

Новые формы властных PR-коммуникаций: опыт реализации интернет-проекта городского сайта для онлайн-голосований в типичном уральском городе

В статье представлены основные этапы и результаты реализованного на практике интернет-проекта по созданию городского сайта для онлайн-голосований в типичном уральском городе. На примере городского округа Верхняя Пышма показывается, как местная администрация, озабоченная ростом социальной напряженности и протестной активности в городе, воспользовалась современными интернет-технологиями для гармонизации отношений с местной общественностью. Положительный эффект дало вовлечение граждан в обсуждение городских проблем посредством городского интернет-ресурса. Делается вывод, что использование и тиражирование подобных интернет-практик может существенным образом повлиять на властные PR-коммуникации и способствовать преодолению отчуждения между муниципальной властью и местным сообществом.

Ключевые слова: муниципальная власть и местная общественность; властные PR-коммуникации; цифровые PR-технологии; процедуры онлайн-голосования.

Весной-летом 2018 года на территории городского округа Верхняя Пышма – типичного для Среднего Урала промышленного города – был разработан и успешно реализован интернет-проект городского сайта для онлайн-голосований «впередверхняяпышма.рф».

Предыстория проекта такова: администрация городского округа, озабоченная ростом протестных настроений жителей (это проявлялось в заметном увеличении письменных обращений граждан и участившихся случаях уличной протестной активности), искала новые формы налаживания диалога с городской обществен-

* *Сергей Вячеславович Мошкин*, д-р полит. наук, главный научный сотрудник Института философии и права УрО РАН (г. Екатеринбург).

ностью. Для местных властей ситуация усугублялась предстоящими в сентябре 2018 года выборами в муниципальную думу. Не поняв причины роста общественного недовольства и не подобрав эффективных инструментов разрешения нарастающих противоречий, городская власть рисковала потерпеть на выборах полное фиаско. Именно по этой причине администрация городского округа инициировала проведение масштабного социологического обследования жителей города на предмет их социального самочувствия и характера взаимоотношений с местной властью. Помимо большого количественного исследования было опрошено полтора десятка экспертов из числа социально-активных горожан. Детальному социологическому обследованию подвергся также контент всех локальных (городских) интернет-сообществ в социальных сетях.

Исследования выявили серьезные проблемы во взаимоотношениях местных властей и населения, среди которых были дефицит инструментов обратной связи с населением, невключенность местной общественности в обсуждение общезначимых городских проблем и принимаемых властями управленческих решений, сложившееся у населения мнение о закрытости власти, проявлении волонтаризма с ее стороны и, как следствие, недоверие ей и рост протестных настроений.

Для исправления сложившейся ситуации группой внешних PR-консультантов в качестве одного (но не единственного) эффективного инструмента было предложено создание городского интернет-ресурса, посредством которого верхнепышминцы могли бы напрямую включиться в обсуждение наиболее значимых городских проблем путем оценивания тех или иных властных инициатив в режиме онлайн-голосования. Сайт получил название «впередверхняяпышма.рф», в качестве его прообраза был взят московский интернет-ресурс «Активный гражданин», успешно работающий в столице на протяжении последних нескольких лет. В течение двух месяцев специалистами были проведены все необходимые технические и организационные подготовительные работы, отлажен механизм регистрации пользователей (с дополнительными фильтрами, устанавливающими возрастную ценз, привязку к территории и верификацией по телефонному номеру), и сайт начал свою работу.

Технология реализации проекта выглядела следующим образом: жителям города посредством активной рекламной информационной кампании (публикации в СМИ и социальных сетях, наружная реклама, ВТЛ-реклама) предлагалось зарегистрироваться на сайте «впередверхняяпышма.рф» и высказать свое мнение по наиболее злободневным проблемам жизнедеятельности города или инициативам местных властей посредством участия в онлайн-голосовании. Каждому голосованию на сайте предшествовало со-

держательное описание проблемы и темы голосования, фотоиллюстрация, альтернативные мнения задействованных экспертов и собственно сами вопросы и варианты ответов для голосования. Периодичность появления новых тем для голосования – примерно один раз в десять дней. Анонсы голосований, а также их итоговые результаты размещались в местных традиционных СМИ и поддерживались медийной активностью в социальных сетях.

Чтобы мотивировать горожан активней регистрироваться и участвовать во всех проводимых опросах, за каждое голосование зарегистрированный пользователь получал определенное количество баллов, которые он мог обменять по выбору на те или иные товары или услуги в пределах муниципалитета, будь то сувенирная продукция с надпечаткой доменного имени сайта (бейсболки, футболки, авторучки, кружки) или же билеты в городской кинотеатр, боулинг и даже ужин на двоих в одном из местных ресторанов. Для этого на сайте, при поддержке спонсоров проекта, был сформирован специальный раздел «Магазин поощрений». Кроме того, среди посетителей сайта время от времени проводился мотивационный розыгрыш более дорогостоящих призов – бытовой техники и современных гаджетов, которые также предоставлялись спонсорами проекта. Каждый розыгрыш призов анонсировался в социальных сетях и городских СМИ, там же велась прямая трансляция розыгрыша и публиковались имена победителей.

За 5 месяцев стартовой работы на сайте зарегистрировалось более 3 500 активных горожан (5 % взрослых жителей города). Прошло более 20 голосований. Жители напрямую высказывали свое мнение по насущным городским проблемам: отношение к строительству трамвайной линии, строительству городской бани, предлагали, как улучшить работу поликлиник, обустроить городской парк культуры и отдыха, выбирали проект детских площадок, очередность ремонта городских дорог и проездов, вносили свои предложения в программу развития города и пр. Всё это в итоге породило у горожан ощущение сопричастности в управление городом/местном самоуправлением и существенно понизило градус социальной напряженности, что было подтверждено результатами социологического мониторинга. В свою очередь, у администрации городского округа появилось четкое понимание позиции жителей по злободневным проблемам муниципалитета.

Реализация проекта значительно гармонизировала отношения власти и горожан, позволила существенным образом минимизировать негативные факторы и риски в преддверии выборов, что подтвердилось самими результатами выборов в думу городского округа. Но самое важное то, что администрация города получила в свои руки мощный имиджевый PR-инструмент, позволяющий ви-

деть объективную оценку и меру поддержки властных инициатив со стороны жителей, т. е. тот самый действенный механизм обратной связи, демонстрирующий, помимо прочего, информационную открытость власти и ее внимание к запросам и нуждам горожан.

Можно с уверенностью говорить, что распространение опыта по созданию в муниципалитетах сайтов онлайн-голосований позволит местным властям решать одновременно множество задач по гармонизации взаимоотношений с общественностью, в частности:

- регулярно отчитываться перед населением о планируемых и выполненных работах в режиме онлайн;
- доносить до населения сложность и неоднозначность решения вопросов по управлению муниципалитетом;
- демонстрировать открытость муниципальной власти, прозрачность принимаемых ею решений, готовность учитывать мнение горожан при принятии властных решений;
- обеспечивать участие граждан в публичных обсуждениях актуальных проблем жизнедеятельности муниципалитета;
- минимизировать эффект отчуждения муниципальной власти от местной общественности и тем самым снизить уровень социальной напряженности и протестной активности.