

## КОММУНИКАЦИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ

Иванов Евгений Юрьевич<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ФГБУН Институт проблем региональной экономики Российской академии наук, г. Санкт-Петербург (аспирант)  
E-mail: ieu7@yandex.ru

***Аннотация:** Трансформация информационного пространства в современном мире происходит с неумолимой скоростью. Технологии и электронные сервисы, будучи внедренными почти повсеместно, с каждым днем приобретают все более глобальное измерение и все интенсивнее проникают в различные сферы жизни общества. Происходящие процессы затронули также коммуникацию, осуществляемую между органами власти и населением. Цель исследования – проанализировать направления коммуникации, используемые органами власти для формирования имиджа субъекта местного самоуправления.*

***Ключевые слова:** региональная экономика, органы власти, имидж органов власти, информационное пространство, коммуникация.*

## COMMUNICATION IN THE ACTIVITIES OF REGIONAL AUTHORITIES

Ivanov Evgeny Yurievich<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Institute of Regional Economics of the Russian Academy of Sciences, St. Petersburg (Postgraduate student)

***Annotation:** The transformation of the information space in the modern world is taking place with inexorable speed. Technologies and electronic services, being implemented almost everywhere, are becoming more global every day and are increasingly penetrating into various spheres of society. The ongoing processes also affected the communication carried out between the authorities and the population. The purpose of the study is to analyze the communication directions used by authorities to form the image of a local government entity.*

***Keywords:** regional economy, authorities, image of authorities, information space, communication.*

В современных реалиях внимание многих исследователей акцентируется на изучении феномена коммуникации в управлении, что находит подтверждение в научных трудах, где подробно исследуются: влияние коммуникации на общество [7], коммуникационный менеджмент [1], стратегические коммуникации [15] и другие аспекты. Сложившаяся ситуация объясняется происходящими в

последние десятилетия глобальными трансформациями индустриального общества в информационно-коммуникативное, сопровождающимися использованием коммуникации во всех сферах жизнедеятельности общества, возникновением и развитием качественно нового типа коммуникативных структур и процессов, что приводит к глубокому переосмыслению коммуникативной природы социальной реальности [17].

Безусловно, происходящие изменения не могли не сказаться на трансформации в социально-коммуникативной сфере, переосмыслении роли коммуникации в функционировании гражданского общества и определении влияния коммуникации на характер общественных отношений. В обществе как в системе функционирующих в единстве составляющих элементов коммуникация выступает в качестве связующего звена, обеспечивающего стабильность социальных процессов посредством регулирования взаимоотношений.

На сегодняшний день в современном научном сообществе существуют различные подходы к дефиниции термина «коммуникация». Ю.В. Таратухина определяет коммуникацию как «специфический акт обмена информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания» [16]. Г.М. Андреева подходит к определению коммуникации как к одной из сторон процесса общения. В связи с этим, общение охарактеризовано исследователем через три взаимосвязанные стороны: как коммуникацию, или процесс передачи информации; как интеракцию, или взаимодействие субъектов, общение друг с другом; как перцепцию, или общение как восприятие [2]. Однако, на наш взгляд, наиболее лаконичное и точное определение предложил М. Кастельс, полагая, что коммуникация – не что иное как «коллективное использование смыслов в процессе обмена информацией» [7].

На основании представленных выше определений можно заключить, что, несмотря на высокую степень разработанности темы, на сегодняшний день единой дефиниции термина «коммуникация» не существует. Исследователи отмечают отдельные характеристики данного понятия исходя из собственных представлений и концепций, разрабатываемых в сфере данной проблематики. В рамках выпускной квалификационной работы наибольший интерес представляет определение места коммуникации в управлении.

В условиях современности одним из первых ведущую интегрирующую роль коммуникаций в управлении отметил Герберт Саймон, американский ученый и лауреат Нобелевской премии по экономике. Коммуникация, по мнению Саймона, наряду с принятием решений и балансом целей – важнейший связующий процесс в организации [20]. Важность коммуникации в управлении признавал также Г.В. Атаманчук, определивший организацию как комплекс взаимосвязанных элементов, а принятие решений, информационные потоки и

коммуникацию – как процессы, имеющие решающее значение для обеспечения выполнения целей организации [3].

Эти утверждения в полной мере согласуются с системой коммуникаций в федеральных, региональных, муниципальных органах власти и управления, где эффективное функционирование организации напрямую зависит как от внутренних, так и от внешних коммуникаций. Внешние коммуникации – это коммуникации организации с внешней средой, а внутренние, соответственно, внутри организации.

В коммуникации государственных органов и граждан речь идет о внешних коммуникациях. В данном контексте представляется весьма актуальным выстраивание и поддержание долгосрочных взаимоотношений, благоприятных для всех субъектов коммуникации. Взаимодействие с субъектами, как отмечает М.М. Васильева, осуществляется в соответствии с основными направлениями развития коммуникации органа власти:

- между органом власти (правительством) и гражданами (G2C, Government-to-Citizen);
- между органом власти (правительством) и бизнесом (G2B, Government-to-Business);
- между различными ветвями государственной власти (G2G, Government-to-Government);
- между органом власти (правительством) и государственными служащими (G2E, Government-to-Employees) [4].

В данной выпускной квалификационной работе ключевое внимание будет уделено взаимодействию регионального органа власти с общественностью.

Вместе с тем необходимо констатировать, что для обеспечения взаимодействия субъектов, органа власти и населения, необходимо эффективное использование коммуникационных каналов. Исследователь Кастельс [8] приводит следующую классификацию коммуникационных каналов взаимоотношений с общественностью:

- очное обслуживание (личные приемы граждан, работа общественных приемных и др.);
- заочное обслуживание (обращения граждан посредством почты, телефона);
- интерактивное обслуживание (взаимодействие с гражданами на форумах в телекоммуникационной сети «Интернет», ответы на электронные письма и др.);
- автоматизированное обслуживание (автоинформирование населения в телекоммуникационной сети Интернет без непосредственного контакта с государственным служащим).

Вне зависимости от выбранного канала взаимодействия архиважным аспектом является обеспечение обратной связи, поскольку это характеризует существующую власть как легитимную. Данную особенность коммуникации власти и населения в своих научных работах отмечали также зарубежные исследователи: Кастельс, полагал, что в процессе обратной связи происходит укрепление, поддержка и легитимация властных отношений, которые сложились в обществе [7]; Грунинг, утверждал, что эффективность обратной связи достигается, когда организация выделяет наиболее важные общественные группы в рамках стратегических управленческих процессов и проводит коммуникационные программы для развития и поддержания эффективных долгосрочных отношений между руководством и этими группами населения [19]; и, наконец, Штейнер, в своих научных работах отмечал, что роль органа власти не должна сводиться к роли пассивного коммуникатора, отвечающего только на направленные запросы, напротив, наилучший способ взаимодействия – создание информационных программ, направленных на развитие коммуникационной открытости между властью и населением [21].

Помимо реализации обратной связи, среди фундаментальных правил, на которых должен быть построен диалог органа власти с населением, следует выделить регулярное информирование граждан о деятельности органа управления, а также предоставление жителям субъекта возможности выразить собственное мнение о действиях региональных властей. Необходимо подчеркнуть, что реализуемый в целях укрепления доверия к органу власти контакт с населением должен осуществляться путем активного и открытого обсуждения текущих вопросов. При этом диалог с органами региональной власти должен быть доступен широким слоям населения, а его организация должна затрагивать все существующие на сегодняшний день технические возможности для обеспечения доступности и скорости обратной связи [14].

Трансформация коммуникации всегда является результатом констелляции множества факторов. С появлением и развитием современных компьютерных систем, открытого программного обеспечения, быстрого развития цифрового переключения и способности передачи в телекоммуникационных сетях, что в совокупности привело к распространению сети Интернет, обеспечивать оперативный диалог органов власти и управления с населением стало проще. В связи с этим в современном управлении государством субъектом и муниципалитетом в процессе коммуникации стало превалировать интерактивное и автоматизированное взаимодействие посредством интернет-технологий.

Нельзя не согласиться с точкой зрения, что процесс цифровизации общественной жизни на основе онлайн-платформ изменяет также и традиционный характер государственного и муниципального управления. Можно заключить, что

в настоящий момент расширяются возможности участия граждан в управлении государством за счет функционирования общественных приемных в онлайн-формате, создания электронных форм для обращений граждан в органы власти, что свидетельствует о возникновении новых методов привлечения широкой общественности к обсуждению актуальных проблем [5]. В связи со сложившейся тенденцией изменений в последние годы в России проводится комплексная работа по интеграции цифровых технологий и интернет-сервисов на всех уровнях управления в рамках внедрения концепции электронного правительства (e-Government).

Стоит подчеркнуть, что электронное правительство – не аналог органа власти, а новый способ интернет-коммуникации между властью и обществом. На сегодняшний день электронное правительство – современный инструмент, который позволяет гражданам и организациям получить удобный доступ к необходимой информации и государственным услугам, а также является потенциально эффективным способом их электронного участия в принятии решений [9]. Электронное правительство предоставляет возможность гражданам и органам власти взаимодействовать через телекоммуникационную сеть Интернет.

В России концепция электронного правительства начала свое развитие в 2002 году в связи с принятием Федеральной целевой программы «Электронная Россия» [12], ключевыми задачами которой являлись обеспечение открытости данных о работе органов государственной власти, внедрение и развитие системы электронного документооборота, а также повышение качества предоставления государственных услуг. Программа действовала до 2010 года и в качестве наиболее значимых достижений были представлены интернет-портал «Госуслуги», сайты федеральных ведомств с открытой информацией об их деятельности. Далее была принята государственная программа «Информационное общество» (2011-2020 гг.) [11], на смену был принят национальный проект «Цифровая экономика» (2018-2024 гг.) [13].

Одним из элементов электронного правительства выступает электронное участие, которое в числе прочего может быть реализовано посредством социальных сетей [18].

Стоит подчеркнуть, что информированность органа власти об удовлетворенности граждан помощью, оказываемой им государственными служащими, напрямую влияет на результативность деятельности данного органа. Информированность достигается за счет использования коммуникационных каналов и реализации механизма обратной связи. В целом следует отметить, что коммуникационные процессы непрерывно изменяются под воздействием процесса цифровизации общественной жизни, что напрямую отражается на взаимодействии

органа власти и населения. В данный момент коммуникация эффективно осуществляется за счет реализации форм электронного участия граждан в управлении, которое в том числе может быть организовано посредством социальных сетей.

## Литература

1. Акопов Г. Коммуникационный менеджмент / Г. Акопов. – СПб.: Питер, 2020. – 304 с.
2. Андреева, Г. М. Социальная психология : учеб. пособ. / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2016. – С. 120–145.
3. Атаманчук, Г. В. Теория государственного управления : учебник / Г. В. Атаманчук. – 4-е изд., стер. – Москва: Омега-Л, 2014. – 525 с.
4. Васильева, М. М. Связи с общественностью в органах власти : учебник для академического бакалавриата / М. М. Васильева [и др.] ; под редакцией М. М. Васильевой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 366 с.
5. Дегтерева, В. А. Россия на пути к цифровизации: шанс или вызов / В. А. Дегтерева, М. В. Иванов, А. А. Барабанов // [Электронный ресурс]: Фундаментальные и прикладные исследования в области управления, экономики и торговли : Сборник трудов научно-практической и учебной конференции, Санкт-Петербург, 2019. – С. 365-369. – URL: [https://www.elibrary.ru/download/elibrary\\_39566448\\_76479318.pdf](https://www.elibrary.ru/download/elibrary_39566448_76479318.pdf)
6. Исследование ООН: электронное правительство [Электронный ресурс]: Организация Объединенных Наций // URL: <https://nonews.co/wp-content/uploads/2020/10/eGov2020.pdf>
7. Кастельс, М. Власть коммуникации: учеб. пособие / М. Кастельс ; пер. с англ. Н. М. Тылевич ; под науч. ред. А. И. Черных ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2020. – 564с
8. Кастельс, М. Информационная эпоха : Экономика, общество и культура / Мануэль Кастельс; пер. с англ. под науч. ред. О.И. Шкаратана; Гос. ун-т. Высш. шк. экономики. – М., 2000. – 606 с.
9. Мельникова, Т.С. Электронное правительство: учебно-методическое пособие / Т.С. Мельникова, Э.Ф. Абубикерова; Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова. – Саратов, 2018. – 73 с.
10. Мониторинг ресурсов электронного участия в России [Электронный ресурс]: ИТМО // URL: [https://news.egov.itmo.ru/documents/eparticipation\\_index\\_ru\\_2020.pdf](https://news.egov.itmo.ru/documents/eparticipation_index_ru_2020.pdf)

11. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 года № 1815-п// Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/902244983>
12. О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы): Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 года № 65 [ред. от 09.06.2010 г.] // Справочно-правовая система «Гарант». – Режим доступа: <https://base.garant.ru/184120/>
13. Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации» [Электронный ресурс]: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 г. №1632-р // Справочно-правовая система «Гарант». – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71634878/>
14. Попов, В.Д. Информационная политика / Под общ. ред. В. Д. Попова. – М.: Изд-во РАГС, 2003.– 377 с.
15. Сальникова, Л.С. Стратегические коммуникации в цифровую эпоху. Новые технологии: учебное пособие / Л.С. Сальникова, Ю.Д. Анциферов, Д.Ю. Жданухин, И.Н. Исакова, П.В. Меньшиков, С.В. Чугров. – М.: Издательский дом «Научная библиотека», 2019. – 300 с.
16. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учеб. пособ. / Ю. В. Таратухина. – М. : Юрайт, 2016. – 462 с.
17. Шестеркина, Л.П. Интегрированные коммуникации в новых медиа: монография / под ред. Л.П. Шестеркиной. – Челябинск : Издательский центр ЮУрГУ, 2016. – 211 с.
18. E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development. // United Nations (2016). New York: United Nations: URL: <https://www.researchgate.net/publication/349110728>
19. Grunig, J. E., From Organizational Effectiveness to Relationship. A Relational Approach to the Study and Practice of Public Relations Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. URL: [https://instituteforpr.org/wp-content/uploads/Guidelines\\_Measuring\\_Relationships.pdf](https://instituteforpr.org/wp-content/uploads/Guidelines_Measuring_Relationships.pdf), 2000, p. 23-53.
20. Pashentsev, E. The Rising Role of Communication Management in World Politics and Business / ed. E. Pashentsev, G. Simons. Moscow, – 2009. p. 336-340.
21. Steiner, R. Communication between government and citizen: Open or closed book? Southern Review of Public Administration, 1978. P. 542-561.