

ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Проаналізовано деякі канали комунікацій із громадськістю, направлених на успішну роботу органів державного управління

Ключові слова: зв'язки із громадськістю, органи державної влади, громадські органи, громадська думка.

Abstract

Some channels of communications are analysed with public, organs of state administration sent to successful work

Keywords: public relations, public authorities, public authorities, public opinion.

Комунікація між представниками влади та громадянами – це важливий атрибут розвиненої демократичної держави. Налагоджений взаємозв'язок у цій сфері суспільного життя дозволяє зняти соціальну напруженість, вирішувати соціальні конфлікти мирним шляхом, ефективніше реалізувати державні рішення.

Метою зв'язків з громадськістю для органів державної влади є встановлення двостороннього спілкування для виявлення спільних інтересів та досягнення взаєморозуміння між громадянами та державною владою, що засноване на природі, знанні та повній інформованості.

Зв'язки з громадськістю відіграють велику роль у діяльності органів державної влади. У літературі налічується близько п'ятисот визначень зв'язків із громадськістю. Американський фахівець Р. Харлоу запропонував таке визначення: зв'язки з громадськістю – це одна із функцій управління, яка сприяє встановленню та підтримці спілкування, взаєморозуміння і налагодженню співробітництва між організацією та громадськістю [4].

Дослідник Г. Почепцов вважає, що зв'язки із громадськістю – це комунікативна дисципліна, спрямована на організацію комунікативного простору в сприятливому режимі для об'єкта зв'язків із громадськістю та покликана управляти позитивним іміджем фірми або людини [6].

Зв'язків з громадськістю повинні передбачати чесні, відкриті та доброзичливі взаємовідносини між органами державної влади та громадськістю. Органи державної влади зобов'язані інформувати населення про напрями розвитку, програми й послуги, що надаються ними, звітувати про свою діяльність і нести перед ним відповідальність. На думку Б. Гурне, «для органів адміністративного управління вкрай необхідно розробляти і систематично застосовувати політику поліпшення своїх зв'язків із громадськістю» [1].

Основною метою зв'язків із громадськістю є створення зовнішнього і внутрішнього політико-соціально-психологічного середовища, сприятливого для успішної роботи органу державного управління, забезпечення бажаної поведінки громадськості щодо цього органу влади [3].

Слід виділити три основних канали комунікації, завдяки яким формується імідж будь-якої державної організації. Першу групу складають офіційні канали, другу — неофіційні канали, а третю — напівофіційні канали.

Для того, щоб досягти взаєморозуміння, доброзичливих стосунків та співпраці між органом державної влади і громадськістю, варто дотримуватися таких вимог [5]:

- забезпечити широке, адекватне інформування як усієї громадськості, так і окремих її соціальних груп;
- організувати ефективний «зворотний зв'язок» із громадськістю;
- залучити громадськість до участі у процесі обговорення та прийняття рішень.

Практика зв'язків органів державної влади передбачає насамперед інформування громадськості з метою надання їй загального уявлення про діяльність, реалізацію планів та проблеми, які доводиться їм вирішувати. Для досягнення цієї мети органи виконавчої влади використовують такі основні види комунікативних каналів [6]:

- безпосереднє спілкування – особисті контакти між громадянами (об'єднаннями громадян), з одного боку, і посадовими особами органу влади – з іншого;

- спілкування за допомогою засобів зв'язку (телефон, різноманітні форми особистого листування);
- опосередковане спілкування через засоби масової інформації (преса, телебачення, радіо, комп'ютерні мережі тощо).

Зв'язки з громадськістю органів державної влади базуються на враженнях громадян від роботи служб та від ефективної роботи державних службовців. Для полегшення спілкування з громадянами органи державної влади застосовують методи ознайомлення з відомостями практичного характеру. Така інформація може розповсюджуватися у друкованому вигляді (видання брошур, розміщення довідкових матеріалів, рекламних афіш тощо), через телебачення, радіо, Інтернет, виставки тощо. Ці методи будуть ефективними лише за наявності в адміністрації достатніх фінансових ресурсів та кваліфікованих фахівців (журналістів, дизайнерів тощо) [6].

На думку науковців, існують різні типи взаємин органів державної влади із засобами масової інформації [2]:

- випуск і поширення інформаційних бюлетенів, прес-релізів, оглядів, фото-, відеоматеріалів, інформаційних збірників, експрес-інформації;
- проведення прес-конференцій, брифінгів, політичних діалогів, телевізійних дебатів, «круглих столів», прес-клубів, організація інтерв'ю з керівниками органів влади, посадовими особами для працівників засобів масової інформації;
- підготовка й проведення теле- і радіопередач;
- забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів влади;
- створення архівів інформації про діяльність органу влади;
- розміщення веб-сторінок в Інтернеті про орган влади та його діяльність;
- інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать чинному законодавству.

З метою створення системи інформаційного забезпечення органів державної влади, системи інформування громадськості про свою діяльність та досягнення прозорості в роботі в Україні створено Єдиний веб-портал органів виконавчої влади – центральна частина електронної інформаційної системи «Електронний уряд», яка призначена для інтеграції веб-сайтів, інших електронних інформаційних систем органів державної влади та надання послуг громадянам та юридичним особам через мережу Інтернет [8].

Оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів державної влади здійснюється шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі [1].

На сьогодні питанням, що потребує свого дослідження є те, як громадськість оцінює ефективність діяльності органів державної влади, використовуючи технології зв'язки із громадськістю. Так як громадяни країни дуже часто звертаються до органів державних влади з вирішенням різноманітних проблем та питань, саме тому варто проаналізувати ставлення громадськості до цих установ. Як свідчать результати опитувань, метою яких було з'ясувати ставлення громадськості до органів державної влади та оцінити ефективність їхньої діяльності.

Можемо сказати, що загалом громадськість оцінює роботу органів державної влади як не зовсім ефективну та не дуже добре. Це пов'язано зі специфікою роботи даних органів, а також з тим, що дуже часто змінюється законодавство, яке є досить складним для розуміння, при чому немає однозначного його трактування та пояснення. А також це пов'язано з непрофесійністю та некомпетентністю як працівників органів державної влади, так і громадян. Для вдосконалення роботи з громадськістю потрібно проводити індивідуальні зустрічі для роз'яснення законодавства.

Поширеним явищем є інформування громадськості про діяльність органів державної влади через власні друковані й електронні засоби інформації. До яких можна віднести як газети і журнали, так і аудіовізуальні засоби масової інформації. Цей метод є надзвичайно ефективним, адже майже всі матеріали, що подаються у цих засобах масової інформації, мають переважно позитивне забарвлення стосовно органів державної влади. Негативом може бути лише не цікавий зміст цих публікацій, невеликі тиражі та обмежена аудиторія глядачів чи радіослухачів порівняно з незалежними засобами масової інформації [2].

Отже, зв'язків з громадськістю є відповідальною та важливою сферою діяльності органів державної влади, які передбачають різноманітні технології та шляхи реалізації інформаційної взаємодії з громадськістю. Без чесних, доброзичливих та відкритих відносин між громадськістю та органами державної влади їхня робота може бути проблематичною та не ефективною.

Саме тому сьогодні важливо, щоб керівники органів державної влади усвідомили значущість функціонування служб зв'язків із громадськістю. Це допоможе підняти імідж органів влади й поступово повернути довіру до держави в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Комаровский, В. С. Связи с общественностью в политике и государственном управлении [Текст] / В. С. Комаровський. – М. : РАГС, 2001. – 520 с.
2. Королько, В. Г. Паблік рилейшнз. Наукові основи, методика, практика [Текст] / В. Г. Королько. – 2-ге вид., допов. – К. : Видавничий дім «Скарби», 2001. – 400 с.
3. Занецька, О. В. Нові засоби масової комунікації (соціокультурний аспект) [Текст] / О. В. Занецька. – К., 1993. – 153 с.
4. Лук'янець, Т. І. Маркетингова політика комунікацій [Текст] / Т. І. Лук'янець – К., 2000. – 214 с.
5. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст] / А. П. Панфилова – СПб., 2001. – 152 с.
6. Почепцов, Г. Г. Паблік рилейшнз [Текст] : навч. посіб. / Г. Г. Почепцов. – К. : Знання, 2006. – 327 с.
7. Руїс Мендісабаль, Л. М. Зв'язки з громадськістю як комунікативний аспект державного управління [Текст] : дис. канд. наук з держ. управління : 25.00.01 / Л. М. Руїс Мендісабаль. – К., 2001. – 189 с.
8. Тихомирова, Є. Б. Транспарентність і відкритість діяльності влади та шляхи їх забезпечення в Україні // Наукові записки НАУ «КМА». – К., 2002. – Т. 20: Політичні науки. – С. 39-40.
9. Синельникова, Л. Н. Диалог как способ расширения идентификации [Текст] / Л. Н. Синельникова // Диалог культур в аспекте обучения в высшей школе: Материалы конференции. – Луганск, 2001. – С. 36-42.
10. Слісаренко, І. Ю. Паблік рилейшнз у системі комунікації та управління [Текст] / І. Ю. Слісаренко. – К. : МАУП, 2001. – 104 с

Мацкевічус Світлана Стасівна – ст. викладач кафедри економіки підприємства та виробничого менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця

Магденко Оксана Юрївна – студентка групи МПОУ-18мі, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Matskevichus Svitlana S. – senior lecturer of the Department of Economics of enterprise and production management, Vinnytsia national technical University, Vinnytsia

Magdenko Oksana Y.-student, faculty of management Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa.