

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

На правах рукописи

ХАЧАТУРЯН РАЧИК РУДОЛЬФОВИЧ

**ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ PR-СЛУЖБ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНОВ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ВЛАСТИ**

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 - профессор, д.соц.н. Голуб О.Ю.

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

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность данной работы обусловлена тем, что в настоящее время уровень взаимодействия общества с властью недостаточно высок. В сложившихся условиях важно реализовывать эффективные мероприятия информационно-коммуникативного характера, отвечающие интересам власти и общества, сформировать благоприятное общественное мнение.

В настоящее время уровень взаимодействия общества с властью недостаточно высок. В первую очередь, это связано с недоверием граждан к работе госорганов. Кроме того, существует некоторая обособленность и закрытость госучреждений от внешней среды, что препятствует взаимодействию, формированию прозрачности, гласности, доступности и открытости. В сложившихся условиях важно формировать благоприятное общественное мнение, координировать действия населения и корпоративного сообщества, реализовывать эффективную информационную и имиджевую политику. На это направлена системная деятельность по связям с общественностью.

Организация деятельности служб по связям с общественностью в органах муниципальной власти — это сложный и многоструктурный процесс. В условиях информационного общества, под воздействием потоков информации, зачастую ложной и фальсифицированной, поступающей из различных источников, стремительным развитием коммуникационных инструментов, специалистам по связям с общественностью важно реализовывать эффективные мероприятия информационно-коммуникативного характера, отвечающие интересам власти и общества.

Таким образом, значение исследования заключается в анализе теоретических и практических аспектов, касающихся специфики работы служб по связям с общественностью в органах муниципальной власти в современных условиях демократического российского государства.

Определяя **степень научной разработанности** данной проблемы можно отметить, что тема специфики функционирования служб по связям с

общественностью в органах государственной и муниципальной власти представлена в литературе достаточно широко.

Теоретической базой исследования послужили работы посвящённые особенностям деятельности по связям с общественностью в органах государственной и муниципальной власти В.А. Ачкасовой, Г.А. Борщевского, М.М. Васильевой, И.А. Василенко, А.А. Маркова, Е.В. Мишона и др.

Научный интерес также представляли исследования, в которых рассматривается специфика организации и функционирования PR-служб В.В.Ворошилова, А.С. Грачёва, К.Н. Тендита.

В ходе проработки темы использовались базовые работы анализирующие деятельность по связям с общественностью Н.М. Кондратенко, Д.Г. Румянцева, Ф.И. Шаркова, А.Н. Чумикова.

Особый интерес также представляли научные статьи по исследуемой тематике В.А. Горновой, М.А. Гусевой, А.Л. Коданиной, Т.В. Логвиновой, А.Л. Максимовой, Н.А. Руф, А.В. Фёдоровой и др.

При этом отметим, что в современных условиях стремительного развития коммуникационной практики, реализуемой в органах власти, актуальными являются новые исследования и выработки исследовательских концепций, вызывающие научный интерес к обозначенной теме.

Объектом исследования в выпускной квалификационной работе является администрация Балаковского муниципального района.

Предмет исследования — организация деятельности PR-службы администрации Балаковского муниципального района.

Цель выпускной квалификационной работы — проанализировать специфику организации деятельности PR-службы администрации Балаковского муниципального района и предложить пути и способы оптимизации её деятельности.

Для достижения сформулированной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть специфику и содержание деятельности служб по связям с общественностью в органах государственного и муниципального управления;
- выявить принципы и инструменты служб по связям с общественностью органов муниципальной власти;
- осуществить комплексный анализ деятельности PR-службы администрации Балаковского муниципального района;
- определить проблемы функционирования PR-службы администрации Балаковского муниципального района и обозначить пути их разрешения.

При проработке темы исследования были использованы теоретические и эмпирические методы исследования: анализ литературы и научных статей, синтез, классификация, мониторинг прессы, анализ результатов деятельности, наблюдение, SWOT-анализ, опрос (анкетирование), которые позволили проанализировать специфику работы служб по связям с общественностью в органах муниципальной власти России в целом, и в Балаковском муниципальном районе в частности.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «Теоретические основы функционирования службы по связям с общественностью муниципальных органов власти» даётся теоретический анализ деятельности PR-служб в органах государственного и муниципального управления, обозначается специфика, содержание, принципы и функции PR-деятельности в госорганах.

Деятельность служб по связям с общественностью в органах муниципального управления направлена на реализацию информационной и имиджевой политики управленческого органа. Её основной целью является создание благоприятного общественного мнения, лояльности к деятельности, открытости, стабильности и решения проблем, связанных с недоверием граждан к власти. Структура PR-служб в органах

государственной и муниципальной власти зависит от специфики их деятельности и территориальной принадлежности, её типичными подразделениями являются пресс-служба, отдел по связям с общественностью, информационно-аналитический отдел, технический отдел и отдел делопроизводства.

Службы по связям с общественностью в органах муниципального управления используют различные коммуникационные средства и методы, в частности, взаимодействие со СМИ, коммуникации в сети Интернет и социальных сетях, специальные мероприятия, инструменты внешнекорпоративных и внутрикорпоративных коммуникаций. Применение данных методов должно базироваться на принципах открытости, законности, оперативности, системности и взаимного уважения.

Во второй главе «Основные направления работы PR-службы администрации Балаковского муниципального района» проводится комплексный анализ деятельности PR-службы администрации Балаковского муниципального района, а также выделяются проблемы функционирования PR-службы в администрации и пути их разрешения.

Успешная деятельность администрации Балаковского района невозможна без реализации эффективной имиджевой и информационной деятельности, создания благоприятного общественного мнения о работе управленческого органа, налаживания позитивных и взаимовыгодных отношений с населением, общественными и бизнес структурами, формирования прозрачности, гласности, доступности и открытости.

PR-служба в администрации Балаковского муниципального района представлена структурным подразделением — отделом по работе со СМИ, общественными организациями, этническими и конфессиональными сообществами, в котором работают четыре специалиста.

Всесторонне проанализировав коммуникационную деятельность отдела по работе со СМИ, общественными организациями, этническими и конфессиональными сообществами администрации Балаковского района

было отмечено, что в своей работе он использует широкий спектр инструментов и методов: СМИ, порталы, официальный сайт, специальные мероприятия, внешние и внутренние коммуникации.

Для того чтобы оценить уровень эффективности деятельности PR-службы администрации Балаковского района, важно было проанализировать общественное мнение населения. Для этого было проведено социологическое исследование — опрос жителей города Балаково. Анкетирование показало, что жители района время от времени обращаются в администрацию города для решения тех или иных проблем, и в целом довольны результатом. Оценивая информационную политику управленческого органа, важно отметить, что респонденты в целом довольны информационной открытостью администрации Балаковского муниципального района. Наиболее актуальными каналами получения информации о работе должностных лиц являются городские порталы и сайт администрации. Также были отмечены наиболее популярные мероприятия, проходящие на территории Балаковского муниципального района.

В ходе проведения комплексного аналитического исследования, SWOT-анализа и социологического опроса были выделены следующие проблемы функционирования PR-службы администрации Балаковского муниципального района:

- отсутствие SMM-деятельности и коммуникаций с жителями в социальных сетях;
- слабое использование возможностей ивент-коммуникаций.

Для решения выявленных проблем были предложены следующие рекомендации:

- разработан комплексный план SMM-деятельности, предложены рекомендации по формированию контентной политики и механики ведения сообществ;
- предложено проведение конкурса проектов по улучшению и развитию района;

- создан проект интерактивного фестиваля «Мой район, мой дом», сформирована креативная идея, программа мероприятий, а также выделены инструменты кампании по продвижению события;
- проведение дня открытых дверей в администрации по предварительной регистрации, в целях повышения осведомленности о деятельности органа;
- проведение ежемесячных брифингов о деятельности отделов и комитетов администрации;
- повышение количества научных конференций и деловых мероприятий промышленной сферы в сотрудничестве с Балаковской АЭС, ФосАгро, Саратовской ГЭС;
- регулярные деловые встречи с представителями местного бизнеса для обсуждения текущих проблем и задач;
- создание интернет-платформы, где все желающие могли бы вносить свои идеи по развитию и улучшению жизни, делиться полезной информацией, получать ответы на вопросы от всех отделов администрации;
- разработка подходов к оценке эффективности коммуникационной деятельности, регулярное проведение опросов общественного мнения;
- создание волонтерского отряда на базе администрации района для участия в общественных мероприятиях, оказания адресной помощи, проведение различных соревнований и конкурсов для добровольцев.

Предложенные рекомендации позволяют решить выявленные в ходе исследования проблемы и повысить эффективность коммуникационной деятельности отдела по работе со СМИ, общественными организациями, этническими и конфессиональными сообществами администрации Балаковского муниципального района.