

# Совершенствование организаций информационного обеспечения в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга

## (на примере Государственной административно-технической инспекции)

**Козырева Лариса Дмитриевна**

Северо-Западный институт управления — филиал РАНХиГС (Санкт-Петербург)

Кафедра социологии и социальной работы

Доктор философских наук, профессор

ldkozyreva@gmail.com

**Синельник Оксана Владимировна**

Северо-Западный институт управления — филиал РАНХиГС (Санкт-Петербург)

Магистрант 3 курса (направление «Государственное и муниципальное управление»)

oks-sinelnik@mail.ru

### РЕФЕРАТ

В статье определяются сущность и специфика связей с общественностью в исполнительных органах государственной власти. Рассмотрены основные задачи, функции и методы организации информационного обеспечения в органах власти. На примере деятельности пресс-службы Государственной административно-технической инспекции показаны актуальные методы организации информационного обеспечения и определены основные направления его совершенствования.

### КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

связи с общественностью в исполнительных органах власти; организация информационного обеспечения; совершенствование информационного обеспечения

Kozyreva L. D., Sinelnik O. V.

## Improvement of the Information Organization in the Executive Bodies of State Power of St. Petersburg (by the Example of State Administrative and Technical Inspections)

**Kozyreva Larisa Dmitrievna**

North-West Institute of Management — branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Saint-Petersburg, Russian Federation)

Chair of Sociology and Social Work

Doctor of Science (Philosophy), Professor

ldkozyreva@gmail.com

**Sinelnik Oksana Vladimirovna**

North-West Institute of Management — branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Saint-Petersburg, Russian Federation)

Master's student ("State and Municipal Management")

oks-sinelnik@mail.ru

### ABSTRACT

The definition of public relations in the executive bodies of state power was given. The main tasks, functions and methods of information support in the government were considered. The organizational methods of information support were analyzed and the basic directions of its perfection were defined.

### KEYWORDS

public relations in the executive body of state power; organization of information support; improvement of information support

В современном обществе информационное обеспечение выступает неотъемлемой частью системы отношений государства и общества, так как способствует реализации важнейших черт демократического управления. В органах власти информационное обеспечение выполняет двуединую задачу: с одной стороны, содействуя выражению интересов общества, стимулируя вовлеченность граждан в процесс управления, предотвращая и разрешая социальные конфликты, координирует и гармонизирует отношения власти и общества, с другой, способствуя изменению самой власти, делает ее более открытой и реагирующей. Проблемы информационного обеспечения и его организации отражены в целом ряде законодательных актов<sup>1</sup>.

Отметим, что сегодня реализация задачи эффективного информационного обеспечения наталкивается на ряд препятствий. В первую очередь это устаревшие методы взаимодействия с населением: простое информирование, односторонняя без обратной связи коммуникация, отсутствие органов власти в интернет-пространстве и т. д. Власти, общающиеся с населением «по старинке», не учитывают степень зрелости гражданского общества, его возрастающие многообразные информационные потребности. При таком подходе полностью игнорируются горизонтальные коммуникации и сетевые структуры, хотя об их наличии и значении в общественной жизни известно уже давно.

Особое значение имеет налаживание взаимодействия с обществом в одной из трех ветвей государственной власти — исполнительной. В современном обществе исполнительная власть во многом играет самостоятельную роль в управлении государством — ее структурами охвачены все сферы общественной жизни, она во многом должна обеспечивать открытость политики и возможность общественного влияния на принятие государственных решений.

Информационное обеспечение в виде связей с общественностью стало публичным общественным институтом, призванным служить согласованию интересов различных социальных групп, политических и профессиональных сообществ. Переплетается своеобразная взаимная заявка интересов общества и государства, и адекватное реагирование на них посредством осуществления механизма обратной связи. Вместе с тем, в настоящее время в повседневной деятельности задействуется не весь потенциал связей с общественностью для достижения практических задач. Следует также отметить необходимость формирования новой культуры государственного управления, при которой управляющие и управляемые взаимодействуют не как элементы бюрократической системы, а как равноправные участники процесса управления.

Недостаточная теоретическая разработанность проблем, с которыми специалистам по связям с общественностью приходится сталкиваться на практике, недостаток обоснованных методов по совершенствованию связей с общественностью, не позволяют добиться нужных результатов в информационном обеспечении деятельности исполнительных органов власти.

<sup>1</sup> Федеральный закон Российской Федерации «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ (ред. от 13.07.2015 г. № 264-ФЗ) // Собрание законодательства РФ от 20.07.2015 г. № 29. Ст. 4390; Федеральный закон Российской Федерации «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 28.11.2015 № 357-ФЗ) // Собрание законодательства РФ от 30.08.2015 г. № 48. Ст. 6723; Федеральный закон Российской Федерации «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации» от 13.01.1995 г. № 7-ФЗ (ред. от 12.03.2014 № 29-ФЗ) // Собрание законодательства РФ от 17.03.2014 № 11. Ст. 1094; Федеральный закон Российской Федерации «О средствах массовой информации» от 27.12.1991 г. № 2124-1 (ред. от 30.12.2015 № 464-ФЗ) // Собрание законодательства РФ от 04.01.2016 г. № 1. Ст. 84.

Опираясь на основные подходы к определению связей с общественностью, которые дают исследователи И. В. Алешина, М. П. Бочаров, С. Блэк, И. М. Синяева, А. Н. Чумиков и др., можно определить связи с общественностью в системе исполнительных органов государственной власти (ИОГВ) как *целенаправленное взаимодействие структур исполнительных органов государственной власти с гражданами и общественными институтами, в ходе которого реализуется информационно-коммуникативная функция управления, позволяющая оценивать отношение общественности к тем или иным действиям власти, идентифицировать проводимую политику, соотносить реализуемые программы с общественными интересами, формировать массовые представления по каким-либо вопросам для получения общественного понимания и принятия необходимых мер.*

На наш взгляд, сегодня главной задачей информационного обеспечения является не только стремление продемонстрировать открытость власти, но и обеспечить участие населения в управлении государством, способствующее, в свою очередь, социально-экономическому развитию страны [3, с. 45].

Исполнительные органы государственной власти как субъекты управления определяют и реализуют политику социально-экономического развития государства. Информирование граждан о данных действиях — это прямая связь (от властных структур к народу). Население же реагирует на проведение той или иной политики. Такая реакция называется обратной связью (от населения к власти) [1, с. 36].

Общество должно знать, как работают ИОГВ, как они защищают интересы народа и что делают для улучшения качества жизни. Перед представителями власти встает задача сделать свою работу более открытой, наладить и укрепить отношения с гражданами, чтобы достичь адекватного восприятия действий органов власти, а использование технологий PR помогает решить эту задачу.

Дав определение термина «связи с общественностью» в системе исполнительных органов власти и выявив его значение для них, необходимо проанализировать функции, задачи и методы деятельности подразделений ИОГВ, занимающихся реализацией информационного обеспечения, а именно, пресс-служб.

Исходя из целей, стоящих перед тем или иным исполнительным органом государственной власти, определяются задачи, функции и методы организации информационного обеспечения. Выделим основные задачи пресс-службы ИОГВ:

- установление доверия между ИОГВ и населением;
- организация взаимодействия ИОГВ со средствами массовой информации, гражданами и общественными движениями;
- изучение общественного мнения и доведение его до руководства ИОГВ;
- формирование позитивных массовых настроений относительно деятельности ИОГВ;
- предотвращение конфликтов, а в случае их возникновения — разрешение;
- создание позитивного имиджа ИОГВ [2, с. 85].

Основными функциями пресс-службы ИОГВ являются:

- сбор и анализ информации;
- распространение информации;
- поддержание доброжелательных отношений между исполнительным органом государственной власти и общественностью [2, с. 85].

Естественно, деятельность пресс-служб не ограничивается только вышеуказанными функциями. В каждом ИОГВ, исходя из особенностей его деятельности, формируется своя система организации связи с общественностью, а также структурные подразделения, осуществляющие данные функции.

Особое место в деятельности пресс-служб ИОГВ занимают отношения со средствами массовых коммуникаций. Здесь встает проблема повышения эффективив-

ности подобного взаимодействия на основе применения современных методов его организации. Как отмечают специалисты, такими методами могут быть:

- участие представителей СМИ в мероприятиях, проводимых ИОГВ или при их непосредственном участии;
- аккредитация представителей средств массовой информации;
- организация и проведение пресс-конференций, брифингов и пресс-турсов с руководством ИОГВ;
- интервью с руководством ИОГВ;
- инициирование публикаций и трансляции новостных и аналитических материалов, специальных заявлений и репортажей, тематических программ и статей;
- дистанционные формы взаимодействия (рассылка материалов в СМИ, телефонные интервью, пресс-конференции в режиме on-line и т. п.) [5, с. 71].

В качестве примера деятельности пресс-служб ИОГВ нами осуществлен анализ деятельности подобной структуры в Государственной административно-технической инспекции г. Санкт-Петербурга. Данное исследование имело своей целью разработку рекомендаций, направленных на совершенствование организации информационного обеспечения ИОГВ.

В ходе исследования были сформулированы и проверялись ряд гипотез, из которых основной была следующая: совершенствование методов организации информационного обеспечения напрямую зависит от профессиональной подготовки сотрудников пресс-службы ИОГВ. Методами сбора первичной информации были экспертный опрос, личные интервью и включенное наблюдение.

Результаты исследования свидетельствуют, что существующие в Государственной административно-технической инспекции методы организации информационного обеспечения в целом способствуют формированию открытого типа ИОГВ. Однако данные методы являются традиционными для организации связей с общественностью и настоятельно нуждаются в совершенствовании.

В настоящих условиях одним из направлений совершенствования информационного обеспечения является организация связей с общественностью в кризисной ситуации, в точнее — антикризисный PR в системе государственного и муниципального управления. Организуя информационное обеспечение антикризисных мероприятий, сотрудники пресс-службы получают колossalный опыт организации связей с общественностью и впоследствии могут применять отработанные планы мероприятий, трансформируя и совершенствуя их под текущую информационную политику ИОГВ [5, с. 114].

Еще одним направлением совершенствования организации информационного обеспечения деятельности ИОГВ является кардинальное изменение нормативно-правовой базы, на основании которой функционирует пресс-служба. Так, сформулированные Правительством Санкт-Петербурга направления совершенствования информационного обеспечения в ИОГВ сегодня явно устарели<sup>1</sup>. Направления и методы, которые были когда-то инновационными, превратились в традиционные, что существенно снижает эффективность их применения на практике.

На наш взгляд, в современных условиях для совершенствования информационного обеспечения в ИОГВ Санкт-Петербурга необходимо более четко разграничить сферы деятельности ИОГВ, возложив обязанности по разработке информационной политики и координации связей с общественностью на пресс-секретарей профильных вице-губернаторов Санкт-Петербурга.

<sup>1</sup> Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 29.06.2011 № 864 (изм. от 09.10.2015 № 900) «О мерах по реализации Закона Санкт-Петербурга «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Санкт-Петербурга» // [Электронный ресурс]. URL: <http://gov.spb.ru/law?d&nd=822405298&nh=1> (дата обращения: 15.03.2016).

Еще одним направлением процесса совершенствования организации информационного обеспечения является профессиональная подготовка специалистов по связям с общественностью в исполнительных органах государственной власти. Проблема состоит в том, что эти специалисты, помимо образования в сфере связей с общественностью, должны иметь образование в области государственного и муниципального управления. Связано это с тем, что государственный PR и коммерческий PR значительно отличаются друг от друга и методы работы данных специалистов тоже отличаются. Также, не имея образования в сфере государственного и муниципального управления, сотрудник пресс-службы не сможет решать задачи, стоящие перед ним, в комплексе и в контексте с другими вопросами, которыми занимается исполнительный орган государственной власти.

Кроме того, как нам представляется, в целях совершенствования информационного обеспечения в части повышения уровня достоверности информации, публикуемой в СМИ, исполнительный орган власти должен повысить эффективность и оперативность работы своих структурных подразделений, предоставляющих официальную информацию пресс-службе данного ИОГВ.

Работу по совершенствованию информационного обеспечения в ИОГВ необходимо выстраивать не только посредством эффективного взаимодействия со средствами массовой информации, но и путем применения современных информационных технологий, таких как активное, постоянное использование социальных сетей и организация краудсорсинга.

Необходимо отметить, что понятие краудсорсинга применяется сегодня весьма широко. Введенное в 2006 г. Д. Хау (*Jeff Howe*), оно означает привлечение к решению тех или иных проблем инновационной деятельности широкого круга лиц для использования их творческих способностей, знаний и опыта по типу субподрядной работы на добровольных началах с применением инфокоммуникационных технологий [7].

В нашем случае краудсорсинг представляет собой не просто организацию форума, на котором участники в нерегулируемом режиме высказывают свои предложения и замечания, а организационно и методически упорядоченную модель взаимодействия органа власти с инициативными пользователями сети интернет. Для реализации такой модели необходимо четкое формулирование темы обсуждения, определение условий обсуждения, привлечение и мотивация экспертов, анализ, отбор и фильтрация идей, документирование результатов обсуждения. В данном случае наиболее активная часть гражданского общества оказывается вовлеченной в on-line режиме в процесс обсуждения решений ИОГВ, различных проектов, направленных на повышение благосостояния и качества жизни населения определенной территории.

Для эффективного использования социальных сетей в деятельности ИОГВ необходимо определить, какие именно социальные сети больше всего подходят для реализации поставленных целей. Как правило, предпочтительным является сочетание нескольких ресурсов, ибо это позволяет охватить большую часть аудитории. Например, «ВКонтакте» и Instagram или Twitter и Facebook. Практика показывает, что при использовании нескольких социальных сетей у сотрудников пресс-службы появляется возможность разнообразить информационный контент органа власти. Важно учитывать также, что при работе с социальными сетями информационный контент должен быть качественным, доступным и интересным для широкой аудитории. Для этого можно использовать публикацию различных фотографий, задавать аудитории различные вопросы, тем самым проводя своеобразный социальный опрос. Таким методом устанавливается прямой диалог между общественностью и исполнительным органом власти.

Следует отметить, что преимущество использования социальных сетей в процессе совершенствования информационного обеспечения заключается еще и в

том, что они помогут быстрее найти информацию исполнительного органа власти в поисковых системах. А это имеет особенное значение в случаях актуальной или чрезвычайной информации.

Таким образом, разрабатывая данные практические рекомендации, мы не только обосновываем необходимость совершенствования организации информационного обеспечения деятельности ИОГВ, но и предлагаем меры, которые в конечном счете позволят повысить эффективность взаимодействия ИОГВ и гражданского общества.

## Литература

1. Ворошилов В. В. Современная пресс-служба. СПб : Изд-во Михайлова В.А., 2005.
2. Дюк А. Технологии работы с общественным мнением // Городское управление. 2003. № 8. С. 85–87.
3. Комаровский В. С. Связи с общественностью в политике и государственном управлении. М. : Изд-во РАГС, 2009.
4. Пряшникова О. А. Пресс-служба в системе связей с общественностью. М. : Лаборатория Книги, 2011.
5. Сукманцев С. С. Связи с общественностью в политической сфере. М. : Лаборатория книги, 2012.
6. Шарков Ф. И. Интегрированные коммуникации: правовое регулирование в рекламе, связях с общественностью и журналистике. М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2011.
7. Хау Д. Краудсорсинг. Коллективный разум как инструмент развития бизнеса. М. : Альпина Паблишер, 2012.

## References

1. Voroshilov V.V. *Modern press service* [Sovremennaya press-sluzhba]. SPb: Mikhaylov V. A. publishing house [Izd-vo Mikhailova V. A.], 2005. 254 p. (rus)
2. Duke A. *Technologies of work with public opinion* [Tekhnologii raboty s obshchestvennym mneniem] // Municipal government [Gorodskoe upravlenie]. 2003. N 8. P. 85–87. (rus)
3. Komarovsky V. S. *Public relations in policy and public administration* [Svyazi s obshchestvennost'yu v politike i gosudarstvennom upravlenii]. M. : RAGS publishing house [Izd-vo RAGS], 2009. 405 p. (rus)
4. Pryashnikova O. A. *The press service in system of public relations* [Press-sluzhba v sisteme svyazei s obshchestvennost'yu]. M. : Laboratory of the Book [Laboratoriya Knigi], 2011. 200 p. (rus)
5. Sukmantsev S. S. *Public relations in the political sphere* [Svyazi s obshchestvennost'yu v politicheskoi sfere]. M.: Laboratory of the Book [Laboratoriya knigi], 2012. 157 pages. (rus)
6. Sharkov F. I. *The integrated communications: legal regulation in advertising, public relations and journalism* [Integrirovannye kommunikatsii: pravovoe regulirovaniye v reklame, svyazyakh s obshchestvennost'yu i zhurnalistike]. M. : Publishing and trade corporation “Dashkov and Co” [Izdatel'sko-torgovaya korporatsiya «Dashkov i Ko»], 2011. 336 p. (rus)
7. Howe J. *Crowdsourcing. Collective intelligence as instrument of business development* [Kraudsorsing. Kollektivnyi razum kak instrument razvitiya biznesa]. M. : Alpina Publisher [Al'pina Publisher], 2012. 288 p. (rus)