

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И PR В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

THE INFORMATION TECHNOLOGIES AND PR IN PUBLIC ADMINISTRATION

**S. Avtonomova
A. Zotova**

Summary. In view of the wide spread of information technologies and their application in all spheres of society, of particular relevance are the issues of their use in public administration. As a special subject of public relations with enormous powers, and acting as a link between the authorities and citizens, public authorities should pay special attention to the processes of application of information technology and PR in their own activities. This will help to optimize the current processes, improve them and thus improve the quality of services provided, and, consequently, the degree of satisfaction of their end users.

Keywords: information technologies, information structure, information networks, databases and data banks, PR, public administration.

Автономова Светлана Алексеевна

*К.с.н., Российский экономический университет
им. Г.В. Плеханова, Москва
avtonomova1@yandex.ru*

Зотова Анастасия Андреевна

*Ассистент, Российский экономический
университет им. Г.В. Плеханова, Москва*

Аннотация. Ввиду широкого распространения информационных технологий и их применения во всех сферах жизнедеятельности общества, особую актуальность приобретают вопросы их использования в государственном управлении. Являясь особым субъектом общественных отношений, обладающих колоссальными полномочиями, и выступая связующим звеном между властными структурами и гражданами, органы государственной власти должны уделять особое внимание процессам применения информационных технологий и PR в собственной деятельности. Это поможет оптимизировать текущие процессы, усовершенствовать их и, тем самым, повысить качество предоставляемых услуг, а, следовательно, степень удовлетворенности ими конечных потребителей.

Ключевые слова: информационные технологии, информационная структура, информационные сети, базы и банки данных, PR, государственное управление.

Активное использование информационных технологий на современном этапе социо-экономического развития — необходимое условие для обеспечения соответствия государственного управления ключевым потребностям и ожиданиям населения, которые выступают приоритетом любого правового государства. Посредством их применения можно организовать реальное эффективное управление деятельностью, выполняемой государственными органами и их должностными лицами и, как следствие, повышение качества оказываемых публичных услуг.

Действительно, в настоящее время происходит интенсификация развития и применения информационных технологий во всех областях. Это как никогда актуально, поскольку существующие методы работы с информацией, распространенные в государственном секторе, не в полной мере отвечают требованиям современной действительности и становятся менее эффективными, что негативно сказывается на работе всего государственного аппарата регионального уровня. Это, в свою очередь, отражается на качестве предоставляемых населению услуг, что просто нельзя допустить. Данный факт предопределяет острую необходимость

наличия постоянного беспрепятственного доступа к информационным ресурсам различного характера. Такой подход позволяет сократить временные затраты на выполнение административных функций и решение первоочередных задач. Расширение использования информационных технологий в работе органов власти создает предпосылки для совершенствования взаимодействия между государством и гражданами, которое включает создание эффективной системы предоставления общественных услуг гражданам в наиболее удобной для них форме [4].

Цель настоящего исследования состоит в рассмотрении информационных технологий и PR в государственном управлении и выявлении его значения в современных условиях.

Для достижения заявленной цели необходимо решить следующие основополагающие задачи:

- ♦ рассмотреть сущностно-содержательные характеристики информационных технологий и PR-деятельности в секторе государственного управления;
- ♦ выявить их ключевые особенности в установленной сфере деятельности;

- ◆ рассмотреть информационную структуру, свойственную для российского государственного управления;
- ◆ определить проблемы, препятствующие полноценной реализации возможностей информационных технологий.

Прежде всего, необходимо разобраться, что представляет собой информационные технологии в общем смысле. В общем смысле в термин «информационная технология» специалисты вкладывают следующее содержание: это совокупность методов и средств целенаправленного изменения различных свойств информации [2]. Можно сказать, что представленное трактование раскрывает лишь общий смысл, не уделяя внимание конечному результату и методам воздействия на объект управления, а именно информацию.

Мы разделяем позицию О.В. Кругловой, которая под информационными технологиями предлагает понимать сложившуюся систему методов и способов сбора, накопления, хранения, поиска, обработки, анализа, выдачи информации на основе применения аппаратных и программных средств в соответствии с требованиями, предъявляемыми пользователями [6].

П.Д. Гришин и А.А. Миронов обращают внимание на тот факт, что для запуска механизма взаимодействия государственных органов и их должностных лиц с представителями общественности и его эффективного функционирования необходимо как можно более открыто, конструктивно и своевременно заявлять о принимаемых решениях, выкладывать в открытый доступ развернутые отчеты о ходе своей функциональной деятельности, выпускать средства массовой информации, доступные широкой публике, создавать сайт конкретного структурного ведомства и отслеживать работу ресурса с учетом постоянного обновления данных [3].

Одним из самых актуальных вопросов, связанных с использованием информационных технологий в государственном управлении, выступает информационная структура. Являясь фундаментом всей системы государственного управления, она оказывает непосредственное воздействие на состояние субъектно-объектного состава, полноценную реализацию базовых функций, выбор наиболее оптимальных форм и конкретных методов по установлению связей с населением. Отметим, что под субъектом управления целесообразно понимать социальную общность, обладающую четкой структурой, которая выполняет определенные функции по руководству и воздействию на объект для перевода его в качественно новое состояние. При этом субъект использует поступающую в распоряжение информацию в качестве основного ресурса управленческого

воздействия. Что касается объекта управления, то он представляет собой структурированную социальную общность, которая по аналогии с субъектом оперирует информацией, прежде всего, социального характера, которая доступна широкой общественности. При этом объект осуществляет свою функциональную деятельность под направляющим воздействием субъекта, что необходимо для достижения общих целей.

Н.Ю. Сокол, рассматривая информационную структуру, сложившуюся в Российской Федерации на современном этапе, выделяет в ней ряд неотъемлемых элементов, среди которых особого внимания заслуживают следующие [7]:

- ◆ информация;
- ◆ информационные ресурсы;
- ◆ программные средства вычислительной и телекоммуникационной техники;
- ◆ информационные сети и системы;
- ◆ банки и базы данных;
- ◆ интеллектуальные информационные технологии;
- ◆ персонал, который способен обеспечить их создание и нормальное использование.

Отдельного внимания заслуживают вопросы, касающиеся PR-деятельности в анализируемом сегменте. М.А. Гусева достаточно подробно рассматривает сущностно-содержательную характеристику PR-деятельности в государственном управлении с позиции раскрытия базовых направлений, ключевых целей и основополагающих задач [5]. Так, среди приоритетных направлений PR-деятельности во властных структурах можно выделить следующие:

- ◆ установление и поддержание плотных взаимоотношений с физическими и юридическими лицами;
- ◆ оповещение социума о принимаемых решениях;
- ◆ изучение общественного мнения;
- ◆ анализ реакции общества на конкретные действия органов власти, их структурных подразделений и должностных лиц;
- ◆ прогнозирование общественно-политического процесса.

Для того, чтобы указанные направления были реализованы максимально полно и с наибольшей эффективностью, целесообразно установить тесные коммуникационные контакты с различными социальными группами и их отдельными представителями, организациями различной организационно-правовой формы собственности и представителями четвертой ветви власти — средствами массовой информации. Надо сказать, что последнему субъекту принадлежит особая роль в установлении отношений между обществом и государством позитивного характера.

Кроме этого, в целях формирования более полной картины, происходящей в сегменте государственного управления, в обязательном порядке нужно сформулировать глобальные цели PR-деятельности, адекватные современным условиям. Среди них особого внимания заслуживают следующие:

- ◆ обеспечение руководящего состава адекватной информацией о текущем состоянии общественного мнения;
- ◆ формирование позитивного имиджа государства и его органов внутри страны и за ее пределами;
- ◆ освещение деятельности государственных органов;
- ◆ оказание непосредственного влияния на ход проведения внутренней политики Российской Федерации и международные отношения;
- ◆ проведение научно-практических исследований и сбор статистических данных по самым актуальным вопросам политического характера.

Кстати, О.Р. Тапсиева в качестве базовой цели использования информационных технологий в деятельности государственных органов управления называет повышение эффективности механизмов государственного управления. При этом данный целевой ориентир достигается за счет создания общей информационно-технологической инфраструктуры, которая включает государственные информационные системы, ресурсы, а также средства, обеспечивающие их стабильное функционирование, беспрепятственное взаимодействие между собой, с населением и с организациями в контексте оказания общественных услуг [8].

Для достижения глобальных целей требуется сформулировать основополагающие задачи перед структурными подразделениями государственных органов, ответственных за связи с общественностью. Выглядеть они могут примерно следующим образом:

- ◆ детальное исследование области общественного мнения различных социальных групп, на основе чего проводится дифференциация ожиданий данных групп от деятельности властных структур;
- ◆ выявление топовых направлений в области развития общественного мнения;
- ◆ формирование практических рекомендаций для руководителей государственных структур и реализация комплекса мероприятий, направленного на удовлетворение наиболее значимых ожиданий со стороны общественных кругов, осуществляемого в целях оказания влияния на позитивную динамику общественных настроений;
- ◆ предотвращение возможных конфликтов и недопонимания в работе с общественностью либо при их наступлении минимизации негативных последствий;

- ◆ установление и поддержание обратной связи с разными общественными группами и их лидерами;
- ◆ качественное улучшение производственных отношений и создание общей атмосферы доброжелательности внутри органов государственной власти;
- ◆ реклама услуг, предоставляемых государственными организациями;
- ◆ существенное повышение эффективности работы государственных структур;
- ◆ создание положительного образа государственной службы и институтов в сознании широкой общественности.

Учитывая вышеизложенное, можно констатировать, что реализация PR-деятельности в сегменте государственного управления является свидетельством рациональной и оптимизированной деятельности госоргана государственной при реализации конкретных целей.

Необходимо отметить, что основными средствами PR-деятельности, используемыми на современном этапе, выступают открытое общение посредством установления личных контактов или при помощи средств массовой информации, а также организация научных исследований. При этом специалистам по связям с общественностью свойственна двойственная роль. Так, с одной стороны, они выступают советниками руководителей организаций, с другой, посредниками, которые помогают руководителям перевести личные цели и задачи организации в разумную и приемлемую для общественности политику. Все это способствует гармонизации государственной, частной и общественной деятельности.

Надо иметь в виду, что информационные и PR-технологии, активно используемые в сфере государственного управления, характеризуются определенными специфическими особенностями по сравнению с теми инструментами, которые применяются в коммерческом сегменте. В целом их наличие обусловлено характером выполняемой деятельности, приоритетом общественно значимых направлений развития, задач, функций и широкого масштаба согласования интересов различных групп. В государственном секторе они, как правило, носят внеэкономический характер. Что касается PR, организуемого на уровне предпринимательских структур, то в коммерческой сфере он всегда прямо или косвенно ориентирован на получение прибыли и ее максимизацию.

Это проявляется, как правило, в обширной социальной базе, то есть в охвате всех социальных групп конкретной территории. Это, в свою очередь, требует

от сотрудников, непосредственно отвечающих за связи с общественностью и их качественные характеристики, особой квалификации.

Большого внимания заслуживает тот факт, что в государственном сегменте связи с общественностью являются более определенными и носят формальный характер. При этом они регулируются соответствующими нормативно-правовыми документами и обязательны к исполнению всеми субъектами [1].

Кроме того, отличия наблюдаются в воздействии внешнего окружения в коммерческом и государственном PR. В первом случае решения, принимаемые в корпоративном секторе, редко освящаются и передаются на обозрение широкой общественности. Более того, средства массовой информации оказывают не такое сильное влияние на принятие коммерческих решений. В последнем случае важное значение приобретает стиль отношений, возникающих с социальными группами и средствами массовых коммуникаций, обоснованный выраженным стремлением общества посредством средств массовой информации знать все, что имеет место быть в институтах государственной власти [9].

Таким образом, в ходе проведенного исследования удалось установить тот факт, что применение информационных технологий в государственном управлении имеет колоссальное значение для всей деятельности данных структур. Без их применения трудно представить принятие надежных и обоснованных решений в политике, бизнесе, науке и других сферах жизни государства и общества.

Однако для того, чтобы имеющийся потенциал был использован максимально полно, требуется устранить разрозненность государственных информационных ресурсов, предоставить возможность сопоставлять данные, которые содержатся в них, а также избавиться от существенного дублирования имеющихся сведений. Помимо прочего, необходимо в обязательном порядке обеспечить полноту, достоверность, актуальность и доступность официальной информации в электронном виде. Этого возможно добиться посредством модернизации используемых в настоящий момент механизмов официального опубликования нормативно-правовых документов и интеграции систем информационно-правового обеспечения властных структур.

ЛИТЕРАТУРА

1. Борнин А.И. Особенности PR-технологий в государственном и муниципальном управлении // Современные научные исследования и инновации. № 11. 2016.
2. Гагарина Л.Г. Информационные технологии управления и автоматизированные системы в экономике: Курс лекций: В 2-х ч. — М.: МИЭТ, 2008
3. Гришин П.Д., Миронов А.А. Теоретические основы внедрения информационных технологий управления в государственном управлении // Материалы Ивановских чтений. № 1–1 (10). 2017.
4. Гусева М.А. Специфика PR-деятельности органов государственной власти в Российской Федерации // Высокие интеллектуальные технологии в науке и образовании: материалы Международной научно-практической конференции. — Санкт-Петербург, 22 марта 2017 г.
5. Дементьев А.О. Информационные технологии в государственном управлении // Вопросы современной науки и практики. Том 2. № 4(14). 2008.
6. Круглова О.В. Информационные технологии в управлении: учебное пособие. — Дзержинск: изд-во «Конкорд», 2016.
7. Сокол Н.Ю. Современные информационные технологии в государственном муниципальном управлении // Материалы международной научно-практической конференции. 2015.
8. Тапсиева О.Р. Современное развитие информационных технологий в государственном управлении // Научные исследования и разработки молодых ученых: материалы Международной научно-практической конференции. — Новосибирск, 10 марта — 7 апреля 2017 г.
9. Цыренова А.А., Шаралдаева И.А. Использование информационных технологий в государственном управлении в регионах // Вестник Восточно-Сибирского государственного университета технологий и управления. № 1(40). 2013.

© Автономова Светлана Алексеевна (avtonomova1@yandex.ru), Зотова Анастасия Андреевна.

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»