

УДК 32.019

К. Ю. Менчикова, А. Ф. Федяева

СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ КАК ЭФФЕКТИВНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ И НАСЕЛЕНИЯ

В статье рассматриваются вопросы организации социального взаимодействия органов местного самоуправления и населения посредством использования связей с общественностью. Исследуемая проблема обусловлена, с одной стороны, необходимостью получения поддержки со стороны населения, с другой, низкой социальной активностью и нежеланием принимать участие в деятельности органов местного самоуправления. Авторы доказывают, что основная причина неактивности населения заключается в их недоверии к деятельности органов власти, в том числе и органов местного самоуправления. В этой ситуации авторы определяют возможности использования связей с общественностью органами местного самоуправления как технологии реализации механизма обратной связи с населением, что в свою очередь обеспечит повышение активности участия граждан в процессе местного самоуправления и повышение доверия граждан к органам власти.

Ключевые слова: связи с общественностью, органы местного самоуправления, социальное взаимодействие, информационная открытость.

Вопрос социального взаимодействия населения с органами местного самоуправления (МСУ) рассматривается многими авторами в своих научно-исследовательских работах [1; 2]. Но, несмотря на это, до сих пор задача активного включения населения муниципальных образований в процесс взаимодействия с органами МСУ остается актуальной. Сегодня на федеральном и региональном уровнях принято достаточно много решений, направленных на достижение информационной открытости органов власти. У руководства страны и региона есть понимание того, что основой взаимодействия населения с органами власти является именно

«прозрачность» их деятельности и открытость для диалога с гражданами. В свою очередь проблема информационной открытости органов власти более остро стоит на местном уровне: органы МСУ максимально приближены к населению, они более доступны гражданам, их деятельность напрямую связана с решением возникающих проблем в месте проживания граждан. При этом необходимо отдельно отметить тот факт, что удовлетворенность либо неудовлетворенность населения деятельностью органов МСУ автоматически переносится гражданами на деятельность региональных и федеральных органов власти. Поэтому задача организации эффективного взаимодействия органов МСУ с населением носит стратегический характер для института государственного управления в целом.

На наш взгляд, основной причиной неактивности граждан в процессе социального взаимодействия с органами власти является недоверие к их деятельности в целом, недоверие к уровню заинтересованности решения проблем в пользу населения. Для того чтобы подтвердить выдвигаемое предположение, проведен опрос жителей муниципальных образований Кировской области. Опрос проводился в открытой форме в сети интернет. В популярных среди жителей муниципальных образований Кировской области пабликах в соцсети «ВКонтакте» гражданам предлагалось принять участие в интерактивном опросе и ответить на вопрос «Доверяете ли Вы органам местного самоуправления?» На предложенный вопрос ответили 1308 человек. Ответы распределились следующим образом (рис.1).

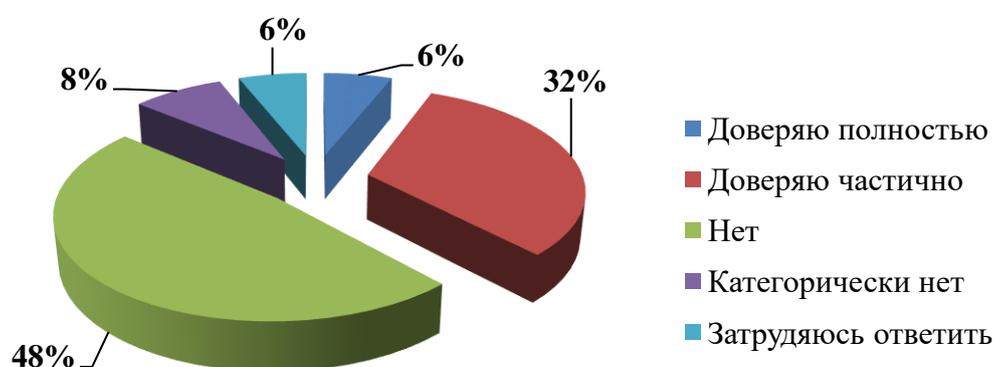


Рис. 1. Доверяете ли Вы органам местного самоуправления?

Полученные результаты незначительно отличаются от общероссийских: открытые результаты социологических исследований по вопросам отношения населения к органам власти также показывают высокий уровень недоверия граждан к органам местного самоуправления. Таким образом, выдвигаемая проблема повышения активности социального взаимодействия населения с органами МСУ является актуальной и требует решения, в первую очередь, посредством повышения доверия граждан к указанным органам.

Сегодня повышение социального взаимодействия органов власти и населения в большей степени происходит за счет активизации применения современных информационно-коммуникационных технологий в работе органов МСУ. При этом решаются в основном две задачи:

- 1) основная – повышение эффективности деятельности органов власти;
- 2) дополнительная – повышение информационной открытости органов власти.

Частично указанные задачи решались посредством реализации широко-масштабной федеральной целевой программой «Электронная Россия». Так основные цели программы в рамках изучаемой темы заключаются в «повышении качества взаимоотношений государства и общества путем расширения возможности доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти, повышения оперативности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения единых стандартов обслуживания населения» [3].

Таким образом, внедрение современных информационных и телекоммуникационных технологий в деятельность органов МСУ в том числе в значительной степени ускоряют процесс обмена информацией за счет создания единых баз данных, что в свою очередь сокращает время поиска и предоставления нужной информации. Однако необходимо отметить, что в большей степени эти действия нацелены на снижение уровня «бюрократизации» органов власти. При этом задача повышения социального взаимодействия органов власти и населения должна решаться через создание двусторонней коммуникации, и в этой ситуации

именно связи с общественностью представляются наиболее эффективной технологией, способствующей решению поставленной задачи.

Для выявления особенностей связей с общественностью в органах МСУ необходимо провести анализ определений и выявить универсальные компоненты связей с общественностью. Так связи с общественностью рассматриваются как:

- целенаправленно организуемые коммуникации;
- управленческая деятельность, направленная на управление коммуникациями;
- коммуникативный инструмент;
- система информационно-аналитических и процедурно-технологических действий.

Безусловно, все представленные определения имеют место быть, однако, говоря именно о связях с общественностью в органах МСУ, на наш взгляд, их необходимо рассматривать как технологию реализации механизма обратной связи. Исходя из предложенного определения связей с общественностью в органах МСУ, становится, однозначно, понятна их целевая направленность.

Связи с общественностью в органах местного самоуправления должны быть нацелены исключительно на создание и поддержание обратной связи с населением, поскольку на местном уровне именно наличие обратной связи обеспечивает активное участие граждан в процессе местного самоуправления. При этом наличие реально работающих механизмов обратной связи в значительной степени способствует повышению доверия граждан к органам власти в целом и органам МСУ в частности.

Таким образом, обратная связь рассматривается нами как необходимое и обязательное условие для активного социального взаимодействия местной общности с местными органами самоуправления. В свою очередь основой обратной связи выступает информированность граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, финансовой деятельности, кадровых решений, экологии, транспортного хозяйства и т.п.

Сегодня в структуре муниципальных администраций функционируют пресс-службы либо работают отдельные специалисты, отвечающие за ведение работы по информированию населения. Вопрос о качестве работы этих служб рассматривается нами через выделяемые руководством местных администраций критерии эффективности их деятельности. К таковым в большей степени относятся количественные критерии, связанные с числом подготовленных пресс-релизов и иных информационных материалов, а также числом проведенных мероприятий для прессы и иных специальных мероприятий. Однако эффективность деятельности по связям с общественностью отражается по большей части в качественных показателях, например, в изменении поведения и отношения в заданном направлении. В нашем случае эффективность будут отражаться в показателях активности участия граждан в конструктивном диалоге с органами местного самоуправления, направленном на совместное решение проблем, возникающих в различных сферах жизнедеятельности на определенной территории.

Подводя итог вышесказанному, выделим ряд основных аспектов, которые подтверждают мнение о том, что связи с общественностью – это наиболее эффективная технология взаимодействия органов местного самоуправления и населения в современных условиях.

1. Связи с общественностью предоставляют возможность обоснованного выбора каналов коммуникации, отвечающим требованиям передачи информации о деятельности органа МСУ в необходимом смысловом содержании и форме и требованиям максимального охвата целевой аудитории.

2. Связи с общественностью используют технологии, позволяющие поддерживать определенный (позитивный) уровень доверия граждан к органам местного самоуправления.

3. Связи с общественностью, организованные на постоянной основе, позволяют отслеживать динамику общественного мнения по значимым вопросам и корректировать деятельность органов МСУ с ее учетом, что в свою очередь повышает комплексную эффективность деятельности указанных органов.

4. Связи с общественностью имеют возможность расширения информационно-коммуникативного ресурса за счет использования интерактивных систем коммуникации.

5. Связи с общественностью имеют обширный набор методов, технологий и инструментов, направленных на решение определенных задач при организации взаимодействия органов МСУ и населения.

6. Связи с общественностью позволяют вовлекать граждан в конструктивный диалог с органами местного самоуправления.

7. Связи с общественностью обеспечивают обратную связь населения с органами местного самоуправления, что позволяет обеспечить эффект непосредственного участия граждан в решении социально значимых проблем актуальных на территории муниципального образования.

8. Связи с общественностью позволяют снизить уровень социальной напряженности на территории муниципального образования.

Представленный перечень доводов в пользу эффективности использования связей с общественностью как основной технологии организации взаимодействия органов местного самоуправления и населения в современных условиях не является закрытым, но при этом содержит основные положения.

Говорить сегодня о том, что связи с общественностью в органах МСУ не развиты, не корректно, поскольку в администрациях муниципальных образований созданы необходимые условия и обеспечены организационные, нормативные, человеческие и технологические ресурсы для их функционирования. Но при этом выдвигаемая основная цель остается не достигнутой: граждане неактивны в процессе взаимодействия с органами власти, уровень доверия к ним низкий – это говорит о неэффективности информационно-коммуникативной работы и о необходимости поиска новых подходов и технологий. Также необходимо отметить, что нередко применяемые технологии направлены на манипулирование мнением населения. При этом общественность сегодня стала чувствительна к

оказываемому на нее воздействию, что в свою очередь повышает уровень недоверия к органам МСУ со стороны населения. В целом же Д.В. Батуева и С.Н. Плотникова указывают на «наличие противоречия между потенциалом служб по связям с общественностью и их деятельностью в органах местного самоуправления» [4, С. 34]. Таким образом, представляется необходимым пересмотреть подходы к пониманию сущности связей с общественностью в органах муниципальной власти и разработать отвечающие современным условиям технологии по организации социального взаимодействия населения с органами МСУ на основе связей с общественностью. Представленная работа является основой для дальнейшего исследования эффективных технологий и механизмов организации социального взаимодействия органов МСУ и населения, которое имеет стратегическое прикладное значение.

Список литературы

1. Барбаков Г. О., Курашенко И. А., Устинова О. В. Взаимодействие муниципальной власти с населением: формы и критерии оценки // *Фундаментальные исследования*. 2015. № 12-4. С. 746–750. URL: <https://www.fundamental-research.ru/ru/article/view?id=39616> (дата обращения: 30.01.2017).
2. Дюк А. В. Инструменты социального взаимодействия органов местного самоуправления с населением // *Журнал социологии и социальной антропологии*. 2008. Т. XI. № 1. С. 183–190.
3. ФЦП «Электронная Россия». URL: <http://minsvyaz.ru/ru/activity/programs/6/> (дата обращения: 15.01.2017).
4. Батуева Д. В., Плотников С. Н. Проблема повышения эффективности коммуникаций между органами местного самоуправления и населением // *Актуальные проблемы социально-экономических исследований: сб. материалов 11-й Междунар. науч.-практ. конф., (г. Махачкала, 24 января, 2016 г.)*. Махачкала: Изд-во «Апробация», 2016. С. 32–34.

МЕНЧИКОВА Ксения Юрьевна – старший преподаватель кафедры журналистики и интегрированных коммуникаций, Вятский государственный университет. 610000, г. Киров, ул. Московская, 36.

E-mail: k.menchikova@mail.ru

ФЕДЯЕВА Анна Филипповна – кандидат психологических наук, доцент кафедры журналистики и интегрированных коммуникаций, Вятский государственный университет. 610000, г. Киров, ул. Московская, 36.

E-mail: esenia_web@mail.ru