

Секция «Государственное и муниципальное управление»

Повышение эффективности связей с общественностью

Козел Ирина Юрьевна

Студент

Белорусский Государственный Экономический Университет, Факультет

менеджмента, Минск, Беларусь

E-mail: irina-jurevna18@rambler.ru

На современном этапе развития во многих странах наблюдается демократизация государственного управления. Органы управления стремятся к повышению открытости и учету в своих решениях интересов граждан. Если этого в стране не происходит, власть отдаляется от населения, начинает работать «на себя», а в обществе нарастает социальная напряженность из-за нерешенных проблем. В демократическом обществе широко используются обратные связи между органами государственной власти и населением и участие граждан в управлении. Потребности и запросы общества имеют очень большое значение для органов власти и нуждаются в артикуляции и публичном представлении. Анализируя труды таких ученых, как Моисеев В.А., Гречихин В.Г. и некоторых других исследователей, можно сделать вывод, что проблемами работы госаппарата являются апатия граждан, недостаток доверия и сопротивление проведению решений госаппарата в жизнь, а также недостаток информации о состоянии дел в курируемых сотрудником отраслях и территориях, несовершенство их взаимодействия [1, 3]. В связи с этим одной из главных задач органов государственного управления на современном этапе является вовлечение граждан в решение общественно значимых проблем.

Также проблемой является недостаточная информированность граждан о проводимой политике государства, результатах работы госорганов и недопонимание существующих в обществе проблем и необходимости принимаемых государственными органами мер. В свою очередь со стороны чиновников наблюдается игнорирование требований граждан, бюрократизм, создание «видимости работы», формализм в выполнении обязанностей. Эти факты говорят о неготовности органов государственной власти к долгосрочному сотрудничеству с населением, а оно часто носит кратковременный характер [4].

Исходя из этого, с целью повышения эффективности госуправления необходимо налаживать более прочные взаимосвязи госорганов с общественностью. Существует, на наш взгляд, множество способов достижения поставленной цели.

Во-первых, необходима активная и эффективная работа с обращениями граждан. Ежегодно в органы государственной власти обращаются около 1 млн человек, т.е. практически каждый десятый гражданин страны, и количество обращений увеличивается. Для более оперативной их обработки была введена электронная форма обращений, работа с которыми регулируется Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» [5]. По поручению Президента в 2010 году было начато проведение масштабного мониторинга работы госорганов с обращениями граждан. Была проанализирована основная тематика обращений, выявлены проблемы, вызывающие наибольшее количество жалоб. Чиновниками такой мониторинг воспринимается как негативное явление, являющееся результатом недоверия к местной власти. Но граждане активно принимают участие в его проведении, так как видят

реальную возможность повышения результативности и оперативности решения своих вопросов. По поручению Президента такие мониторинги будут проводиться дважды в год, так как это эффективный способ налаживания обратной связи с населением.

Во-вторых, для большего осведомления чиновников о проблемах в обществе, необходимо расширить использование личных встреч политических деятелей и политических партий с населением, проведение «горячих телефонных линий», когда каждый может задать интересующие его вопросы и оперативно получить на них ответы. Также этой цели будет служить изучение общественных настроений и общественного мнения относительно определенных событий, явлений и ситуаций путем проведения социологических опросов населения или его целевых групп.

В-третьих, в повышении информированности общественности большую роль играет использование сети Интернет. Например, созданы каталог Официальные интернет-ресурсы Республики Беларусь, где представлены ссылки на сайты высших органов государственной власти, региональных органов управления, иных республиканских госорганов и организаций (всего около 400), официальный интернет-портал Президента Республики Беларусь, единый портал электронных услуг Министерства связи и информатизации Республики Беларусь. На сайтах присутствуют разделы обратной связи с населением. Также информация распространяется в СМИ путем проведения пресс-конференций, брифингов, организации «круглых столов» и иных мероприятий.

Таким образом, взаимодействие власти с обществом, будь то с гражданами, общественными объединениями, СМИ, имеет целью разъяснение политики государства в различных сферах, повышение информированности государственных органов о потребностях и проблемах общества, привлечение граждан к подготовке и реализации государственных проектов.

С учетом сложившихся тенденций социально-экономического развития Республики Беларусь, перехода к социально-ориентированной рыночной экономике, функционирования в ЕврАзЭС, необходимо правительству, которое будет создавать благоприятные условия и поддерживать социальные дискуссии, вовлекать общественность в управление государством [2]. Для комплексного охвата всех способов осуществления прямых и обратных связей между государством и общественностью, соблюдения принципа системности их взаимодействия, государство должно вырабатывать единую информационную политику. Взаимодействие государства и общества направлено на создание действенного гражданского общества, формирование и укрепление доверия граждан к власти, обеспечение поддержки и одобрения власти.

Литература

1. Гречихин В.Г. Управление социальными коммуникациями: курс лекций. М., 2009.
2. Комаровский В.С. Управление общественными отношениями. М., 2005.
3. Моисеев В.А. Паблик Рилейшнз. Теория и практика. Второе изд. М., 2001.
4. Е. Тарашвили. Связи с общественностью в государственных структурах: <http://polbu.ru/ta> (Библиотека «Полка букиниста»)
5. Национальный правовой интернет-портал Республики Беларусь: <http://pravo.by>