

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего профессионального образования**

**«ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Юридический факультет**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

по дисциплине

«Теория государственного управления»

Специальность «Таможенное дело»

Связи с общественностью и культура государственных организаций

Выполнила: студентка очной формы  
обучения 1-го курса 18 группы

Смирнова Аделина Вячеславовна

Научный руководитель: доктор экономических  
наук, кандидат физико-математических наук,  
профессор

Лапушинская Галина Константиновна

Тверь, 2017

## **Содержание**

Введение.....	3
Глава I Теоретические подходы к осуществлению связи с общественностью государственных организаций.....	4
1.1 Сущность государственных организаций.....	4
1.2 Требования по информационной открытости деятельности государственных организаций.....	8
1.3 Формы связи с общественностью государственных организаций.....	13
Глава II Актуальные проблемы в сфере обеспечения связи с общественностью государственных организаций.....	19
2.1 Связь с общественностью в государственных учреждениях: современный взгляд на проблемы.....	19
2.2 Пути решения проблем, связанных со сферами необходимости обеспечения информационной открытости государственных организаций.....	21
Заключение.....	25
Список использованной литературы.....	27

## Введение

Данная курсовая работа посвящена изучению взаимодействия власти с общественностью. Актуальность темы заключается в том, что в нашей стране возрастает роль связей с общественностью государственных организаций, так как тесные отношения между народом и властными структурами являются неотъемлемой частью принципов демократии, требования растут, а способы исполнения этих требований трансформируются, изменяются, совершенствуются. Целями курсовой работы является анализ взаимоотношений между государственными организациями и общественностью. Для осуществления данной цели служат следующие задачи:

1. Изучить структуру государственных организаций
2. Рассмотреть требования по открытости деятельности государственных организаций
3. Изучить формы осуществления связи с общественности государственных организаций
4. Проанализировать проблемы, возникающие в сфере связи с общественностью государственных организаций.
5. Провести анализ путей выхода из проблем, возникающих в сфере связей с общественностью.

Объектом исследования служит сфера связи с общественностью государственных организаций.

Предметом исследования является анализ проблем возникающих в сфере связи с общественностью государственных организаций и пути их решения.

Работа состоит из двух глав, пяти параграфов, список литературы представлен 15 источниками.

# Глава I Теоретические подходы к осуществлению связи с общественностью государственных организаций

## 1.1 Сущность государственных организаций

Общество состоит из множества организаций, с которыми связаны все аспекты и проявления человеческой жизни, - экономика, наука, культура, образование, оборона, даже личная жизнь. Теория организации призвана ответить на вопросы, зачем организации нужны, как они создаются, функционируют и изменяются, почему члены организаций действуют именно так, а не иначе.

Государственные организации (или учреждения) – это подведомство какого-либо государственного органа, осуществляющая функции определенного государственного органа.

В сфере государственного управления функционирует множество различных по своему назначению и административно-правовому статусу государственных и государственных организаций. Их правовое положение определяется действующим законодательством, а также, в определенной части, подзаконными правовыми нормами. Общее, что их объединяет, это отсутствие у них как таковых полномочий, характерных для органов исполнительной власти, т.е. полномочий юридически властного характера. По своему же месту в организации общественной жизни они существенно различаются. Эти различия прежде всего определяются характером таких организаций: либо они являются организациями государственными, либо негосударственными. В зависимости от этого, в частности, строятся их взаимоотношения с органами исполнительной власти. Различаются они и по своему назначению. В данном смысле можно выделить коммерческие и некоммерческие организации. Такое их подразделение предусматривается ГК РФ. Так, в соответствии со ст. 50 ГК РФ организации, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности, признаются коммерческими. Прежде всего необходимо подчеркнуть, что имеется в виду форма собственности, характерная для таких организаций. Учреждаются они государством, которому принадлежит право

собственности на их имущество. Государственное предприятие – разновидность коммерческой организации, так как они создаются для производственно-хозяйственной деятельности (создание материальных ценностей, оказание хозяйственных услуг и т.п.).

Государственные организации по своей сути не относятся к коммерческим организациям. Действуют они преимущественно в социально-культурной сфере, причем, как правило, на тех же основаниях, что и государственные предприятия, не отнесенные к числу казенных. Это означает, что они наделены, как и производственные предприятия, достаточной самостоятельностью; их оперативная деятельность координируется и контролируется соответствующими органами исполнительной власти. Так, государственными могут быть общеобразовательные учреждения, вузы и т.п. В отдельных случаях руководители государственных учреждений квалифицируются в качестве представителя государства в данном учреждении (например, ректор вуза). При этом такой руководитель может быть как назначен соответствующим органом исполнительной власти, так и избран коллективом работников учреждения. В последнем случае требуется последующее официальное утверждение итогов голосования (часто конкурсного). Для государственных учреждений в целом характерна более жесткая роль государственного регулирования их деятельности.

Следовательно, государственные коммерческие организации – это организации, деятельность которых направлена на извлечение прибыли, при этом собственность организации не принадлежит собственнику, оно не делимо, и собственник лишь может управлять имуществом. Государственные коммерческие организации в свою очередь делятся на унитарные и казённые предприятия. Деятельность государственных унитарных предприятий регулируется федеральным законом от 14.11.2002 N 161-ФЗ (ред. от 23.05.2016) "О государственных и муниципальных унитарных предприятиях".

Государственные некоммерческие организации – это организации, которые не получают прибыли от своей деятельности. Государственные некоммерческие организации в свою очередь делятся на автономные, бюджетные и казённые

учреждения. Деятельность некоммерческих государственных организаций регулируется федеральным законом от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 19.12.2016) «О некоммерческих организациях».

Заострю внимание на некоммерческих организациях. Некоммерческие государственные организации по федеральному закону «О некоммерческих организациях» имеют различные формы:

«- Общественные и религиозные организации (объединения);

- Общины коренных малочисленных народов Российской Федерации;

- Казачьи общества;

- Фонды;

- Государственная корпорация;

- Государственная компания;

- Некоммерческие партнерства;

- Частные учреждения;

- Государственные, муниципальные учреждения;

- Бюджетное учреждение;

- Автономная некоммерческая организация;

- Ассоциации (союзы)» [5, глава 2].

Государственные некоммерческие организации создаются Президентом РФ, высшим органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, местной администрацией муниципального образования.

Так же, к государственным некоммерческим организациям можно отнести ЦТУ (Центральное таможенное управление), непосредственно таможи различных городов, посты полиции, образовательные учреждения (школы, университеты, колледжи и т.д.), больницы и т. д.

Рассмотрим подвиды коммерческих и некоммерческих государственных организаций.

Бюджетное государственное учреждение – это некоммерческая организация, созданная Российской Федерацией или субъектом Российской Федерации, осуществляющая свою деятельность в сфере науки, образования, культуры,

социальной защиты, занятости населения на основе закона. Собственность бюджетной организации является собственностью Российской Федерации или субъекта Российской Федерации. Финансовое обеспечение бюджетной организации осуществляется из федерального бюджета, в чём и состоит особенность данного вида организации. Деятельность бюджетных государственных учреждений регулируется Федеральным законом от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 19.12.2016) "О некоммерческих организациях".

Унитарное предприятие – это коммерческая организация, которая не наделена правом собственности на имущество, создана Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием, при этом имущество унитарного учреждения принадлежит Российской Федерации, субъекту Российской Федерации или муниципальному образованию. Деятельность данного вида государственной организации регулируется Федеральным законом от 14.11.2002 N 161-ФЗ (ред. от 23.05.2016) "О государственных и муниципальных унитарных предприятиях".

Автономное государственное учреждение – это некоммерческая организация, созданная Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием, осуществляющая деятельность в сфере науки, образования, спорта и иных сферах на основе закона. Особенность автономных государственных учреждений состоит в том, что они имеют собственный доход, но данный доход находится под контролем государства. Автономные государственные учреждения обязаны по закону вести бухгалтерский учёт и предоставлять все данные о своей финансовой деятельности в соответствующие органы. Деятельность данной организации регулируется Федеральным законом от 03.11.2006 N 174-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об автономных учреждениях".

Казенное учреждение – это некоммерческая организация, которая находится под контролем и в ведении государственного органа власти и осуществляет бюджетные полномочия главного распорядителя бюджетных средств. Особенность казённого учреждения состоит в том, что данная организация может заниматься деятельностью, приносящей доход, но при этом, все средства

полученные данной организацией поступают в федеральный бюджет бюджетной системы Российской Федерации. Финансовое обеспечение казённого учреждения производится из федерального бюджета Российской Федерации. Деятельность казенных учреждений регулируется Бюджетным кодексом Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ.

Таким образом, сущность государственных организаций состоит в осуществлении функций государства подобно государственным органам. Государственные организации являются составными частями государственных органов и осуществляют деятельность, подчиняясь им и от имени государства.

## **1.2 Требования по информационной открытости деятельности государственных организаций**

В российских источниках часто говорится об открытости, прозрачности власти. Для обозначения информационной открытости власти удачнее использовать термин "транспарентность", поскольку он предполагает не просто доступность информации, но и возможности контроля публичной деятельности со стороны общества, и даже участие граждан в управлении. В этом значении транспарентность более всего отвечает целям исследования нового государственного управления в информационном обществе.

Информационная открытость органов власти является основным условием цивилизованных отношений между гражданским обществом и властью, основой нормальной и эффективной предпринимательской деятельности, а также противодействием коррупции во властных структурах

В 2011 году многими указами президента РФ (№.№ 1060 – 1080) утвержден перечень той информации о деятельности некоторых министерств и ведомств, которая должна размещаться на официальных сайтах в сети Интернет. Данные указы направлены на обеспечение информационной открытости девятнадцати федеральных ведомств, в том числе силового блока и оборонного значения. Согласно установленным требованиям, помимо общей информации, содержащей

наименование, контактные данные, структуру, перечень полномочий, сведения о руководителях, ведомства будут обязаны разместить у себя на сайтах информацию о своей нормотворческой и текущей деятельности, включая статистические данные, сведения о кадровых перестановках, о мерах по противодействию коррупции, принимаемых в органе, данные о доходах и об имуществе государственных гражданских служащих и членов их семей, результаты рассмотрения обращений граждан и организаций.

Доступ к информации о деятельности органов власти может обеспечиваться следующими способами:

- 1) обнародование (опубликование) информации в средствах массовой информации;
- 2) размещение информации в сети Интернет;
- 3) размещение информации в помещениях, занимаемых органами власти, и в иных отведенных для этих целей местах;
- 4) ознакомление с информацией в помещениях, занимаемых органами власти, а также через библиотечные и архивные фонды;
- 5) предоставление информации по запросу.

К государственным организациям предъявляются такие же требования по информационной открытости, что и к государственным органам. Открытость деятельности государственных органов это один из признаков демократического государства. В век коммуникации и информатизации взаимоотношения между властью и народом обретает совершенно новый образ. Связь с обществом существует в любом политическом режиме, будь то тоталитарные режимы авторитаризма и деспотии, в которых отношения между властью и обществом построены на страхе и насильственном подчинении, будь то в демократическом режиме, который построен на свободах личности и гражданина и участии его в государственном управлении. Этот принцип закреплен во многих нормативно-правовых актах Российской Федерации. Главным образом, в Конституции Российской Федерации.

Что же такое связи с общественностью? Связи с общественностью – это особый способ управления, позволяющий властным структурам взаимодействовать с общественностью, быть информированными об общественном мнении и реагировать на него своевременно.

Из этого определения можно сделать вывод, что осуществление связи с общественностью в государственных организациях – это реализация государственной информационной политики. Государственная информационная политика – это комплекс политических, правовых, экономических, социально-культурных и организационных мероприятий государства, направленный на обеспечение конституционного права граждан на доступ к информации.

Право граждан на информацию является одним из важнейших политических и личных прав. Конституция Российской Федерации, принятая в 1993 году, устанавливает, что органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому человеку и гражданину возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы. Реализация права граждан на информацию, обеспечение свободного доступа к имеющей общественное значение информации, информационная открытость органов власти являются важнейшими условиями и критериями функционирования правового государства. Именно реализация права граждан на информацию обеспечивает реальное, а не только формальное участие граждан в жизни государства.

Следует подчеркнуть особую значимость этого права: оно выступает связующим элементом всей системы основных прав и свобод. Только при условии его соблюдения можно говорить о фактической реализации личных, политических, социальных, экономических, экологических и культурных прав и свобод.

Данные статьи наглядно показывают закрепленность этого принципа в самом главном нормативно-правовом акте страны, отражают его важность в деятельности государственных органов и государственных организаций.

Так же, одним из нормативно-правовых актов, закрепляющих данный принцип является Федеральный закон от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». В статье 8, пункте 1 данного Федерального закона говорится: «Граждане (физические лица) и организации (юридические лица) (далее - организации) вправе осуществлять поиск и получение любой информации в любых формах и из любых источников при условии соблюдения требований, установленных настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.» [7, ст. 8, п. 1]

Но не ко всей информации гражданин имеет доступ. В Федеральном законе чётко указывается к чему не может быть ограничен доступ:

«Не может быть ограничен доступ к:

- 1) нормативным правовым актам, затрагивающим права, свободы и обязанности человека и гражданина, а также устанавливающим правовое положение организаций и полномочия государственных органов, органов местного самоуправления;
- 2) информации о состоянии окружающей среды;
- 3) информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также об использовании бюджетных средств (за исключением сведений, составляющих государственную или служебную тайну);
- 4) информации, накапливаемой в открытых фондах библиотек, музеев и архивов, а также в государственных, муниципальных и иных информационных системах, созданных или предназначенных для обеспечения граждан (физических лиц) и организаций такой информацией;
- 5) иной информации, недопустимость ограничения доступа к которой установлена федеральными законами.» [7, ст. 8, п. 4]

И ещё одним из нормативно-правовых актов, предъявляющих требования по открытости деятельности государственных органов, а значит и организаций, является федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 N 8-ФЗ. В статье четвертой данного закона описываются основные

принципы обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов и органов государственного самоуправления: « ... 1) открытость и доступность информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом;

2) достоверность информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и своевременность ее предоставления;

3) свобода поиска, получения, передачи и распространения информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления любым законным способом;

4) соблюдение прав граждан на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту их чести и деловой репутации, права организаций на защиту их деловой репутации при предоставлении информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.» [8, ст. 4]

В статье 11 данного закона так же описываются требования по открытости деятельности государственных органов: «Основными требованиями при обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления являются:

1) достоверность предоставляемой информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

2) соблюдение сроков и порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

3) изъятие из предоставляемой информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления сведений, относящихся к информации ограниченного доступа;

4) создание государственными органами, органами местного самоуправления в пределах своих полномочий организационно-технических и других условий, необходимых для реализации права на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также создание

государственных и муниципальных информационных систем для обслуживания пользователей информацией;

5) учет расходов, связанных с обеспечением доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, при планировании бюджетного финансирования указанных органов.» [8, статья 11]

Информационная открытость органов государственной и муниципальной власти предполагает эффективность не только прямой, но и обратной связи. Обратная связь органов государственной власти — это часть процесса политической коммуникации, которая обеспечивает органы власти информацией о состоянии общественного сознания, мнениях, настроениях и взглядах социума на проводимую властями политику, отражает результаты деятельности, последствия управляющих воздействий, реакцию на принимаемые решения. Открытость деятельности укрепляет связь между государством и обществом. Ведь, если деятельность государственных органов и организаций открыта, уменьшается вероятность нарушений прав и свобод человека. Захаров А.В. в своей статье «Проблемы правового регулирования доступа граждан к информации о деятельности государственных органов власти» пишет на этот счёт следующее: «Среди всех разновидностей информации особым интересом по критерию высокой социальной значимости и востребованности пользуется информация о деятельности органов власти. Это обусловлено самой спецификой функций, возложенных на эти органы. Нормотворческая, управленческая и контрольная функции государственного аппарата характеризуются наличием и оборотом значительного объема информации, на основе которой готовятся, принимаются и реализуются государственные решения. Социальная важность права на доступ к информации о деятельности органов власти очевидна, поскольку прозрачность и открытость в деятельности властных структур снижает возможность злоупотреблений с их стороны, а значит, повышает уровень защищенности прав и свобод человека.» [11, страница 1071]

### **1.3. Формы связи с общественностью государственных организаций**

Современная деятельность государственных структур охватывает все стороны функционирования российского общества, вследствие чего их эффективная и позитивно воспринимаемая тем же обществом такая деятельность во многом зависит от правильно поставленной работы с общественностью. Следует отметить, что PR-деятельность присутствует сегодня в структурах всех ветвей власти: законодательной, исполнительной и судебной, динамично развивается в муниципальных органах. Как уже говорилось выше, специфичность государственных структур, равно как и их служб по связям с общественностью, является то, что они призваны отражать интересы страны в целом, всех граждан или значительной их части, создавая, по крайней мере, в общественном мнении тождество интересов власти и общества. Значительный спектр целевых аудиторий одновременно определяет и, преимущества и проблемы работы органов власти. Так, под преимуществами надо понимать широкий охват интересов и огромную социальную базу, а под недостатками – слабую вовлеченность в непосредственно жизненные интересы отдельного индивидуума, а также проблемы соблюдения необходимого баланса конкурирующих интересов различных частей общества. Поэтому, одной из насущных задач госаппарата России, как, впрочем, и любого государства является обеспечение активной вовлеченности граждан в решение актуальных проблем общества. Ибо совершенно очевидно, что эффективность государственного управления напрямую зависит от уровня общественной поддержки его инициатив, как на национальном, так и на международном уровнях. Вышесказанными обстоятельствами во многом определяется место связей с общественностью в органах власти. [10, с.15]

Современные направления деятельности служб по связям с общественностью в органах государственного управления достаточно стандартны, и многие исследователи перечисляют их в типичной последовательности. На мой взгляд, наиболее предметно эти направления выражены А.А. Беловым, которые мы

приводим с небольшой корректировкой: участие в демократизации государственного управления; содействие становлению гражданского общества; установление, поддержание, расширение контактов с гражданами и организациями; своевременное информирование и разъяснение общественности о существе принимаемых решений органом (учреждением) государственной власти; мониторинг и анализ общественной реакции на принимаемые решения и действия должностных лиц и органов власти; прогнозирование происходящих и перспективных социально-политических процессов и обеспечение органов власти прогнозными аналитическими разработками; формирование позитивного имиджа органов государственной власти и должностных лиц. Эти направления модифицируются в зависимости от уровня отношений внутри и между органами власти. Здесь выделяется микроуровень (отношения внутри структур органов власти, когда каждая из них рассматривается как относительно автономный субъект управления), мезоуровень (отношения между различными структурами государственного муниципального управления) и макроуровень (отношения органов власти с институтами гражданского общества). Точно так же организационные и содержательные аспекты работы PR-служб при сохранении их функционального единообразия видоизменяются в связи с особенностями конкретного региона, временной и региональной спецификой политического управления [10, с. 20-21]. В современном мире используются различные формы и способы связи с общественностью государственных органов и организаций. Захаров А.В. считает, что есть две формы осуществления информационной открытости государственных органов: «предоставление и распространение» [11, страница 1072]. Так же, связь с общественностью осуществляется различными способами. Рассмотрим их. Способы связи с общественностью:

1. Опубликование нормативно-правовых актов в печатном виде.
2. Опубликование информации о деятельности государственных органов и организаций в СМИ и сети интернет.
3. Опубликование нормативно-правовых актов в сети интернет.
4. Присутствие граждан на заседаниях государственных органах.

5. Возможность гражданина подать заявку, заявление о предоставлении какой-либо информации, доступ к которой закреплен нормативно-правовыми актами.

Самым популярным и основным способом является размещение информации в СМИ и сети интернет. Можно отметить, что у любого государственного органа, любой государственной организации есть свой собственный сайт в сети интернет. Обычно на данных сайтах размещена информация о самом органе/организации, нормативно-правовые акты, принятые им, новости о его деятельности, мероприятия, устроенные им и многое другое. Так, например, подразделением Федеральной таможенной службы является Центральное таможенное управление, которое следит за всеми таможнями и таможенными постами в Российской Федерации. На сайте ЦТУ, к примеру, можно найти полную информацию о Тверской таможне, информацию о текущей деятельности, информация о государственных информационных системах, находящихся в ведении Тверской таможни, информацию о координационных и совещательных органах, образованных таможенным органом, информацию о кадровом обеспечении, статистическую информацию о деятельности. То есть любой гражданин может посмотреть всю доступную информацию об органе. Так же, стоит отметить, что на сайте ЦТУ есть вкладка «Пресс-служба», в которой можно узнать время приема граждан, форму запроса представителей СМИ на съемку сюжета. Из этого можно сделать вывод, что все государственные организации открыты обществу, эффективно взаимодействуют с ним посредством СМИ и сети интернет.

Стоит отметить, что существуют три формы предоставления информации об деятельности государственных организаций:

- 1) письменная;
- 2) устная;
- 3) электронная.

Письменной формой является предоставление информации в виде бумажных писем. К устной форме предоставления относится личный приём граждан в государственных организациях, предоставление информации в справочных службах, горячих линиях государственных организаций, по телефонам

должностных лиц государственных организаций. К электронной форме относится предоставление информации в виде электронных писем, размещение информации в сети интернет (то есть на официальных сайтах государственных организаций).

На примере Администрации Рамешковского района можно рассмотреть, как властные структуры осуществляют связь с общественностью. Администрацией проводятся брифинги, круглые столы, распространение листовок и размещение информации на стендах населенного пункта по пожарной безопасности, опасности наркотических средств, информации о действиях при террористическом акте. Проводятся сходы граждан, на которых решаются насущные проблемы. Так же Администрация Рамешковского района проводит работу с несовершеннолетними гражданами из неблагополучных семей и с семьями в социально-опасном положении. В основном используется устная форма взаимодействия с гражданами.

Так же, стоит отметить, что сфера связи с общественностью государственных организаций претерпевает изменения. Создаются новые информационные системы, позволяющие увеличить взаимодействие государственных организаций и граждан в сети интернет.

К таким системам можно отнести ГИС ЖКХ, ГАИС, ФИАС. Разберу подробно каждую из них.

Система ГИС ЖКХ или государственная информационная система ЖКХ – это система, в которой гражданин может получить полную информацию по жилищно-коммунальному хозяйству и произвести оплату счетов ЖКХ и многое другое. Каждый орган, организация должна быть зарегистрирована на данном сайте, так как она не будет считаться организацией, если не будет зарегистрирована в данной системе. В Рамешковском районе, например, данной системой пользуется государственное унитарное предприятие МУП «Жилкоммунсервис» и ПКФ «Мупарр».

Система ГАИС или государственная автоматизированная система «Управление» - это система, в которой государственные организации

выкладывают информацию об количестве обращений граждан в организацию, отчеты о своей деятельности, то есть аналитическую информацию.

ФИАС или федеральная информационная адресная система – это система, содержащая адресную структурированную информацию о государственных органах и организациях.

Таким образом, деятельность государственных организаций предоставляется различными способами и различными формами. В современном мире особенно возросла роль сети интернет. Теперь каждый гражданин в свободном доступе может проследить за деятельностью государственных организаций, что повышает доверие граждан к государственному аппарату.

## **Глава II Актуальные проблемы в сфере обеспечения связи с общественностью государственных организаций**

### **2.1 Связь с общественностью в государственных учреждениях: современный взгляд на проблемы**

В современном мире возросла роль интернета и средств массовой информации. Опираясь на данные сферы проанализирую основные проблемы в сфере связи с общественностью государственных организаций.

Я отметила такие проблемы как:

1. Недоверие граждан государственным структурам;
2. Понимание в сфере связей с общественностью;
3. Удобность предоставления информации;
4. Излишняя открытость данных и незащищенность данных;
5. Доступность информации лицам, проживающих в отдаленных частях страны.

Одна из важнейших проблем - это недоверие граждан к государственным структурам. Это пагубно влияет на взаимоотношения между народом и государственными организациями. То есть государственная организация, предоставляет информацию гражданам, а они не верят в её достоверность. Поэтому в сфере связи с общественностью важна достоверность предоставленной государственными организациями информации и открытый диалог власти и народа, что не ярко выражено в Российской Федерации.

И ещё одна немаловажная проблема - это понимание в сфере связей с общественностью государственных организаций. Под пониманием подразумевается доступность информации лицам разных категорий. То есть каждая государственная организация должна учитывать при предоставлении данных гражданам их особенности. Так же, стоит учесть то, что данные могут предоставляться иностранным гражданам. Зачастую в данной сфере возникают проблемы сложности изложения информации гражданам. Например,

иностранный гражданин запросил у таможенной организации информацию о пошлинах на музыкальный инструмент при заказе его из другой страны и не смог понять ответ организации, так как он был изложен на сложном языке и с использованием профессиональных терминов, недоступных для понимания гражданина другой страны. То есть, при предоставлении информации, она должна быть понятна гражданину.

Ещё одной проблемой является уровень удобства предоставления информации. Одним из ярких примеров, описывающих данную проблему, является неудобства в пользовании официальным интернет-сайтом государственной организации. Возникают такие проблемы как: трудность использования поиска на сайте, нет версии для слабовидящих, нет версии на других языках, нет версии для печати, предоставлена не вся информация о деятельности организации, навигация сайта сложна.

Можно отметить такую проблему как излишняя открытость данных. Например, излишняя открытость данных в правоохранительных организациях. Криминальная статистика, данные о преступлениях публикуются на официальных сайтах данных организаций, что обеспечивает доступность данной информации как обычным гражданам, так и преступникам и преступным группировкам. Данная информация, если ее рассматривать по отношению к гражданам воздействует на них отрицательно, то есть порождает панику среди населения. Большое количество жестоких убийств, преступлений естественно будет пугать население и порождать гетто, о которой пишет в своей статье «Темная сторона открытости данных» Иван Бегтин: «Другая очень чувствительная и важная тема — данные правоохранительных органов и криминальная статистика. Криминальная статистика — это, к примеру, данные о качестве жизни в том или ином районе. Здесь важно правильно поставить вопрос: имеем мы право знать или мы имеем право не знать? Жители, как правило, говорят, что имеют право знать, а руководители уже на уровне муниципалитетов задаются вопросами, не возникнет ли в результате открытия определенной информации паники или серьезных

социальных изменений, не станет ли публикация данных о качестве жизни углублять неравенство и способствовать формированию гетто.» [12, с.136]

Ну и последняя проблема, которую можно отметить – это доступность информации. Под этим я имею ввиду доступность информации гражданам, которые живут в отдаленных местах страны. Государственные органы и организации не могут предоставить информацию данной категории лиц так как их населенный пункт малоразвит в этом отношении. То есть в населенных пунктах, о которых я веду речь нет государственных организаций как таковых, а, следовательно, нет стендов с информацией и взаимодействия с властью. Так же, не все люди в таких населенных пунктах имеют доступ к интернету, что ещё больше затрудняет диалог таких граждан с властью.

Все из перечисленных мной проблем очень важны и требуют быстрого решения, так как данные проблемы приостанавливают темпы развития отношений между властными структурами и гражданами. Плюс ко всему, недоступность информации некоторым категориям граждан означает то, что в управлении государством участвуют не все, что нарушает принципы демократического государства. Но тут возникает другой вопрос, а все ли граждане хотят участвовать в управлении государством и как решить данные проблемы?

## **2.2 Пути решения проблем, связанных со сферами необходимостью обеспечения информационной открытости государственных организаций**

Связь с общественность государственных организаций в первую очередь несет под собой не предоставление информации государственной организацией, а взаимодействие гражданина и власти. То есть предоставление информации государственными организациями должно быть централизованным, повсеместным, что и отражает эффективность работы организации и государственного аппарата в общем. В сфере связей с общественностью возникают различные проблемы, о которых я писала в прошлом параграфе. Все эти проблемы без сомнений требуют решения. Обращусь к статье Захарова А.В., в

которой он описывает программу правительства Белгородской области «Открытая власть»: «В целях организации открытого диалога между властью и обществом, формирования позитивного имиджа региона, а также реализации мероприятий административной реформы правительство Белгородской области утвердило программу «Открытая власть» [6]. Целями Программы являются:

1. Определение основных направлений по обеспечению открытости органов государственной власти области.
2. Создание системы и органа, регулирующего функционирование информационных потоков.
3. Формирование механизмов, обеспечивающих эффективную обратную связь с населением.» [11, с.1073]

Ещё одна подобная программа создана правительством Пермской области и называется «Обеспечение взаимодействия общества и власти», она рассчитана с 2014 по 2017 год. В Постановлении Правительства Пермского края от 03.10.2013 N 1326-п описываются основные задачи программы:

«Реализация основных форм гражданского участия в управлении делами государства.

Эффективная реализация основных направлений государственной национальной политики на территории Пермского края.

Позитивное развитие государственно-конфессиональных отношений на территории Пермского края. Развитие политической и правовой культуры населения региона.

Мониторинг общественного мнения населения региона. Развитие информационного партнерства власти и СМИ. Формирование условий для эффективного использования потенциала гражданского общества.

Содействие формированию у жителей Пермского края гражданской позиции, нравственных взглядов, содержанием которых является любовь к Отечеству, уважение истории и культурных особенностей своей Родины, готовности к выполнению гражданского долга и конституционных обязанностей» [9]

Из целей данных программ можно сделать вывод о том, что чтобы решить основные проблемы связи с общественностью государственных структур, а в нашем случае, государственных организаций, нужно создать специальный отдел в каждой организации, деятельность которого будет направлена на проведение диалога с каждым гражданином населенного пункта, что создаст целую сеть общения между гражданами и властью. Важна определенность работы в данном направлении, поэтому первой целью выделено «Определение основных направлений по обеспечению открытости органов государственной власти области». Если есть определенность, то повышается эффективность работы в данной области. Так же нужны механизмы осуществления обратной связи с гражданами, определенные эффективные методы работы с гражданами, которые повлияют на их доверие государственным организациям. Такие механизмы предлагает создать А.В. Захаров: «Также необходимо развивать механизмы открытости информации, обладателем которой являются органы власти:

- организовать обязательный учет общественного и экспертного мнения в целях установления приоритетов в очередности доступа к государственным информационным системам в формате открытых данных;
  - разработать и внедрить механизмы государственного стимулирования и поддержки развития гражданских инициатив, направленных на повышение открытости государственных органов и органов местного самоуправления, использование открытых данных, раскрываемых органами власти, оптимизацию информационного взаимодействия общества и власти;
  - создать порталы открытых данных на федеральном и региональном уровнях, а также стимулировать создание порталов открытых данных на местном уровне.»
- [11, с.1074]

Обращусь к четвертой выделенной мной проблеме – излишняя открытость данных. Эту проблему можно решить только одним способом – работой над информацией и её анализ. Анализ можно провести с помощью опросов граждан, то есть задать вопросы как предоставленная информация влияет на них, и какую информацию вообще они хотели бы получать о деятельности государственных

организаций. Это повысит доверие граждан. Проблему незащищенности информации можно решить созданием более новых интернет-программ, которые блокируют несанкционированный доступ к закрытой информации.

Решение данных проблем обеспечит доступ к информации еще большему количеству граждан, а то есть поможет гражданам, с помощью государственных организаций своевременно, оперативно, эффективно решить свои проблемы.

## **Заключение.**

Основываясь на цели и задачах, описанных в введении, сделаю некоторые выводы.

Итак, сущность государственных организаций состоит в сложной структуре данного института. Государственные организации бывают коммерческими, некоммерческими, автономными, унитарными, бюджетными и казёнными. Каждый вид имеет свою особенность, связанную со сферой деятельности и финансовым обеспечением. Государственная организация – это часть государственного органа, которая осуществляет его функции на более региональном уровне. К ней предъявляются требования по информационной открытости их деятельности.

Требования по информационной открытости становятся все более широкими, добавляются новые требования, так как развиваются технологии. Требования по информационной открытости отражают принципы демократии. Без открытости государственных структур не может существовать демократическое государство. Стоит учесть, что взаимодействие власти и общества есть и в тоталитарном режиме, поэтому данное взаимодействие должно учитывать права и свободы человека и гражданина, гражданин должен быть не рабом, а соучастником в управлении государства.

Формы взаимодействия власти и общественности развиваются с развитием технологий. Создаются новейшие информационные системы в сети интернет, возрастает роль СМИ и сети интернет, вовлекается всё большее число граждан в электронное взаимодействие. У данной тенденции есть свои плюсы и минусы. Плюс в упрощении работы организации, а минус в уменьшении живого общения граждан с представителями организации.

В сфере связи с общественностью государственных организаций возникают определённые проблемы. Это проблемы, связанные с излишней открытостью данных, пониманием и доступом к информации определенной категории граждан, удобностью использования официальных сайтов. Эти проблемы требуют

решения, поэтому государственные организации создают различные пути их решения.

Для решения проблем государственные структуры создают специальные программы, которые направлены на решение проблем в сфере связи с общественностью государственных организаций. Они предусматривают более тесное взаимодействие с гражданами, совершенствование информационных систем и официальных сайтов государственных организаций, разработку механизмов, разработку определённых, чётких направлений по решению проблем в сфере связи с общественностью, создание новых подразделений и организаций, которые будут осуществлять свою деятельность в сфере связи с общественностью.

Данная тема очень популярна и обсуждаема в обществе. Для граждан, как и для государственных организаций очень важно взаимодействие. Ведь взаимодействие между ними решит проблемы как граждан, так и государственных структур. Упростится деятельность государственных организаций, а также повысится доверие граждан и их активность в политической сфере, в совершенствовании их населенного пункта и их жизни.

## Список использованной литературы.

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) [Электронный ресурс] – Правовая система Консультант-Плюс.
2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 28.03.2017), ст.50 [Электронный ресурс] – Правовая система Консультант-Плюс.
3. "Бюджетный кодекс Российской Федерации" от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 28.03.2017) [Электронный ресурс] – Правовая система Консультант-Плюс.
4. Федеральный закон "О государственных и муниципальных унитарных предприятиях" от 14.11.2002 N 161-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] – Правовая система Консультант-Плюс.
5. Федеральный закон "О некоммерческих организациях" от 12.01.1996 N 7-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] – Правовая система Консультант-Плюс.
6. Федеральный закон "Об автономных учреждениях" от 03.11.2006 N 174-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] – Правовая система Консультант-Плюс.
7. Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция), ст. 8 п.1 и п.4 [Электронный ресурс] – Правовая система Консультант-Плюс.
8. Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 N 8-ФЗ (последняя редакция), ст.4, ст. 11 [Электронный ресурс] – Правовая система Консультант-Плюс.
9. Постановление Правительства Пермского края от 03.10.2013 N 1326-п "Об утверждении государственной программы "Обеспечение взаимодействия

общества и власти" [Электронный ресурс] – Правовая система Консультант-Плюс.

10. Связи с общественностью в органах власти: Учебник / А.А. Марков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) с.15, с.20-21

11. Захаров А.В. Проблемы правового регулирования доступа граждан к информации о деятельности органов власти/ Фундаментальные исследования – 2013 - №11 – с. 1071-1074

12. Бегтин И.В. Темная сторона открытости данных/ Индекс безопасности – 2015 – №3(114) – с.136

13.Официальный сайт казначейства России [Электронный ресурс].

14. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства [Электронный ресурс].

15. Федеральная информационная адресная система [Электронный ресурс].