

КОММУНИКАЦИОННАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ В РАБОТЕ ГОСТРУДА ДНР

Хоменко Я.В.,
д.э.н., профессор, профессор кафедры
международной экономики ГОУ ВПО
«Донецкий национальный технический
университет»

Загарий М.В.,
слушатель магистратуры гос. управления
ГОУВПО «Донецкий национальный
технический университет»

В статье исследована коммуникационная деятельность ГОСТРУДа ДНР с общественностью. Проведен социологический опрос с целью выявления мнения о качестве работы ГОСТРУДа ДНР в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Для выявления сильных и слабых сторон, возможностей и угроз коммуникационной деятельности ГОСТРУДа ДНР был проведен SWOT-анализ. Выработаны рекомендации для улучшения коммуникационной составляющей в работе ГОСТРУДа ДНР.

Ключевые слова: коммуникация, публичное управление, гражданское общество, связи с общественностью, Интернет-коммуникация.

The point of interest in the following paper is communication activities of DPR Labour Inspection towards public. Mass-scale sociological survey was conducted in order to reveal public opinion concerning activity of DPR Labour Inspection in public telecommunications networks, such as Internet. In order to determine strengths and weaknesses, opportunities and threats of communication activities of DPR Labour Inspection SWOT-analysis was conducted in the framework of the research and a number of recommendations directed towards strengthening of connectivity infrastructure were developed and presented in the paper.

Keywords: communication, public administration, civil society, public relations, Internet communication.

Постановка задачи. Коммуникация между органами государственной власти и обществом является важнейшей составляющей всей системы государственного управления. Результаты деятельности органов государственной власти имеют прямое влияние на граждан, предприятия, учреждения, организации и общество в целом. Информация, транслируемая органами государственной власти должна помогать людям понять, что происходит в государстве в данный момент и, что именно изменится в государстве в будущем, и помочь им принять решение об их дальнейшей жизни. Поэтому одной из главных функций коммуникаций между органами государственной власти и обществом является обеспечение распространения достоверной информации о деятельности органов государственной власти и

легитимности транслируемых сообщений в информационном пространстве государства.

В сфере социально-трудовых отношений Донецкой Народной Республики наблюдается низкий уровень правовой культуры между сторонами данных отношений, а также правовой грамотности граждан в этой сфере права, с чем регулярно сталкиваются служащие Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики (далее – ГОСТРУД ДНР) в процессе выполнения своих служебных обязанностей.

Это приводит к непониманию субъектами социально-трудовых отношений деятельности, задач и функций ГОСТРУДа ДНР, что приводит к осложнению налаживания социального партнерства между сторонами социально-трудовых отношений и государством.

Анализ последних исследований и публикаций. Теоретические аспекты теории коммуникации были исследованы такими авторами, как О.Л. Гнатюк [3], Г.Г. Почепцов [17], Д.Е. Краснянский [8], А. В. Соколов [22], Д.П. Гавра [4]. Роль средств массовой коммуникации и вопросов Интернет-коммуникации в политической сфере рассмотрены в исследованиях М.Н. Грачева [5].

Развитие связей с общественностью в государственном управлении, выстраивание отношений органов власти с гражданами, их общественными объединениями, предприятиями и учреждениями в современных условиях, особенности работы современной пресс-службы в государственном секторе исследованы такими авторами, как М.М. Васильева [1], А.Н. Чумиков [25]. Д.А. Подобед [18] раскрывает роль и значение официального интернет-сайта в органах государственной власти и официальных аккаунтов органов государственной власти в соцсетях и ключевых направлениях информационной работы в органах власти.

Основы массовых коммуникаций, роль средств массовой информации в формировании имиджа органов государственной власти и информационно-коммуникационной деятельности исследовались Н.Н. Крыловым [9], В.С. Комаровским [10], А.И. Соловьевым [23].

Теоретические основы рекламы, проблемы социальной рекламы, рекламные коммуникации и их основные элементы, процессы формирования рекламного обращения и выбор каналов его распространения рассмотрены в работах Е.В. Ромата [20], Г.Г. Николайшвили [12].

Актуальность. Качественно налаженная коммуникация между органами государственной власти и гражданским обществом во все времена являлась важной составляющей эффективного развития экономической, политической, социальной и духовной сферы государства.

Современное государство не может эффективно функционировать без взаимопонимания и конструктивного взаимодействия с обществом. С развитием информационно-телекоммуникационных технологий и их тотальным проникновением во все сферы общественной жизни, это

становится особенно актуальным, так как в процесс коммуникации вовлекается все больше людей, а сам запрос к качеству транслируемой информации о деятельности органов государственной власти ее открытости и прозрачности со стороны общества возрастает.

В свою очередь это требует от субъектов государственного управления совершенствование и создание более качественной основы коммуникационного взаимодействия в системе «власть-общество», с использованием современных и доступных методов коммуникаций.

Цель статьи. Исследование и анализ коммуникационной деятельности ГОСТРУДа ДНР с общественностью и разработка предложений по ее совершенствованию.

Изложение основного материала исследования. Согласно Конституции, Донецкая Народная Республика является социальным государством, чья социальная политика направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, народное благосостояние, доступность основных материальных и духовных благ [11]. Такая целевая ориентация государства, напрямую связана с социальным партнерством, через которое государство регулирует и вносит корректировки в конфликтные ситуации, которые возникают в социально-экономических системах различных уровней, сглаживании разрыва в обществе между богатыми и бедными, а также обеспечивает выполнение предусмотренных действующим законодательством социальных гарантий.

Являясь своеобразным переходом от «конфликтного соперничества» к «конфликтному сотрудничеству» социальное партнерство исключает разрушительные действия и последствия, которые возникают в противостоянии между работниками и работодателями.

Именно поэтому стабильное развитие социально-трудовых отношений, своевременное предупреждение возникновения и разрешения коллективных трудовых споров, предупреждение проведения работниками забастовок и акций социального протеста является одним из приоритетов социально-экономической политики Республики.

Согласно Рекомендации Международной организации труда № 130 1967 года, Государство должно обеспечить все возможности для предупреждения и предотвращения конфликтов в социально-трудовой сфере, для их урегулирования и разрешения с целью сохранения социального мира и общественно-политической стабильности с помощью «национального законодательства, коллективных договоров, арбитражных решений или иным путем, совместимым с национальной практикой, которая может быть целесообразной, учитывая национальные условия» [21].

Поэтому для предупреждения и урегулирования социально-трудовых конфликтов, повышения эффективности социально-трудовых отношений, развития социального партнерства, осуществления активной примирительной политики, как наиболее действенных механизмов для создания в обществе основы социального мира и согласия, согласования

социально-трудовых интересов работников и работодателей, объединения усилий для создания необходимых условий поступательного экономического развития и повышения жизненного уровня, необходима эффективная коммуникация, как между ГОСТРУДОМ ДНР и сторонами социально-трудовых отношений, так и государством и обществом в целом.

Термин «коммуникация» (от лат. *communicatio* – единство, передача, соединение, общение) активно используется в самых различных областях деятельности человека: в лингвистике, философии, политологии, биологии, культурологии, физике, психологии, электронике, педагогике, журналистике, маркетинге и других областях. Отсюда достаточно большое количество его трактовок, которые зависят от подходов, используемых авторами и области человеческой деятельности.

В теории и практике государственного управления понятие «управление» и «коммуникация» связывается с понятием «информация». «Как организация, или любая сфера человеческой деятельности, не могут существовать без коммуникации, коммуникация не существует без информации. Если коммуникация рассматривается как процесс, то информация – это то, что передается в ходе этого процесса» [6]. Поэтому содержание коммуникативной деятельности нельзя понять без определения понятия «информация».

Информация в управлении социальными системами – это соответствующим образом документированные или публично объявленные сведения о событиях и явлениях, происходящих в обществе, государстве и окружающей среде, которые используются в управленческой деятельности (управленческом процессе, управленческих отношениях) [13].

Таким образом, можно сделать вывод, что коммуникация в государственном управлении представляет собой движение информации, между участниками управленческого процесса, с целью обеспечения формирования гражданской мысли на основе учета информационных потребностей и интересов общественности как основного субъекта контроля за реализацией государственной политики.

Государственная инспекция по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики образована в июне 2015 года на основании Указа Главы Донецкой Народной Республики от 04.06.2015 года № 234 «О создании Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики» с целью реализации государственной политики по надзору и контролю за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, надзору и контролю за реализацией прав работников, застрахованных по общеобязательному социальному страхованию, надзору и контролю за соблюдением законодательства в сфере охраны труда, проведения экспертизы условий труда, контроля за соблюдением требований законодательства о занятости населения [24].

Деятельность ГОСТРУДа ДНР направляется и координируется Министерством труда и социальной политики Донецкой Народной Республики.

Основными задачами и функциями Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики являются:

- реализация государственной политики по вопросам государственного надзора и контроля за соблюдением работодателями трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, охраны труда;

- реализация государственной политики по вопросам государственного надзора и контроля за реализацией прав работников на получение обеспечения по общеобязательному социальному страхованию;

- реализация государственной политики по вопросам государственного надзора и контроля за соблюдением требований законодательства о занятости населения;

- реализация государственной политики по вопросам проведения аттестации рабочих мест по условиям труда [19].

Анализируя цели создания инспекции и возложенные на нее функции, можно сказать, что ГОСТРУД ДНР выполняет важнейшую роль в обеспечении соблюдения принципов и прав, вытекающих из норм трудового права, а также решает государственные задачи, связанные с регулированием вопросов труда, и отвечает за реализацию соответствующего законодательства и политики на рабочих местах.

Отсюда возникает потребность в формировании не только эффективной социально-трудовой и экономической политики, способной реализовать и сконцентрировать усилия органов государственной власти на решении наиболее острых проблем возникающих в сфере социально-трудовых отношений, но и выработать эффективное взаимодействие между государством, работодателями и работниками.

В качестве главных целей коммуникационной деятельности ГОСТРУДа ДНР, можно выделить:

- повышение уровня правовой грамотности сторон социально-трудовых отношений в сфере трудовых правоотношений;

- создание и обеспечение эффективного функционирования коммуникационного взаимодействия ГОСТРУДа ДНР со сторонами социально-трудовых отношений;

- постоянное совершенствование коммуникационного взаимодействия ГОСТРУДа ДНР со сторонами социально-трудовых отношений;

- обеспечение прозрачности и открытости надзора, единства понимания требований трудового законодательства для инспектора, работодателя и работника.

С целью выполнения поставленных целей ГОСТРУД ДНР взаимодействует с органами государственной власти и сторонами социально-трудовых отношений. Схема представлена на рисунке 1.

В общем виде можно перечислить следующие основные формы и методы взаимодействия ГОСТРУДа ДНР с органами государственной власти Донецкой Народной Республики с целью обеспечения благоприятного развития социально-трудовых отношений в Республике:

- Взаимное информирование о возникновении разногласий между сторонами социально-трудовых отношений, причины их возникновения и разработка совместных мер по их устранению.

- Совместное осуществление анализа выдвинутых работниками требований, выявление и обобщение причин возникновения коллективных трудовых споров.

- Проведение совместных совещаний, конференций, «круглых столов».

- Совместное содействие в решении проблем по вопросам оплаты труда и охраны труда, возникающих между сторонами социально-трудовых отношений.

- Совместное проведение комплексного анализа состояния социально-трудовых отношений в отдельных отраслях экономики.

- Совместное осуществление мероприятий по повышению уровня правовой культуры участников социально-трудовых отношений.

- Осуществление в случае необходимости совместных выездов на предприятия, где существуют или возможно возникновение разногласий между сторонами социально-трудовых отношений.

- Консультирование сторон социально-трудовых отношений по вопросам трудового законодательства.

- Осуществление в случае необходимости совместных комплексных проверок.

- Проведение совместной работы по прогнозированию возможных изменений в социально-трудовых отношениях, возникновения коллективных трудовых споров.

Таким образом, перечисленные формы и методы взаимодействия ГОСТРУДа ДНР с органами государственными власти Донецкой Народной Республики и сторонами социально-трудовых отношений позволяют обеспечить прогнозирование ситуаций развивающихся в сфере социально-трудовых отношений и своевременную выработку проектов управленческих решений и их реализацию с целью урегулирования конфликтных ситуаций возникающих в данной сфере.

ГОСТРУД ДНР, так же как и другие органы государственной власти в республике применяет коммуникационную политику в своей деятельности.

Основным каналом коммуникации в ГОСТРУДе ДНР для реализации коммуникационной политики являются связи с общественностью.

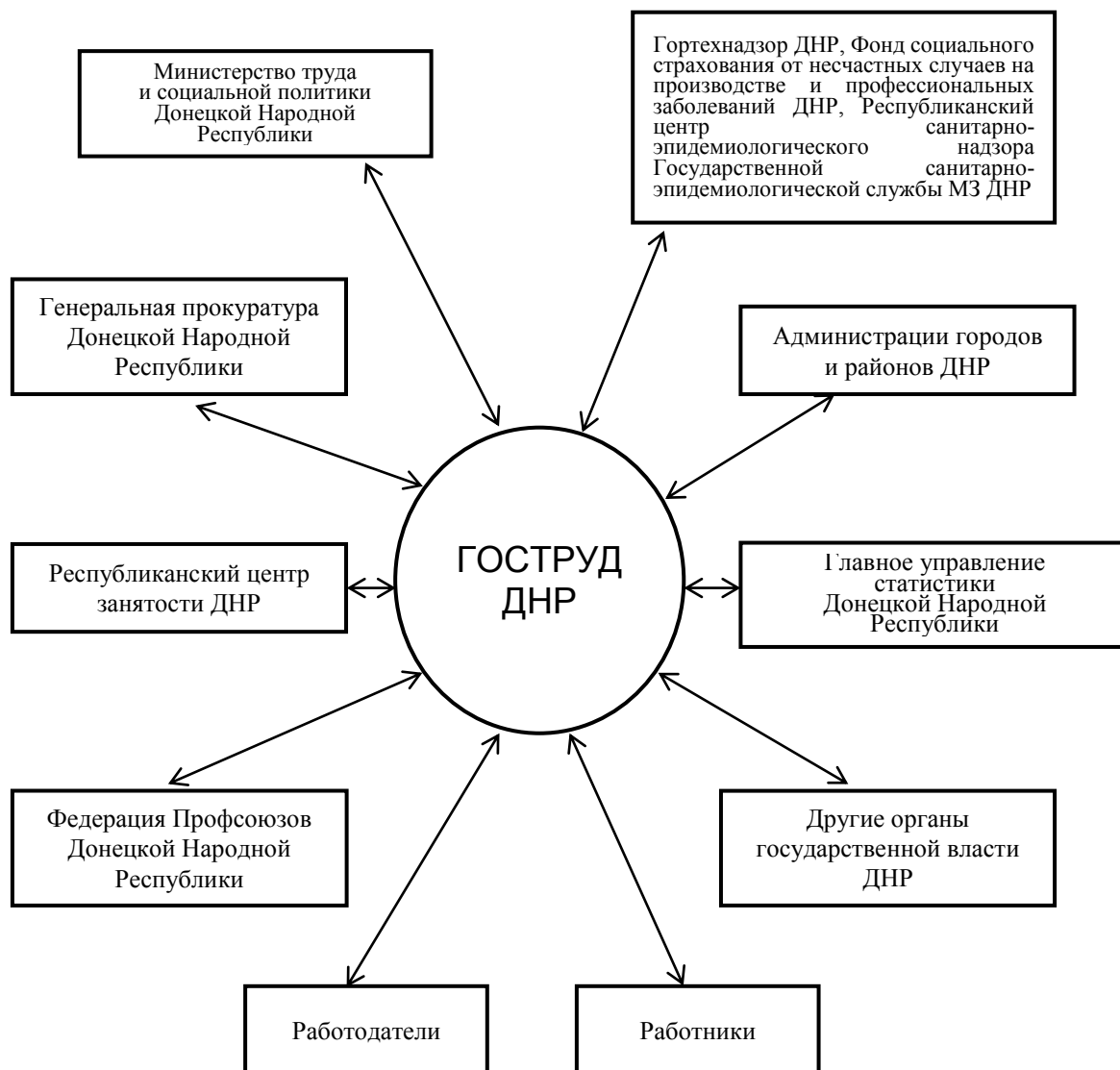


Рис. 1. Взаимодействие ГОСТРУДа ДНР с органами государственной власти ДНР и сторонами социально-трудовых отношений

Работа в сфере связей с общественностью в ГОСТРУДе ДНР достаточно специфична. Это заключается в том, что инспекция призвана отражать интересы как работников, так и работодателей, создавая в общественном мнении тождество интересов как инспекции так и общества.

Большая целевая аудитория ГОСТРУДа ДНР несет в себе преимущества и недостатки. Преимущества заключаются в том, что большая целевая аудитория предполагает под собой широкий спектр интересов и огромную социальную базу, а недостатком является слабая вовлеченность социума в деятельность ГОСТРУДа ДНР.

Основные формы связей с общественностью применяемые в ГОСТРУДе ДНР представлены в таблице 1.

Как видно из таблицы 1, довольно распространенной формой связей с общественностью для реализации коммуникационной политики ГОСТРУДа ДНР является «Горячая линия», которая затрагивает насущные проблемы

жителей Республики, относящиеся к разным сферам и направлениям их трудовой деятельности.

Таблица 1

Основные формы связей с общественностью в ГОСТРУДе ДНР

Формы связей с общественностью	2016 год	2017 год	2018 год
Брифинг	2	18	4
Круглый стол	8	7	6
Пресс-конференция	1	2	2
Выездной прием	6	123	41
Семинар	10	4	40
Лекция	10	15	1
«Горячая линия»	2969	4537	4623
Интервью	8	9	3

Также, особое место в создании и поддержании социального взаимодействия занимают отношения ГОСТРУДа ДНР с радио и телевидением. Как правило, телевидение представлено небольшим количеством программ, освещающих и анализирующих проблемы в сфере социально-трудовых отношений. Так, в 2018 году сотрудники ГОСТРУДа ДНР 11 раз выступали и принимали участие в различных телевизионных программах и 7 раз принимали участие в эфирах на радио.

Также в ГОСТРУДе ДНР проводится работа с обращениями граждан, которая организована в соответствии с Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» от 20.02.2015 № 13-ІНС [7].

За 2016, 2017 и 2018 гг. в ГОСТРУД ДНР поступило 26745 обращений. Данные по форме и количеству обращений представлены на рисунке 2 [14, 15, 16]. Из графика (рис. 2) видно, что в 2016 году наибольшей популярностью обращений в ГОСТРУД ДНР среди жителей республики являлся личный прием граждан, однако начиная с 2017 года наибольшее количество обращений граждан в ГОСТРУД ДНР было зафиксировано в телефонном режиме. Это связано в первую очередь с активной популяризацией такой формы PR-мероприятия, как «горячая линия». Особенностью «горячей линии», в ГОСТРУДе ДНР, является то, что она проводится как по общим вопросам касающихся сферы деятельности инспекции так и по заданной тематике, т.е. затрагивает определенную сферу деятельности ГОСТРУДа ДНР. Тематические горячие линии проводятся регулярно по неделям.

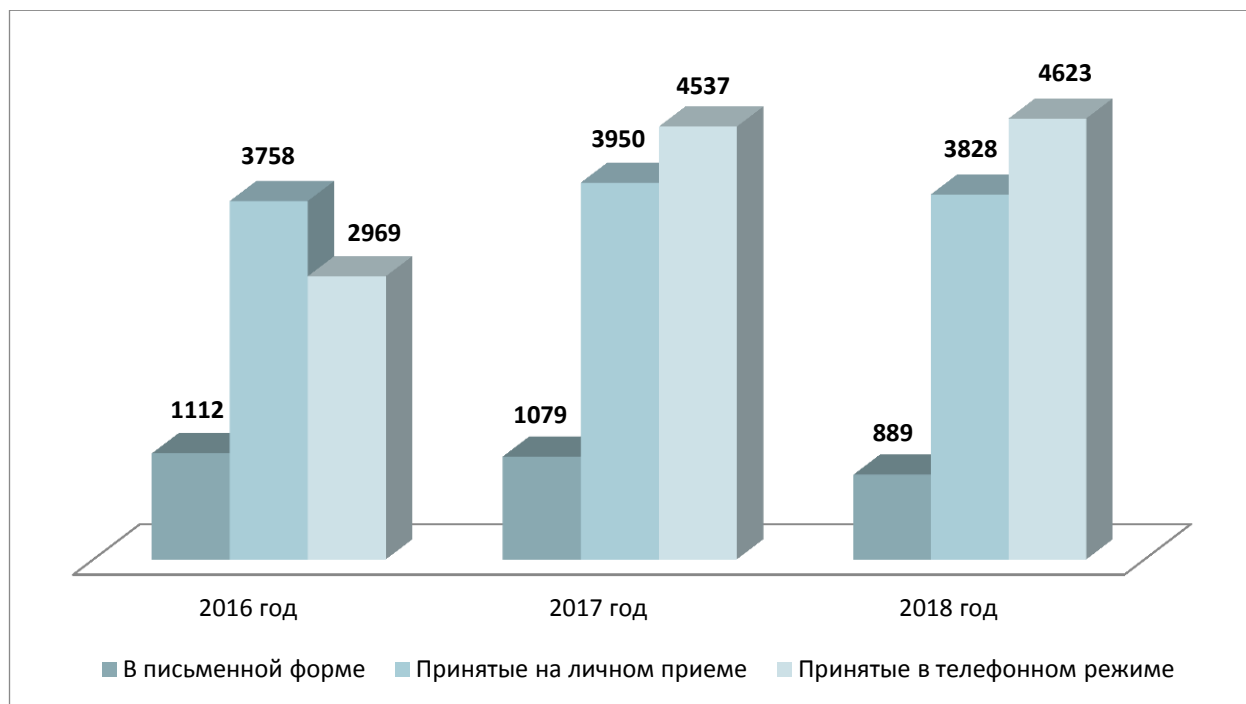


Рис. 2. Количество поступивших в ГОСТРУД ДНР обращений граждан по формам обращения в 2016 – 2018 годах

Основной целью проводимых «горячих линий» является не столько информирование масс, а определение проблем, возникающих у граждан по тем или иным вопросам. Благодаря данной форме взаимодействия с населением вот уже на протяжении трех лет у жителей республики есть возможность затрагивать и поднимать наиболее важные и остро стоящие проблемы в сфере трудовых правоотношений. Чтобы ответить на самые волнующие вопросы граждан в сфере трудового законодательства помимо специалистов отдела по работе с обращениями граждан активное участие принимает как начальник ГОСТРУДа ДНР так и его заместители и начальники отделов.

Также, следует отметить, что начиная с 2018 года ГОСТРУД ДНР начал активную работу по популяризации такой формы обращения в ГОСТРУД ДНР как подача электронного обращения. За отчетный период на электронную почту ГОСТРУДа ДНР гражданами подано 84 электронных обращения или 1 % от общего количества (9340) обращений поданных в 2018 году.

ГОСТРУД ДНР осуществляет надзорно-контрольную деятельность в сфере трудовых правоотношений, т.е. деятельность инспекции заключается не только в защите трудовых прав граждан как может показаться на первый взгляд, но и защите законных прав работодателей предусмотренных трудовым законодательством.

Учитывая это, на протяжении 2017 и 2018 гг. в ГОСТРУД ДНР в письменной форме за разъяснением и консультацией (рис. 3) в сфере трудового законодательства обратилось 390 работодателей, что составляет 17% от общего количества письменных обращений (1968) поданных в

инспекцию на протяжении указанного периода, в то время как за более ранние периоды подобных обращения в ГОСТРУД ДНР со стороны работодателей зафиксировано не было.

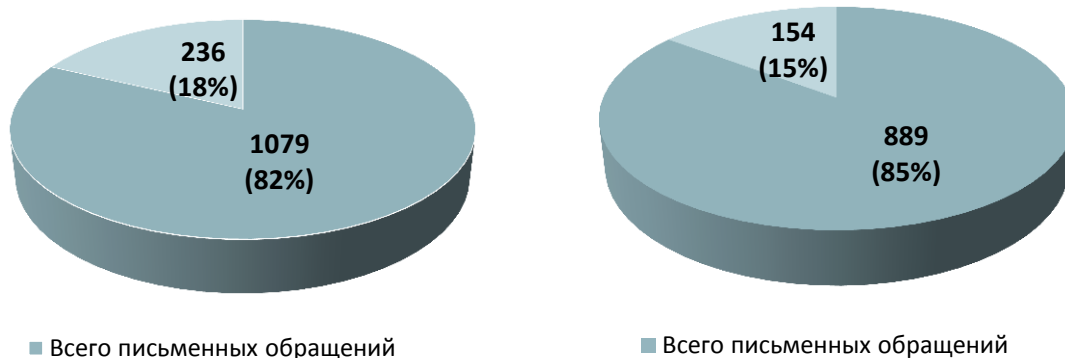


Рис. 3 «а» - 2017 год

Рис. 3 «б» - 2018 год

Рис. 3. Количество письменных обращений от работодателей, обратившихся в ГОСТРУД ДНР, в общем количестве письменных обращений

Также, можно обратить внимание на то, что в 2018 году количество работодателей обратившихся в ГОСТРУД ДНР за разъяснениями и консультациями по применению норм трудового законодательства на 39 % меньше чем в 2017 году, это связано с тем, что начиная с 2018 года с целью предупреждения возникновения коллективных трудовых споров, забастовок и других акций социального протеста, а также с целью проведения превентивных мер и профилактики нарушения норм трудового законодательства ГОСТРУД ДНР начал активно проводить выездные консультационные встречи с работодателями на предприятиях, в учреждениях и организациях. Так в 2018 году работниками ГОСТРУДа ДНР было проведено 507 выездных консультационных встречи с работодателями.

Это свидетельствует о налаживании взаимоотношений со сторонами социального партнерства, а также росте доверия со стороны работодателей не только к ГОСТРУДу ДНР но и к органам государственной власти Донецкой Народной Республики.

Глобальная трансформация индустриального общества в информационно-коммуникационное общество, которая происходит в современном мире, сопровождается не только стремительным количественным и качественным преобразованием информационной сферы, возникновением и развитием сугубо нового типа, коммуникационных структур и процессов во всех сферах жизнедеятельности общества, но и глубоким переосмыслением коммуникационной природы социальной

реальности, современных изменений в социально-коммуникационной сфере, места и роли коммуникаций в развитии общества.

Это требует необходимости активного использования Интернет-пространства как одного из средств коммуникации между государством и обществом.

В связи с этим ГОСТРУДом ДНР проводится постепенное комплексное повышение качества доступа жителей Республики к информации через Интернет.

В качестве средств коммуникации для взаимодействия с общественностью ГОСТРУДом ДНР используются такие современные PR-технологии работы в интернете, как: официальный сайт ГОСТРУДа ДНР, официальная группа в социальной сети «ВКонтакте» и YouTube.

С целью, улучшения и повышения качества коммуникационной деятельности ГОСТРУДа ДНР был проведен *социологический опрос на тему «Выявление мнения о качестве работы ГОСТРУДа ДНР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».*

Опрос проводился на территории Донецкой Народной Республики (в городах Горловка, Дебальцево, Докучаевск, Донецк, Енакиево, Ждановка, Кировское, Макеевка, Снежное, Торез, Харцызск, Шахтерск, Ясиноватая, Амвросиевска, Новоазовск, Старобешево и Тельманово).

В процессе исследования было опрошено 273 респондента. Опрос проводился при помощи анкеты, которая состояла из 31 вопроса. Задачей анкетирования являлось выяснить мнение опрошенных о качестве работы официального сайта ГОСТРУДа ДНР, официальной группе ГОСТРУДа ДНР в социальной сети «ВКонтакте» и официальном видео-канале ГОСТРУДа ДНР на видеохостинговом сайте YouTube.

Важнейшим и необходимым информационным ресурсом в данном контексте является официальный интернет-сайт ГОСТРУДа ДНР. Согласно результатам социологического опроса в отношении официального сайта ГОСТРУДа ДНР выявлено следующее:

На вопрос: «Как вы оцениваете официальный сайт ГОСТРУДа ДНР (gostrud-dnr.ru), доступность информации представленной на нем?», в целом положительно ответили 34 %, чем-то удовлетворен, чем-то-нет, примерно поровну ответили 50 % и 16 % ответили, не знаю, никогда с этим не сталкивался (рис. 4).

Актуальность, размещаемой на сайте ГОСТРУДа ДНР информации актуальной посчитали 31% опрошенных, 50 % посчитали, что публикуемая на сайте информация является не актуальной и 9 % дали другой ответ.

На вопрос об удобстве использования навигации по разделам сайта ГОСТРУДа ДНР, 84 % ответили положительно и 16 % респондентов ответили, неудобство в использовании навигация по сайту.

Дизайн сайта ГОСТРУДа ДНР оценивался по 10-ти бальной шкале, где 1 – плохо, 10 – хорошо. Таким образом, средний балл дизайна сайта составил 8,5 баллов.

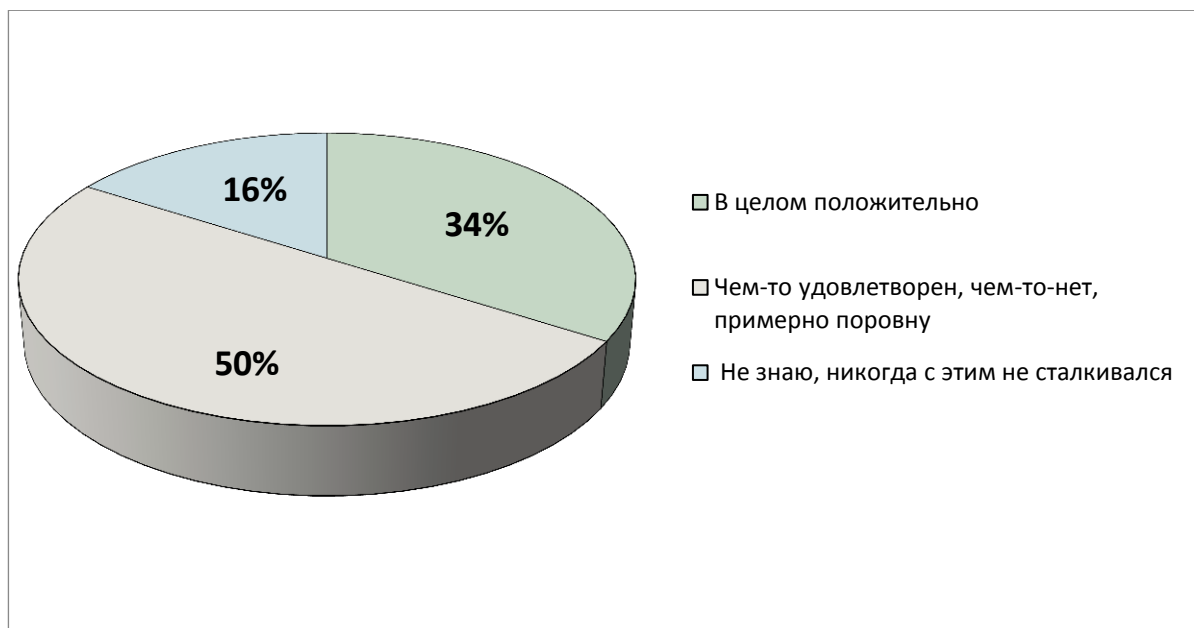


Рис. 4. Оценка респондентами официального сайта ГОСТРУД ДНР

Уровень сложности сайта ГОСТРУДа ДНР оценивался по 5-ти бальной шкале, где 1 – простая, 5 – очень сложная. Средний бал составил 2 балла.

На соответствие сайта ГОСТРУДа ДНР стандартам сайта органов государственной власти положительно ответили 36 % респондентов и 64 % респондентов ответили отрицательно.

В работе сайта ГОСТРУДа ДНР больше всего респондентам понравилось возможность установления обратной связи – 43 %, на втором месте удобство навигации сайта – 21% и треть место разделили регулярность обновления и представленность информации на сайте – 12 % (рис. 5).



Рис. 5. Что респондентам больше всего понравилось в официальном сайте ГОСТРУДа ДНР

Таким образом, можно сказать, что официальный сайт ГОСТРУДа ДНР обладает всеми достаточно необходимыми интерактивными возможностями, сдержанным дизайном и навигацией. Однако для совершенствования его деятельности стоит учесть предложения респондентов по улучшению работы сайта.

Согласно результатам социологического опроса в отношении официальной группы в «ВКонтакте» выявлено следующее:

100 % опрошенных считают необходимым, присутствие органов государственной власти в социальных сетях.

На вопрос знают ли респонденты об официальной группе ГОСТРУДа ДНР в социальной сети «ВКонтакте» только 18 % опрошенных ответили положительно и соответственно 82 % не знают о существовании ГОСТРУДа ДНР в данной социальной сети.

Актуальной публикуемая информации в официальной группе ГОСТРУДа ДНР в социальной сети «ВКонтакте» является только для 12 % опрошенных.

Также ГОСТРУД ДНР имеет собственный YouTube канал.

Согласно результатам социологического опроса только 4 % знают о YouTube канале ГОСТРУДа ДНР.

Из предложенных в опросе тематик видеороликов, которые хотели бы видеть респонденты на официальном видео-канале ГОСТРУДа ДНР в YouTube, предпочтения распределились следующим образом (рис. 6).

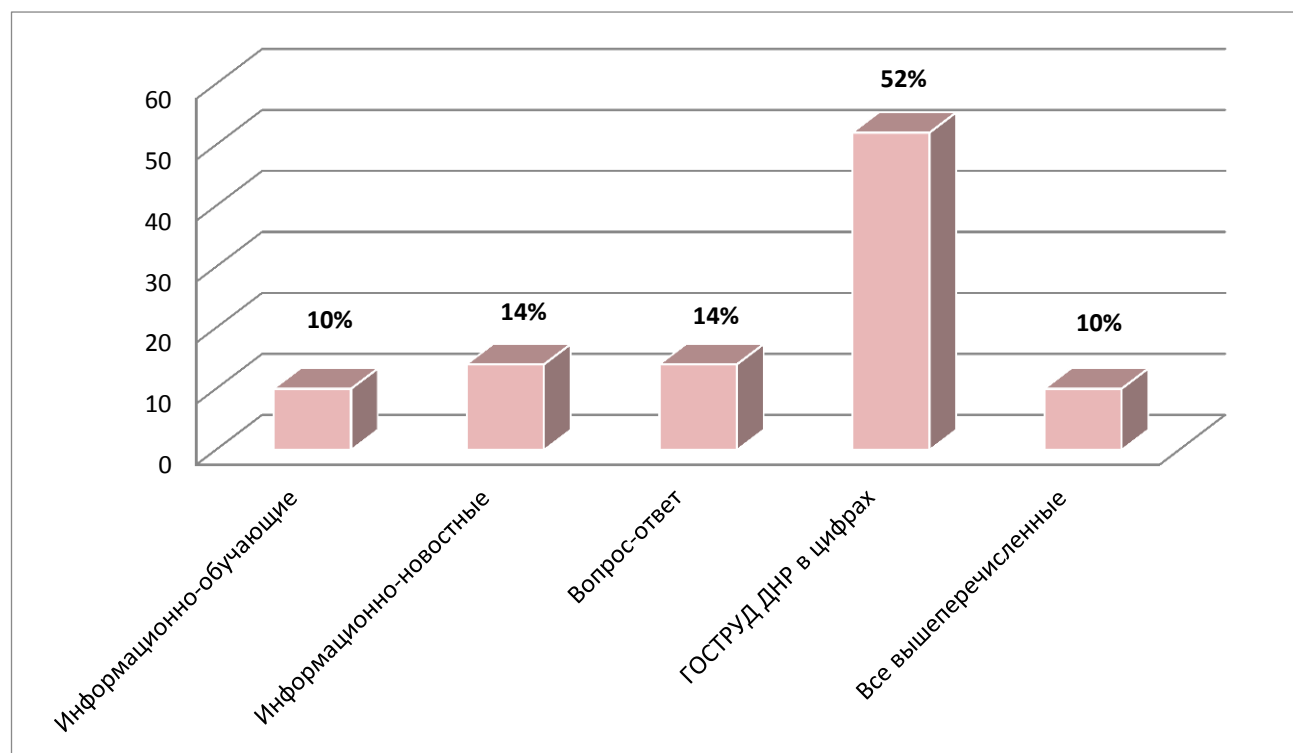


Рис. 6. Тематика видеороликов, которые хотели бы видеть респонденты на официальном видео-канале ГОСТРУДа ДНР в YouTube

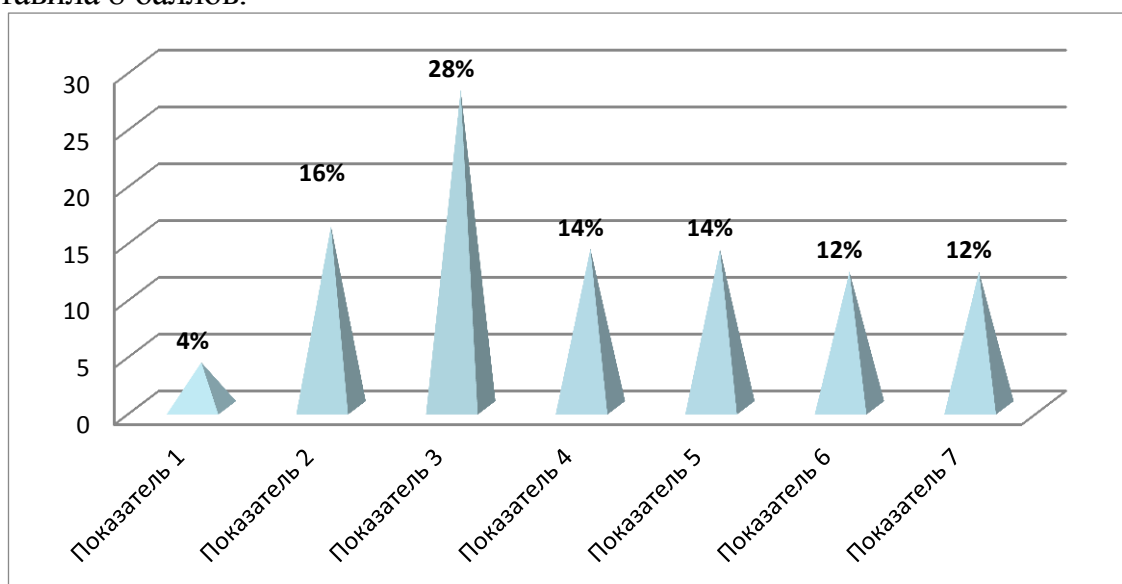
Как видно из графика наибольшее предпочтение респонденты отдали такой тематике видео как ГОСТРУД ДНР в цифрах – 52 %, что свидетельствует о желании, воспринимают визуальную информацию, нежели вчитываются в текст.

По мнению опрошенных респондентов, 28 % узнали о существовании ГОСТРУДа ДНР от Министерства труда и социальной политики Донецкой Народной Республики, 16 % узнали из Республиканских радио, от Администрации Главы Донецкой Народной Республики и других органов государственной власти Донецкой Народной Республики узнали 14 %, о существовании ГОСТРУДа ДНР из билбордов которые размещаются в населенных пунктах Донецкой Народной Республики и от друзей, знакомых и родственников 12 % (рис. 7).

Как видно из рисунка 7, основным источником информации о существовании ГОСТРУДа ДНР в целом являются органы государственной власти ДНР, что составляет 56 %.

Также в осуществляемой ГОСТРУДОМ ДНР коммуникационной политики, немаловажным является такой источник распространения информации об инспекции, как Республиканские радиостанции и билборды, а самым отстающим показателем является представленность ГОСТРУДа ДНР Республиканскими телеканалами.

По данным опроса коммуникационная деятельность ГОСТРУДа ДНР оценивалась по 10-ти бальной шкале, где 1 – плохо, 10 – хорошо и в среднем составила 8 баллов.



- Показатель 1 – Телевидение
- Показатель 2 – Радио
- Показатель 3 – Министерство труда и социальной политики ДНР
- Показатель 4 – Администрация Главы ДНР
- Показатель 5 – Другие органы государственной власти ДНР
- Показатель 6 – Друзья/знакомые/родственники
- Показатель 7 – Билборды

Рис. 7. Источники получения информации о существовании ГОСТРУДе ДНР

ГОСТРУД ДНР как и многие другие органы государственной власти Донецкой Народной Республики имеет свою группу в социальной сети «ВКонтакте». В данной социальной сети наблюдается низкая активность пользователей и отсутствие репостов (способ поделиться статьей или другой заметкой в социальной сети) публикаций. Что касается комментариев, то их совсем немного, это связано с отсутствием возможности написания комментария к публикациям, что не способствует открытому двустороннему диалогу между ГОСТРУДОМ ДНР и сторонами социального партнерства и в свою очередь является отрицательным явлением в налаживании эффективной коммуникационной политики ГОСТРУДа ДНР.

Еще одним важным вопросом является наполнение страницы «ВКонтакте». Ведение страницы в социальной сети сводится лишь к перепубликациям новостей и анонсов, представленных на официальном сайте. В некоторых случаях новостная лента разбавляется информацией из других источников, например, республиканских СМИ.

В любом случае, данные материалы представляют собой лишь скопированную из официального источника информацию и не адаптируются к формату социальной сети, что создает проблему дублирования ресурсов и затрудняет восприятие информации.

На текущий момент основные проблемы, связанные с использованием социальной сети «ВКонтакте», можно свести к следующим пунктам:

- дублирование ресурсов (публикация абсолютно идентична информации на официальном сайте ГОСТРУДа ДНР и в социальной сети);
- фактическое отсутствие вовлечения граждан со стороны ГОСТРУДа ДНР;
- низкая активность самих граждан;
- отсутствие адаптации материала под условия социальной сети;
- отсутствие интересной и практической для граждан информации;
- отсутствие активной обратной связи;

Использование YouTube – главного мирового видео-портала ГОСТРУДОМ ДНР достаточно ограничено. Несмотря на то, что ГОСТРУДОМ ДНР создан собственный канал, большинство видео о деятельности ГОСТРУДа ДНР публикуется с использованием дублирования с других каналов СМИ Республики, также характеризуется практически полным отсутствием обратной связи с населением.

Также с целью, улучшения коммуникационной деятельности был проведен SWOT-анализ коммуникационной деятельности ГОСТРУДа ДНР.

SWOT-анализ – это метод анализа, заключающийся в выявление факторов внутренней и внешней среды, т.е. сильных и слабых сторон, возможностей и угроз, соответственно [2]. Метод SWOT является

признанным и достаточно широко используемым подходом, позволяющим провести изучение внутренней и внешней среды, в которой действует организация.

SWOT – это акроним слов Strengths (сильные стороны), Weaknesses (слабые стороны), Opportunities (возможности) и Threats (угрозы). Внутренняя обстановка организации отражается в основном в «S» и «W», а внешняя в «O» и «T». Результаты анализа приведены в таблице 2.

Для анализа использовались данные, полученные в ходе обсуждения с сотрудниками ГОСТРУДа ДНР, а также обсуждений со специалистами занимающимися коммуникациями в органах государственной власти, связями с общественностью и массовыми коммуникациями.

Таблица 2

SWOT-анализ коммуникационной деятельности ГОСТРУДа ДНР

«S» Сильные стороны	«W» Слабые стороны
<ol style="list-style-type: none"> 1. Статус органа государственной власти и его узнаваемость. 2. Законодательное закрепление правовых норм в осуществлении деятельности ГОСТРУДа ДНР. 3. Наличие необходимого количества собственных веб-ресурсов. 4. Прозрачность и открытость деятельности. 5. Оперативное и профессиональное реагирования на информационные запросы и обращения граждан. 6. Предоставление консультаций и разъяснений сторонам социально-трудовых отношений на бесплатной основе. 7. Обращения граждан принимаются на сайте ГОСТРУДа ДНР, а также в электронном виде путем направления их на адрес электронной почты. 8. Информирование участников социально-трудовых отношений о нормах законодательства входящих в компетентность ГОСТРУДа ДНР. 9. Отлаженное взаимодействие с органами государственной власти и сторонами социально-трудовых отношений. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие профессиональной команды, которая занимается вопросами коммуникации. 2. Отсутствие отдела по взаимодействию с общественностью. 3. Несовершенство существующих инструментов сбора информации о состоянии общественного мнения. 4. Отсутствие системы регулярного мониторинга материалов СМИ. 5. Отсутствие постоянной площадки для коммуникаций со сторонами социально трудовых отношений. 6. Недостаточное финансирование на проведение полномасштабных рекламных и PR – кампании. 7. Недостаточное финансирование для обеспечения сторон социально-трудовых отношений необходимыми печатными методическими рекомендациями и другой литературой. 8. Использование не в полную силу возможностей официального сайта ГОСТРУДа ДНР и социальных сетей. 9. Отсутствие стратегии и четкого плана коммуникационного взаимодействия ГОСТРУДа ДНР с общественностью. 10. Отсутствуют единая концепция коммуникационной политики.

«О» Возможности	«Т» Угрозы
<p>1. Повышение уровня профессиональной подготовки сотрудников в сфере связей с общественностью и коммуникаций.</p> <p>2. Изучение международного опыта коммуникаций органов власти с общественностью, а также других органов государственной власти ДНР.</p> <p>3. Выявлено желание со стороны специалистов ГОСТРУДа ДНР к совершенствованию и использованию новых подходов в коммуникации с общественностью.</p> <p>4. Создание постоянно действующей рабочей группы из специалистов ГОСТРУДа ДНР для выполнения функций по взаимодействию с общественностью.</p> <p>5. В рамках подписанных концепций о взаимодействии, использовать синергии с другими органами государственной власти и Федерацией Профсоюзов ДНР в сфере коммуникаций с общественностью и популяризации деятельности ГОСТРУДа ДНР.</p> <p>6. Использование новейших методов и подходов для увеличения присутствия ГОСТРУДа ДНР в информационном поле.</p>	<p>1. Военный конфликт.</p> <p>2. Существуют категории населения, доступ к которым ограничен из-за отсутствия необходимых каналов коммуникации.</p> <p>3. Пассивность и инертность значительной численности населения.</p> <p>4. Недостаточно развиты традиции взаимодействия между органами государственной власти и общественностью.</p> <p>5. Сложившиеся стереотипы населения о деятельности как органов государственной власти.</p> <p>6. Незнание и непонимание обществом полномочий и функций ГОСТРУДа ДНР.</p>

Выводы и рекомендации. На основе проведенного анализа рекомендуется:

Разработать стратегию коммуникационного взаимодействия ГОСТРУДа ДНР с общественностью, которая будет направлена на повышение уровня доверия к ГОСТРУДу ДНР, улучшение его имиджа и повышение осведомленности граждан о деятельности инспекции, а также осуществлять регулярный контроль и мониторинг ее выполнения.

Создать отдел по взаимодействию с общественностью. В случае невозможности изменения структуры ГОСТРУДа ДНР создать постоянно действующую рабочую группу из сотрудников инспекции (*за счет креативных сотрудников и перераспределения функциональных обязанностей*), которая занималась бы коммуникационной деятельностью и связями с общественностью.

Проводить регулярное изучение целевых аудиторий – их информационных потребностей, приоритетных каналов коммуникаций и уровень удовлетворения полученной ими информации. Учитывая различия информационных потребностей разных целевых аудиторий, необходимо больше уделять внимания толкованию и адаптации информационных

продуктов, в том числе публикаций на официальном сайте и в социальных сетях.

Такую слабую сторону как, «Недостаточное финансирование для обеспечения сторон социально-трудовых отношений необходимыми печатными методическими рекомендациями и другой литературой», можно компенсировать, используя компьютерные технологии для предоставления информации в цифровом виде (электронные методические рекомендации, памятки, буклеты, презентации, инфографика, видеоматериалы и другое).

Также стоит учесть некоторые предложения респондентов по совершенствованию коммуникационной деятельности ГОСТРУДа ДНР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», поступившие в процессе проведения анкетирования:

1. Создать на официальном сайте личный кабинет (позволит видеть статус поданного обращения, его номер, ответственного исполнителя).

2. Добавить на официальный сайт:

– раздел для благодарностей от лиц получивших помощь в восстановлении их трудовых прав;

– раздел с инфографикой и другой наглядной информацией;

– раздел «Статистика и аналитика» о результатах деятельности ГОСТРУДа ДНР;

– раздел «Общественного мнения» (для опросов и результатов социологических исследований);

– раздел «Часто задаваемые вопросы»;

– раздел «Методические рекомендации и материалы».

3. Нормативно-правовые акты на официальном сайте публиковать в форматах PDF и DOCX, а также более качественно делать сканирование документов.

4. Создать канал Telegram.

5. Включить возможность комментариев к публикациям в социальной сети «Вконтакте».

6. Размещать больше познавательной информации и графической информации о деятельности ГОСТРУДа ДНР в социальной сети «Вконтакте».

7. Публиковать на канале YouTube обучающие и другие информационные видеоматериалы.

Список использованных источников

1. Васильева, М. М. Связи с общественностью в органах власти: учебник для академического бакалавриата / М.М. Васильева [и др.]. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 495 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.

2. Виханский О.С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. 5-е изд., стер.-М.: ИНФРА-М, 2011 – 576 с.

3. Гнатюк О.Л. Основы теории коммуникации: учебное пособие / О.Л. Гнатюк. – 2-е изд., стер. – Москва: КНОРУС, 2017. – 256 с. – (Бакалавриат).
4. Гавра Д.П. Основы теории коммуникации: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. – СПб.: Питер. – 288 с.. 2011
5. Грачев М.Н. Политическая коммуникация: теоретические концепции, модели, векторы развития: Монография. – М.: Прометей, 2004. – 328 с.
6. Зверинцев А. Б. Коммуникационный менеджмент: рабочая книга менеджера PR/А. Б. Зверинцев. – 2-е изд., испр. – СПб.: Союз, 1997. – 288с.
7. Закон Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан» от 20.02.2015 № 13-ІНС.
8. Краснянский Д.Е. Основы теории коммуникации. Пособие по изучению дисциплины. – М.: МГТУ ГА, 2009. – 154 с.
9. Крылова Н.Н., Баландина Т.С. Основы теории массовых коммуникаций: учебное пособие – Саратов: Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2015. – 124 с.
10. Комаровский В.С. Государственная служба и СМИ (Курс лекций). – Воронеж: Изд-во им. Е.А. Болховитинова, 2003. – 310 с.
11. Конституция Донецкой Народной Республики (принята Верховным Советом Донецкой Народной Республики 14 мая 2014 года) в ред. от 30.11.2018 года.
12. Николайшвили Г.Г. Социальная реклама: Теория и практика Учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2008. – 191 с.: ил. + цв. вклейка.
13. Нижник Н.Р. Виконавча влада в Україні: навч. посіб. / за заг. ред.. – К.: Вид-во УАДУ, 2002. – 126 с.
14. Отчет о деятельности Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики за 2016 год.
15. Отчет о деятельности Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики за 2017 год.
16. Отчет о деятельности Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики за 2018 год.
17. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер» – 2001. – 656 с.
18. Подобед, Д.А. Пресс-служба. Связи с общественностью в органах власти: учеб. пособие / Д.А. Подобед, А.О. Катькало, Д.А. Боброва; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2016. – 139 с. – Библиогр.
19. Положение о Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики №234 от 04.06.2017 года.

20. Ромат, Е. Реклама: практическая теория: [для бакалавров и магистров] / Е. Ромат, Д. Сендеров. – 9-е изд. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, Питер, 2016. - 542 с.: ил., табл. – (Учебник для вузов. – Стандарт третьего поколения).

21. Рекомендация N 130 Международной организации труда «О рассмотрении жалоб на предприятии с целью их разрешения» (Принята в г. Женеве 29.06.1967 на 51-ой сессии Генеральной конференции МОТ).

22. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002 г. – 461 с.

23. Соловьев А.И. Основы информационно-коммуникационной деятельности: Пособие для студентов Института журналистики БГУ / А.И. Соловьев. Минск : БГУ, 2009. – 191 с.: ил.

24. Указ Главы Донецкой Народной Республики №234 от 04.06.2015 года «О создании Государственной инспекции по вопросам соблюдения законодательства о труде Донецкой Народной Республики».

25. Чумиков А.Н., Бочаров М.П. Связи с общественностью: теория и практика / М: Дело, 2006. 551 с. 2000 экз.

УДК 378.1

КОНЦЕПЦИЯ ПРОЕКТНО-ОРИЕНТИРОВАННОГО УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Бодряга В.В.,

*Начальник отдела образования
Ленинского района г. Донецка*

Ярембаш А.И.,

*д.э.н., профессор кафедры инновационного
менеджмента и управления проектами
ГОУ ВПО «Донецкая академия управления
и государственной службы
при Главе Донецкой Народной Республики»*

Статья посвящена управлению образовательной деятельностью учебных заведений в рамках проектно-ориентированного управления муниципальной образовательной системой. Сформулирована концепция управления образовательной деятельностью в проектно-ориентированном учебном учреждении, установлены принципиальные различия традиционного и проектно ориентированного управления учебным учреждением; выявлены источники повышения их конкурентоспособности в результате внедрения проектно-ориентированной системы управления.

Ключевые слова: муниципальное образовательное учреждение, управление, проектно-ориентированный подход, портфель проектов, концепция, модель