

УДК 659

ОСОБЕННОСТИ И ПРОБЛЕМЫ PR-КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Есипенко М.Д.,

студент,

Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского,

Калуга, Россия

Субботина Т.Н.,

к.п.н., доцент,

Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского,

Калуга, Россия

Аннотация

В данной статье рассматриваются особенности и проблемы PR-коммуникаций в органах местного самоуправления. На примере Администрации города Калуга анализируется текущее состояние системы связей с общественностью, выявляются ключевые формы и каналы коммуникации. В работе делается вывод о том, что несмотря на активное внедрение цифровых сервисов, основной проблемой остается необходимость перехода от формального информирования к выстраиванию полноценного диалога с населением. Статья подчеркивает, что эффективность PR-коммуникаций напрямую влияет на уровень доверия граждан к власти и их вовлеченность в решение вопросов местного значения.

Ключевые слова: муниципальное управление, органы местного самоуправления, PR-коммуникации, связи с общественностью, коммуникационная политика, открытость власти, доверие граждан.

FEATURES AND PROBLEMS OF PR COMMUNICATIONS IN LOCAL SELF-GOVERNMENT BODIES

Esipenko M.D.,

student,

Kaluga State University named after K. E. Tsiolkovsky,

Kaluga, Russia

Subbotina T.N.,

PhD, Associate Professor,

Kaluga State University named after K.E. Tsiolkovsky,

Kaluga, Russia

Abstract

This article examines the features and problems of PR communications in local government bodies. Using the example of the Administration of the City of Kaluga, the current state of the public relations system is analyzed, and key forms and channels of communication are identified. The article concludes that despite the active implementation of digital services, the main challenge remains the need to transition from formal information dissemination to building a full-fledged dialogue with the population. The article emphasizes that the effectiveness of PR communications directly affects the level of citizens' trust in the government and their involvement in solving local issues.

Keywords: municipal management, local government bodies, PR communications, public relations, communication policy, openness of government, citizens' trust.

В современных условиях развитие местного самоуправления неразрывно связано с качеством его коммуникаций с общественностью. Эффективно выстроенный диалог между муниципальной властью и населением способствует повышению доверия, вовлечению граждан в процессы управления и, как следствие, формированию зрелого гражданского общества. Связи с общественностью (PR) выступают ключевым инструментом в этом процессе.

Актуальность данного исследования обусловлена растущей потребностью в переходе от одностороннего информирования граждан к созданию системы двусторонней коммуникации, где граждане выступают активными участниками решения вопросов местного значения и развития муниципального образования.

Несмотря на значительные успехи в области цифровизации государственных и муниципальных услуг, в частности в Калужской области, которая является одним из лидеров цифровой трансформации в России, сохраняется ряд проблем [8]. Основная из них - разрыв между технологическим развитием и реальной коммуникационной практикой. Зачастую цифровые платформы используются лишь как новый канал для трансляции информации, а не как инструмент для вовлечения граждан в процессы местного самоуправления.

Связи с общественностью (PR) в системе государственного и муниципального управления представляют собой стратегический и управленческий процесс, направленный на установление, поддержание и развитие гармоничных и взаимовыгодных отношений между органами власти и общественностью. В отличие от коммерческого сектора, где основной целью является получение прибыли, государственный PR нацелен на согласование общесоциальных, корпоративных и частных интересов, формирование гражданского общества и повышение доверия к институтам власти.

Специфика PR-коммуникаций на муниципальном уровне определяется рядом факторов. В отличие от государственного управления, PR в местном самоуправлении имеет более тесную и прямую связь с населением, что требует особого подхода к выстраиванию коммуникаций. Ключевыми особенностями являются:

1. Повышенная социальная значимость: деятельность органов местного самоуправления напрямую влияет на качество повседневной жизни граждан, что делает их работу предметом общественного внимания.

2. Разнородность целевых аудиторий: общественность на местном уровне состоит из множества групп с различными интересами (например,

жители разных районов, предприниматели, общественные активисты), что усложняет организацию эффективного диалога.

3. Ограниченность ресурсов: муниципалитеты часто сталкиваются с нехваткой финансовых и кадровых ресурсов, что приводит к формализму, бюрократизму и использованию шаблонных подходов в PR.

4. Правовая регламентация: деятельность по обеспечению информационной открытости регулируется Федеральными законами (например, Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 28.12.2024.) «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»), которые обязывают органы власти быть прозрачными и подотчетными.

В местных органах власти редко можно встретить полноценный PR-отдел с чёткими целями и обязанностями. В структуре Администрации города Калуги функции PR реализуются в рамках децентрализованной модели. Ключевыми подразделениями, отвечающими за коммуникационную деятельность, являются:

- Отдел по информационному взаимодействию и связям с организациями и объединениями.
- Отдел по работе с обращениями граждан.
- Отдел по взаимодействию с территориальным общественным самоуправлением.
- Отдел по работе с общественными проектами.

Администрация города Калуга реализует многоканальную стратегию PR-коммуникаций, направленную на информирование населения и формирование положительного имиджа городской власти. Центральную роль в этой деятельности играет Управление по информационной политике, которое координирует информационные потоки и взаимодействие со СМИ [5].

Ключевым информационным ресурсом является официальный сайт городской управы (<https://kaluga-gov.ru/>), где публикуются все актуальные

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

новости и официальные сообщения. Содержание новостной ленты свидетельствует о стремлении администрации демонстрировать позитивные изменения в жизни города. Освещаются такие темы, как благоустройство городских территорий, модернизация общественного транспорта, улучшение жилищных условий и успехи в экономическом развитии [3].

Администрация активно использует социальные сети для прямого взаимодействия с жителями. Официальные страницы в популярных российских соцсетях, таких как «ВКонтакте» и «Одноклассники», служат площадками для оперативного информирования населения, публикации анонсов и отчетов о мероприятиях [1, 2]. Мессенджеры направлены как на массовую коммуникацию, так и на персонализированную, что предполагает получение обратной связи от потребителя [6, 13]. Помимо новостных постов, на этих платформах проводятся онлайн-совещания и прямые эфиры с представителями власти, что способствует повышению открытости и доступности городской администрации.

В целом, PR-коммуникации Администрации Калуги носят преимущественно информационный характер. Основной акцент делается на освещении достижений и улучшений в городской среде, а также на оперативном информировании граждан по социально значимым вопросам. Развитие интерактивных форматов в социальных сетях свидетельствует о стремлении выстраивания диалога с общественностью. Информационная политика Калужской области способствует не только повышению уровня информированности граждан, но и созданию условий для их активного участия в социально-экономической и общественно-политической жизни [4].

Взаимодействие со СМИ остается фундаментальной формой PR-деятельности. Основными каналами для распространения информации и формирования общественного мнения выступают:

1. Традиционные областные СМИ. Ключевую роль играют государственные медиа. Среди них - областная газета «Весть», которая является официальным изданием, и ГТРК «Калуга», ведущая государственная

телерадиокомпания региона, освещающая широкий спектр новостей от политики до социальных вопросов [11]. Эти каналы используются для охвата массовой аудитории и коммуникации с органами власти.

2. Цифровые новостные порталы. С ростом интернет-аудитории значительную популярность приобрели онлайн-СМИ. Порталы, такие как «Калуга 24» и «Калужские новости» являются важными площадками для размещения новостей, пресс-релизов и аналитических статей [7, 9].

Работа с обращениями граждан: это один из самых востребованных каналов. Согласно официальному отчету, за первое полугодие 2025 г. в Городскую Управу Калуги поступило 2800 обращений граждан. Из них:

- 42% - в письменной форме;
- 26% - через раздел «Электронная приемная» на официальном сайте городской управы;
- 1% - через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ);
- 31% - по каналу межведомственного электронного документооборота «САДКО. Обращения граждан» [10].

Статистический анализ каналов обратной связи выявляет существенный разрыв между курсом на цифровизацию и реальной коммуникационной практикой. Преобладание традиционных письменных и внутриведомственных электронных каналов свидетельствует о сохранении инерционной, бюрократической модели взаимодействия. Внедрение электронных систем зачастую дублирует существующие бюрократические процедуры, а не трансформирует их. Следовательно, низкая востребованность сервисных каналов является не столько следствием низкой цифровой грамотности населения, сколько результатом отсутствия комплексной PR-стратегии, направленной на изменение коммуникационного поведения как граждан, так и самих органов местного самоуправления.

С другой стороны, как показывает анализ официального «Отчета о принятых мерах по улучшению качества работы с обращениями граждан в 3 квартале 2025 года», администрация предпринимает точечные, но системные усилия по улучшению диалога с населением:

- Проактивное информирование для снижения количества обращений по остросоциальным темам (ремонт дорог, благоустройство).
- Организацию публичных мероприятий (29 общественных обсуждений за квартал), направленных на вовлечение граждан в процесс принятия решений.
- Использование обратной связи для корректировки городских сервисов [14].

Следовательно, ключевой проблемой является не полное отсутствие коммуникационной работы, а её несистемный характер и недостаточная масштабируемость. Успешные точечные практики, отраженные в отчете, требуют закрепления в качестве стандарта для всех сфер деятельности органов местного самоуправления и активного PR-сопровождения для повышения осведомленности и доверия граждан.

Для более комплексной оценки эффективности коммуникационной политики городской управы целесообразно обратиться к данным официального «Отчета о результатах проведения оценки качества предоставления услуг». Ключевой вывод, который следует из отчета, заключается в том, что основные претензии граждан не в отсутствие информации, а в сфере качества сервисной коммуникации и организации процессов. Особенно значимо, - неинформативные отказы в предоставлении услуг - подчеркивают, разрыв между декларируемыми цифровыми возможностями и их практической реализацией [12]. Задача PR-коммуникаций в этой связи - не только продвигать электронные сервисы, но и обеспечивать прозрачность коммуникации на всех этапах взаимодействия, превращая формальные процедуры в понятный и комфортный для гражданина диалог.

Проведенный анализ PR-коммуникаций в органах местного самоуправления на примере города Калуга демонстрирует сложный и многогранный характер этого процесса. С одной стороны, администрация города активно использует широкий спектр инструментов для взаимодействия с населением.

С другой стороны, исследование выявило ключевую проблему: преобладание односторонней модели информирования. Несмотря на наличие каналов для обратной связи, коммуникационная деятельность зачастую носит формальный характер и направлена на трансляцию официальной повестки, а не на вовлечение граждан в совместное решение актуальных задач. Для повышения эффективности PR-коммуникаций органам местного самоуправления Калуги необходимо сместить акцент с простого информирования на построение полноценного партнерства с жителями. Перспективы развития лежат в плоскости совершенствования механизмов обратной связи, повышения открытости и прозрачности деятельности, а также в развитии профессиональных компетенций PR-специалистов, способных не только управлять информационными потоками, но и модерировать общественный диалог. Только такой подход позволит укрепить доверие к власти и повысить социальную и гражданскую активность населения.

Библиографический список:

1. Администрация города Калуги // ВКонтакте [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://vk.com/kalugagov> (дата обращения: 12.11.2025).
2. Администрация города Калуги // Одноклассники [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://ok.ru/group/56292834083022> (дата обращения: 12.11.2025).
3. Администрация городского округа города Калуги // Официальный сайт администрации городского округа города Калуги [Электронный ресурс]. -

- Режим доступа - URL: <https://www.kaluga-gov.ru/?ysclid=mhz3gar5uv33964387> (дата обращения: 12.11.2025).
4. Алиев Э.В. Региональная информационная политика: целесообразность и значение / Э.В. Алиев, Н.Ю. Чаусов // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2024. – № 11-2(117). – С. 23-27.
 5. В Калужской области усилят блок информационной политики - РИА Новости, 07.11.2022 // РИА Новости [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://ria.ru/20221107/politika-1829727997.html> (дата обращения: 12.11.2025).
 6. Какатунова Т.И. Интернет-ресурс как форма эффективного взаимодействия муниципальной власти и населения в условиях пандемии / Т.И. Какатунова, О.С. Медведева // Дневник науки. – 2022. – № 3(63).
 7. Калуга 24 // Калуга 24 [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://kaluga24.tv/> (дата обращения: 13.11.2025).
 8. Калужская область среди лидеров цифрового развития // Россия ГТРК Калуга [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://gtrk-kaluga.ru/news/obschestvo/news-58889> (дата обращения: 11.11.2025).
 9. Калужские новости. Новости Калуги и Калужской области: Главные события дня // Калужские новости [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://kaluganews.ru/> (дата обращения: 13.11.2025).
 - 10.Обзоры обращений // Администрация городского округа города Калуги [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://www.kaluga-gov.ru/obshchestvo/obrashcheniya/obzory-obrashcheniy/55691/> (дата обращения: 14.11.2025).
 - 11.Областные СМИ // Портал органов власти Калужской области [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://mvpmk.admoblkaluga.ru/page/oblastnye-smi/> (дата обращения: 13.11.2025).

12. Результаты оценки качества услуг // Администрация городского округа города Калуги [Электронный ресурс] - Режим доступа - URL: <https://www.kaluga-gov.ru/gosserv/monitoring-uslug/rezultaty-otsenki-kachestva-uslug/53476/> (дата обращения: 15.11.2025).
13. Субботина Т.Н. Построение коммуникаций с потребителями в мессенджерах / Т.Н. Субботина, А.С. Панкова // Вектор экономики. – 2021. – № 1(55). – С. 4.
14. Улучшение качества работы с обращениями // Администрация городского округа города Калуги [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://www.kaluga-gov.ru/obshchestvo/obrashcheniya/uluchshenie-kachestva-raboty-s-obrashcheniyami/59302/> (дата обращения: 14.11.2025).

Оригинальность 75%