

Секция «Устойчивое развитие аграрного производства: биотехнологии, цифровые технологии, экономика (Университет биотехнологий)»

Эффективность использования социальных сетей в информационной политике муниципальных органов власти

Степаненко Валерия Евгеньевна

Студент (бакалавр)

Новосибирский государственный аграрный университет, Новосибирская область, Россия

E-mail: valeria.evg.04@gmail.com

Цифровая трансформация государственного и муниципального управления привела к тому, что социальные сети стали одним из ключевых каналов политической коммуникации в России. Для муниципального уровня власти особенно важно использование социальных сетей в связи с тем, что именно местная власть ежедневно сталкивается с запросами населения и должна оперативно реагировать на локальные проблемы

После принятия поправок к законодательству в 2022 году создание официальных аккаунтов органов власти и местного самоуправления в ряде соцсетей стало обязательным, что институционализировало этот канал связи

Федеральный закон от 14.07.2022 г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» обязал государственные органы, органы местного самоуправления и подведомственные организации создавать и вести официальные страницы в утвержденных Правительством РФ социальных сетях для размещения информации о своей деятельности [1].

Основными функциями использования социальных сетей в информационной политике являются такие как:

- 1) Информационная. Оперативное информирование о решениях, программах, мероприятиях, изменениях в городском пространстве и социальных услугах
- 2) Коммуникативная. Организация диалога, сбор вопросов и предложений жителей, ответы на обращения в публичном формате
- 3) Мобилизационная. Привлечение граждан к общественным обсуждениям, голосованиям, общественным и волонтерским акциям
- 4) Имиджевая. Формирование позитивного образа муниципальной власти, демонстрация открытости, компетентности и социальной ответственности
- 5) Контроль и обратной связи. Получение сигналов о проблемах, мониторинг реакций населения на решения и проекты

В свою очередь, факторами, которые могут влиять на эффективность являются [2]:

- 1) Роль руководства. Активная позиция глав муниципалитетов и руководителей подразделений по коммуникациям способствует системной работе в социальных сетях, тогда как формальное отношение приводит к нерегулярной и малозначимой активности.
- 2) Кадровый и организационный ресурс. Наличие специалистов по SMM, единых регламентов ведения аккаунтов, сквозной координации между структурными подразделениями повышает качество контента и оперативность реакции

- 3) Контент – стратегия. Баланс официальных сообщений, разъяснительных материалов, истории о людях, интерактивных форматов и локально значимой информации напрямую связан с показателями вовлеченности
- 4) Технологическая инфраструктура и аналитика. Использование систем мониторинга и анализа социальных медиа таких как сервисов статистики позволяет отслеживать динамику показателей и корректировать стратегию
- 5) Специфика муниципалитета. Размер и социальная структура населения, уровень цифровизации, наличие альтернативных каналов коммуникаций влияют на потенциальную аудиторию и востребованность соцсетей.

При эффективной реализации информационной политики в социальных сетях муниципальные органы власти могут получить ряд значимых результатов таких как [3]:

- 1) Повышение открытости и прозрачности. Регулярное и понятное информирование о решениях и мероприятиях снижает информационный дефицит и усиливает чувство включенности граждан.
- 2) Рост доверия и легитимности. Активное взаимодействие руководителей и администраций с населением в соцсетях коррелирует с более высокими показателями доверия
- 3) Улучшение качества управленческих решений. Использование обратной связи и мониторинг реакции жителей позволяют корректировать проекты и программы на ранних стадиях
- 4) Мобилизация участия. Через соцсети легче привлекать жителей к общественным обсуждениям, опросам и локальным инициативам, что укрепляет элементы гражданского участия на муниципальном уровне
- 5) Снижение нагрузки на традиционные каналы связи. Часть обращений и запросов переходит в цифровые форматы, что позволяет перераспределить ресурсы

На основе анализа исследований и практик можно выделить несколько направлений и повышения эффективности использования соцсетей в информационной политике муниципальных органов власти:

- 1) Разработка стратегий цифровой коммуникации. Муниципалитетам целесообразно формировать документированные стратегии присутствия в соцсетях с целями, целевыми аудиториями и ключевыми сообщениями
- 2) Профессионализация SMM – деятельности. Важно создание специализированных команд или выделение ответственных сотрудников, обучение их работе с аналитическими инструментами и кризисными коммуникациями.
- 3) Внедрение единых стандартов и регламентов. Методические рекомендации и внутренние регламенты по ведению официальных аккаунтов помогают обеспечить единый стиль, скорость реакции и качество контента [4]
- 4) Развитие интерактивных форматов. Расширение практики опросов, онлайн-приемных и консультаций повышает вовлеченность и ощущение диалога
- 5) Системная оценка эффективности. Регулярный мониторинг показателей и использование интегральных индексов успешности коммуникаций позволяют корректировать политику и сопоставлять результаты разных муниципалитетов

Таким образом. Социальные сети стали неотъемлемым инструментом информационной политики муниципальных органов власти в России и закреплены в нормативно-правовой системе как обязательный канал доступа к информации.

Эффективность использования социальных сетей заключается в создании открытого и прозрачного диалога с гражданами, что позволяет повысить доверие граждан к власти, а также быстро распространить информацию, получить обратную связь и получить динамичную коммуникацию между обществом и муниципалитетом

В условиях кризисов они становятся незаменимым инструментом для оперативного реагирования и информирования граждан, что подчеркивает их важность в современном управлении. Таким образом, интеграция социальных сетей в информационную политику местных властей является необходимым шагом к более эффективному взаимодействию с населением и улучшению качества жизни в сообществе.

Источники и литература

- 1) Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и статью 10 Федерального закона "Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации" от 14.07.2022 N 270-ФЗ (последняя редакция)
- 2) Василенко Л. А. Использование потенциала социальных медиа в становлении участвующего управления / Л. А. Василенко, В. В. Зотов, С. А. Захарова // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. - 2020. - Т. 20.
- 3) Мануковская Л.А., Жукова М.В., Машуков В.И. Оценка информационной открытости органов местного самоуправления // Мир науки. Социология, филология, культурология, 2020 №2, <https://sfk-mn.ru/PDF/17SCSK220.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.
- 4) Рослякова М.В. Социальные сети как инструмент вовлечения граждан в управление (на примере официальных страниц местных администраций городов ЦФО) // Социодинамика. 2023. № 7. С. 1-18. DOI: 10.25136/2409-7144.2023.7.43708 EDN: UEHIAL URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=43708