УДК 316.774

Григорьева Богдана Дмитриевна
студентка 2 курса, направления подготовки
38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»
НИУ «БелГУ»

Научный руководитель:
Шаповал Жанна Александровна
кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры
социальных технологий и государственной службы
НИУ «БелГУ»

ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЙ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГУБКИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)

Аннотация. В статье рассматриваются направления повышения эффективности интернет-коммуникаций органов власти на местном уровне. Материалом для анализа стала работа администрации Губкинского городского округа Белгородской области. Проанализирована структура официального сайта, страницы администрации в соцсетях, реакции граждан на публикации, а также ответы на обращения, что позволило увидеть слабые места в организации цифрового диалога с жителями округа. В качестве возможных решений предложены изменения в контенте, доработка платформ и обучение граждан цифровым навыкам. Подчеркивается важность связки соцсетей с официальным сайтом и работы с аудиторией старшего возраста.

Ключевые слова: Интернет-проекты, органы местного самоуправления, социальная сфера, эффективность управления, цифровая коммуникация, Губкинский городской округ, обратная связь.

Введение. Цифровизация давно перестала быть просто техническим трендом. Для органов власти она стала повседневной реальностью, а интернет-проекты – одним из основных каналов разговора с гражданами. Особенно это заметно в социальной сфере: здравоохранение, образование, социальная защита, поддержка людей, которым нужна помощь, требуют не только решений, но и понятного информирования. Если человек не может быстро найти нужную информацию или не понимает, как подать обращение, любые цифровые новации теряют смысл. Для администрации Губкинского городского округа эта проблема не абстрактная: как и во многих муниципалитетах Белгородской области, здесь нужно искать реальные способы улучшить электронные коммуникации.

Цель статьи – определить пути повышения эффективности интернет-коммуникаций органов местного самоуправления власти в социальной сфере на примере Губкинского городского округа. Для этого мы проанализировали текущие ресурсы администрации, оценили их сильные и слабые стороны и подготовили практические предложения.

Методы и организация исследования. В теоретической части мы опирались на работы российских исследователей, которые изучают цифровизацию госуправления и публичные коммуникации. Например, Е.В. Кабашова и И.А. Лобанов отмечают, что эффективность интернет-проекта зависит не только от технической части, но и от содержания, а также от того, готовы ли граждане пользоваться цифровыми сервисами [3, с. 45]. О.Г. Филатова подчёркивает: социальный маркетинг в малых городах и на селе – это отдельная история, продвижение госуслуг там нельзя копировать с крупных городов [4, с. 112].

Эмпирика собиралась из разных мест: сайт администрации Губкинского городского округа, её страницы в соцсетях, отчёты по обращениям граждан [6]. Плюс включённое наблюдение и анализ публикаций за 2024-2025 годы. Использовались общенаучные методы: анализ, синтез, системный подход.

Как показало исследование, администрация округа сегодня так или иначе присутствует в нескольких цифровых каналах. Главный из них – официальный сайт. Там публикуются документы, новости, сведения о социальных программах и услугах. Но контент-анализ показал, что сайт скорее информирует, чем вовлекает. Раздел «Социальная сфера» состоит в основном из отчетов и нормативных текстов. Для пожилых людей, молодежи и людей, которые редко сталкиваются с бюрократическим языком, такая подача неудобна.

Страницы в «ВКонтакте» и «Одноклассниках» чаще всего используются как новостная лента. Единой стратегии здесь нет: посты выходят нерегулярно, визуального сопровождения мало, инфографика и видео почти не применяются. Вовлеченность остается низкой: в среднем публикации видят всего 2–3% подписчиков.

Отдельная проблема – обратная связь. Электронные обращения принимаются, сроки ответов соблюдаются, но содержание ответов не всегда помогает. Е.Г. Дьякова справедливо писала, что электронное обращение становится эффективным только тогда, когда за ним стоит реальное управленческое решение, а не формальная отписка [2, с. 205]. В Губкинском округе примерно 30% ответов оказались шаблонными: они не содержали конкретных шагов по решению проблемы.

Таблица 1

Показатели эффективности интернет-проектов администрации Губкинского городского округа в социальной сфере в 2024 г.

Критерий	**Официальный сайт**	**Социальные сети**	**Платформа обратной связи**
Частота обновления (раз в неделю)	7	14	непрерывно
Уровень интерактивности (по 5-балльной шкале)	2	4	2
Охват целевой аудитории (в % от населения)	45%	62%	18%
Среднее время ответа на обращение (часы)	–	–	72
Доля удовлетворенных качеством информации (по опросу)	58%	49%	43%

Источник: данные мониторинга администрации и социологического опроса НИУ «БелГУ», 2024 г [5].

Если отталкиваться от найденных проблем и учитывать опыт крупных российских городов, можно обозначить несколько направлений совершенствования интернет-коммуникаций органов местного самоуправления Губкинского округа.

Первое, что нужно будет сделать – это перестроить контент. Сайту и соцсетям давно пора уходить от «новостного» формата к «сервисному». Человек должен заходить туда не за общими отчётами, а за решением своей конкретной ситуации. Нужно информацию логичнее группировать по жизненным сценариям, например: «Я потерял документы», «Мне нужна помощь в больнице», «Как оформить субсидию». Полезной была бы «Карта социальных услуг» – интерактивная карта округа с отмеченными учреждениями, контактами и графиком работы. В соцсетях можно запустить регулярные рубрики: «Социальный час» с прямыми эфирами специалистов и «Вопрос-ответ» с подборкой актуальных обращений.

Второе – это технически доработать платформы. Сайт администрации нужно адаптировать под мобильные устройства: больше 65% жителей заходят в интернет с телефонов. Целесообразно внедрить умный поиск, который понимает синонимы. Соцсети же логично синхронизировать с сайтом, чтобы важная информация дублировалась автоматически.

Третье – помочь людям освоить цифровые сервисы. Нехватка навыков – это серьёзный барьер, особенно для старшего поколения. Поэтому вместе с местным отделением Союза пенсионеров России можно организовать «Цифровые консультации» в библиотеках и домах культуры, а волонтёры смогут помочь жителям зарегистрироваться на портале госуслуг, научат подавать электронные обращения и искать информацию на официальных ресурсах. Шаг не самый быстрый, но важный: без него охват социальных сервисов так и останется неполным.

Заключение. Интернет-проекты органов исполнительной власти в социальной сфере могут заметно улучшить качество жизни людей.

Но на примере администрации Губкинского городского округа видно, что пока цифровизация сдерживается низкой интерактивностью платформ, шаблонными ответами на обращения и слабой цифровой грамотностью части жителей. Предложенные меры – перестройка контента, техническое обновление и обучение граждан – могут сделать электронные коммуникации более результативными. Многие из этих решений применимы и в других муниципалитетах Белгородской области.

Список литературы:

1. Ашманов, И.С. Алгоритмы работы социальных сетей в государственном управлении / И.С. Ашманов, И.А. Касперская // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2023. – № 2. – С. 87-95.

2. Дьякова, Е.Г. Публичная политика в цифровую эпоху: трансформация коммуникаций / Е.Г. Дьякова. – М.: Аспект Пресс, 2019. – 328 с.

3. Кабашова, Е.В. Оценка эффективности официальных сайтов органов местного самоуправления / Е.В. Кабашова, И.А. Лобанов // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2024. – № 3. – С. 42–48.

4. Филатова, О.Г. Социальный маркетинг в деятельности муниципальных образований / О.Г. Филатова // Маркетинг в России и за рубежом. – 2024. – № 1. – С. 108–116.

5. Смирнов, С.В. Цифровая коммуникация как фактор развития социальной сферы муниципалитета / С.В. Смирнов, О.Н. Кузнецова // Общество и власть в цифровую эпоху: материалы Международной научно-практической конференции, НИУ «БелГУ», 10–12 сентября 2024 г. / отв. ред. В.М. Захаров. – Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2024. – С. 180–185.

6. Отчет о работе с обращениями граждан администрации Губкинского городского округа за 2024 год [Электронный ресурс]. URL: https://gubkinadm.ru/otchety (дата обращения: 16.10.2026)