выявления мнения, возможность проводить таргетированные опросы, их низкая себестоимость, современная и удобная форма. Выявление мнений жителей Ставрополя с помощью проекта – это самый быстрый и

экономный способ услышать горожан, ведь если проводить обычные опросы на улицах с использованием анкет или принимать обращения граждан в установленном порядке, уйдет много времени, около 50 лет.

Для того, чтобы привлечь людей к голосованию, необходимо разработать бальную систему поощрений, то есть тому человеку, который проголосовал за проект, начисляются баллы, которые он может обменять на различные сувениры, походы в театр или музей, выставки, кино.

Люди от 18 до 25 лет практически не посещают сайт администрации г. Ставрополя. Нужно разработать различные программы и проекты, которые были бы интересны молодому поколению.

- доверие к органам местного самоуправления. Необходимо повысить открытость и прозрачность деятельности администрации г. Ставрополя, чаще интересоваться мнением общества относительно каких-либо проблем, в кратчайшие сроки разрешать проблемы граждан, увеличить каналы обратной связи с органами власти, распространять правдивую информацию. Зачастую многие «информационные силы» специально стремятся подорвать авторитет властей, но PR-служба администрации должна эффективно с этим справляться.

В настоящий момент времени, в период пандемии коронавирусной инфекции, на PR-службу администрации г. Ставрополя возложена большая ответственность по осуществлению обратной связи с гражданами, а также по распространению мер защиты от инфекции, ее профилактики. Органы местного самоуправления должны поддерживать своих граждан в тяжелый период. Необходимо отметить, что администрация г. Ставрополя достаточно эффективно справилась с переходом на дистанционную работу. Поддержка населения и понимание является неотъемлемой частью по повышению доверия граждан.

Повлиять на доверие населения можно с помощью городских собраний, на которых представители местного самоуправления выслушивали бы

просьбы граждан, а также рассказывали о своей деятельности. Местные органы самоуправления должны слышать своих граждан, а также должны выполнять свои обещания, чтобы общество не разочаровывалось в местных властях и доверяло им.

- во многих государственных и муниципальных подразделениях существует необходимость наличия молодых специалистов на местах. PR-отдел администрации г. Ставрополя не исключение, ведь здесь, в основном, преобладает персонал в возрасте от 28 лет с опытом работы. Для более эффективной деятельности пресс-службы необходимо принимать на работу граждан в возрасте от 21 года, ведь молодые специалисты могут с помощью креативного подхода помогать в организации деятельности PR-отдела администрации г. Ставрополя.

В PR-отдел администрации г. Ставрополя необходимо внести следующее:

- принимать граждан без опыта работы, дать возможность молодым специалистам проявить себя на стажировке в государственном органе, и по итогу стажировки принимать на работу или нет (то есть сразу не говорить студентам, что без опыта работы не принимаем);

- проводить более детальное обучение за короткие сроки (2-3 недели, но не 3 месяца), тем самым готовя хорошего специалиста для своего отдела;

- разработать систему стимулирования молодого персонала для того, чтобы молодые специалисты, набравшись опыта, не ушли работать в другое место.

В наши дни данная проблема наиболее актуальна, так как и в государственных органах власти и коммерческих организациях не хотят брать на работу людей без опыта, их нужно обучать и тратить свое время. Это неправильный подход, потому что администрация г. Ставрополя может из закончившего университет студента сделать хорошего специалиста, который

будет вкладывать силы в работу и улучшать деятельность PR-отдела, тем самым повышать взаимодействие администрации г. Ставрополя с населением.

Все вышеперечисленные проблемы можно классифицировать на организационные, функциональные, структурные и т. д. Классификация проблем PR-отдела г. Ставрополя представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Классификация проблем в деятельности PR-отдела г. Ставрополя

Классификация проблем	Проблемы
Функциональные	- ошибки в составлении пресс-релизов; - доработка муниципальной программы «Развитие информационного общества, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе».
Организационные	- недостаточная открытость официального сайта администрации г. Ставрополя для пользователей.
Коммуникативные	- доверие к органам местного самоуправления; - проблема проведения опросов граждан.
Технические	- устаревшая компьютерная техника; - необходимость доработки поисковой системы сайта администрации г. Ставрополя, нужно сделать поиск необходимой информации рабочим.
Структурные	- необходимость наличия молодых специалистов

Таким образом, в PR-отделе г. Ставрополя существуют структурные, технические, коммуникативные, организационные и функциональные проблемы, которые необходимо разрешить для улучшения деятельности администрации г. Ставрополя в целом и для повышения взаимосвязи с населением.

Реализация данных предложений может повлечь за собой определенные риски, представленные в таблице 5.

Таблица 5 – Риски от реализации предложений по повышению эффективности деятельности PR-отдела администрации г. Ставрополя

№	Предложение	Риски
1	Исправление ошибок в составлении пресс-релизов (добавление комментариев должностных лиц или известных деятелей)	Некорректный комментарий под пресс-релизом, что может негативно отразиться на восприятии обществом данной публикуемой информации на сайте администрации г. Ставрополя
2	Создание дополнительных электронных и мобильных сервисов для эффективного оказания муниципальных услуг, обеспечение возможности проведения электронных публичных слушаний при помощи специализированных сервисов	Сложность использования мобильных приложений (например, у пожилых людей нет моб. телефонов с Интернетом), или может произойти сбой в работе сети Интернет
3	Доработка муниципальной программы «Развитие информационного общества, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе»	Большие внеплановые затраты на проведение инвентаризации оборудования
4	Повышение доверия к местным органам: интерес мнения общества относительно каких-либо проблем, разрешение проблем граждан в кратчайшие сроки, увеличение каналов обратной связи с органами власти, распространение правдивой информации	Невозможность оперативного разрешения проблем населения органами местной власти из-за увеличения каналов обратной связи, некоторые «информационные силы» могут распространять ложную или искаженную информацию об органах власти
5	Замена старых компьютеров на новые	Увеличение финансовых затрат
6	Разработка портала «Активный ставрополец», который увеличит число людей, стремящихся поменять свой город к лучшему	Финансовые затраты. Благодаря данному проекту люди, отдавшие свой голос за тот или иной проект по благоустройству, получают баллы, которые можно обменять на скидки при покупке билетов в кино, музей и т.д. Существует финансовый риск, при котором продажа таких билетов будет невыгодной
7	Прием на работу в PR-отдел молодых специалистов	Неспособность молодых людей к выполнению своих обязанностей из-за отсутствия опыта работы, длительное обучение

Таким образом, в PR-отделе города Ставрополя выявлены проблемы, которые можно разрешить, реализовав предложения. Все эти предложения помогут сделать официальный сайт администрации г. Ставрополя более

открытым и доступным для людей. Предложения помогут пресс-службе более эффективно выполнять свои обязанности и повысят авторитет местных органов власти, будут способствовать улучшению взаимодействия администрации г. Ставрополя с населением.

3.2 Оценка эффективности предложений по совершенствованию деятельности PR-службы администрации г. Ставрополя

На основе анализа деятельности PR-службы г. Ставрополя выявлены некоторые проблемы в функционировании данного подразделения. Предложения по совершенствованию деятельности PR-службы администрации г. Ставрополя должны быть эффективными. Способы разрешения проблем в деятельности PR-службы г. Ставрополя, социальный и экономический эффект от реализации предложений представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Социально-экономический эффект от реализации предложений по усовершенствованию деятельности PR-отдела г. Ставрополя

№	Наименование проблемы	Способ разрешения проблемы (предложения по ее реализации)	Экономический эффект от реализации предложения	Социальный эффект от реализации предложения
1	Ошибки в написании и составлении пресс-релизов: длинные заголовки, отсутствие комментариев важных личностей и простых людей, размытые картинки и фотографии	Исправление данных ошибок благодаря привлечению молодых и грамотных специалистов в PR-отдел администрации г. Ставрополя, а также написание более лаконичных заголовков и добавление строки «Комментарии» под пресс-релизами	Малозатратность на реализацию корректировки сайта администрации г. Ставрополя (0 руб.)	Увеличение посещаемости сайта, привлечение интереса пользователей к комментированию вновь созданных пресс-релизов, общественное обсуждение происшествий

Продолжение таблицы 6

2	Доработка муниципальной программы «Развитие информационного общества, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе».	Устранение проблемы недостающих данных в отдельных графах программы путем проведения своевременной инвентаризации оборудования раз в год и осуществления определенной деятельности	Нет, так как муниципальное учреждение понесет расходы (более 6-10 тыс. руб.)	Руководители администрации знают о фактическом состоянии оборудования, что позволит вовремя устранить нерабочие модели и заменить новыми. Таким образом, улучшится эффективность деятельности PR-отдела администрации г. Ставрополя
3	Устаревшая компьютерная техника	Замена старых компьютеров на более новые модели	Нет, так как муниципальное учреждение понесет расходы (более 15-30 тыс. руб.)	Работники администрации более эффективно осуществляют свою деятельность благодаря новым компьютерам, а именно быстрее обрабатывают запросы граждан, отвечают на сообщения, обновляют сайт администрации
4	Недостаточная открытость официального сайта администрации г. Ставрополя для пользователей (открытость составляет 49%)	Необходимо: - создать дополнительные электронные сервисы, предназначенные для повышения качества оказания муниципальных услуг;	Данное предложение можно считать экономически выгодным, так как администрация г. Ставрополя не понесет затрат на его реализацию (0 руб.)	Работникам администрации будет удобнее реализовывать муниципальные услуги в электронном формате, а также граждане смогут не выходя из дома зайти на портал по оказанию муниципальных услуг и узнать про них подробней

Продолжение таблицы 6

		- создать мобильные сервисы (с возможностью скачивания), позволяющие получать муниципальные услуги и обмениваться контентом сайта исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления через смартфоны;	Не совсем выгодно, так как разработка простого приложения в среднем стоит от 2000 руб.	Любой человек сможет через мобильное приложение узнать о доступных муниципальных услугах и воспользоваться ими в удобное для него время. Это современный способ получения муниципальных услуг
		- разместить на сайте ссылку на интерактивный городской портал, посвященный мониторингу проблем граждан;	Данное предложение можно считать экономически выгодным, так как администрация г. Ставрополя не понесет затрат на его реализацию (0 руб.)	Можно создать интерактивную карту г. Ставрополя, где были бы освещены проблемы в разных районах города, а также число проголосовавших за разрешение этих проблем. Это очень удобно, ведь на карте сразу будет ясно, была ли проблема разрешена или нет
		- обеспечить возможность направления предложений граждан с возможностью голосования (оценки) при помощи специализированных сервисов;	Данное предложение можно считать экономически выгодным, так как администрация г. Ставрополя не понесет затрат на его реализацию (0 руб.)	На сайте администрации г. Ставрополя можно создать ссылку на портал, где бы люди могли в онлайн-режиме голосовать по поводу различных предложений
		- обеспечить доступ к утвержденным главным планам и материалам по их обоснованию;	Экономически выгодно (не несет затрат)	Увеличение доверия населения к органам местного самоуправления, так как все документы будут доступны к просмотру

Продолжение таблицы 6

		- обеспечить возможность проведения электронных публичных слушаний при помощи специализированных сервисов.	Экономически выгодно (затраты - 0 руб.)	На сайте администрации г. Ставрополя можно создать ссылку на портал, где бы люди могли в онлайн-режиме наблюдать за публичными слушаниями и вносить свои коррективы и пожелания
5	Проблема проведения опросов граждан (малое количество)	Необходимо разработать электронный сайт «Активный ставрополец», где бы люди могли голосовать за улучшение городской среды, обсуждать проекты благоустройства города, за опросы начислялись бы баллы, которые можно обменять на скидки при походе в кино или музей.	Экономически выгодно (затраты - 0 руб.)	Данное предложение имеет большой социальный эффект, так как повысит активность граждан в г. Ставрополе, опросы будут проводиться за короткий промежуток времени. Если бы люди голосовали с помощью анкет, то ушло бы более 50 лет на прием всех заявок граждан, осуществление обратной связи и реализацию решений. Это очень эффективное решение данной проблемы
6	Проблема улучшения сайта администрации г. Ставрополя	Необходимо включение портала «Госуслуги», устранение неполадок поисковой системы	Не несет особых затрат (0 руб.)	Благодаря тому, что на сайте администрации г. Ставрополя будет описано про «Госуслуги», почему нужен данный портал, то люди смогут постепенно перейти на электронную форму получения государственных или мун. услуг

Продолжение таблицы 6

7	Недостаток квалифицированных молодых специалистов в PR-отделе администрации г. Ставрополя.	Возможность принимать на работу специалистов в возрасте 21-22 года	Если в отделе есть свободные вакансии, то можно принимать молодых людей и не выделять доп. финансовых средств	Благодаря новым молодым специалистам PR-отдел будет более эффективно осуществлять свою деятельность, так как «молодежь» предлагает новые и свежие решения по поводу реализации различных проблем
9	Проблема доверия граждан	Органы местного самоуправления должны опубликовывать только правдивую информацию, чаще проводить опросы населения, выполнять свои обещания, поддерживать людей в трудное время (во время пандемии, например), в короткие сроки решать проблемы граждан	Данное предложение может потребовать выделения дополнительных денежных средств на реализацию тех или иных мер поддержки населению, для улучшения благоустройства города	Доверие населения г. Ставрополя сильно влияет на деятельность и эффективность органов местного самоуправления. Люди должны быть уверенны в деятельности администрации, в принятых решениях, тогда общество захочет принимать активное участие в муниципальном управлении

Таким образом, можно сделать вывод, что внедрение вышеперечисленных предложений значительным образом повысят эффективность деятельности PR-отдела администрации г. Ставрополя, а именно:

- исправление ошибок в пресс-релизах позволят увеличить эффективности деятельности PR-отдела на 20%;
- доработка муниципальной программы по развитию информационного общества увеличит эффективность деятельности пресс-службы на 25%;
- замена старых компьютеров на более новые модели повысит эффективность деятельности на 30%;
- предложения по увеличению открытости сайта администрации г. Ставрополя помогут повысить открытость на 20,9%;

- внедрение портала «Активный ставрополец» позволит увеличить количество проголосовавших на 50%;
- возможность принятия на работу специалистов в возрасте 21-22 года позволит улучшить деятельность PR-отдела на 10%;
- при использовании мер для повышения доверия граждан будет наблюдаться увеличение доверия на 30%.

В заключение необходимо отметить, что очень важное место занимает взаимосвязь между органами местного самоуправления и населением, так как зачастую органы власти не желают слышать о проблемах граждан и не реализуют программы по благоустройству города, по улучшению внешнего вида города и иных проблем. Органы местного самоуправления г. Ставрополя стараются вовремя реагировать на запросы своих жителей. PR-отдел администрации г. Ставрополя в настоящее время реализует свою деятельность достаточно эффективно, но если внести отдельные предложения, то можно будет наблюдать увеличение эффективности деятельности органов местного самоуправления г. Ставрополя в целом. Продуктивное взаимодействие с населением улучшит работу органов местного самоуправления г. Ставрополя.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, можно сделать вывод, что PR-деятельность в органах государственной и муниципальной власти является одной из функций управления по установлению взаимосвязи между обществом и госструктурами. Также благодаря связям с общественностью органы власти могут сформировать положительный имидж относительно своей деятельности.

PR-деятельность в органах власти делится на государственный PR – создание положительного имиджа государства в целом, и муниципальный PR – формирование положительного социально-экономического имиджа территориально-административной единицы.

Можно сказать, что администрация г. Ставрополя имеет свою структуру, куда входят территориальные органы администрации города Ставрополя, наделенные правом юридического лица, а также отраслевые (функциональные) органы администрации города Ставрополя, включающие различные комитеты и отделы. Одним из таких отделов является PR-служба администрации г. Ставрополя, который активно взаимодействует с населением и СМИ.

Исходя из проведенного анализа по выявлению проблем в деятельности PR-службы на примере администрации г. Ставрополя можно выделить следующие проблемы PR-отдела администрации г. Ставрополя:

- недостаточность проводимых опросов и онлайн-опросов на сайте администрации, что позволило бы более тщательно выяснять проблемы и мнения граждан;
- с каждым годом растут жалобы граждан по отдельным сферам жизнедеятельности;
- возрастные группы людей от 18 до 25 лет и от 45 до 60 лет по разным причинам не посещают сайт администрации г. Ставрополя. Посещение

общественности в данных возрастных категориях существенно бы увеличило поток информированности людей о событиях города;

- невозможность найти на сайте администрации г. Ставрополя нужной информации без особых затруднений, нерабочая поисковая система. Недоступность информации может вызвать у людей чувство недоверия к органам местного самоуправления, что глобальным образом может повлиять на авторитет администрации г. Ставрополя;

- наличие существенных ошибок в написании пресс-релизов, таких, как невозможность оставления комментариев под вновь вышедшим пресс-релизом, что является очень важным пунктом в осуществлении обратной связи с людьми по поводу данной освещенной проблемы. Следующие ошибки – написание достаточно сложного текста, непонятный для большинства аудитории и размещение «громких дел», привлекающих внимание общественности, но отталкивающие СМИ;

- большой объем информации на сайте администрации г. Ставрополя представлен обращениями граждан, их просьбами и в целом достаточно неинтересными событиями.

Данные проблемы существенном образом влияют на деятельность администрации г. Ставрополя в целом и подлежат разрешению.

Проведенный анализ показал, что в целом администрация г. Ставрополя осуществляет свою деятельность эффективно, но существует ряд проблем, которые необходимо разрешить, такие, как:

- корректировка пресс-релизов;
- доработка муниципальной программы «Развитие информационного общества, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе»;
- устаревшая компьютерная техника;
- недостаточная открытость официального сайта администрации г. Ставрополя для пользователей;

- проблема проведения опросов граждан;
- во многих государственных и муниципальных подразделениях существует необходимость наличия молодых специалистов на местах;
- доверие к органам местного самоуправления.

Таким образом, в PR-отделе города Ставрополя существуют некоторые проблемы, которые можно разрешить, используя данные предложения. Они помогут пресс-службе более эффективно выполнять свои обязанности и повысят авторитет местных органов самоуправления.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1 Конституция Российской Федерации // СПС «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://consultant.ru> (дата обращения: 07.05.2020)

2 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 24.04.2020) // СПС «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://consultant.ru> (дата обращения: 07.05.2020)

3 Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ // СПС «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://consultant.ru> (дата обращения: 08.05.2020)

4 Бануляк Н. А. Службы по связям с общественностью в органах власти / Н. А. Бануляк // Научная электронная библиотека КиберЛеника: сб. науч. ст. – 2016. – С. 134

5 Барышкова К.В. Посумкова А.А. История государственного управления и муниципального самоуправления России. – М.: Омега-Л – 2018. – С. 45-46

6 Базаров, Т.Ю. Психологические грани изменяющейся организации / Т.Ю. Базаров. - М.: Аспект Пресс –2017. – С. 48

7 Белокрылова Е. А. Формирование системы обратной связи в органах государственной власти / Е.А. Белокрылова // Коммуникология: международный научный журнал. 2019. Том 8. – С. 26

8 Березняков, Д. В. Средства массовой информации и PR-технологии: учеб.-метод. комплекс для дистанц. обучения и самостоят. работы студентов / Д. В. Березняков ; Рос. акад. гос. службы при Президенте Рос. Федерации, Сиб. акад. гос. службы. – Новосибирск, 2016. – 100 с.

9 Братановский, С. Н. Обеспечение доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления в Российской Федерации. Информационно-правовой аспект : Монография / Братановский С. Н. – Саратов : Электронно-библиотечная система IPRbooks, 2012. – 123 с.

10 Василенко, И. Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт / И. Василенко // Пробл. теории и практики упр. – 2017. – № 4. – С. 34-45

11 Глухова О.В. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс] : курс лекций / О.В. Глухова. – Электрон. текстовые данные. – Волгоград: Волгоградский институт бизнеса, Вузовское образование, 2013. – 72 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19177.html>

12 Государственная служба России: диалог с обществом./ Под ред. В.С. Комаровского. – М.: РАГС, 2018. – С. 34-38

13 Демин А.А. Государственная служба [Электронный ресурс] : учеб.пособие : / А. А. Демин. - М. :Книгодел, 2012. – 184 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228924>

14 Джефкинс Ф., Ядин Д. Паблик рилейшнз : учеб. пособие для вузов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – С. 9

15 Захарова Т.И. Государственная служба и кадровая политика [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Т. И. Захарова – М. : Евразийский открытый институт, 2011. – 312 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228924>

16 Козлов, С. В. К 592 Связи с общественностью в органах власти: учеб. пособие / С. В. Козлов ; РАНХиГС, Сиб. ин-т упр. – Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2017. – 198 с.

17 Комаровский В. С. Связи с общественностью в политике и государственном управлении. – М. : РАГС, 2018. С –. 274-275, 287-288

- 18 Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров. Гриф МО РФ / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. М. –: Юрайт, 2012. – 415 с.
- 19 Королько, В. Г. Основы публичных отношений : учеб. для вузов / В. Г. Королько. – Москва : Рефлбук, 2018. – 528 с.
- 20 Кочеткова, А. В. Теория и практика связей с общественностью: учеб. пособие / А. В. Кочеткова, В. Н. Филиппов, Я. Л. Скворцов, А. С. Тарасов – Санкт-Петербург : Питер, 2017. – 240 с.
- 21 Крыштановская О. В. Анатомия российской элиты. – М.: Захаров, 2017. С. – 24-93
- 22 Курбан А. Муниципальный PR: концепция и типовая матрица // PR-менеджер. – 2016. – № 7. – С. 156
- 23 Максютин, М. В. Местное самоуправление (управление) в зарубежных странах / М.В. Максютин ; Л.А. Ларина ; А.С. Прудников. – Москва :Юнити-Дана, 2015. – 271 с.
- 24 Марков А.А. Коммуникационные аспекты в связях с общественностью. – СПб, Золотая книга, 2018. – С. 78
- 25 Марков А.А. Связи с общественностью в защите имиджа от негативной информации СМИ. Монография. – СПб: РГГМУ, 2019. – С. 15
- 26 Марков А.А. Теория и практика связей с общественностью. Учебное пособие. – СПб: СПбГИЭУ, 2019. – С. 55-56
- 27 Местное самоуправление и муниципальное управление : [учебник] / А.П. Горбунов, И.А. Алексеев, А.С. Прудников и др. ; под ред А.С. Прудникова, М.С. Трофимова. – 2 изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 543 с.
- 28 Митрофанова, И.В. Регион: экономика, политика, управление : учебник / И.В. Митрофанова, Н.П. Иванов, И.А. Митрофанова. – Москва : Директ-Медиа, 2014. – 600 с.

29 Мухачев, И. В. Местное самоуправление и муниципальное управление: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Государственное и муниципальное управление» и «Юриспруденция» / Мухачев И. В. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 399 с.

30 Наумов, С. Ю. Основы организации муниципального управления : Учебное пособие / Наумов С. Ю. – Москва : Форум, 2010. – 177 с.

31 Омельченко Н.А. История государственного управления в России. – М.: ТК Велби, 2017. – С. 98

32 Орешин, В. П. Система государственного и муниципального управления: учеб.пособие / В.П. Орешин, 2012. - 320 с.

33 Основы государственного и муниципального управления : учеб.пособие: Направление подготовки 081100.62(38.03.04) – Государственное и муниципальное управление. Профили подготовки «Государственная и муниципальная служба», «Региональное управление». Бакалавриат / сост. В. Н. Парахина, Л. Н. Парахина, Н. П. Харченко ; Сев.-Кав. федер. ун-т. – Ставрополь : СКФУ, 2015. – 110 с.

34 Основы органов государственной власти России / Б.Н. Габричидзе. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 479 с.

35 Официальный сайт администрации г. Ставрополя. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://xn--80ae1alaffj1i.xn--p1ai/about/> (дата обращения: 10.05.2020)

36 Инфометр. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://system.infometer.org/ru/recommendations/55973/>(дата обращения: 11.05.2020)

37 Парахина, В. Н. Муниципальное управление : [учебное пособие по специальности «Государственное и муниципальное управление»] / В.Н. Парахина, Е.В. Галеев, Л.Н. Ганшина. 2-е – изд., стер. – Москва : КНОРУС, 2010. - 488 с.

38 Потапов, М. Г. Органы государственной власти субъектов РФ / М.Г. Потапов ; И.В. Балакина. – Новосибирск : НГТУ, 2015. - 116 с.

39 Почекаев Р.Ю. История связей с общественностью: Развитие методов и стратегии; Эволюция деятельности специалистов; Становление и развитие институтов и др. – СПб.: Питер, 2017. – С. 90

40 Прайс Дж., Прайс Л. Текст для Web. Доступность и привлекательность. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2017. – С. 67-68

41 Пищулин Н.П. Пищулин С.Н. Бетуганов А.А. Проблемы становления местного самоуправления // Социальное управление: теория и практика. Том 1.- М.: Академкнига. – 2016. – С. 90

42 Рыбак, Я. О. Кадровая политика / Я.О. Рыбак. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 104 с. Книга находится в базовой версии ЭБС

43 Связь с общественностью – «паблик рилейшнз» – государственной власти и управления / под общ. ред. проф. В. С. Комаровского. – Алматы: Гылым, 2016. – С. 12

44 Связи с общественностью в политике и государственном управлении / Под общей редакцией д-ра филос. наук, профессора В.С. Комаровского. – М.: Издательство РАГС, 2016. – С. 15

45 Симонишвили, Л. Р. Модели организации государственной власти : Учебное пособие / Симонишвили Л. Р. – Москва : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. - 304 с.

46 Скрипкин, Г. Ф. Взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления / Г.Ф. Скрипкин. – Москва : Юнити-Дана, 2015. - 128 с.

47 Тебекин, А. В. Управление персоналом : учебник / А. В. Тебекин. – М. : КНОРУС, 2009. – 624 с.

48 Черепанов, В.В. Основы государственной службы и кадровой политики : учебник / В.В. Черепанов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 679 с.

49 Childs H.L. Molding Public Opinion on Select Manpower // The Annals of the American Academy of Political and Social Science. New York, 2018. – P.269-271.

50 Moore S. An invitation to public relations. London; New York: Cassell, 2019. – 132 p.

Приложение А

Таблица – Сравнительная характеристика PR-деятельности органов местного самоуправления ряда городов Юга России

Наименование	Администрация г. Ставрополя	Администрация г. Краснодара	Администрация г. Ростова-на-Дону	Администрация г. Волгограда	Администрация г. Астрахани	Администрация г. Сочи
Наличие интернет-приемной или портала, где можно задать вопросы	На главной странице Администрации г. Ставрополя можно обнаружить портал («Есть проблема – есть решение! Обращайся напрямую!»), где люди могут задать свои вопросы через сеть	На сайте администрации можно увидеть окошко, где можно связаться с администрацией, то есть найти интернет-приемную и задать вопросы через сеть Интернет	Есть интернет-приемная, где гражданин может отправить свою жалобу, также можно записаться на личный прием, либо отправить с помощью письма свою просьбу	Обращения (предложения, заявления, жалобы) в администрацию Волгограда на имя должностных лиц рекомендуем направлять через интернет-приемную на официальном сайте	На сайте есть интернет-приемная, где можно составить онлайн-обращение, найти нужные телефоны.	Есть интернет-приемная, где гражданин может отправить свою жалобу, также можно записаться на личный прием, либо отправить с помощью письма свою просьбу
Онлайн-опросы	На сайте можно увидеть онлайн-опросы, которые касаются благоустройства города за 2019 год, опрос недели (опрос о создании в центре города пешеходной зоны), опрос о конечной точки туристического маршрута и т.д.	На сайте нет онлайн-опросов	На сайте нет онлайн-опросов	Достаточно много онлайн-опросов, например, Красивый Волгоград, Интернет-опрос по проекту «Городской барометр», Благоустройство скверов Волгограда, Опрос общественного мнения о предоставлении муниципальных услуг	На сайте периодически проводятся социальные опросы	Проводятся опросы по строительству, благоустройству.

Продолжение таблицы

Голосования. (Например, выбор фильма для просмотра)	До 2017 года на сайте Администрации г. Ставрополя можно было выбрать путем голосования фильм для просмотра. Голосование за лучшие проекты по улучшению жизни города.	На сайте нет голосований	На сайте можно проголосовать за различные проекты по благоустройству города	Городской конкурс «Лучший парк Волгограда»	На сайте есть голосование по поводу благоустройства города	Проводятся голосования по разным рубрикам
Оценка деятельности органов местного самоуправления	Можно оценить деятельность руководителей органов местного самоуправления и руководителей организаций жизнеобеспечения	На сайте невозможно оценить деятельность органов местного самоуправления	На сайте невозможно оценить деятельность органов местного самоуправления	На сайте можно оценить эффективность деятельности руководителей	Можно провести оценку населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления	На сайте невозможно оценить деятельность органов местного самоуправления
Информация об аукционах и конкурсах	Администрация на сайте вывешивает информацию об аукционах и конкурсах	Администрация на сайте вывешивает информацию об аукционах и конкурсах	Администрация на сайте вывешивает информацию об аукционах и конкурсах	Администрация на сайте вывешивает информацию об аукционах и конкурсах	Администрация на сайте вывешивает информацию об аукционах и конкурсах	Администрация на сайте вывешивает информацию об аукционах и конкурсах
Информация о создании письменного обращения	В отделе «Важные ссылки» можно найти информацию о том, как составить обращение, порядок записи на прием устно или письменно	В интернет-приемной есть информация о том, как составить письмо или обращение	В интернет-приемной есть информация о том, как составить письмо или обращение	В интернет-приемной есть информация о том, как составить письмо или обращение	В интернет-приемной есть информация о том, как составить письмо или обращение	В интернет-приемной есть информация о том, как составить письмо или обращение

Продолжение таблицы

Печатные издания	«Вечерний Ставрополь», «Ставропольские ведомости», «Ставропольская правда», «Ставропольский репортер» и т.д.	«Вестник органов местного самоуправления муниципального образования город Краснодар», «Аргументы и факты – Юг», «Деловая газета – Юг», «Новая Кубань» и т.д.	«Ростов официальный»	«Городские вести»	Нет информации по поводу печатных изданий	Нет информации по поводу печатных изданий
Информация о количестве обращений граждан	На сайте администрации есть информация по годам	На сайте администрации есть информация по годам	Нет информации о количестве обращений граждан	Нет информации о количестве обращений граждан	На сайте администрации есть статистика обращений граждан по годам	Имеются итоги по обращениям граждан
Конкурсы на вакантные должности	Проводятся	Проводятся	Проводятся	Проводятся	Проводятся	Проводятся
Наличие портала Госуслуги	Не имеется	На сайте подробно описано о портале Госуслуги, зачем он нужен и какие функции выполняет	На сайте администрации есть информация о портале «Госуслуги»	Не имеется	Не имеется	Не имеется
Наличие мобильных приложений	На сайте есть ссылки, по которым можно перейти в мобильные приложения и прочитать последние новости	Мобильное приложение «Краснодар», «Городские парковки».	На сайте есть ссылки, по которым можно перейти в мобильные приложения и прочитать последние новости	На сайте приложение, где можно открыть карту города и посмотреть ближайшие автобусы, транспортные маршруты	Нет информации про приложения	На сайте есть информация, через какие мобильные приложения можно отследить за новостями администрации

Продолжение таблицы

Создание личного кабинета	Возможно	Возможно	Возможно	Возможно	Возможно	Возможно
Информация про общественные объединения	Нет	Нет	Нет	Есть подробная информация про общественные организации, ТОСы, казачьи общества, национальные и религиозные организации.	Есть информация про общественные советы, религиозные организации, народные дружины.	Есть информация про общественные объединения