

УДК 659.4+32.019.51

**ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ PR-СЛУЖБЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
(на примере отдела пресс-службы администрации г. Уварово Тамбовской области)**

**Тамара Геннадиевна ПЯДЫШЕВА, Елена Александровна ЧАРЫКОВА**  
ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина»  
392000, Российская Федерация, г. Тамбов, ул. Интернациональная, 33  
E-mail: ms.TamaraEKC@gmail.com

*Аннотация.* Залогом развития демократического гражданского общества является оперативное получение общественными структурами и гражданами достоверной и объективной информации по всем интересующим вопросам жизнедеятельности системы «общество – власть» и свободный обмен информацией. Специализированная управленческая деятельность – public relations, или «связи с общественностью», служит для создания атмосферы взаимного доверия между гражданами и государством. В нашей стране это понятие и связанные с ним научные дисциплины появились относительно недавно, но очень активно развиваются. К созданию многочисленных специализированных PR-структур, служб по связям с общественностью в органах государственной власти привело развитие деятельности по связям с общественностью. Дан анализ деятельности пресс-службы администрации г. Уварово Тамбовской области в сфере PR, исследованы средства коммуникации учреждения. Дана оценка результатам применяемых методов работы. Проанализировано, что в качестве конкретных направлений деятельности пресс-службы в г. Уварово выступают: установление, поддержание, расширение контактов с гражданами; информирование общественности о существе всех принимаемых решений, что в целом работает на решение поставленных перед муниципалитетом задач. Описан опыт работы по направлениям: взаимодействие со средствами массовой информации и взаимодействие с населением. С основанием на результатах доказано, что опыт работы по описанным направлениям можно считать успешным.

*Ключевые слова:* орган местного самоуправления; открытость органов власти; управленческая деятельность; пресс-служба; взаимоотношения с населением и средствами массовой информации

Современные условия развития общества, регионов и муниципальных образований, новые формы организации управленческого труда и новые виды деятельности требуют непрерывно совершенствовать работу аппарата управления муниципального образования.

На современном этапе увеличения роли гражданского общества наиболее актуальной становится проблема формирования общественного мнения, укрепления имиджа и репутации органов местного управления и государственных организаций. Постоянный диалог власти и гражданского общества становится насущной задачей и необходимостью. Роль PR-деятельности в создании и укреплении коммуникативной стратегии администрации становится особенно актуальной и востребованной, поскольку она вызвана необходимостью трансформации политики администрации в сторону большей открытости, поиска новых форм подобного общения.

С началом реализации Федерального закона № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» обозначился новый вид муниципально-

ципального управления, опирающегося на инициативу самих жителей, их активное участие в решении вопросов местного значения, а значит, на эффективное коммуникативное взаимодействие власти и общества, проводником которого с помощью средств массовой информации (СМИ) выступает пресс-служба<sup>1</sup>.

Деятельность пресс-служб не ограничивается основными формами работы. В каждом муниципальном образовании, исходя из его особенностей, формируется собственная система связей с общественностью.

Администрация г. Уварово Тамбовской области – исполнительно-распорядительный орган в системе местного самоуправления. Установление связей между администрацией города и общественностью способствует созданию внешней и внутренней среды, благоприятной для эффективного муниципального управления, что, в свою очередь, служит

<sup>1</sup> Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации от 06.11.2003 № 131-ФЗ: федеральный закон (принят Государственной Думой 16.09.2003; одобрен Советом Федерации 24.09.2003). Доступ из СПС КонсультантПлюс.

проводником обратной связи во властно-управленческих отношениях [1].

Отдел пресс-службы в администрации г. Уварово Тамбовской области был создан в 2006 г. Целью пресс-службы города является донесение информации до жителей о деятельности администрации, проводимой ею публичной политике и установление отношений плодотворного взаимодействия с населением.

Основными задачами отдела являются:

- информационное обеспечение деятельности главы г. Уварово и администрации города в СМИ;

- осуществление постоянного мониторинга СМИ на предмет специфики освещения деятельности органов местной власти в прессе;

- формирование и осуществление информационно-аналитического сопровождения взаимодействия руководства города с общественными, политическими организациями и населением;

- изучение общественного мнения по актуальным вопросам жизни муниципалитета в целях преодоления социальных, политических, культурных, духовных и иных проблем населения;

- проведение опросов общественного мнения согласно показателям эффективности органов местного самоуправления: удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в различных сферах жизнедеятельности города, деятельностью органов местного самоуправления городского округа, в том числе их информационной открытостью [2].

Спецификой работы отдела является то, что сотрудники выполняют не только функции пресс-службы, но и PR-специалистов. Практический опыт, реализованный в органах местного самоуправления г. Уварово, позволил разработать эффективные модели взаимодействия органов местной власти и общества посредством деятельности пресс-службы, а также разработать методику применения информационных технологий, специфичных для муниципального управления. Представленный опыт работы может быть полезен в работе отделов по связям с общественностью органов власти местного уровня [3].

В работе отдела пресс-службы администрации г. Уварово можно выделить два на-

правления: взаимодействие со СМИ и взаимодействие с населением.

**1. Взаимодействие со СМИ.** В администрации г. Уварово выстроена система взаимоотношений с прессой, когда представители СМИ становятся главными участниками общественно-политического процесса и рассматриваются как полноправные партнеры. Благодаря этому СМИ в городе работают по принципу сотрудничества с властью. Так что при необходимости СМИ всегда сообщат в пресс-службу администрации города о «накале страстей» в любой отрасли, что, в свою очередь, позволяет своевременно реагировать на проблемы и предотвращать вспышки социального недовольства. Через СМИ ставятся акценты на удачных управленческих решениях руководства города, развеиваются слухи, домыслы по поводу толкования непростых, но необходимых мер для решения имеющихся проблем муниципалитета. Одновременно пресс-служба доводит до руководства города вопросы, интересующие журналистов, и помогает в решении проблем, которые возникают у местных СМИ [4].

Выстроенные партнерские отношения с журналистами работают достаточно эффективно в сфере реализации информационной политики г. Уварово. За время функционирования пресс-службы в администрации города были выработаны различные формы взаимодействия органов местного самоуправления со СМИ, которые обеспечивают максимальную открытость власти перед населением.

Еженедельно пресс-служба планирует свою работу со СМИ. Все журналисты получают недельный график, где зафиксированы городские мероприятия. Сюда включаются события, происходящие не только в органах местного самоуправления, но и в большинстве муниципальных организаций, расположенных на территории муниципалитета. Наиболее популярной формой является подготовка и рассылка пресс-релизов. Пресс-релизы направляются всем СМИ, включая сетевые издания и интернет-ресурсы. Ежемесячно проводятся пресс-конференции с главой города. Тема пресс-конференции, как правило, определена заранее, но на практике журналисты задают все интересующие вопросы, обеспечивая тем самым рождение интересных, порою злободневных телесюжетов и публикаций, выходящих за рамки обзорных материа-

лов с основными тезисами встречи с градоначальником.

Регулярно в СМИ даются комментарии главы города, его заместителей, специалистов как на темы, поднятые журналистами, так и инициированные пресс-службой. На постоянной основе организуются пресс-туры на городские объекты, на которых ведутся масштабные работы. Участие в подобных мероприятиях руководства города обязательно [5, с. 62].

В рамках эфирного времени «Уваровского телевидения» («УТВ») ведется рубрика «В результате». Она – «иллюстрированное» решение проблем, которые были обозначены жителями в ходе «прямой телефонной линии» с главой города. В качестве интерактивного общения власти и населения можно отметить регулярно проводимые прямые эфиры на «УТВ» с обозначением актуальных тем.

Налажено тесное сотрудничество с местным еженедельником «Уваровская жизнь». В газете ведется рубрика «Ответы главы города на вопросы читателей».

Комплексные мероприятия по информированию населения о деятельности органов местного самоуправления в СМИ способствуют соблюдению принципа открытости в принятии любых муниципальных решений. В результате общественность знает все о городском управлении.

**2. Сотрудничество органов местного самоуправления с населением.** Данная форма работы направлена на достижение открытости местной власти перед общественностью. Между населением и органами власти успешно налажена связь, установлено постоянное взаимодействие. Связи с общественностью в г. Уварово стали самым надежным инструментом управления системой социально-экономического развития, где взаимодействие власти с населением включает в себя традиционные и нетрадиционные методы общения и сотрудничества.

Особая роль отводится приемам населения главой города. Помимо личных приемов (еженедельных, при острой необходимости и ежедневных), глава города несколько раз в год проводит масштабные выездные приемы в каждом из микрорайонов города. Жители заранее оповещаются через СМИ и интернет-ресурсы о дате и времени приемов. Предва-

рительной записи на приемы не требуется. Прямое общение очень благотворно влияет на рейтинг руководства, проблем у горожан становится меньше, волнующие вопросы находят свое решение. Плодотворное общение с населением освещается в СМИ.

Еще одной формой работы с обращениями граждан является проведение ежемесячно «прямой телефонной линии» с главой города. Позвонив градоначальнику по телефону, жители сразу получают ответы на вопросы от руководителя исполнительной власти города. Проблемы, которые требуют поэтапного решения, ставятся на личный контроль градоначальника, а затем освещаются в СМИ в рубрике «В результате». Порою проблема, поднятая в ходе прямой телефонной линии, становится поводом для выезда главы города на место с целью проверки качества ее устранения [6; 7].

Встречи с населением проходят и в ином, неформальном виде. В г. Уварово активно действует практика проведения «праздников дворов и улиц». Поводами для организации мероприятий, к примеру, становятся выполненные работы по благоустройству территорий, установка детских площадок, завершение ремонта дома или юбилейные даты с момента заселения «многоэтажек». Такие мероприятия проходят весело, с творческим выступлением работников культуры и самих жителей и непременно чаепитием. Встреча проходит, так сказать, в семейной обстановке. Глава города, сотрудники администрации общаются с жителями. Такая форма общения позволяет жителям не только получать оперативную информацию из первых уст, но и помогает руководству города лучше узнавать о нуждах и проблемах населения, состоянии дел на местах, снимать социальную напряженность по некоторым наиболее важным вопросам.

Имеют место и выезды главы города на проблемные объекты. Вне зависимости от того, где возникла сложная ситуация (коммерческое или муниципальное учреждение, организация, предприятие), если она затрагивает интересы хотя бы части жителей – глава всегда выезжает на место. Такое соучастие руководства города в общей проблеме находит положительный отклик среди населения.

Общение местной власти с народом происходит и через интернет-ресурсы. На официальном сайте администрации города Уварово на постоянной основе работает интернет-приемная, что создает дополнительное удобство для официального обращения к первым лицам города. Также создана рубрика «Вопросы-ответы». Данная форма взаимодействия удобна и приобретает все большую популярность, о чем говорит снижение числа привычных письменных и устных обращений в пользу электронных<sup>2</sup>.

Все большее значение отводится присутствию главы города и администрации города в социальных сетях. В наиболее популярных сетях Facebook, ВКонтакте, Одноклассники функционируют страницы как администрации г. Уварово, так и лично главы города. Таким образом, задействуя все информационные ресурсы, удается избежать информационного вакуума среди той части населения, которая получает информацию в основном из сети Интернет. При этом было учтено, что каждая из представленных социальных сетей популярна у определенной группы пользователей. С выбором для работы не какой-то одной социальной сети, а сразу нескольких была решена задача охвата наибольшего числа горожан разного возраста и пола [8].

В социальных сетях в оперативном режиме не только размещается информация о деятельности главы города, администрации, событиях, происходящих на территории муниципалитета, но и происходит общение с населением. У горожан есть возможность напрямую задавать интересующие вопросы, обозначать проблемы посредством личных сообщений. Поступающие обращения незамедлительно рассматриваются, и жителям дается ответ. Популярность такой формы общения постоянно растет, так как позволяет оперативно решать проблемные вопросы. Вместе с тем решается и главная задача – у населения формируется четкое мнение открытости власти перед населением, готовности к диалогу.

Важной формой взаимодействия с населением является отчетность. В г. Уварово практикуются отчеты на местах – это «жи-

вое», выстроенное в форме диалога с населением, доведение информации: встречи с трудовыми коллективами города на рабочих местах, встречи с населением в каждом из микрорайонов. На каждой из встреч происходит раздача наглядного материала – это брошюры, сопровождаемые фотоотчетом (что было – что стало) и комментариями [9].

Ежегодно с итоговым докладом и видеосопровождением глава выступает на торжественном собрании, посвященном Дню города, который транслируют и электронные СМИ. Посредством этого метода информация о проделанной работе в доступном формате доводится до горожан. Официальные отчеты руководства города при этом размещаются на сайте муниципального образования и в местном печатном издании.

Неотъемлемой составляющей частью работы пресс-службы являются социологические опросы. Целью их служит выявление настроений и корректировка работы органов местного самоуправления. Пресс-службой г. Уварово данная практика выработана и регулярно реализуется. Поэтому местная власть всегда владеет информацией о состоянии общества в любой период времени и своевременно реагирует на любые нестроения в нем [10].

Итак, в качестве конкретных направлений деятельности пресс-службы в г. Уварово выступают: установление, поддержание, расширение контактов с гражданами; информирование общественности о существе всех принимаемых решений, что в целом работает на решение поставленных перед муниципалитетом задач.

Опыт работы по описанным направлениям можно считать успешным, так как, согласно опросам общественного мнения, показатели информационной открытости, удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления г. Уварово довольно высоки и имеют ежегодную положительную динамику.

#### Список литературы

1. Киричук С., Еременко Л. Эффективность работы органов местного самоуправления: направления муниципальной административной реформы // Проблемы теории и практики управления. 2006. № 9. С. 14-18.

<sup>2</sup> Официальный сайт администрации города Уварово. URL: <http://g58.tmbreg.ru/> (дата обращения: 10.01.2018).

2. *Василенко И.* Связи с общественностью в государственных организациях и местных органах власти: западный опыт // Проблемы теории и практики управления. 2003. № 4. С. 39-43.
3. *Ольшанский Д.В.* Политический PR. СПб.: Питер, 2003. 544 с.
4. *Дюк А.В.* Технологии работы с общественным мнением на уровне местного самоуправления // Городское управление. 2003. № 8. С. 85-88.
5. *Эпштейн А.* Мэр: менеджер, руководитель или управленец? // Муниципальная власть. 2006. № 3. С. 62-66.
6. *Комаровский В.* Открытость власти как приоритет административной реформы // Государственная служба. 2004. № 4 (30). С. 105-111.
7. Связи с общественностью в политике и государственном управлении / под общ. ред. В.С. Комаровского. М.: Изд-во РАГС, 2001.
8. *Дюк А.В.* Социальные технологии работы с населением муниципальных образований. Обнинск: Ин-т муниципального управления, 2003. 84 с.
9. *Искандаров А.* Как стать нужной и читаемой (роль и место районной газеты в реализации социально значимых проектов) // Управа. 2006. № 2. С. 76-77.
10. *Халий И.А.* СМИ и гражданское общество: взгляд из региона // СОЦИС. 2006. № 10. С. 104-108.

Поступила в редакцию 02.03.2018 г.

Отрецензирована 09.04.2018 г.

Принята в печать 22.05.2018 г.

Конфликт интересов отсутствует.

#### Информация об авторах

Пядышева Тамара Геннадиевна, кандидат филологических наук, доцент, доцент кафедры «Менеджмент, маркетинг и реклама». Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина, г. Тамбов, Российская Федерация. E-mail: ms.TamaraEKC@gmail.com

Чарыкова Елена Александровна, магистрант по направлению подготовки «Реклама и связи с общественностью». Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина, г. Тамбов, Российская Федерация. E-mail: pressa@g58.tambov.gov.ru

Для корреспонденции: Пядышева Т.Г., e-mail: ms.TamaraEKC@gmail.com

#### Для цитирования

*Пядышева Т.Г., Чарыкова Е.А.* Особенности функционирования PR-службы государственного учреждения (на примере отдела пресс-службы администрации г. Уварово Тамбовской области) // Вестник Тамбовского университета. Серия: Общественные науки. Тамбов, 2018. Т. 4, № 14. С. 45-50.

### FEATURES OF FUNCTIONING OF PR-SERVICE STATE AGENCIES (on example of department a press-services of city administration of Uvarovo of the Tambov Region)

**Tamara Gennadievna PYADYSHEVA, Elena Aleksandrovna CHARYKOVA**

Tambov State University named after G.R. Derzhavin

33 Internatsionalnaya St., Tambov 392000, Russian Federation

E-mail: ms.TamaraEKC@gmail.com

*Abstract.* The key to the development of a democratic civil society is the prompt receipt by public structures and citizens of reliable and objective information on all vital issues of the “society – power” system and the free exchange of information. Specialized management activities – public relations serves to create an atmosphere of mutual trust between citizens and the state. In our country this concept and related scientific disciplines have appeared relatively recently, but are developing very actively. To the creation of numerous specialized PR-structures, public relations services in public authorities led the development of public relations activities. We analyze the activities of the press service of the administration of the city of Uvarovo in the Tambov Region in the field of PR, the means of communication of the institution are investigated. The evaluation of the results of the applied methods of work is given. It is analyzed that the following are the speci-

fic directions of the press service in Uvarovo: establishing, maintaining, expanding contacts with citizens; informing the public about the essence of all decisions taken, which in general works to solve the tasks assigned to the municipality. Experience in the following areas is described: interaction with media and interaction with the population. Based on the results and proved that the experience in the described areas can be considered successful.

*Keywords:* local government; openness of government bodies; management activities; press service; relations with the public and the media

#### References

1. Kirichuk S., Eremenko L. Effektivnost' raboty organov mestnogo samoupravleniya: napravleniya munitsipal'noy administrativnoy reform [Efficiency of local self-government bodies: directions of municipal administrative reform]. *Problemy teorii i praktiki upravleniya – Theoretical and Practical Aspects of Management*, 2006, no. 9, pp. 14-18. (In Russian).
2. Vasilenko I. Svyazi s obshchestvennost'yu v gosudarstvennykh organizatsiyakh i mestnykh organakh vlasti: zapadnyy opyt [Public relations in state organizations and local authorities: western experience]. *Problemy teorii i praktiki upravleniya – Theoretical and Practical Aspects of Management*, 2003, no. 4, pp. 39-43. (In Russian).
3. Olshanskiy D.V. *Politicheskiiy PR* [Political PR]. St. Petersburg, Piter Publ., 2003, 544 p. (In Russian).
4. Dyuk A.V. Tekhnologii raboty s obshchestvennym mneniem na urovne mestnogo samoupravleniya [Technologies of work with public opinion at the level of local self-government]. *Gorodskoe upravlenie* [Municipal Government], 2003, no. 8, pp. 85-88. (In Russian).
5. Epshteyn A. Mer: menedzher, rukovoditel' ili upravlenets? [Mayor: manager, leader or executive?]. *Munitsipal'naya vlast'* [Municipal Authority], 2006, no. 3, pp. 62-66. (In Russian).
6. Komarovskiy V. Otkrytost' vlasti kak prioritet administrativnoy reformy [Openness of the authorities as a priority administrative reform]. *Gosudarstvennaya sluzhba – Public Administration*, 2004, no. 4 (30), pp. 105-111. (In Russian).
7. Komarovskiy V.S. (ed.). *Svyazi s obshchestvennost'yu v politike i gosudarstvennom upravlenii* [Public Relations in Politics and Public Administration]. Moscow, RAGS Publ., 2001. (In Russian).
8. Dyuk A.V. *Sotsial'nye tekhnologii raboty s naseleniem munitsipal'nykh obrazovaniy* [Social Technologies of Work with the Population of Municipalities]. Obninsk, Institute of Municipal Management Publ., 2003, 84 p. (In Russian).
9. Iskandarov A. Kak stat' nuzhnoy i chitaemoy (rol' i mesto rayonnoy gazety v realizatsii sotsial'no znachimykh proektov) [How to become necessary and readable (the role and place of the district newspaper in the implementation of socially significant projects)]. *Uprava* [Authority], 2006, no. 2, pp. 76-77. (In Russian).
10. Khaliy I.A. SMI i grazhdanskoe obshchestvo: vzglyad iz regiona [Media and civil society: a view from the region]. *Sotsiologicheskie issledovaniya – Sociological Studies*, 2006, no. 10, pp. 104-108. (In Russian).

Received 2 March 2018

Reviewed 9 April 2018

Accepted for press 22 May 2018

There is no conflict of interests.

#### Information about the authors

Pyadysheva Tamara Gennadievna, Candidate of Philology, Associate Professor, Associate Professor of Management, Marketing and Advertising Department. Tambov State University named after G.R. Derzhavin, Tambov, Russian Federation. E-mail: ms.TamaraEKC@gmail.com

Charykova Elena Aleksandrovna, Master's Degree Student in "Advertising and Public Relations" Programme. Tambov State University named after G.R. Derzhavin, Tambov, Russian Federation. E-mail: pressa@g58.tambov.gov.ru

For correspondence: Pyadysheva T.G., e-mail: ms.TamaraEKC@gmail.com

#### For citation

Pyadysheva T.G., Charykova E.A. Osobennosti funktsionirovaniya PR-sluzhby gosudarstvennogo uchrezhdeniya (na primere otdela press-sluzhby administratsii g. Uvarovo Tambovskoy oblasti) [Features of functioning of PR-service state agencies (on example of department a press-services of city administration of Uvarovo of the Tambov Region)]. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Obshchestvennye nauki – Tambov University Review. Series: Social Sciences*, 2018, vol. 4, no. 14, pp. 45-50. (In Russian, Abstr. in Engl.).