

УДК 35.075.7:35.075.1

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЛОЩАДОК ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА МЕСТНОМ УРОВНЕ В ПРОЦЕССЕ ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Узловский Д.А., Лукьянова М.Н., Ковальцев Г.И.

*ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова», Москва,
e-mail: uzlovskiy@gmail.com, komilfot@mail.ru, kovaltsev@yandex.ru*

В работе понятие «обратные связи» раскрывается применительно к управленческой деятельности на местном уровне, описан механизм коммуникации между властью и населением, затронуты некоторые теоретические и практические аспекты публичного управления. Предлагается использование различных открытых площадок, в том числе мультимедийных для формирования эффективного диалога в процессе публичного управления. Главной целью таких мероприятий должна стать актуализация повестки дня, взаимопонимание, совместное решение проблем, расставление приоритетов и постановка задач. В целях повышения результативности обратной связи необходимо создание местных сообществ (англ. Local communities), что в настоящее время по ряду причин затруднительно.

Ключевые слова: местный уровень, обратная связь, эффективные коммуникации, повестка дня, диалог

THE SITES FOR IMPLEMENTATION OF FEEDBACK AT THE LOCAL LEVEL IN THE PROCESS OF PUBLIC ADMINISTRATION

Uzlovskiy D.A., Lukyanova M.N., Kovaltsev G.I.

*Plekhanov Russian University of Economics, Moscow,
e-mail: uzlovskiy@gmail.com, komilfot@mail.ru, kovaltsev@yandex.ru*

In this paper, the term «feedback» is revealed in relation to the management at the local level, the described mechanism of communication between the authorities and the population affected by some theoretical and practical aspects of public administration. It is proposed to use a variety of open platforms, including multimedia for the formation of an effective dialogue in the public administration. The main purpose of such actions should be updated by the agenda of the day, understanding, joint problem solving, parting priorities and setting goals. In order to improve the effectiveness of the feedback necessary to create local communities, which is currently difficult for several reasons.

Keywords: local level, feedback, effective communications, agenda, dialogue

Управленческая деятельность на базовом уровне включает в себя три компонента: субъект и объект управления, а также обратную связь. Субъект управления, получая через обратные связи конкретную информацию об объекте управления, должен адекватно ее воспринять для подготовки и принятия соответствующего решения. Главной задачей управления как на государственном, так и на местном уровнях является исследование с целью сущностного восприятия и оценки состояния объекта управления, сопоставления его с желаемым результатом; выявление проблем и факторов, влияющих на достижение этого результата; формирование целей и задач; выработка субъектом управления наиболее рациональных форм и методов управляющего воздействия.

В настоящее время на местном уровне сформировался запрос на реальную и эффективную коммуникацию между властью и обществом, ведь текущие проблемы и задачи результативнее решать сообща. Очевидно, что градус недовольства населения во многих городах и поселках России значительно вырос из-за нежелания местных чиновников прислушиваться к острым проблемам, актуальной повестке дня. Все

это приводит к деградации городской и поселковой инфраструктур, убыли населения (за счет миграции в более благополучные регионы), а нередко к произволу бизнеса, сросшемуся с властью и местными криминальными структурами. Лишь в случае, когда информация доходит до федерального уровня и, редко, до Президента или Председателя Правительства РФ (в основном, через личные встречи, прямые линии, иные медиа-мероприятия), происходит широкий общественный резонанс, и местной власти приходится прибегать к экстренным мерам по сглаживанию недовольства из-за опасения наказания.

По своей направленности обратные связи могут быть двух видов [1]:

– осуществляющие мониторинг объекта управления;

– воспринимающие информацию (реакцию) от объекта управления на решения, принятие органами власти различных уровней.

Говоря об обратных связях первого типа, то в качестве мониторинга объекта управления, например, может быть экономика муниципальных образований, в которой наблюдается хроническое недофинансирова-

ние, резкая дифференциация, дисбаланс рабочей силы, острые социальные проблемы.

К обратным связям второго типа можно отнести реакцию населения на принятые местными органами власти решения в экономической, социальной, культурной и иных сферах.

Необходимо отметить, что для реализации процесса управления обратные связи должны быть постоянными, действенными и своевременными. Они не могут носить для субъекта управления характер циклический или эпизодический, активный или пассивный, консенсусный или конфликтный. Задача обратных связей – снятие информации об объекте управления и подача своевременных сигналов на вход управленческой деятельности. Это этап проведения аналитических и эвристических работ, охватывающих управляемый объект, формирования управляющих воздействий, и, возможно, коррекции самого субъекта управления [2].

Важной составляющей обратных связей является социальная ответственность субъектов управления за результаты и последствия управляющего воздействия на объект управления, что особенно актуально в современных условиях.

Использование обратной связи на местном уровне подразумевает создание специальных площадок для формирования эффективных каналов коммуникации между властью, населением и бизнесом. Главными требованиями к качеству информации, распространяемой на таких площадках, должны быть полнота и достоверность. В противном случае теряется смысл таких мероприятий. Полнота информации об управляемом объекте для адекватного ее восприятия субъектом управления зависит от того, какая система аналитических показателей будет разработана и использована на стадии управленческой деятельности. Главное, чтобы показатели не фиксировали лишь отдельные стороны управляемой действительности, а давали возможность получить достоверную и полную информацию об объекте управления на входе управленческой деятельности. При разработке системы аналитических показателей для сканирования объекта управления они должны соответствовать следующим требованиям:

- охватывать все существенные стороны объекта управления и одновременно отражать достижение предполагаемых результатов или поставленных целей и решение задач (на стадии целеполагания);

- обеспечивать однозначное понимание характеристик количественных показателей, которые отражают состояние управляемого объекта в данный момент времени;

- давать возможность сопоставления аналитических показателей в динамике, т. е. за отдельные периоды времени;

- отражать достоверность полученной информации и способствовать минимизации ее погрешности;

- показывать регулярность сканирования состояния объекта управления и передачи информации о нем через обратные связи субъекту управления.

Разработанная система аналитических показателей с учетом вышеуказанных требований позволит собрать и передать через обратные связи полную информацию об объекте управления [3]. Субъект управления в рамках управленческой деятельности организует исследовательские работы по анализу представленной информации для адекватного восприятия состояния управляемого объекта, его оценки и прогнозирования в будущем.

В процессе публичного управления возникает необходимость получения информации из различных источников для ее последующей верификации. В связи с этим в дискуссии должны быть вовлечены представители различных профессий и люди с разными взглядами, ведь, как известно, в споре рождается истина.

Что касается самих площадок, то они могут быть следующих видов [4]:

Реальные. Здесь подразумевается живая коммуникация между заинтересованными сторонами: встречи с населением, местные бизнес-форумы, собрания, широкие дискуссии с привлечением населения, бизнеса и представителей местной, региональной и федеральной властей в формате телепередачи и иные;

Виртуальное. В современном обществе такие каналы коммуникации все более востребованы, особенно среди молодежи. Создание специальных местных интернет-форумов, в которых будут участвовать как население, так и представители местной власти, использование возможностей онлайн-конференций (Skype или аналоги) для возможности обсуждения насущных проблем и перспективных задач не выходя из дома.

Выстраивание полноценной дискуссии в процессе обратной связи в рамках специальных площадок будет способствовать совместному решению проблем, когда гражданин и местный чиновник окажутся на равных. Ведь в иных случаях порой невозможно «достучаться» до представителей власти как в прямом, так и в переносном смысле. Проблемы игнорируются из-за безнаказанности местных «элит». Находясь лицом к лицу с населением, бизнесом, дру-

гими заинтересованными сторонами (властью вышестоящих уровней) невозможно давать пустые обещания и вводить в заблуждение стороны коммуникации, сознательно искажая факты.

Существующие площадки (Валдайский, Гайдаровский, Красноярский экономический и иные форумы) являются по большей части федеральными или региональными мероприятиями, где обсуждается повестка более высоких уровней. Проблемы и задачи местного характера практически не выходят за рамки муниципальных образований. Донесение информации в неизменном виде до каждой из сторон коммуникации – вот что должно являться краеугольным камнем в системе обратных связей при использовании специальных площадок на местном уровне.

Другим способом построения эффективной системы обратной связи может стать создание местных сообществ (англ. Local communities) – людей, сплоченных общими интересами, идеями, возможно проблемами. Это ячейка демократии, которая становится первичным элементом гражданского общества. Именно местное сообщество как воплощение человеческого капитала становится одним из основных ресурсов развития территории. В результате получится структурированная схема общества, ячеек, с которыми будет проще и результативнее налаживать обратную связь, чем с разрозненными индивидами. Однако в современных реалиях, когда индивидуальное превозносится над общественным, когда личные потребности находятся на вершине пирамиды, наблюдается атомизация общества и высокий уровень безразличия из-за чувства безысходности и потери надежды на лучшую жизнь.

Основным каналом общения на всех уровнях государственного и муниципального управления стало телевидение, но эта связь – односторонняя. Наличие не только прямых, но и обязательно широких и разветвленных площадок для реализации обратных связей и политической воли является фактором развитого государства со сформированными институтами гражданского общества, сознательными гражданами и эффективным публичным управлением [5].

Последние годы в России идет активный поиск новой модели управления как на государственном, так и на местном уровне. Использование современных возможностей,

таких как видеоконференции, местные молодежные форумы (например, «Мы – будущее»), межмуниципальное сотрудничество в рамках инвестиционных, социальных и иных проектов в форме расширенных встреч бизнеса и местной власти (например, «Делаем бизнес вместе») позволит значительно сократить загрузку местных чиновников в виде многочисленных жалоб, писем, которые могут не отражать реальную картину происходящего, содержащиеся в них факты будут требовать дальнейшей проверки и подкрепления дополнительной информацией. В ходе использования специальных площадок будут использоваться медиа-инструменты (видео, фото) и реальное или виртуальное общение, что благоприятно скажется на качестве принимаемых в дальнейшем решений.

Очевидно, что для модернизации системы местного управления необходимо вспомнить принцип «уметь слушать и слышать». Налаженная обратная связь в системе публичного управления является неотъемлемым этапом для перехода на качественно новый уровень отношений между гражданином и государством. Инициаторами создания должно быть активное население или бизнес, так как инициативы сверху несут в себе, в большинстве своем, скрытый политический замысел. Таким образом, специальные площадки будут местом формирования устойчивых обратных связей, публичное управление на местном уровне не будет совершать столь частые ошибки и единолично принимать решения.

Публикация подготовлена в рамках под-держанного РГНФ научного проекта №15–02–00025.

Список литературы

1. Лукьянова М.Н. Исследование систем управления муниципальными образованиями России // Наука и практика. – 2013 – № 2 (10) – С. 48–60.
2. Ковальцев Г.И. Обратные связи в системе государственного управления // Вестник РЭУ им. Г.В. Плеханова. – № 5 (83). – 2015. – С. 112–119.
3. Абрамов Р.А. Ручное управление государством: за и против // Проблемы теории и практики управления. – № 4. – 2014. – С. 20–24.
4. Парфенов К.В. Групповые акторы в коммуникативном пространстве муниципального образования: опыт политологического анализа // Современные исследования социальных проблем. – 2013. – № 6.
5. Зинчук Г.М. Программно-целевое регулирование региональных экономических систем / Г.М. Зинчук, К.Г. Сагидов // Известия Уральского государственного экономического университета. 2014. – № 3. – С. 49–55.