

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальных коммуникаций

**ГАЛИЕВА ОКСАНА ОЛЕГОВНА**

**Связи с общественностью в деятельности органов местного  
самоуправления**

**АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

направления 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»  
юридического факультета

Саратов 2019

Работа выполнена на кафедре социальных коммуникаций Саратовского национального исследовательского государственного университета имени Н.Г. Чернышевского.

Научный руководитель - д-р. соц.наук, профессор О.Ю.Голуб

Выпускающая организация - юридический факультет ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы:** Существует тенденция роста появления отделов по связям с общественностью в организациях малого и среднего бизнеса, государственных структурах. На данный момент тема связей с общественностью в органах местного самоуправления изучена недостаточно. Это связано с тем, что, в основном, внимание уделяется связям с общественностью в государственных органах власти. Так как органы местной власти отличаются от государственных, то связи с общественностью в них тоже нуждаются в изучении.

В настоящее время службы по связям с общественностью наделены большим количеством полномочий, PR-отделы в органах местного самоуправления - это эффективный инструмент взаимовыгодного долгосрочного сотрудничества общественности и местной власти. Среди наиболее важных задач, стоящих перед органами местного самоуправления, - задача завоевания доверия населения, повышение своего авторитета и социального статуса, так как доверие граждан - это особый источник силы муниципальной власти и, одновременно, показатель ее эффективности. Власть, которая не пользуется поддержкой населения, которой не доверяют люди, не жизнеспособна. Деятельность служб по связям с общественностью направлена на несколько ключевых для органа местного самоуправления целевых групп. Труд сотрудников PR-отдела способствует укреплению партнерских отношений местного органа власти со средствами массовой информации, профсоюзными, религиозными и молодежными организациями.

В ходе написания бакалаврской работы был проведен анализ условий, обеспечивающих эффективность деятельности местных органов власти, а также изучалась роль служб по связям с общественностью в системе местного самоуправления на примере отдела информации, общественных отношений и работе с молодежью администрации Балашовского муниципального района Саратовской области. В результате был выявлен ряд слабых и сильных сторон деятельности работы PR-отдела администрации

Балашовского муниципального района и обозначены пути минимизации рисков по решению проблем.

**Объектом исследования** данной работы является PR-деятельность в органах местного самоуправления.

**Предмет исследования** - основные направления PR-деятельности отдела информации и общественных отношений и работе с молодежью администрации Балашовского муниципального района.

**Цель работы** - проанализировать деятельность служб по связям с общественностью в местных органах власти и рассмотреть основные направления деятельности отдела информации и общественных отношений и работе с молодежью администрации Балашовского муниципального района.

Для достижения поставленной цели определены следующие **задачи**:

1. Выявить роль PR-деятельности как условия эффективной работы местных органов власти;
2. Проанализировать функции, цели, задачи и принципы связей с общественностью в системе местного самоуправления;
3. Исследовать взаимодействие PR с целевой аудиторией;
4. Рассмотреть организационные структуры и принципы деятельности PR-отдела в местных органах власти;
5. Определить и проанализировать основные направления деятельности отдела информации и общественных отношений и работе с молодежью администрации Балашовского муниципального района;
6. Обозначить сильные и слабые стороны деятельности отдела информации и общественных отношений и работе с молодежью администрации Балашовского муниципального района и минимизировать риски от проблем.

**Практическая значимость** данной работы заключается в применимости рекомендаций по устранению слабых сторон в деятельности отдела информации, общественных отношений и работе с молодежью администрации Балашовского муниципального района.

**Структура работы:** Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений. Во введении обосновывается актуальность, выбранной темы, практическая значимость темы, а также цели и задачи, которые необходимо решить в ходе работы.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Первая глава посвящена теоретическим основам исследования связей с общественностью в деятельности органов местного самоуправления. В работе исследуется место и роль связей с общественностью в системе местного самоуправления, рассматриваются методы взаимодействия муниципалитета с целевыми аудиториями.

В первую очередь, связи с общественностью в органах местного самоуправления призваны устанавливать и поддерживать развитие контактов с гражданами, социальными группами и организациями. Также в практике работы местного самоуправления службы по связям с общественностью, как правило, основное внимание уделяют регулярной информационной деятельности, то есть оперативному информированию общественности о текущей деятельности и принимаемых решениях местных органов власти, о планах и перспективах их реализации. Деятельность служб по связям с общественностью направлена на продвижение территориального бренда или события и формирование имиджа главы муниципального образования и местного самоуправления через организацию и проведение различных городских и районных мероприятий.

Принято выделять три ведущие для местной власти цели PR. В их числе:

1. Систематическое информирование населения о политике, проводимой органами муниципального управления.
2. Представление общественности возможности выразить свое мнение (до принятия окончательных решений) относительно новых важных проектов.
3. Информирование граждан относительно сложившейся практики управления на местном уровне, их просвещение о правах и обязанностях.

Наиболее важной функцией служб по связям с общественностью является информационная. Через такие инструменты СМИ, как печать, радио и телевидение, органы местного управления распространяют материалы об основных направлениях деятельности и развития, современном социально-

экономическом состоянии, текущих актуальных проблемах территории, о взаимоотношениях с социальной, коммунальной, а также бытовой сферами.

Существует актуальная необходимость разностороннего и равного общения с целевыми аудиториями, представителями которой выступают СМИ, общественные и молодежные объединения, политические партии, профессиональные союзы, работа с населением. Эффективный PR в органах местного самоуправления во многом зависит от умения сотрудников PR-служб использовать средства массовой информации и взаимодействовать с целевыми аудиториями. Наиболее перспективными в этом направлении являются: распространение собственной информации, в том числе через систему Интернет, проведение мероприятий для молодежных и профсоюзных организаций, приглашение СМИ на специальные мероприятия.

Во второй главе был проведен мониторинг сильных и слабых сторон деятельности отдела информации, общественных отношений и работе с молодежью администрации Балашовского района и пути минимизации рисков.

Основными задачами отдела являются:

- выявление и отслеживание проблемных ситуаций в сфере общественных и межнациональных отношений и поиск методов их решения;
- обеспечение взаимодействия администрации Балашовского муниципального района с политическими партиями, общественными и религиозными объединениями;
- взаимодействие со средствами массовой информации, в том числе по объективному освещению межнациональных отношений;
- освещение в средствах массовой информации мероприятий, связанных с важнейшими событиями в сфере общественных отношений;
- информационное освещение деятельности органов местного самоуправления; изучение общественно-политической ситуации в Балашовском муниципальном районе;

- организация информационно-разъяснительной работы с населением Балашовского муниципального района;

В параграфе 2.1 прописаны должностные инструкции начальника, консультанта, специалиста по связям с общественностью и молодежной политике отдела информации и общественных отношений и работе с молодежью администрации Балашовского муниципального района.

Сотрудники отдела взаимодействуют с населением с помощью сервисов Медиалогии, на территории Балашовского района проводятся культурно-массовые и досуговые мероприятия, благотворительные акции и конкурсы для гостей и жителей города, молодежные форумы, выездные семинары для активистов района. Необходимо добавить, что большая часть мероприятий проходит в районе под эгидой администрации Балашовского муниципального района. А отдел информации, общественных отношений и работе с молодежью ответственны за выполнение плана мероприятий. Тем не менее существует в работе отдела ряд проблем, которые были обозначены в параграфе 2.2 выпускной квалификационной работы.

По результатам анализа социальных сетей и официального сайта администрации Балашовского района в работе отдела информации, общественных отношений и работе с молодежью существует следующая проблема:

Необходимо наладить обратную связь с населением в социальных сетях. Аудитория социальных сетей администрации, таких как Вконтакте, Instagram и Одноклассники растет. Следовательно, за всеми каналами обратной связи (комментарии, личные сообщения) нужно внимательно следить, чтобы не пропустить новые обращения.

Пути решения проблемы:

1. Житель города – это не только целевая аудитория, но и независимая сторона с индивидуальным мнением по вопросам благоустройства района.



2. Активист молодежного объединения может поделиться впечатлениями со своими подписчиками о мероприятии, проекте, акции в любой социальной сети.
3. Сотрудничать с администраторами и модераторами городских сообществ и групп.
4. Далее необходимо создать личный аккаунт главы Балашовского муниципального района в социальных сетях.
5. Следующий шаг – это создание персонального YouTube канала.

В ходе данной выпускной квалификационной работы в деятельности отдела был выявлен ряд проблем и рассмотрены пути минимизации рисков:

1. Во-первых, необходимо укрепить лояльность населения к решениям, проектам и планам местной власти. Для достижения данной цели необходимо использовать все ресурсы глобальной сети Интернет, привлекать общественность к решениям проблем, позволить вносить предложения по таким вопросам, как благоустройство района, образование, ЖКХ и др. Свободой слова наделен каждый житель города, он может разместить информацию на странице социальной сети о праздничном, культурно-массовом мероприятии или событии, которое проходило на территории БМР, обозначить свою точку зрения по данному вопросу (практика показывает, что такие публикации носят чаще всего положительный характер).
2. Также очень важно информировать население о работе PR – отдела администрации БМР. Публикации на странице социальной сети администрации Балашовского района должны содержать правдивую информацию о жизни города и муниципальных образований. Не стоит забывать и о контенте, он может частично носить развлекательный характер (конкурсы, опросы, статьи).
3. «Должностное лицо – население». Общественность в крайней степени мало осведомлена о личности должностных лиц администрации Балашовского муниципального района. Для устранения данного вопроса каждому чиновнику необходимо зарегистрироваться в социальной сети и в

официальной и иногда в свободной форме предоставлять сведения о перспективах развития района, планах и решениях.

Несмотря на некоторые слабые стороны в работе отдела информации, общественных отношений и работе с молодежью наблюдается положительная динамика установления партнерских, долгосрочных отношений со средствами массовой информации, печатными изданиями, молодежными организациями и объединениями. Для целевых групп проводятся круглые столы, форумы, конференции и встречи.

В период преддипломной практики с 13.03.19 – 07.05.19 были составлены рекомендации по улучшению активности подписчиков социальных сетей администрации (ВКонтакте, Instagram и Одноклассники) Балашовского муниципального района. Жители, гости и активисты молодежных организаций на протяжении двух месяцев делились своими впечатлениями в социальных сетях о проводимых на территории района культурно-досуговых и спортивных мероприятиях. Также были использованы ресурсы городских групп, публикации целевых аудиторий были размещены в новостной ленте сообществ.

Заместитель главы Балашовского муниципального района по социальным вопросам зарегистрировался в социальной сети «Instagram.com» и еженедельно в официальном формате рассказывал о наиболее важных и интересных событиях города и района.

В будущем необходимо проработать социальные сети администрации Балашовского муниципального района (Instagram, ВКонтакте, Одноклассники), следует отметить важность использования опций и функциональных возможностей данных социальных сетей (истории, опросы, возможно внести небольшую часть развлекательного контента). Также в ближайшее время будет создан персональный сайт главы Балашовского муниципального района. Принято решение создать YouTube канал «Администрации Балашовского муниципального района», видеоматериалы будут носить политический и информационный характер.

Также в работе была выявлена роль PR-деятельности как условия эффективной работы местных органов власти, проанализировано функционирование связей с общественностью их принципы деятельности и основные понятия в местных органах власти, взаимодействие PR с целевой аудиторией и рассмотрены организационные структуры и принципы деятельности PR в местных органах власти.