

А. В. Дюк

ИНСТРУМЕНТЫ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ С НАСЕЛЕНИЕМ

Рассматриваются основные инструменты социального взаимодействия, применяемые на уровне МСУ с целью реализации информационной политики органов местного самоуправления. Представлен краткий обзор методов, направленных на достижение информационной открытости (прозрачности) органов МСУ, формирование позитивной репутации местного уровня власти, установление обратной связи с населением. Сформулированы основные цели социального взаимодействия на уровне МСУ: стимуляция процессов самоорганизации населения, включение жителей в социальные структуры для решения социальных проблем в районах проживания.

Ключевые слова: социальное взаимодействие, самоорганизация населения, местное самоуправление, PR-технологии.

Key words: local authorities, social interaction, self-organization of the population, PR-technologies.

В свете институционального оформления органов местного самоуправления (МСУ) в Российской Федерации одной из наиболее актуальных задач является организация социального взаимодействия органов МСУ с населением муниципальных образований с целью включения жителей в процесс самоорганизации для решения социальных проблем самостоятельно, под свою ответственность и по месту их возникновения. Растет потребность в разработке механизма, позволяющего населению и органам МСУ контролировать выполнение социальных обязательств государства. Важнейшим ресурсом развития страны должно стать распространение различных форм взаимопомощи и самоорганизации населения (Григорьева 2005).

Сегодня можно выделить следующие основные методы, направленные на повышение эффективности социального взаимодействия между органами МСУ и населением:

- работа с новостной информацией;
- взаимодействие со СМИ, издание муниципальной газеты;

- проведение мероприятий;
- использование Интернет-технологий в работе с населением;
- организация и проведение социальных опросов (социальной диагностики), акций.

Работа с новостной информацией

Практика показывает, что зачастую информация о запуске новых социальных программ, проведении мероприятий и т.д. не доходит до целевых групп населения по причине того, что данная информация практически не распространяется за пределами кабинетов депутатов. Складывается впечатление, что муниципальные служащие «утаивают» новостную информацию, хотя, на самом деле причина умалчивания заключается в неумении замечать новости и оформлять их в виде грамотного предложения для целевых СМИ и других информационных служб муниципальных образований.

К. Вилер, Дж. Скотт и др. западные эксперты рекомендуют муниципальным властям делать особый упор на контакты с местной прессой, поскольку теле- и радиовещание в районных масштабах ограничено во времени. Установление и поддержание хороших отношений с редакторами и сотрудниками местных газет и журналов позволяют наиболее полно и объективно освещать работу администрации. Исследования социологов показали, что местная пресса часто оказывает большее влияние на настроения общественности, чем центральные газеты.

Отношения муниципальной информационной службы с местным радио- и телевидением, как правило, не столь постоянны, но также играют важную роль в налаживании социального взаимодействия. В странах Запада местное телевидение обычно имеет несколько документальных программ, занимающихся освещением и анализом «горячих» проблем. Именно на эти программы рекомендуется обращать особое внимание, поскольку они формируют мнение населения о состоянии дел в округе или районе (Гуэррант 2002).

Новости призваны решать следующие задачи:

- привлечение внимания общественности к работе муниципального совета посредством СМИ;
- формирование имиджа муниципальной власти;
- информирование о планируемых мероприятиях, акциях, новых назначениях и т. д.

Специалисты приводят следующие примеры информации, подходящей для раздела новостей: запуск нового социального проекта, значимые события, выборы должностных лиц, объявления о конкурсах, награждениях; местные собрания, мероприятия, отчеты и планы развития округа и др. На все перечисленные события должны приглашаться журналисты тематических изданий (Комендантов 2001).

Показателем эффективности взаимодействия с прессой являются прежде всего регулярные публикации о событиях, отражающих деятельность муниципального совета, новостей и анонсов муниципального образования. Новостная информация также должна находить отражение на страницах муниципального издания и на сайте муниципального образования.

Муниципальная газета как инструмент информационной работы с населением муниципального образования

Издание собственного СМИ организацией является наиболее эффективным средством информирования и налаживания обратной связи с целевой аудито-

рией. Статус муниципальной газеты можно приравнять к статусу корпоративного издания по причине сходства целей и задач.

Ниже сформулированы основные цели корпоративного и муниципального изданий.

Корпоративное издание	Муниципальное издание
Создание корпоративного духа, ощущения, что компания — это одна большая семья	Сплочение населения вокруг местных проблем, создание ощущения, что муниципалитет — это одна большая семья
Информирование служащих о деятельности компании, ее успехах и проблемах	Информирование населения о деятельности муниципального совета, успехах и проблемах
Разъяснение основных решений руководства	Разъяснение основных решений муниципального совета
Рассказ о лучших рядовых работниках предприятия и менеджерах	Рассказ о жителях округа, депутатах органа МСУ
Обратная связь со служащими за счет писем редактору корпоративного издания (Игнатьев и др. 2002)	Обратная связь с населением за счет писем в редакцию и обращений в муниципальный совет

Таким образом, муниципальное издание представляет интересы муниципального совета по аналогии с компанией в корпоративном издании, депутатов — по аналогии с руководством компании, населения муниципального образования — по аналогии со служащими и рядовыми работниками компании.

С целью изучения тематики муниципальных СМИ с точки зрения степени соответствия политике информационной прозрачности органов местного самоуправления, полноты и полезности сведений, обеспечения инструментами обратной связи, способствующими построению эффективного социального взаимодействия органов МСУ с населением, автором был проведен контент-анализ муниципальных изданий Санкт-Петербурга (2002, 2007 гг.). В выборку вошли следующие издания: «Финляндский округ», «Кронштадтский вестник», «Звездная газета», «Оккервиль», «Академическая», «Малая Охта», «На девяти мостах» (МО «Оккервиль»), «Гражданка», «Ведомости муниципального округа № 36», «Муниципальный вестник» (газета МО «Нарвский округ»), «Вестник МО Купчино», а также интернет-представительства изданий органов МСУ.

Сегодня муниципальные издания Санкт-Петербурга выходят в среднем на 4–8 полосах с периодичностью 6–12 раз в год. Однако существуют также муниципальные газеты, издаваемые нерегулярно. Например, выпуски «Ведомости муниципального округа № 36» приурочены, как правило, к праздникам (Новый год, 9 Мая, День Знаний), а также к предвыборным кампаниям.

Основная тематика муниципальных газет: отчеты депутатов о проделанной работе, статьи о социальных проблемах города и округа, поздравления с праздниками и юбилеями, исторические заметки об округе, рассказы о жизни муниципального образования (МО) (информация об организациях, клубах, «интересных жителях» округа). В отдельных газетах поддерживается рубрика «вопрос—ответ». Большое значение имеет доступность муниципальных изданий для жи-

телей округов. Чаще всего бесплатные муниципальные газеты распространяются по почтовым ящикам. Некоторые муниципальные образования организуют и иные (или дополнительные) формы распространения газет. Так, например, в МО «Нарвский округ» ежемесячное муниципальное издание выкладывается на стойках в администрации района, крупных торговых точках, поликлиниках, почтовых отделениях. Желаящие могут оформить подписку на газету, которая доставляется им по почтовым ящикам или до востребования (сайт МО «Нарвский округ» <http://www.narvski-okrug.spb.ru/gazeta/index.html>).

Результаты контент-анализа муниципальных изданий позволяют сделать вывод о, что арсенал возможностей муниципального СМИ как инструмента для налаживания обратной связи с населением МО используется недостаточно. Все еще не получила широкого распространения практика организации диалога с жителями округа посредством дискуссий на «горячие» темы, проведения опросов, голосований и т.п. с целью включения населения в решение проблем по месту проживания.

Развитие муниципальной прессы Санкт-Петербурга — одна из основных задач в контексте организации социального взаимодействия органов МСУ с населением. В течение нескольких последних лет городские власти проводят ежегодный конкурс муниципальных изданий, направленный на стимулирование процесса становления института муниципальной прессы. Так, 26 февраля 2008 г. состоялась торжественная церемония награждения победителей и лауреатов VII ежегодного конкурса муниципальных и районных газет Санкт-Петербурга. В этом году в нем приняли участие 64 издания из 18 районов города. Они представили на конкурс 732 публикации, которые оценивались в девяти номинациях. В состав жюри вошли известные представители петербургского медиасообщества.

Победителями конкурса в следующих номинациях стали:

1. Лучшее освещение историко-краеведческой темы — газета «На островах и рядом» (МО «Чкаловское»).

2. Лучшее освещение темы социальной работы, опеки и попечительства, создания приемных семей — «Академический вестник» (МО «Академическое»).

3. Лучшее освещение темы благоустройства — газета «Уездный телеграф» (МО «Город Пушкин»).

4. Лучшее освещение темы военно-патриотического воспитания — газета «Муниципальный вестник «Юго-Запад» (МО № 37).

5. Лучшая работа по обращениям читателей — газеты «Кронштадтский вестник» (Кронштадтский район) и «Финляндский округ» (МО «Финляндский округ»).

6. Лучшая электронная газета — интернет-газеты «Город Ломоносов» (МО «Город Ломоносов»), «Литейный округ» (МО «Литейный округ») и «Купчинские просторы» (МО № 76).

7. Лучшая фоторабота о жизни муниципального образования — газета «Славянка сегодня» (Невский район).

8. Лучшее оформление — газета «Муниципальный вестник № 8» (МО № 8).

9. Лучшая публикация о местном самоуправлении — газета «Красносел» (МО «Город Красное Село»).

Также был вручен ряд спецпризов. (Информационный портал медиасообщества Северо-Запада <http://www.lenizdat.ru>.) Тематика большинства номинаций конкурса муниципальных изданий Санкт-Петербурга так или иначе связана с различными направлениями работы органов МСУ по организации социального взаимодействия с населением.

Мероприятия как инструмент социального взаимодействия

Специалисты рекомендуют местным органам власти использовать все возможные средства для организации социального взаимодействия с целью обеспечения поддержки своей деятельности: «Это могут быть личные встречи в клубах и на предприятиях, выступления на местном теле- и радиоканале, организация праздников и митингов, статьи в прессе. Основная задача информационного отдела — использовать любую проблему в качестве предлога для встречи представителей администрации с населением, чтобы создать у него уверенность, что именно местная администрация выступает главным инициатором решения назревших вопросов» (Василенко 2003; Скотт 2002).

Мероприятия, проводимые органами МСУ, можно подразделить на формальные (заседания муниципального совета), общественные слушания и общественно-культурные (неформальные) мероприятия. Главная задача организаторов любого мероприятия — это определение его цели. Именно цель мероприятия определяет средства, приемы, технологии и критерии оценки эффективности (Игнатьев и др. 2002).

Целью общественно-культурных мероприятий в рамках МО является сплочение жителей вокруг общих интересов и проблем, организация досуга разных возрастных групп населения. Кроме того, общественно-культурные мероприятия и праздники — это повод для депутатов муниципальных советов еще раз рассказать о своей работе, возможность получения обратной связи от населения в непосредственном контакте на мероприятии. Мероприятие — это инструмент социального взаимодействия, который помогает решать коммуникационные задачи муниципального совета и населения.

На сегодняшний день муниципальные советы Санкт-Петербурга большей частью ограничиваются организацией концертов и других мероприятий, посвященных Празднику Победы, с выдачей подарочных наборов ветеранам и жителям блокадного Ленинграда, проживающим на территориях округов. В рамках программы военно-патриотического воспитания в период майских праздников организуются экскурсии школьников по местам боевой славы.

Сайт муниципального совета

Интернет представляет собой удобное и эффективное средство социального взаимодействия. Сайт муниципалитета направлен на решение довольно большого спектра задач, призван отражать различные сферы жизни округа и работы органов МСУ.

Контент-анализ Интернет-представительств органов МСУ Санкт-Петербурга был проведен автором с целью исследования тематики сайтов, степени освоения возможностей Интернет-технологий для налаживания интерактивной связи с населением. Изучались сайты МО, представленные в каталоге Интернет-портала «Муниципальные образования Санкт-Петербурга» (Муниципальные образования Санкт-Петербурга <http://msu.spb.ru/wp.htm>).

На сегодняшний день существенными недостатками подавляющего большинства сайтов муниципальных советов Санкт-Петербурга являются:

- отсутствие новостной информации;
- редкое обновление общей информации о работе органов МСУ;
- отсутствие обратной связи (форумы, гостевые книги и т.д.);

— отсутствие информационной работы с населением по привлечению внимания жителей к сайту их муниципального образования;

— отсутствие профессионального и/или оригинального дизайнера сайта (Дюк 2003).

Следует отметить, что большинство сайтов органов местного самоуправления Санкт-Петербурга (за редкими исключениями) плохо индексируется поисковыми системами Интернета, что затрудняет доступ к этим ресурсам широкого круга посетителей. Недостаточно полно используются возможности Интернет как средства для повышения квалификации муниципальных служащих, обмена опытом с другими муниципальными образованиями, налаживания интерактивной связи с населением.

В качестве примера эффективной работы по организации обратной связи с населением следует отметить Интернет-сайт МО «Выборгское городское поселение». Так, помимо регулярно обновляемой ленты новостей на странице «Вопросы—ответы» посетители сайта могут задать вопрос и получить оперативную информацию от специалистов по интересующим их проблемам (МО «Выборгское городское поселение» <http://www.city.vbg.ru>). Муниципальное образование «Выборгское городское поселение» является победителем Всероссийского конкурса Интернет-сайтов «Прозрачный муниципалитет» в 2006 и 2007 гг. Данный ежегодный конкурс в течение нескольких последних лет проводится Институтом муниципального управления, электронным журналом «Энциклопедия местного самоуправления» и газетой «Местное самоуправление».

Цели конкурса следующие:

— выявление лучших Интернет-сайтов органов местного самоуправления муниципальных образований России;

— стимулирование и поощрение органов местного самоуправления, разработчиков и редакций к созданию и поддержке открытых и дружественных к местным сообществам Интернет-сайтов;

— пропаганда передового опыта в использовании возможностей сети Интернет для информирования граждан о деятельности местной власти, привлечения населения к участию в самоуправлении;

— повышение общего качества информационных ресурсов Рунета по проблематике местного самоуправления.

Основным при оценке Интернет-сайта является комплексный критерий *Содержательность*, т. е. наличие, системность и полнота представления информационных ресурсов муниципального образования, качество поддержки и оперативность обновления информации на сайте, ориентация преимущественно на удовлетворение информационных потребностей членов местного сообщества, а также предоставление пользователям возможностей интерактивного взаимодействия с органами и должностными лицами муниципалитета и режима свободного обсуждения общественных проблем. Дополнительным при оценке Интернет-сайта является критерий *Удобство работы*, подразумевающий такие характеристики, как легкость нахождения и восприятия информации, удобство навигации по сайту, продуманность сервисов и интерактивных возможностей, а также общий стиль и дизайн сайта (Институт муниципального управления <http://emsu.ru/lg/default.asp>).

В настоящее время многие специалисты в области местного самоуправления отмечают необходимость развития электронных представительств органов МСУ для

организации эффективного социального взаимодействия между муниципалами и населением МО. Эта тема получает все более широкое признание в среде муниципальных служащих, например, проводятся экспертные совещания по проблемам информационной открытости органов власти.

Опросы как инструмент социального взаимодействия

Опросы как инструмент социального взаимодействия органов МСУ с населением МО позволяют сплотить людей вокруг социальных проблем округа, определить наиболее острые проблемы, требующие безотлагательного решения, сформировать базу активистов муниципалитета, собрать замечания и предложения по улучшению жизни в микрорайонах, выявить людей, нуждающихся в социальной помощи. Результаты опросов служат основанием для разработки стратегий информационной работы с населением, позволяют определять приоритетные направления социального взаимодействия с населением на уровне МСУ.

Например, проведенное автором в 2002 г. исследование социальных интересов и потребностей жителей МО «Оккервиль» помимо вышеназванных проблем позволило выявить уровень информированности населения о работе органов МСУ, определить степень доверия жителей к местной власти, выявить потребности населения в бесплатной муниципальной газете и т. п.

Выборным представителям органов МСУ, специалистам по общественным связям, социологам, социальным работникам и социальным педагогам муниципальных образований необходимо действовать в русле единой стратегии работы с населением МО. Информационная работа внутри органов МСУ, между всеми муниципальными службами, ответственными за организацию социального взаимодействия с населением, призвана способствовать установлению обратной связи с жителями для решения их социальных проблем, включения в социальные структуры, развития различных форм взаимопомощи на местном уровне, расширения практики использования ресурсов местного самоуправления.

Литература

Беккер К. Межличностная коммуникация в органах местного самоуправления. Обнинск: Институт муниципального управления, 2002.

Василенко И. Связь с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт // Проблемы теории и практики управления. 2003. № 4. С. 39–43.

Вилер К. Без эффективной коммуникации нет эффективного управления. Отличительный облик и имидж местной администрации: Пер. с англ. Обнинск: Институт муниципального управления, 2002. 56 с.

Григорьева И.А. Социальная политика: взаимодействие государства, общества и человека: Автореф. дисс. ... д-ра социолог. Наук. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2005.

Гуэррант В. Роль кабельного телевидения в деятельности органов местного самоуправления: Пер. с англ. Обнинск: Институт муниципального управления, 2002.

Дюк А.В. Социальные технологии работы с населением муниципальных образований. Обнинск: ИМУ, 2003.

Игнатъев Д., Бекетов А., Сарокваша Ф. Настольная энциклопедия Public Relations. М.: Альпина Паблишер, 2002.

Информационная политика органов местного самоуправления // Право знать: история, теория, практика. 2002. № 3–4. С. 63–64.

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

Скотт Дж. Публикации органов местного самоуправления. Обнинск: Институт муниципального управления, 2002.

Павлов С. Организация деятельности органов МСУ в сфере общественных связей // «Городское управление». 2001. № 9.

Хьюджес М. Муниципальные служащие: команда местного самоуправления. Обнинск: Институт муниципального управления, 2002.

Институт муниципального управления [Электронный ресурс] / Ред. Ю. Кириллов, Л. Шапиро. — Режим доступа: <http://emsu.ru/ig/default.asp>, свободный — Загл. с экрана.

Информационный портал медиасообщества Северо-Запада [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.lenizdat.ru>, свободный — Загл. с экрана.

МО Выборгское городское поселение [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.city.vbg.ru>, свободный — Загл. с экрана.

МО Нарвский округ [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.narvskii-okrug.spb.ru/gazeta/index.html>, свободный — Загл. с экрана.

Муниципальные образования Санкт-Петербурга [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://msu.spb.ru/wp.htm>, свободный — Загл. с экрана.