

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВПО Казанский ГАУ)**

Институт экономики

Кафедра Управления
сельскохозяйственным производством

ЗАДАНИЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к практическим занятиям по дисциплине «Связи с общественностью в органах власти»
для студентов Института экономики

Казань 2018

УДК 659.4 (351/354)
ББК 60.84

«Задания и методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Связи с общественностью в органах власти» для студентов, обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление по профилю «Государственная и муниципальная служба» очной и заочной форм обучения подготовлены старшим преподавателем кафедры управления сельскохозяйственным производством Казанского ГАУ Сафиуллином Н.А.

Рецензенты:

профессор кафедры экономики и инноватики ККИ РУП Д.Ф.Хафизов
зав.кафедрой экономики и информационных технологий ФГБОУ ВО «Казанский ГАУ», профессор М.Х.Газетдинов

«Задания и методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Связи с общественностью в органах власти» для студентов, обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление по профилю «Государственная и муниципальная служба» очной и заочной форм обучения утверждены и рекомендованы к печати на заседании кафедры управления сельскохозяйственным производством Казанского ГАУ от «26» февраля 2018 г., протокол №7

«Задания и методические указания обсуждены, одобрены, и рекомендованы к печати на заседании методической комиссии Института Экономики от «12» марта 2018 г. протокол № 9

© Сафиуллин Н.А., 2018
© Казанский государственный аграрный университет, 2018

ТЕМА 1. ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. В чем специфика управления в человеко-машинных комплексах и социальных системах? Что такое цель, интересы, мотивы, потребности?
2. Что такое социальные ресурсы управления?
3. В чем различия альтруистического, компромиссного и прагматического подходов к пониманию связей с общественностью?
4. Какие определения понятия связей с общественностью вам известны?
5. Каковы задачи связей с общественностью в органах власти?
6. Каковы основные различия связей с общественностью в бизнесе и в органах власти?
7. Что такое коммуникационный потенциал органа власти?

Практические задания

Задание 1. Составьте примерный план взаимодействия вашей молодежной организации с органами власти (как часть системы работы по СО).

Задание 2. Напишите агитационную листовку с кратким изложением своей биографии и своей программы по улучшению жизни в районе (городе), представив себя кандидатом в депутаты Государственный совет Республики Татарстан. Подготовьте данную листовку в форме пресс-релиза.

Проанализируйте в группе созданные индивидуально пресс-релизы и составьте общий от имени группы. Для этого выберите из своих рядов наиболее, на взгляд группы, подходящего кандидата.

Составьте для данного кандидата сценарный план проведения предвыборной борьбы (взаимодействие со СМИ, участие в региональных событиях, встречи с общественностью) и предложите событие, которое бы мог создать данный кандидат.

Ситуационные задания

Кейс 1. Газета «Все путем» опубликовала на первой полосе сообщение о болезни премьер-министра. Информация была получена почти из первых рук, в результате приватной беседы с его пресс-секретарем. После публикации начались нападки на газету и обвинения в разглашении секретных сведений. Это, по уверениям обвинителей, наносило вред государственным интересам страны. Некоторые высокопоставленные чиновники потребовали закрытия газеты и выдвигали редактору обвинения в государственной измене.

1. Ознакомьтесь с ситуацией. Оцените ее, опираясь на правовые нормы, регулирующие информационную деятельность и профессиональные этические кодексы.
2. Предложите свои решения по выходу из данного кризиса.

Кейс 2. Редакция журнала «Государство – это мы» направила заявку на аккредитацию при пресс-центре губернатора N-ской области. Однако журналу отказали в аккредитации, сославшись на то, что редакция не предоставила информации о биографических данных журналиста, справок о его профессиональной деятельности, наличия профессионального образования.

1. Ознакомьтесь с ситуацией. Дайте оценку ситуации, опираясь на законодательные основы информационной деятельности.

2. Есть ли нарушения в действиях пресс-центра?

ТЕМА 2. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. Что означают такие этапы развития общественных отношений, как патернализм, клиентизм и сотрудничество?
2. В чем отличие двусторонней асимметричной и двусторонней симметричной моделей связей с общественностью? Что такое паблисити?
3. Какие технологии связей с общественностью использовались в традиционном обществе? Применяются ли они сегодня?
4. Каковы основные этапы развития связей с общественностью в США, Великобритании, России в разные периоды?
5. Какие особенности связей с общественностью в нашей стране вам известны?

Практические задания

Задание 1. Подготовьте эссе (письменное размышление на 1—2 страницы текста), в котором раскройте свои соображения о том, в чем состоит отличие пиара в бизнес-структурах от связей с общественностью в органах власти. Проиллюстрируйте свое рассуждение примерами из исторического опыта разных стран мира, описанными в данной главе.

Задание 2. Подготовьте доклад по теме «Особенности цивилизованного лоббирования в развитых странах (на примере США, ФРГ, Великобритании и др.)» Можете использовать работу Ф.Ж. Фарнея «Лоббирование: стратегии и техника вмешательства. Париж, 1994», материалы с Российского профессионального портала о лоббизме и GR.

Деловые ситуации

Кейс 1. В СССР решено однажды и навсегда, что по любому вопросу должно быть только одно мнение. Впрочем, сознание людей сформировано таким образом, что этот конформизм им не в тягость, он для них естественен, они его не ощущают... Каждое утро «Правда» им сообщает, что следует знать, о чем думать и чему верить. И нехорошо не подчиняться общему правилу. Получается, что, когда ты говоришь с каким-нибудь русским, ты говоришь словно со всеми сразу. [Вечер в Сухуми], банкет. Обычные многочисленные тосты. Когда уже было выпито за всех гостей и хозяев, поднимается Джеф Ласт и по-русски предлагает поднять бокалы за победу Красного фронта в Испании. Бурные аплодисменты, но, как нам показалось, не без легкого замешательства. И сразу, как бы в ответ – тост за Сталина. В свою очередь я предлагаю тост за политических заключенных в Германии, Венгрии, Югославии... На этот раз аплодируют искренне, чокаются, выпивают. И тотчас опять – тост за Сталина. Нам становится понятным, что по отношению к жертвам фашизма в Германии и повсюду – все знают, какую следует занимать позицию. Что же касается событий в Испании, все, как один, ждут указаний «Правды», которая по этому поводу еще не высказалась. (Андре Жид. Возвращение в СССР. 1936 г.)

1. Дайте характеристику особенностей взаимодействия государства и общества, проявляющуюся в описанной ситуации.

2. Определите, какая содержательная модель связей с общественностью характерна была для означенного в описании периода. Охарактеризуйте ее.

KAZAN STATE AGRICULTURAL UNIVERSITY

ТЕМА 3. ФОРМЫ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЛАСТИ И ГРАЖДАН

Вопросы для самопроверки

1. Что такое рекламная деятельность? Каковы ее цели, субъект и объект?
2. В чем отличия рекламной деятельности от связей с общественностью в органах власти и в чем сходства?
3. Что такое агитация? В чем ее специфика? Каковы формы агитации?
4. Что такое пропаганда? В чем отличия агитации от пропаганды?
5. Чем похожи и чем различаются между собой технологии агитации, пропаганды, связей с общественностью?
6. В чем сущность лоббистской деятельности? Каковы формы, субъекты и объекты лоббизма?
7. Чем отличаются технологии лоббизма, СК и РК в органах власти?

Задание

Задание 1. Один политический деятель сказал: «Пропаганда — это умение заставить людей поверить в то, во что ты сам не веришь». *Сформулируйте свое отношение к данному утверждению, базируясь на изученных свойствах пропаганды.*

Задание 2. В пропагандистских целях используются следующие технологии работы с информацией:

- персонализация (человека стараются убедить, что данная информация, идея, проблема относится лично к нему, затрагивает его интересы);
- дихотомическое мышление (игнорирование промежуточных состояний между двумя крайностями: только «белое» или «черное»);
- выборочное абстрагирование (акцентирование внимания на одних сторонах проблемы и замалчивание других);
- произвольное умозаключение (формулируемая позиция принимается как изначально верная, не подлежащая обоснованию фактами; например: «всем известно, что...» и т.д.);
- свержгенерализация (рассмотрение участников события в виде укрупненных групп: «наши», «враги», «мусульмане», «молодежь», «русские» и т.д.);
- преувеличение (представление тех или иных событий в катастрофическом свете).

Проанализируйте новостные сообщения телевидения или интернет-источников и выделите в них примеры применения каждой из приведенных технологий. Постарайтесь понять, в каких целях применяются эти технологии в каждом отдельном случае.

Задание 3. На примере Кейса 4 напишите сценарий и проведите съемки социально важной рекламы длительностью не более 1 минуты.

Ситуационные задания

Кейс 1. Анализ данных социологического опроса среди работников предприятия выявил следующее: на первые позиции в рейтинге личных черт руководителя должны быть: честность, порядочность, понимание проблем простых людей, жесткость при наведении по рядка, принципиальность, активность, работоспособность, ответственность, напористость, твердость характера, независимость, воля, смелость, опыт успешного руководства предприятием, патриотизм, государственная позиция, опыт руководства в районе, поддержка кандидата главой района.

Из социально-экономических проблем, с которыми ежедневно сталкиваются работники предприятия, наиболее актуальны: безработица; несвоевременная выдача зарплаты; низкий уровень социальной защиты; частые и длительные перерывы в

электроснабжении; отключения тепла, холодной и горячей воды (в зимнее, летнее и другое время; низкое качество питьевой воды; плохая организация вывоза мусора, загрязнение окружающей среды и ухудшение экологической обстановки; проблемы молодежи (наркотики, пьянство, отсутствие или низкий уровень культурных мероприятий и пр.); национальный вопрос (трудоустройство лиц кавказской национальности, их монополия в решении вопросов и пр.).

Биографические данные кандидата на должность руководителя градообразующего предприятия в районе (пример).

1. Социальное происхождение:

- родился в сельском районе;
- из семьи рабочих.

2. Личностные качества:

- трудолюбие, компетентность и профессионализм;
- целеустремленность и настойчивость (добился и добивается всего сам);
- открытость, уважение, доброжелательность, спокойствие и выдержка;
- зрелость, здоровье, активность и энергичность;
- обладание чувством юмора;
- честность и порядочность; понимание и желание решать проблемы различных категорий населения (пенсионеров, молодежи, рабочих, служащих, ИТР);
- знание возможностей реализации социальных и экономических вопросов в районе;
- практика и опыт в основных сферах жизнедеятельности района.

3. Социальная принадлежность (идентификация):

- житель района (в районе живет более 27 лет, с 1976 г.);
- сын (мать — пенсионерка, живет в сельском районе);
- отец и дед (взрослый сын и две внучки);
- трудовая практика: работник — тракторист, шофер, строитель, механик, инженер;
- хозяйственный руководитель района (вся трудовая деятельность связана с хозяйственной деятельностью (главный инженер, директор совхоза, председатель МПО «Сельхозхимии», Генеральный директор акционерного общества) в районе);
- доктор технических наук, профессор (закончил Агроинженерный институт);
- военнообязанный (солдат, танкист, офицер, полковник);
- политик (депутат района).

4. Любимые занятия, увлечения:

- поет, играет на баяне и на скрипке;
- читает отечественную (философскую и техническую) литературу;
- цитирует классические произведения;
- имитирует политиков (Б. Ельцина).

5. Социальные связи и поддержка:

- на региональном уровне — член команды губернатора;
- на местном уровне пользуется авторитетом среди предпринимателей, работников бюджетной сферы, руководителей предприятий и организаций района, жителей района;
- на международном уровне — с его приходом район стал получать иностранные инвестиции, ибо он знает и привлекает инвесторов различных отраслей промышленности и сельского хозяйства.

1. Исходя из общей социально-экономической и политической ситуации, специфики биографических данных и потребностей конкретного производства, сформировать для руководителя лаконичную и максимально эффективную легенду, повышающую его шансы на победу при выборах на должность генерального директора градообразующего предприятия в районе.

2. С учетом легенды разработать его резюме.

ТЕМА 4. ФОРМЫ НЕПОСРЕДСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЛАСТИ И ГРАЖДАН

Вопросы для самопроверки

1. Какие правовые основы для проведения публичных слушаний вам известны?
2. Какие существуют формы непосредственного участия граждан в осуществлении местного самоуправления?
3. В чем особенности личного приема граждан должностными лицами?
А. Что такое общественная приемная и каковы ее функции?
5. Кто может проводить встречи с населением? Для каких руководителей регулярное проведение подобных встреч является обязательным?
6. Какие вам известны этапы подготовки и проведения публичных слушаний?
7. Каков алгоритм личного приема граждан в государственных органах?

Задания

Задание 1. Изучите официальные сайты органов местного самоуправления по своему месту проживания. Выясните, планируется ли в ближайшее время поблизости проведение публичных слушаний. Проводились ли слушания раньше?

Задание 2. Постарайтесь посетить слушания. Узнайте повестку слушаний, после их проведения изучите протокол. Сделайте вывод об эффективности данных слушаний для решения той проблемы, по которой они проводились. Если вы обратили внимание на проблемы, подумайте, как их можно решить.

Задание 3. Деловая игра «Прием граждан по личным вопросам». Распределите роли в группе (мэр города, секретарь, шизофреник, сельский житель, мать погибшего военнослужащего, женщина пенсионного возраста, охранник, беженец, будущая мама, студент, руководитель театра). Оставшиеся студенты – представители прессы. Придумайте для каждой роли легенду и личный вопрос. Проведите прием граждан мэром города по правилам описанным в лекции. Представители прессы после приема должны опубликовать новость с оценкой деятельности мэрии города.

Ситуационные задания

Кейс 1. В Управлении архитектуры и градостроительства Казани прошли публичные слушания по планировке нового поселка «Джаным» — это очередной поселок за Салмачами. «Джаным» судя по проекту обещает быть современным поселком с широкими улицами, развитой инфраструктурой и транспортными связями. Но если власти Казани не решат проблемы районного и общегородского значения: улучшение дороги из Салмачей в Казань, строительство Вознесенского тракта, который должен соединить многочисленные поселки как с центром города, так и с трассой М-7, то «Джаным» останется не больше, чем ложкой меда в бочке дегтя.

Поселок «Джаным» — очередной из многочисленных поселков за Салмачами, фактически это продолжение Вишневки, рядом Привольный и Вишневая аллея. Площадь поселка 80 гектаров, но застройка выполнена, согласно проекту, на 8 и 16 гектарах. Остальная часть — это особо охраняемая природная территория «Лебяжье». Под жилую застройку выделяется 262 участка, планируется, что численность населения поселка составит 750 человек. На большинстве участков идет стройка или подготовка к строительству. На публичные слушания люди (а собрался полный зал) пришли, чтобы услышать в какой категории земля останется. Вопрос важный и для застройщиков, которые настроили бы там выгодных таунхаусов и для собственников, которым такое соседство не нужно.

— Наше беспокойство по поводу того, что нам нужно перевести наши участки в ИЖС. А сейчас, пока не утвержден проект, наша категория земель не ИЖС. И там могут построить таунхаусы, — говорит Гульнара Ибатуллина, одна из жительниц нового поселка.

На публичных слушаниях жителей заверили, что новым проектом предусматривается именно индивидуальная жилая застройка. Проектом 2010 года участки там были размежеваны под застройку блокированных домов и малоэтажных (до трех этажей).

— Предыдущий проект был утвержден с более плотной застройкой, мы этот проект сделали более приемлемым для этой территории: мы сделали менее плотными участки, расширили все улицы и узаконили все улицы районного значения. Сейчас, когда наш проект утвердят, будет процедура перезонирования под индивидуальное жилищное строительство, — говорит Анжелика Мелентьева, управляющая проектом.

Разработчики указывают на «расширенные дороги» в поселке, социальную инфраструктуру (в плане — спорткомплекс, детсад, торговый центр, велодорожки), но фактически поселок может стать ложкой меда в бочке дегтя. До широких улиц сначала нужно будет добраться по узким улицам Салмачей. Существует еще большая проблема — выехать. И без «Джаным» жители остальных многочисленных поселков по полтора часа утром стоят в пробке на единственной улице, ведущей в город. По какой дороге ездить, такой вопрос был задан, но Мелентьева, которой нужно было защищать проект, только вздохнула.

— Вот у моего ребенка в детском саду плесень, скажите, кто должен это делать, — намекнула архитектор на то, что вопрос с дорогами в город надо адресовать уровнем выше.

Представителей администрации Советского района дорожный вопрос тоже интересовал.

— Я задавал вопрос как дороги соединить, они говорят, что дороги будут широкие, но я не увидел связи существующей, чтобы это убрало проблемы заторов. Я хочу увидеть, поэтому мы договорились, что через неделю встретимся на месте, — прокомментировал «Реальному времени» Олег Белов, замначальника отдела по благоустройству и работе с жилыми массивами администрации Советского района.

Плюсом, который принесет новый проект поселка, станет узаконивание рекреационной зоны. Лес севернее поселка — особая охраняемая природная зона «Лебяжье». К одноименным озерам в Кировском районе Казани отношения не имеет, просто название идентичное.

— Чтобы не было незаконных построек, мы узакониваем особо охраняемую природную территорию, всю рекреацию — более 40 гектаров, — обещает Анжелика Мелентьева.

Но это планы далекого будущего, пока жителям присоединенных к Казани с востока территорий хотелось бы решить проблему транспортной блокады, связанную с единственным выездом в город. Власти пообещали начать расширение улицы в апреле, но жителей снова попросили потерпеть. Так как дублирующей дороги нет, строительство будет вестись частями. Это увеличит сроки, и, как следствие, заторы неизбежны.

Отметим, что основная часть участков, расположенных на территории планировки, уже распродана, и местам там уже появились коттеджи. По сути, эти публичные слушания стали обсуждением не будущего поселка, а возможностей как приспособиться к текущей ситуации.

Источник: <https://realnoevremya.ru/articles/61674-v-kazani-proshli-publichnye-slushaniya-po-poselku-dzhanym>

1. Опишите основные требования жителей поселка к властям города.
2. Опишите процедуру проведения публичных слушаний для этого кейса.

3. Придумайте свое решение проблем жителей поселка, если бы вы были представителем муниципальных органов власти.

ТЕМА 5. ФОРМЫ И МЕТОДЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Вопросы для самопроверки

1. Какова классификация обращений в органы власти по содержанию?
2. Какова классификация обращений в органы власти по форме?
3. Что означают понятия «жалоба», «заявление», «предложение»?
4. Каковы особенности коллективного и индивидуального обращения граждан?
5. Какие существуют этапы и сроки рассмотрения обращения?
6. Какие функции выполняет институт обращения граждан?
7. Какие правовые основы созданы для работы с обращениями граждан в Российской Федерации?

Задания

Задание 1. Изучите проблемы по своему месту проживания. Подготовьте жалобу, заявление и предложение в соответствии с предъявленными требованиями органов власти.

Задание 2. Установите приложение «Народный контроль» на свой смартфон. Изучите статистику работы над уведомлениями. Выделите наиболее популярные категории обращений. Какие проблемы не были решены и почему? Поделитесь своим мнением о работе портала, оставьте предложения и замечания для того, чтобы разработчики могли сделать его более удобным.

Зарегистрируйтесь на портале государственных услуг Республики Татарстан и подайте заявление в «Народный контроль» в электронном виде.

Ситуационные задания

Кейс 1. Вариант 1. От Иванова И. И., 1960 г.р., 123456, Москва, Клязьминская, 25, кв. 212. В префектуру Северного административного округа г. Москвы. «В декабре прошлого года я жаловался в управу района “Ховрино” на деятельность управляющей компании (УК) “ООО Стрэйка”, осуществляющей управление моим многоквартирным домом, на плохую уборку снега на придомовой территории. В январе из управы получен ответ, что мое обращение передано в УК для принятия мер. Снег по-прежнему убирают плохо. Прошу принять меры».

Вариант 2. От Петрова И. И., 1998 г.р., 123456, Москва, Сахарова проспект, 2, кв. 3. В Управу района «Красносельский», Районную призывную комиссию, Районный военкомат, Президиумство Москвы, Министерство обороны и Комитет солдатских матерей. «Сообщаю о наличии заболевания, препятствующего призыву на военную службу (грыжа). Копия медицинской справки прилагается. Прошу освободить меня от призыва и выдать военный билет».

Вариант 3. От Сидорова С. В., 1972 г.р., 123456, Московская обл., г. Ногинск, ул. Правды, 7, кв. 54. На имя Президента РФ. «Уважаемый Владимир Владимирович! Горячо поддерживаю Вашу политику, но Вас окружают безграмотные люди, которые мешают выполнять Вашу правильную программу. Я знаю, что нужно делать для того, чтобы Россия победила всех своих врагов. В настоящее время из-за кризиса, вызванного врагами России, лишился бизнеса и нахожусь без работы. Хочу, Владимир Владимирович, по мере сил содействовать Вам. Могу быть полезен в качестве Вашего помощника или советника по экономическим вопросам. Назначьте меня и не пожалеете! С уважением».

1. Разберитесь в ситуациях, описанных в обращениях граждан (по вариантам), приведенных ниже.

2. Изучите существующие в данной сфере нормы законодательства.

3. *Подготовьте ответ по существу обращения гражданина от имени органа власти.*

Примечание: если обращение, на ваш взгляд, поступило не по адресу, выясните, какое ведомство может дать ответ по существу и подготовьте ответ от его имени.

ТЕМА 6. КОНЦЕПЦИЯ СЕРВИСНОГО ГОСУДАРСТВА

Вопросы для самопроверки

1. Каково официальное определение государственной (муниципальной) услуги?
2. В чем специфика государственных услуг в России?
3. Как связаны государственные услуги и административная реформа?
4. Каково назначение административного регламента?
5. Какие вам известны основные направления административных реформ в странах мира?

Задания

Задание 1. Инфомат - установленный в доступном месте информационный киоск, который дает возможность клиенту обращаться за информацией в любое время.

В соответствии с распоряжением о развитии услуг «Электронного правительства» власти Республики Татарстан развернули сеть инфоматов для граждан, у которых нет компьютера или доступа в Интернет. Это должно было обеспечить им возможность использования электронных услуг. Однако исследования показали низкую осведомленность населения об инфоматах. Напишите кейс-стори для повышения информированности населения о пользе инфоматов.

Ситуационные задания

Кейс 1. С начала года жители Татарстана воспользовались электронным сервисом записи к врачу почти 13 млн. раз. Это на 25% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Рост количества электронных записей к медицинским специалистам связан с увеличением популярности сервиса у населения - сегодня он входит в тройку самых востребованных на Портале госуслуг РТ.

Кроме Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, запись на прием в медицинские учреждения республики также ведется через терминалы электронной очереди, инфоматы «Электронный Татарстан» и мобильное приложение «Услуги РТ». Стоит отметить, что основная доля записей по данной услуге приходится на Портал госуслуг РТ.

После приема у врача все результаты обследований заносятся в электронную медицинскую карту, которая обеспечивает доступность и сохранность истории болезни пациента. Сегодня в системе «Электронное здравоохранение РТ» заведено 3,8 млн. электронных медицинских карт пациентов.

Также напомним, что с недавнего времени на главной странице Портала госуслуг РТ можно просматривать список своих активных записей к врачу и оценивать качество медицинского обслуживания. Оцениваются такие показатели как время ожидания в очереди, отношение медицинского персонала и состояние помещений.

За месяц работы данного сервиса уже более 50 тысяч пациентов приняли участие в опросе. Сервис оценки приема у врача доступен на Портале госуслуг РТ и в мобильном приложении. Сейчас средний балл качества обслуживания – 4.6.

1. *В чем преимущества и недостатки электронной записи к медицинским специалистам?*

2. *Опишите личный опыт посещения врача через Портал госуслуг Республики Татарстан. Оцените качество обслуживания врача по пятибалльной шкале.*

3. В чем причина, что в некоторые лечебные заведения невозможно записаться через Портал госуслуг.

4. Возможно ли предложить запись к врачу платной клиники через Портал госуслуг РТ. Аргументируйте свой ответ нормативно-правовыми актами.

ТЕМА 7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОРГАНОВ ВЛАСТИ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вопросы для самопроверки

1. В чем специфика деятельности СМИ? Почему их сегодня называют также СМК?
2. Каковы принципы деятельности подразделений по связям со СМИ?
3. Какова типовая структура подразделений по связям с общественностью в органах власти?
4. Каков порядок написания пресс-релиза?
5. Каковы основные этапы проведения пресс-конференции?
6. Какие вы знаете основные виды пресс-релизов, информационных сообщений для прессы?
7. Какие вы знаете виды мероприятий для СМИ?

Практические задания

Задание 1. Вы — специалист по работе со СМИ исполнительного комитета муниципального района Республики Татарстан. Ваш район посетил Президент Республики Татарстан (подумайте, какой объект или объекты он мог бы посетить и с какой целью). Подготовьте пресс-релиз об этом событии для районной газеты.

Задание 2. Ознакомьтесь со стенограммой пресс-конференции Президента РФ В. В. Путина. Какие СМИ были аккредитованы? Проанализируйте соотношение общероссийских и региональных СМИ. Составьте список актуальных для СМИ вопросов, которые обсуждались на пресс-конференции. Проанализируйте их тематику. Вопросы какого плана преобладали (социальные, политические, экономические)?



Рис. 7.1 Ответы на вопросы журналистов по итогам рабочего визита в КНР

Ситуационные задания

Кейс 1. Политические Telegram-каналы, в которых публикуются различные инсайды или дается трактовка текущим событиям, набирают в России все большую популярность. Привлекательность мессенджера как платформы для распространения информации объясняется тем, что он обеспечивает полную анонимность и отсутствие цензуры.

Влияние Telegram-каналов не осталось незамеченным органами власти и госкомпаниями. В октябре РБК со ссылкой на собственные источники, близкие к Кремлю, сообщил о запуске в России сети из около 100 Telegram-каналов. Цель — формирование повестки перед выборами президента среди жителей российских городов в возрасте от 20 до 50 лет, основной аудитории мессенджера.

Однако быстрый рост и набор популярности не мог не сказаться на качестве, трое из пяти опрошенных порталом «Актуальные комментарии» политологов заявили, что стали меньше читать каналы или вовсе их игнорируют. Главная претензия – попытки интерпретировать общеизвестную информацию в контексте инсайдов, которых на самом деле нет, и скрывающаяся за анонимностью безответственность.

«В политических телеграм-каналах, отдельные тексты которых я читал, так как они публиковывались в прессе, меня отталкивает реальная и бессмысленная анонимность. Я не могу определить степень доверия к источнику. Это невозможно без имени автора», — приводят «Актуальные комментарии» доводы Глеба Павловского.

В Татарстане Telegram-каналы меньше чем за год смогли набрать популярность, найти свою устойчивую аудиторию и зажить своей жизнью, с интригами, разоблачениями, успехами и неудачами.

Одним из первых подобных проектов в республике стал канал «Неудача», на данный момент являющийся и самым крупным в регионе — его аудитория насчитывает 18,6 тыс. подписчиков. Именно «Неудача» стала называть себя «криптоканалом» (греч. *kryptos* — тайный), впоследствии название закрепилось за всеми каналами Татарстана, авторы которых остаются инкогнито.

Идею, что сегодня анонимные Telegram-каналы перехватили инициативу у СМИ, поддержал и источник из среды политических экспертов. В частности, он отметил, что сегодня они отбирают хлеб у медиа, которые отрабатывают «опозиционную» повестку. В первую очередь бум Telegram-медиа угрожает таким игрокам, как «Бизнес онлайн», «Реальное время» и «Вечерняя Казань», поскольку неизвестные авторы успешно зашли в поле этих СМИ и пока действуют гораздо более эффективно и свободно.

Источник: <http://sntat.ru/obshchestvo/borba-nanayskikh-malchikov-kto-kogo-raschekhlyal-skolko-stoit-reklama/>

1. В чем причина популярности политических Telegram-каналов. Смогут ли они полностью заменить традиционные и электронные СМИ?

2. Что такое инсайд? Кто предоставляет инсайды Telegram-каналам? Какую ответственность несут источники Telegram-каналов в случае предоставления инсайдерской информации.

3. Стоит ли доверять контенту анонимных Telegram-каналов?

4. Каким образом должны взаимодействовать государственные учреждения с анонимными каналами. Должны ли органы государственной и муниципальной власти создавать свои Telegram-каналы?

5. Подпишитесь на Telegram-канал «Неудача» <https://t.me/dirtytatarstan>, изучите его контент, дайте оценку качества предоставленного контента.

Деловая игра «Пресс-конференция»

1. Студенты учебной группы делятся на команды, в каждой из которых выбирается «спикер» и «группа журналистов».

2. Каждая группа выбирает тему для пресс-конференции на основании актуальных проблем, обсуждаемых в реальных СМИ.

3. «Спикер» представляет конкретное ведомство, связанное с обсуждаемой проблемой, а каждый «журналист» — какое-либо СМИ, реальное или вымышленное.

4. Перед игрой ведущий озвучивает правила (регламент, ограничения и т.д.).

5. «Спикер» заранее готовит краткое заявление для прессы, содержащее официальную информацию ведомства, и в ходе игры озвучивает его, после чего отвечает на вопросы «журналистов».

6. Участники других групп могут задавать вопросы «спикеру».

7. После того как время пресс-конференции исчерпано, выступает другая команда.

8. Выступление «спикеров» оценивается по пятибалльной шкале по следующим параметрам: 1) внешний вид; 2) корректность общения с журналистами; 3) умение

выдерживать регламент времени; 4) владение проблемой, эрудиция; 5) умение от всчать на трудные, заранее несогласованные вопросы.

9. Побеждает команда, «спикер» которой получил самые высокие оценки. Рекомендуются осуществлять видеосъемку и на подведении итогов обсудить допущенные ошибки в поведении членов команд.

ТЕМА 8. ПРИНЦИПЫ ПУБЛИЧНОГО ОБЩЕНИЯ С АУДИТОРИЕЙ ОРГАНА ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. Каковы цели публичного выступления? Виды публичных выступлений?
2. Какие этапы включает подготовка к публичному выступлению?
3. Что представляет собой типовая структура публичного выступления?

Задания

Задание 1. Используя описанную в лекции структуру текста публичного выступления, подготовьте тексты трех речей:

- протокольной (поздравление);
- информационной (отчет отдела о проделанной работе);
- дискуссионной (опровержение публикации в СМИ).

Тексты должны быть предельно краткими и содержать все основные элементы с соблюдением логических связей между ними.

Ситуационные задания

Кейс 1. Боязнь выступать на публике является одним из распространенных социальных страхов. Причины данного страха могут быть разными. Недостаток в воспитании, негативная оценка первого выступления в жизни, отсутствие материнской любви, запугивание в детстве.

Человек у которого есть страх публичного выступления может бояться даже не самого выступления, а последствий, которые могут возникнуть в ходе его выступления. Например страх негативной оценки, страх ошибки, страх неизвестности. Важно различать страх и волнение. Ведь волнение это норма. А вот страх, когда руки трясутся, голос дрожит, все падает из рук - уже не есть хорошо.

Обратился молодой человек студенческого возраста. При публичном выступлении в ВУЗе падали листы из рук, сильно тряся и ощущение кома в горле не давало внятно говорить. В начале консультации тревожность была на 10 баллов субъективно по шкале от 0 до 10, где 0 - отсутствие, а 10 очень сильно. Запрос на консультацию: выступать на публике уверенно и спокойно.

Консультант построил линию времени. На которой обозначили по пункту на каждую ситуацию. Первый пункт - я узнаю, когда у меня выступление. Второй - подготовка. Третий - за несколько минут до выступления. Четвертый - первые минуты выступления. Пятый - середина выступления. Шестой - завершение.

На каждом пункте консультант выявил то, что мешает человеку двигаться уверенно и спокойно. Жжение в груди, ком в горле, расстройство в животе, головная боль. При этом было ощущение, что человек является маленьким ребенком, который боится не получить тепла. Дошли до того самого случая в детстве, когда это произошло в первый раз. Прodelали работу по восстановлению взаимоотношений с родителем и ресурсированием негативных ощущений.

Следующий шаг - построение альтернативной линии времени (та где уверенность и спокойствие). В ней мы выделили оставшиеся негативные части и заменили ресурсами. После чего смоделировали поведение успешных ораторов и развили подобные качества.

В результате работы было легкое волнение на 2 балла перед выступлением, которое прошло вполне успешно. Длительность работы составило 2 консультации.

1. В чем причины страха публичного выступления государственных служащих?
2. Какие методы устранения страха публичных выступлений были применены в кейсе.
3. Подготовьте публичное выступление стеснительного студента в виде избирательной речи Председателя студенческого клуба.

ТЕМА 9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. Что такое информация, информационная технология, информационная система?
2. Каково определение понятия «информационные ресурсы»? В чем специфика государственных информационных ресурсов?
3. Что такое социальные медиа и каковы их виды? Зачем в них участвуют органы власти?
4. Какие вам известны официальные порталы федерального уровня?
5. Какие элементы входят в инфраструктуру электронного правительства? Каковы этапы развития электронного правительства?

Задания

Задание 1. «Исследование качества сайтов федеральных органов исполнительной власти»

1. Данная коллективная домашняя работа выполняется всей группой. Распределение сайтов для исследования между студентами выполняет староста группы.

2. Проведите обследование официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) и заполните следующую таблицу:

№ п/п	Наименование ФОИВ	Категория информации	Оценка показателей		Общим балл	ФИО студента
			Полнота	Поисковая доступность		
			X	Y	XY	
		

3. Наименования и количество ФОИВ определяются согласно Указу Президента РФ от 21 мая 2012 г. № 636 «О структуре федеральных органов исполнительной власти» в редакции, действующей на момент выполнения задания.

4. Графа «Категория информации» заполняется на основании текста Постановления Правительства РФ от 24 ноября 2009 г. № 953 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства РФ и федеральных органов исполнительной власти».

5. В графе «Полнота» следует ставить один балл, если категория информации присутствует, и ноль баллов, если информация на сайте отсутствует или неактуальна.

6. В графе «Поисковая доступность» ставить один балл, если информация находится на главной странице или во вкладке, открывающейся с главной страницы, полбалла — если информация находится во второй или третьей вкладке, и ноль баллов — если далее третьей вкладки.

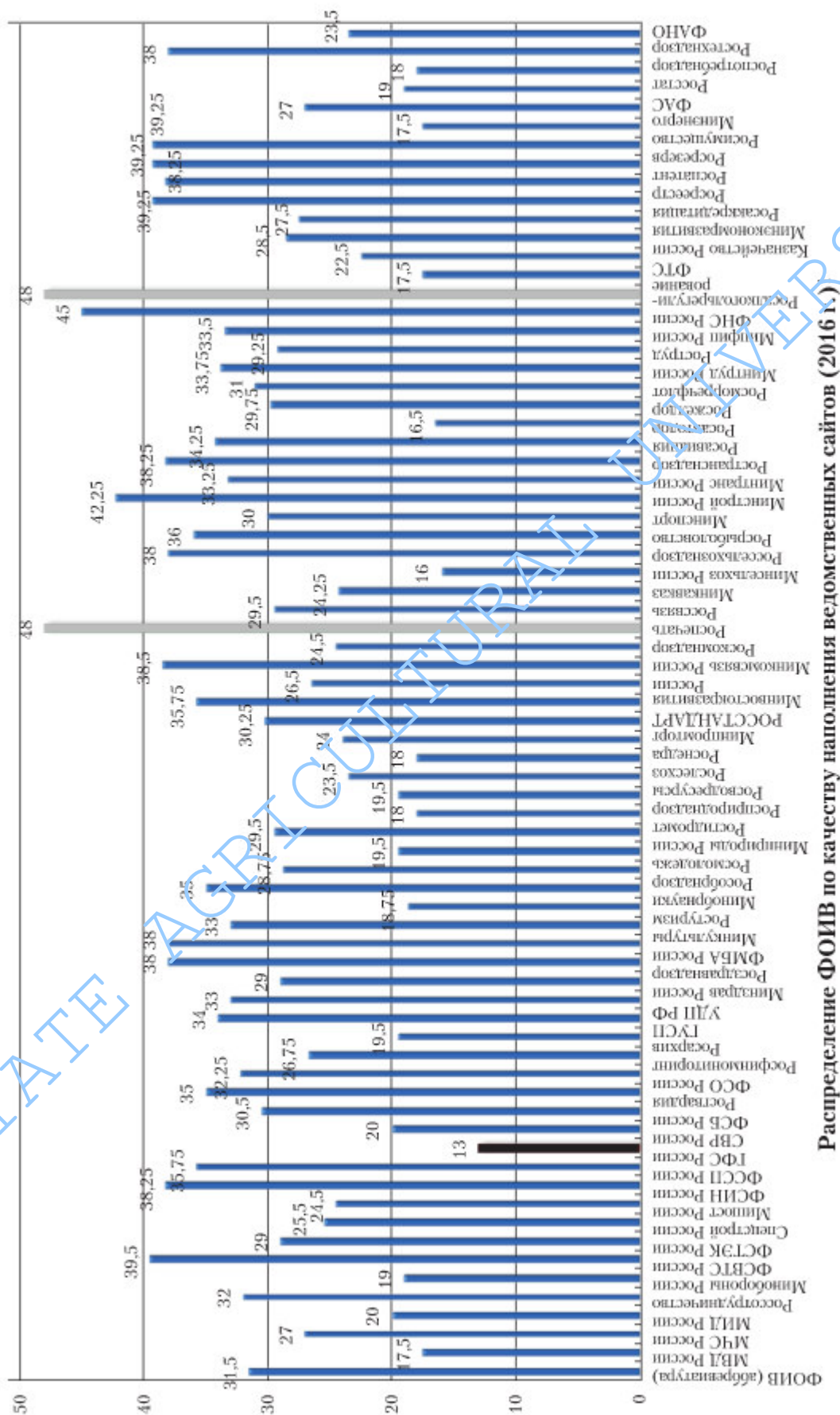
7. Графа «Общий балл» заполняется произведениями значений из двух предыдущих столбцов. Общие баллы по всем категориям суммируются для ФОИВ.

8. В итоге составляется рейтинг, включающий суммарные оценки каждого ФОИВ.

9. Предложите меры по совершенствованию порядка наполнения сайтов ФОИВ.

10. Изучите результаты предыдущего исследования, проведенного по данной методике в 2016 г. Определите, как изменились лидеры рейтинга.

KAZAN STATE AGRICULTURAL UNIVERSITY



¹ Источник рисунка: собственное исследование.

ТЕМА 10. ОТКРЫТОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Вопросы для самопроверки

1. Что такое Открытое правительство?
2. Что представляет собой система управления Открытым правительством в Российской Федерации?
3. Какие вам известны примеры открытого государственного управления в экономической сфере? Что такое открытый бюджет?
4. Как вы понимаете концепцию открытости федеральных органов исполнительной власти? Что такое Стандарт открытости?
5. В чем специфика открытых данных? Какие данные считаются открытыми?

Задания

Задание 1. Изучите материалы сайта Открытого правительства (<http://open.gov.ru/>) и представленные на нем проекты. Обоснуйте вывод о том, какой из проектов в настоящее время реализуется наиболее успешно и почему.

Задание 2. Проанализируйте данные табл. 10.1 и сделайте вывод о том, в каких регионах проект «Народный бюджет» получил большее распространение.

Таблица 10.1 Источники финансирования расходов в ряде субъектов РФ, %

Источники финансирования	Ставропольский край	Кировская область	Тверская область	Нижегородская область	Хабаровский край	Республика Северная Осетия — Алания	Республика Башкортостан
Бюджет субъекта РФ	77	64	55	51	58	75	72
Местное финансирование, в том числе:	23	36	45	49	42	25	28
1) вклад населения	2	13	10	И	13	11	9
2) муниципальный бюджет	15	16	26	30	25	8	И
3) вклад бизнеса и другие источники	6	7	9	8	4	6	8
Всего	100	100	100	100	100	100	100

Ситуационные задания

Кейс 1. Вместо отдельных ресурсов будет использоваться единый портал

В российском правительстве обсуждается реорганизация системы официальных сайтов министерств и ведомств, пишет РБК. В частности, предлагается отказаться от развития собственных сайтов госорганов с низкой посещаемостью. Вместо них ресурсы объединят в единый портал.

Замминистра связи и массовых коммуникаций Алексей Козырев отметил РБК, что в середине января Минкомсвязи и «открытое правительство» планируют открыть промостраницу новой версии портала gov.ru, а в феврале следующего года – бета-версию с первыми сервисами. Новая площадка может стать местом и для экспертных обсуждений законопроектов, которые сейчас проходят в очной форме.

Расходы госорганов в 2016 г. на информационные системы федерального уровня составили 39,4 млрд руб, сайты ведомств входят в эти системы. Сколько сейчас власти тратят на поддержку именно сайтов, в Минкомсвязи не сообщают.

1. Почему отдельные ресурсы ведомств не популярны среди пользователей интернета?

2. Предложите меры по популяризации сайтов государственных органов управления в Республике Татарстан.

3. Что бы вы предложили на едином портале «открытого правительства»

Кейс 2. Вчера в Казани в рамках заседания Татарстанского регионального координационного совета Общероссийского народного фронта обсуждались социальные приоритеты «Народного бюджета 2012-2014».

Напомним: общественные организации под эгидой ОНФ намерены принять совместное участие в выборах в Государственную Думу, сформировав общедофедеральный список от партии «Единая Россия». Цель создания ОНФ - открыть дорогу новым идеям и привлечь гражданское общество, всех неравнодушных людей к решению важнейших вопросов на местном, региональном и общедофедеральном уровнях.

До конца июля общественники Татарстана выработают свои предложения и подходы к проекту главного финансового документа страны по ключевым направлениям развития России, сообщает пресс-служба Госсовета.

В настоящее время члены движения активно обсуждают «Народный бюджет», в котором будут представлены предложения и идеи к проекту федерального бюджета, касающиеся социальной защиты граждан, развития малого и среднего бизнеса, улучшения системы предоставления жилищно-коммунальных услуг, всех основных сфер жизни российского общества.

На вчерашнем мероприятии были обсуждены социальные приоритеты бюджетной политики - вопросы индексации заработных плат, пенсий, пособий, поддержки детей-сирот и инвалидов, словом, весь спектр социальных проблем. На следующих встречах будут обсуждаться вопросы развития реального сектора экономики и транспортной системы, повышения обороноспособности страны, реформирования армии, разработки инновационных программ, поддержки молодых ученых и предпринимателей. Все поступившие предложения будут обобщены на заключительной встрече в конце июля.

Источник: Обсуждается «Народный бюджет» <http://rt-online.ru/articles/3621/107274/>

1. Почему проект «Народный бюджет» не смог реализоваться в Татарстане?

2. В каких регионах «Народный бюджет» работает до сих пор и почему?

3. Предложите свои идеи по реализации «народного контроля» над бюджетными средствами.

4. Какие проекты принципа «открытого правительства» можно реализовать в Республике Татарстан.

ТЕМА 11. СОВРЕМЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГОСУДАРСТВА И ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА

Вопросы для самопроверки

1. Какие вам известны субъекты общественного контроля, принципы общественного контроля?
2. Каковы основные формы осуществления общественного контроля?
3. Что такое краудсорсинг и как он применяется в государственном управлении?
4. Как можно описать деятельность Общественной палаты РФ?
5. В чем заключаются основные задачи общественного совета при органе власти?
6. В чем специфика оценки регулирующих воздействий? Антиторрупционной экспертизы правовых актов? Мониторинга правоприменения?

Задания

Задание 1. Изучите следующую таблицу Типичные коррупционные факторы и проявления коррупционности в правовых актах

№	Фактор, проявление коррупционности
А. Коррупционные факторы, снижающие с реализацией полномочий органов власти	
1	Широта дискреционных полномочий
2	Определение компетенции по формуле «вправе»
3	Завышенные требования для реализации права
4	Злоупотребление правом заявителя
5	Выборочное изменение объема права
6	Чрезмерная свобода подзаконного нормотворчества
7	Принятие правовых актов сверх компетенции
8	Заполнение законодательных пробелов при помощи подзаконных правовых актов
9	Юрико-лингвистическая коррупционность
Б. Коррупционные факторы, связанные с наличием правовых пробелов	
10	Наличие собственно пробела в правовом регулировании
11	Отсутствие административных процедур
12	Отказ от конкурсных (аукционных) процедур
13	Отсутствие запретов и ограничений для органов власти, их должностных лиц
14	Отсутствие мер ответственности органов власти, их должностных лиц
15	Отсутствие контроля за органами власти, их должностными лицами
16	Нарушение режима прозрачности информации
В. Коррупционные факторы системного характера	
17	Нормативные коллизии (противоречия)
18	Ложные цели и приоритеты
19	«Навязанная» коррупционность из правовых актов более высокой силы
Г. Проявления коррупционности	
20	Формально-техническая коррупционность правового акта
21	Непринятие запланированных правовых актов
22	Нарушение баланса интересов

Изучите материалы сайтов regulation.gov.ru и <http://orv.gov.ru/>. Выберите проект правового акта, представленный для оценки и экспертизы, и прочитайте его.

Выделите в тексте проекта признаки коррупциогенности, руководствуясь пунктами таблицы. Подготовьте свое заключение о независимой антикоррупционной экспертизе проекта и доложите свои замечания к проекту на семинарском занятии.

Ситуационные задания

Кейс 1. Что такое краудсорсинг не понаслышке знает Москва. Благодаря московскому portalу краудсорсинга к маю 2017 года было реализовано уже 13 проектов. Среди них: проекты по экологии, улучшение работы транспорта, трансформация детских и взрослых поликлиник, а также изменения в работе административных интернет-порталов. Один из проектов, заслуживающий особого внимания, был организован москвичами по вопросу содержания диких животных в городе: в многоквартирных домах, контактных зоопарках и в общественных местах. Инструменты краудсорсинга позволили москвичам прийти к важным решениям. Во-первых, был определен термин "дикое животное", во-вторых, были названы обязанности по уходу, содержанию и поведению в трех перечисленных локациях для владельцев диких животных.

Разновидности краудсорсинга Что такое краудсорсинг и каким он бывает, поможет определить следующая классификация:

Краудсорсинг дизайна: позволяет отобрать логотипы и дизайн для продукции. Может быть использован и в сфере государственного управления.

Краудфандинг: способ инвестирования в привлекательные, но малоизвестные проекты. К примеру, с помощью краудфандинга в Германии не так давно была построена потрясающая библиотека под открытым небом, сочетающая в себе минималистичность дизайна и уют креативного пространства.

Микротаскинг - инструмент краудсорсинга, позволяющий поручить неограниченному количеству лиц помощь в том или ином деле бесплатно или за вознаграждение. Очень часто эту технологию называют фрилансом, но не стоит путать эти два понятия, так как у фриланса чаще всего один исполнитель, а у микротаскинга их может быть более тысячи.

Одна из популярных акций краудсорсинга в России - процесс выбора символов зимней Олимпиады в Сочи в 2014 году. Художниками, дизайнерами и аниматорами было предложено несколько интересных образов, которые должны были посоревноваться за звание талисманов Олимпийских игр. В конечном итоге победило три героя: Снежный Барс, Зайчонок и Белый Медведь. Известные российские платформы для поиска тренеров спорта, репетиторов, музыкальных преподавателей и воспитателей - еще один общественно важный проект краудсорсинга. Иногда эта технология возникает совершенно стихийно. Так, пользователи "Яндекс-карт" придумали оповещать всех автовладельцев об обстановке на дорогах страны.

Источник: FB.ru: <http://fb.ru/article/313916/chto-takoe-kraudsorsing-prostyimi-slovami>

1. В чем преимущества и недостатки краудсорсинга?
2. Предложите проекты по краудсорсинг дизайна в городе Казани.
3. Предложите проекты по краудфандинга в городе Казани.
4. Предложите проекты по микротаскинга в городе Казани.

ТЕМА 12. ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ

Вопросы для самопроверки

1. Какие вам известны этапы работы с информацией? Охарактеризуйте каждый из них.
2. Что такое программа исследования? Какие бывают виды исследований?
3. Какие вам известны организации по изучению общественного мнения?
4. Что такое имидж, бренд, фирменный стиль? Какова их специфика для органов власти?

Задания

Задание 1. Контент-анализ прессы

1. Приобретите в киоске свежий номер любой газеты или журнала.
2. Изучите текст издания и письменно проведите его контент-анализ с использованием следующей методики.
3. Сделайте выводы о характере данного издания.

Методика проведения контент-анализа прессы

Основания для применения методики:

- 1) требуются высокая точность и объективность;
- 2) наличие обширного несистематизированного материала.

Категорией анализа является содержание публикаций издания. Это показатель, определяющий его специфику, природу сообщений, эффективность их воздействия.

Единицами анализа являются публикации, которые распределяются по группам:

- 1) всего публикаций в издании;
- 2) по тематике (экономика, политика, социальная сфера, спорт, криминал, реклама, интервью);
- 3) по месту событий (в стране, за рубежом);
- 4) по настрою сообщений (позитивные, негативные, нейтральные);
- 5) иллюстрации (фотографии, в том числе портреты; рисунки, в том числе карикатуры; графики и диаграммы);
- 6) три самых забавных заголовка;
- 7) справочный материал (главный редактор, год основания издания, тираж, число полос, периодичность, цена);
- 8) выводы (тематика издания, к какой категории прессы относится и почему, целевая аудитория).

Задание 2. Разработайте логотип и фирменный стиль муниципального района Республики Татарстан. Объясните свой выбор и напишите пресс-релиз данного события.

Ситуационные задания

Кейс 1. В соответствии с определенным правовым статусом, каждый орган государственного управления реализует политику в установленной сфере деятельности согласно целям, основным задачам, полномочиям (функциям) как самого органа, так и его должностных лиц. Поэтому степень достижения целей и реализации задач (полномочий, функций) следует признать мерилom или базовым критерием оценки эффективности функционирования конкретного органа управления. При этом достигается исключение дублирования и параллелизма в деятельности и органа управления, и его должностных лиц. В некоторых случаях может предусматриваться резерв кадров для соблюдения

принципа преемственности, оперативного решения внезапно возникающих задач, достижения взаимодействия и согласованности в работе коллектива и др.

Критерий законности принимаемых решений и действий должностных лиц органов государственного управления обусловлен реализацией принципа верховенства конституции и федеральных законов на всей территории страны в интересах обеспечения и защиты прав и свобод личности, человека и гражданина в обществе. В соответствии с данным критерием достигается законность принимаемых решений, а действия должностных лиц приобретают характер их наиболее эффективной реализации. При этом может наступать юридическая ответственность должностных, физических и юридических лиц за ненадлежащее выполнение служебных обязанностей или осуществление полномочий в нарушение установленных требований.

Сущность общественной оценки эффективности деятельности органов государственного управления представляет собой совокупность установленных процедур, осуществляемых органами государственной власти, институтами гражданского общества, отдельными гражданами по проверке качества управления, соблюдения прав и свобод человека на предмет соответствия интересам личности, семьи и общества.

1. Какие методики определения оценки эффективности деятельности органов государственного управления Вам известны?

2. Перечислите критерии оценки организации и эффективности деятельности органов государственного управления и обоснуйте их.

3. Что собой представляет общественная оценка эффективности государственного управления?

4. По каким направлениям, по Вашему мнению, следует совершенствовать государственное управление в России?

5. Что следует понимать под критерием оценки эффективности деятельности органа государственного управления?

Кейс 2. Победа Трампа, как и результаты Brexit, стали неожиданностью прежде всего для социологов и исследователей общественного мнения. Теоретически вероятно, что эти события подтолкнули аналитиков к совершенствованию методологии

Когда утро 9 ноября началось с сенсационной новости о победе Дональда Трампа на выборах президента США, сразу вспомнилась длинная и непростая ночь с 23 на 24 июня 2016 года. Тогда понемногу, час за часом, становилось ясно, что выход Британии из Евросоюза превращается из весьма маловероятного события в реальность. В этот раз аналитики всего мира наблюдали, как рушатся казавшиеся непоколебимыми шансы Хиллари Клинтон на победу. В обоих случаях большинство считало, что результат практически предрешён, но к утру эти прогнозисты были посрамлены. Что пошло не так и насколько теперь можно доверять социологическим исследованиям и прогнозам?

Прежде всего нужно заметить, что победа Трампа стала гораздо более неожиданной для прогнозистов, чем Brexit. Причина? Примерно с начала года разрыв между сторонниками и противниками выхода из ЕС в Британии в большинстве опросов находился в пределах статистической погрешности - около 2-3%. В США разница между поддержкой Хиллари и Трампа так же во многих опросах была невелика и попадала в пределы погрешности.

Но система президентских выборов в Штатах отличается от привычной для нас. Каждый штат делегирует определённое количество представителей в так называемую Коллегию выборщиков, большинством избирающую президента. Все представители штата обязуются поддержать кандидата, набравшего большинство голосов. То есть даже если кандидат победил в данном штате с преимуществом в один голос, он получает поддержку всех его представителей.

Теперь посмотрим на итоги голосования в каждом штате. В восьми штатах один из кандидатов победил с разницей менее чем в 3% голосов. Эти штаты принесли 22 голоса выборщиков Хиллари Клинтон и 76 голосов Дональду Трампу. Для победы на выборах нужно набрать 270 голосов выборщиков. То есть огромную роль в победе республиканца сыграли штаты, борьба в которых была жёсткой. И в этой ситуации журналисты и блогеры использовали соцопросы, где один из кандидатов имел небольшой перевес в рамках статистической погрешности, для громких сообщений о том, что, скажем, Клинтон уверенно лидирует. Конечно, когда стали известны результаты выборов, многие посчитали, что раз заголовки не соответствовали реальному результату, значит, социологи ошиблись. Вот только ошибались - а точнее, недобросовестно подавали информацию - журналисты.

Но дело, конечно, не только в этом. Во многих случаях реальный исход голосования был гораздо более благоприятен для Трампа, чем прогнозировали эксперты. Пример - штат Пенсильвания, в котором, по предварительным прогнозам, должны были выиграть демократы. Согласно экзитполу, Хиллари лидировала там с перевесом в 5%, а в итоге впервые с 1988 года победил республиканский кандидат, опередив Клинтон на 1,24%.

В результате действительно впору говорить о своеобразном кризисе в области социологических исследований. Некоторые модели прогнозирования явки и распределения голосов избирателей, определившихся с выбором в последний момент, не сработали и в случае с Brexit, и на недавних выборах. Кроме того, хотя есть способы уменьшить процент респондентов, не желающих отвечать на вопросы интервьюера, весьма сложно сделать так, чтобы никто не промолчал и не соврал.

Таким образом, речь идёт о кризисе, связанном ограничениями существующих методов. Это может привести к сокращению финансирования социологических исследований и, возможно, прогностических исследований в социальных науках в целом. Помимо этого, силы в других странах, использующие антисистемную риторику, будут всё больше апеллировать к «кейсу Трампа»: «основные медиа и соцопросы были против него, но он победил, и мы можем». Это не будет способствовать доверию к нейтральности исследователей. Мы уже видим последствия такого недоверия в Украине: реакцией комментаторов на любой неудовлетворительный для «своей» силы результат опроса являются спекуляции в духе «это заказ в пользу N».

С другой стороны, теоретически вероятно, что происшедшее в 2016 году подтолкнёт исследователей к совершенствованию методологии. Помимо того, победа Трампа может привести к тому, что в дальнейшем сторонники правых в западном мире будут более открыто заявлять о своих взглядах. Всё это может улучшить точность исследований в дальнейшем.

Но, кроме того, Трамп, как и Brexit, напомнил, что соцопросам нельзя доверять слепо. Опрос - это не волшебный хрустальный шар, точно показывающий будущее. Скорее это довольно неплохая и, конечно, более точная, чем спекулятивные рассуждения, ориентировочная оценка. Наши методы ограничены объективно. До «психоистории» Айзека Азимова, позволяющей идеально точно прогнозировать поведение групп людей, социальным наукам нашего времени ещё далеко.

- 1. В чем причина ошибки социологов, которые не смогли предсказать победу Трампа?*
- 2. Приведите примеры подобных ошибок в политической системе в России.*
- 3. Как должны современные политики выстраивать отношения с организациями по изучению общественного мнения?*
- 4. Предложите современные технологии по изучению общественного мнения органам государственной власти.*

KAZAN STATE AGRICULTURAL UNIVERSITY

KAZAN STATE AGRICULTURAL UNIVERSITY