

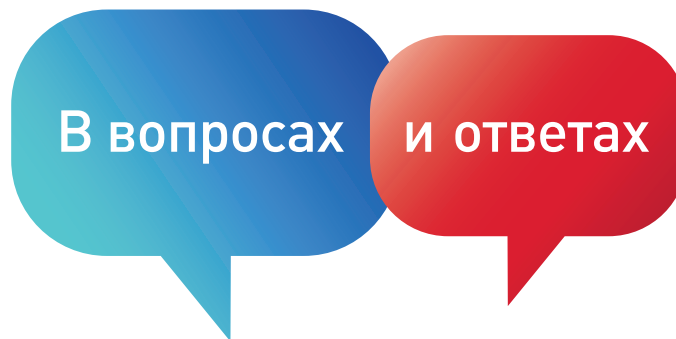


ОТКРЫТОЕ  
ПРАВИТЕЛЬСТВО

# КОНЦЕПЦИЯ ОТКРЫТОСТИ

ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

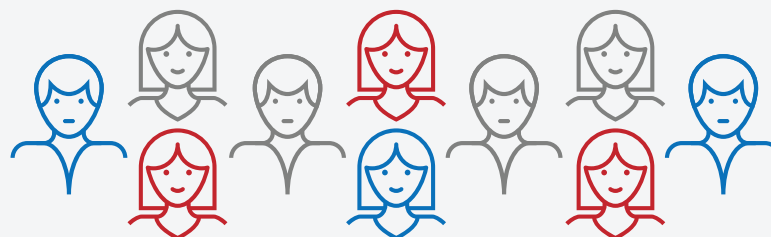
Выпуск 2



**РЕФЕРЕНТНЫЕ ГРУППЫ – ЧТО ЭТО?**



# ЧТО ТАКОЕ «РЕФЕРЕНТНЫЕ ГРУППЫ»?



**Референтные группы** – максимально широкие социальные группы физических и юридических лиц, которые обладают схожими запросами и для которых орган власти осуществляет свою деятельность; их мнения, предпочтения, ожидания и оценки являются отраслевым ориентиром для ФОИВа и должны учитываться при принятии и реализации решений

## «ДА»

Пенсионеры, врачи, учителя, страховые организации, банки, органы власти субъектов РФ, потребители культурных благ, граждане, проживающие в определённых субъектах, на которых нацелена региональная политика, ИТ-компании, операторы связи, население в целом, юридические лица транспортного комплекса, предприятия малого бизнеса

## «НЕТ»

Экспертная группа по публичному обсуждению вопросов открытости ФОИВ, Экспертный совет при Правительстве Российской Федерации, Рабочий орган совета по аудиторской деятельности, ОПОРА России, Общественный совет при ФОИВ, Общественная палата Российской Федерации, межведомственная рабочая группа



# КАК ВЫДЕЛИТЬ РЕФЕРЕНТНЫЕ ГРУППЫ?

---

## ШАГ 1

Четко определить общие цели, функции, полномочия и задачи деятельности ФОИВ:

- что именно делает ФОИВ
- какие функции исполняет
- какие полномочия осуществляет

## ШАГ 2

Определить конкретные цели на плановый период. Взять за основу:

- планы деятельности 2013-2018
- публичная декларация целей и задач
- Указы Президента
- госпрограммы
- ФЦП

## ШАГ 3

Определить широкий круг субъектов, которые подпадают под реализацию поставленных целей и определенных функций и полномочий

---

### **ВАЖНО:**

Не нужно стремиться к большому числу референтных групп, даже выделение крупных групп (5-6) является хорошей основой для построения политики взаимодействия с ними



# У НАШЕГО ФОИВА ЕСТЬ ФУНКЦИОНАЛ, ЗАЧЕМ НАМ ЗНАТЬ РЕФЕРЕНТНЫЕ ГРУППЫ?



- Зачем производителю знать потенциальных потребителей его товара?
- Зачем компании оказывать качественный сервис своим клиентам?
- Зачем участковому врачу знать, какие заболевания распространены на его территории?
- Зачем учителю знать типичные ошибки учеников по изучаемому правилу?

ФОИВ должен иметь отраслевые ориентиры для реализации своей политики: получать регулярную связь, прогнозировать эффект от тех или иных мер государственного регулирования, иметь возможность адресно разъяснять планы, решения и результаты обществу.

Референтные группы обеспечивают адресность такой работы, позволяя ФОИВу, задействовав меньше усилий, добиваться необходимого эффекта; взаимодействовать именно с целевой группой.



# КАК МОЖНО РАБОТАТЬ С РЕФЕРЕНТНЫМИ ГРУППАМИ?



## ИНФОРМИРОВАНИЕ

- о планах, целях и задачах ФОИВа (публичная декларация, планы 2013-2018)
- о наиболее общественно-значимых вопросах, относящихся к компетенции ФОИВа (проекты НПА, политики, программы)
- о деятельности ФОИВа в целом (8-ФЗ)
- об удобных сервисах и приложениях, создаваемых на основе информации, аккумулируемой ФОИВом и т.д.



## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- обсуждение ключевых вопросов, связанных с деятельностью ФОИВа
- аккумулирование отзывов и предложений (в т.ч. с использованием различных технологических инструментов)
- получение мнения о недостатках в работе ФОИВа (отдельных подразделений), предложений по совершенствованию



## ВОВЛЕЧЕНИЕ И СОТРУДНИЧЕСТВО

- встречи и дискуссии с представителями референтных групп
- он-лайн обсуждения проектов НПА
- широкое распространение информации о возможности участия в деятельности ФОИВа и формах такого участия
- совместные проекты с общественными организациями
- публичное признание наиболее активных представителей референтных групп



## ОЦЕНКА

- соц. опросы уровня удовлетворенности
- анализ обращений граждан
- оценка качества предоставления госуслуг



# КАКИЕ БЫВАЮТ КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ?

## ДВА ТИПА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Напрямую с референтными группами

2. Через «проводников» – группы физических и юридических лиц, которые являются «транслятором» проводимой ФОИВом политики:

### ОБЩЕСТВЕННЫЕ ИНСТИТУТЫ

Например:

общественный совет, рабочие и экспертные группы по отдельным вопросам, общественные объединения и сообщества

### «ИСПОЛНИТЕЛИ»

Например:

главные врачи больниц, руководители подведомственных учреждений, ректоры ВУЗов, директора школ

---

## КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

### ПУБЛИЧНЫЕ ПЛАТФОРМЫ

публичные мероприятия, очные встречи руководителя ФОИВа с гражданами, пресс-конференции СМИ, «приемные дни» руководителя, интернет-приемная руководителей структурных подразделений

### ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПЛАТФОРМЫ

социальные сети, сайт самого органа власти или иные профильные сайты

### ПРОФИЛЬНЫЕ ПЛАТФОРМЫ

мероприятия, организуемые ведущими игроками регулируемой отрасли, в которых принимают участие представители ФОИВа

### ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ ПЛАТФОРМЫ

общественные советы, экспертные и консультативные советы, некоммерческие организации, общественные объединения и профессиональные сообщества



# КАК НАЛАДИТЬ РАБОТУ С РЕФЕРЕНТНЫМИ ГРУППАМИ НА ПРАКТИКЕ?

Задача ФОИВа – определить для каждой из своих референтных групп наиболее продуктивный и эффективный набор каналов и типов взаимодействия

## ШАГ 1

Определяем связку «цели/функции – референтные группы»

## ШАГ 2

Определяем структурные подразделения, ответственные за реализацию целей/функций, а, следовательно, и работу с данными референтными группами (группы могут пересекаться)

## ШАГ 3

Ответственные структурные подразделения определяют:

## ШАГ 4

На основе предложений структурных подразделений может быть составлен внутриведомственный регламент работы с референтными группами

- существующих «посредников» для каждой референтной группы
- перечень базовых вопросов, информация о которых должна поддерживаться для референтных групп в актуальном состоянии на сайте, информационных стендах, соцсетях и т.п. (например, требования к подконтрольным субъектам, информация по ЕГЭ, информация для призывников, информация о порядке подачи жалоб и возможности задать вопрос руководству ФОИВа, часто задаваемые вопросы)
- перечень ключевых вопросов, требующих обсуждения в отчетном периоде (например, Закон об образовании, Основные направления налоговой политики, публичная декларация целей на 2014 год, открытый бюджет)

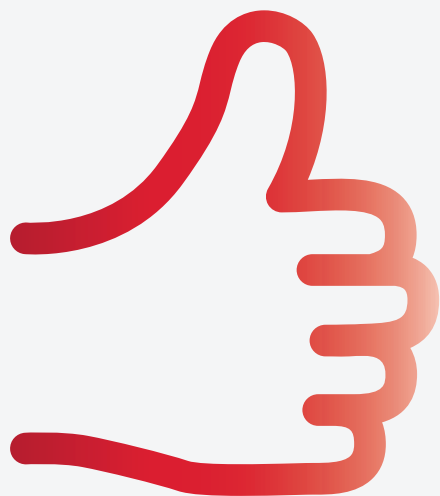
- направления получения оценки и обратной связи (например, оценка качества госуслуг, оценка информационной достаточности сайта, уровень удовлетворенности работой пресс-службы, работой ведомства в целом)
- перечень возможных каналов взаимодействия по каждому из указанных вопросов (базовые, ключевые, направления обратной связи)
- базы контактов ключевых представителей референтных групп
- контакты лиц в ФОИВе, ответственных за работу с конкретными референтными группами, и доводящих данную информацию до референтных групп



# КАК ОЦЕНИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ С РЕФЕРЕНТНЫМИ ГРУППАМИ?

Установить значения ключевых показателей эффективности на отчетный период (например, год) для ведомства в целом и для руководителей структурных подразделений

## ГОССЛУЖАЩИЕ!



**ВАШИ ЛУЧШИЕ ПОКАЗАТЕЛИ —  
ДОВОЛЬНЫЕ ПОКУПАТЕЛИ!**

Главным ключевым показателем эффективности должно стать повышение удовлетворенности представителей референтных групп от того, как ФОИВ осуществляет с ними взаимодействие по направлениям:

- информирование;
- получение обратной связи;
- вовлечение;
- получение оценок.