

Глоссарий

А

Агитация (лат. *agitatio* — приведение в движение) — устная, печатная и наглядная политическая деятельность, воздействующая на сознание людей, для того чтобы побудить их к какой-либо деятельности.

Административная реформа — комплекс преобразований, направленных на повышение эффективности системы государственного управления.

Административный регламент — правовой акт органа власти, ответственного за оказание государственной или муниципальной услуги, в котором определяется весь круг вопросов, связанных с оказанием данной услуги.

«Активный гражданин» — система электронных референдумов среди активных пользователей Интернета, позволяющая выявлять предпочтения и учитывать их при проектировании мер государственной политики.

Антиреклама — реклама, направленная на уменьшение интереса и ухудшение отношения общества к какому-либо явлению, лицу, организации.

Б

База данных — представленная в объективной форме совокупность самостоятельных материалов, систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью вычислительной техники.

Блог — публичный интернет-дневник с регулярно обновляющимися записями, к которым читатели могут добавлять свои комментарии.

Бренд — неосязаемая сумма свойств продукта (наименование, упаковка, цена, история, репутация) и впечатления, производимого им на потребителя.

Брендинг — комплекс последовательных мероприятий, направленных на создание целостного и востребованного потребителем имиджа продукта или услуги.

Брифинг (от англ. *brief* — короткий) — пресс-конференция по единственному вопросу с приглашением ограниченного круга журналистов, которая может включать только официальное сообщение без ответов на вопросы.

Бэкграундер (от англ. *background* — предыстория) — информация, содержащая историю организации, описание ее продукции и достижений, которая призвана ответить на вопросы, возникающие при упоминании названия организации.

«Бюджет для граждан» — совместный проект Минфина России и Открытого правительства, направленный на предоставление гражданам в понятной и доступной форме информации о приоритетах бюджетной политики, параметрах бюджетной системы Российской Федерации и результатах использования бюджетных средств.

В

Веб-портал — автоматизированная информационно-коммуникационная система (сайт), предоставляющая авторизованным пользователям доступ к ресурсам и сервисам, возможность

получать информацию и услуги, переходить в другие информационные системы, взаимодействовать друг с другом, получать консультации специалистов и реализовывать другие возможности.

Г

Голосование — способ принятия решения группой лиц, при котором общее мнение формулируется путем подсчета голосов.

Горячая линия (англ. *hot line*) — многоканальная линия связи между организацией и ее аудиторией для оперативного решения определенного круга вопросов.

Государственная (муниципальная) услуга — деятельность по реализации функций органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, органа местного самоуправления, которая осуществляется ими непосредственно или через подведомственные учреждения по запросам заявителей в пределах установленных полномочий органа, предоставляющего данную услугу.

Государственное управление — целенаправленное воздействие государства на общество для достижения общественно значимых результатов.

Государственные информационные ресурсы — информационные ресурсы органов власти, создаваемые для реализации государственных полномочий и обмена информацией органами власти между собой и с гражданами.

Государственный орган — должностное лицо или организация, уполномоченная для реализации государственной власти по установленному кругу вопросов.

Д

Джиар (англ. *Government Relations, GR*) — выстраиванием контактов с органами государственной власти и должностными лицами с целью воздействовать на законодательный и управленческий процессы в интересах структур бизнеса.

Доступ к информации — возможность получения и использования информации.

Ж

Жалоба — просьба гражданина о восстановлении нарушенных нрав или защиты прав других лиц.

Запрос — обращение пользователя информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к должностному лицу о предоставлении информации.

Заявитель — лицо (физическое или юридическое), которое обращается с запросом для получения государственной услуги в письменной, устной или электронной форме.

Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его прав, а также критика деятельности органов власти или сообщение о выявленных нарушениях.

И

Имидж государства — совокупность представлений, основанных на фактах, логике (рациональная сфера), а также образах, убеждениях (эмоциональная сфера), складывающихся в зарубежных странах и у граждан внутри страны о ее правительстве и системе власти.

Имидж государственного служащего — индивидуальный имидж, который складывается из результативности работы, профессионализма, должностного поведения, общего культурного уровня, нравственных и коммуникативных качеств, а также из субъективных оценок служащего со стороны населения и институтов гражданского общества.

Инбаунд-коммуникации (англ. *inbound* — входящий) — направленное воздействие на изначально мотивированную аудиторию посредством предоставления ей актуальных и качественных по содержанию информационных ресурсов, создания более удобных способов поиска информации в Интернете.

Интервью — одна из распространенных форм взаимодействия со СМИ в форме беседы лидера мнений с журналистом по определенной теме.

Информационная война — целенаправленное воздействие на население путем распространения ложной либо специально подобранной информации.

Информационная система — совокупность содержащейся в базе данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.

Информационная технология — процесс, метод поиска, сбора, хранения, обработки, распространения информации и способ осуществления таких процессов и методов.

Информационно-телекоммуникационная сеть — техническая система, обеспечивающая удаленный доступ к информации.

Информационный повод — событие, являющееся основанием для обсуждения в СМИ.

Информационный ресурс — совокупность сведений, получаемых и накапливаемых в процессе практической деятельности, для многоцелевого использования в общественном производстве и управлении.

Информация — сведения, сообщения, данные независимо от формы их представления.

К

Клиентизм — модель политического господства, основанная на особом типе взаимоотношений лидера (патрона) с преданными или зависимыми сторонниками (клиентами).

Коррупция (лат. *corruptio* — подкуп, порча) — использование должностным лицом своих полномочий в целях личной выгоды, противоречащее законодательству и моральным установкам, а также подкуп должностных лиц.

Краудсорсинг (от англ. *crowd* — толпа, *source* — источник) — передача отдельных функций для исполнения неопределенному кругу лиц на основании публичной оферты, не подразумевающей заключение трудового договора.

Краудфандинг (от англ. *crowd* — толпа, *funding* — финансирование) — сбор средств, необходимых для реализации проекта, в котором заинтересованы многие люди.

Л

Лидер мнений (англ. *newsmaker*) — лицо, чья деятельность привлекает внимание СМИ, благодаря личным качествам или высокому общественному положению.

Личный прием — разновидность работы с обращениями в органе власти, осуществляемая в форме непосредственного общения заявителя и должностного лица.

Лоббирование (англ. *lobby* — кулуары) — воздействие заинтересованной группы лиц на принятие тех или иных решений государственными органами и политическими лидерами.

Лозунг — эмоциональный призыв или обращение, выражающее руководящую идею и не требующее логических доказательств.

М

Местный референдум — форма непосредственного осуществления населением муниципального образования местного самоуправления в форме голосования граждан по вопросу местного значения.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» — российская организация, независимо от организационно-правовой формы, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу одного окна.

Муниципальные выборы — выборы депутатов представительных органов и должностных лиц местного самоуправления.

Н

«Народный бюджет» — формат публичного обсуждения проекта бюджета, при котором граждане принимают участие в распределении средств бюджета на принципах софинансирования.

«Наш город» — геоинформационный портал, созданный для выстраивания конструктивного диалога между органами власти Москвы и жителями города.

Новое государственное управление (государственный менеджмент) —

теория государственного управления, появившаяся в 1970-е гг., основанная на перенесении практики коммерческих организаций в государственный сектор.

Новостной релиз (англ. *news-release*) — описание новости, связанной с организацией, не носящее, как правило, маркетингового характера и призванное содействовать приобретению организацией более широкой известности.

О

Обращения граждан в органы власти — способ инициирования гражданами в устной или письменной форме их общения с органами и должностными лицами государственной власти и местного самоуправления, осуществляемый в форме заявления, предложения и жалобы.

Общественная инициатива — предложение гражданина России по вопросам социально-экономического развития страны, совершенствования государственного и муниципального управления.

Общественная палата — общественная организация, обеспечивающая взаимодействие граждан и общественных объединений с органами государственной власти и органами местного самоуправления.

Общественная приемная — внештатное объединение специалистов, представителей общественности, работающих на добровольной основе по направлениям, соответствующим их профессиональным знаниям, которое осуществляет прием граждан и дает им консультации.

Общественная проверка — действия по сбору и анализу информации, фактов и обстоятельств, касающихся общественно значимой деятельности органов и организаций.

Общественная экспертиза — основанные на использовании специальных знаний анализ актов и решений органов власти, проверка их соответствия законодательству.

Общественное обсуждение — публичное обсуждение общественно значимых вопросов, а также проектов решений с обязательным участием должностных лиц и заинтересованных граждан.

Общественные (публичные) слушания — 1) форма прямого волеизъявления граждан, реализуемая путем обсуждения проектов управленческих решений; 2) комплекс мероприятий, направленных на информирование общественности о намечаемой хозяйственной и иной деятельности и ее возможном воздействии с целью выявления общественных предпочтений и их учета в процессе оценки воздействия.

Общественный контроль — наблюдение за деятельностью органов власти, государственных и муниципальных организаций, иных организаций, осуществляющих публичные полномочия, в целях проверки, анализа и оценки принимаемых ими решений.

Общественный мониторинг — постоянное или временное наблюдение за деятельностью органов власти, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций.

Орган власти — федеральный орган государственной власти, орган государственной власти субъекта РФ, орган местного самоуправления.

«Открытое министерство» — проект, направленный на повышение эффективности работы федеральных министерств через внедрение системы открытых данных, механизмов общественного и экспертного контроля за закупками и расходами, публичные декларации целей и отчетов по их реализации.

Открытое правительство (англ. *Open Government*) — 1) система принципов государственного управления, основанная на привлечении граждан, общественных организаций и бизнес-объединений к принятию и реализации властных решений; 2) доктрина, которая поддерживает право граждан на доступ к информации государства для осуществления общественного контроля, противодействия коррупции и повышения качества услуг.

Открытость — концепция, закрепляющая основные принципы, задачи и механизмы их реализации и содержащая систему стратегических ориентиров в обеспечении прозрачности, подотчетности и подконтрольности власти гражданскому обществу, формировании диалога органов власти с гражданами, общественными объединениями и предпринимателями.

Открытые данные (англ. *open data*) — информация о деятельности органов власти, размещенная в сети Интернет в формате, обеспечивающем автоматическую обработку и на условиях свободного использования без нарушения авторских прав.

Открытый бюджет — технология публичного обсуждения при распределении бюджетных средств по приоритетным направлениям социально- экономического развития.

«Открытый муниципалитет» — проект, представляющий собой реализацию принципов и механизмов открытости в деятельности органов местного самоуправления.

«Открытый регион» — проект, направленный на реализацию открытого государственного управления на уровне субъектов РФ.

Официальный сайт — сайт, администрируемый органом власти и содержащий информацию о деятельности органа власти или об определенной государственной функции.

Оценка регулирующего воздействия (англ. *Regulatory Impact Assessment*) — набор методов и процедур, которые позволяют принимать правовые акты с учетом прогнозируемых последствий от их применения.

П

Паблик рилейшнз, ниар (англ. *Public Relation, PR*) — 1) организация коммуникативного пространства современного общества; 2) искусство и наука достижения гармонии посредством взаимодействий, основанных на правде и информированности.

Паблисити (англ. *publicity*) — бесплатное размещение в СМИ фактической информации о лице или организации (обычно в формате новостного сообщения), на содержание которого данное лицо или организация не оказывают прямого влияния.

Патернализм — система отношений, при которой власть обеспечивает потребности граждан, а они позволяют диктовать им модели поведения, как публичного, так и частного.

Персональные данные — любая информация, по которой лицо можно идентифицировать.

Поисковая оптимизация информационных ресурсов (англ. *Search Engine Optimization, SEO*) — мероприятия по повышению посещаемости сайта вследствие улучшения выдачи данных о нем по поисковому запросу в Интернете.

Пользователь информацией — гражданин, организация, общественное объединение, орган власти, осуществляющие поиск информации и пользование ей.

Портал государственных и муниципальных услуг (функций) — государственная информационная система, которая обеспечивает: доступ физических и юридических лиц к информации обо всех видах услуг; возможность предоставления услуг в электронной форме; рассмотрение обращений граждан, учет мнения граждан о качестве и доступности услуг.

Предложение — обращение в форме рекомендации по улучшению законодательства, деятельности государственных органов и развитию иных общественных отношений.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме — предоставление услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты, включая осуществление электронного взаимодействия органов власти, организаций и заявителей.

Пресс-атташе — дипломатический служащий человек, который информирует свое правительство о новостях страны пребывания, организует мероприятия для местной прессы в целях информирования о своей стране.

Пресс-конференция — мероприятие для СМИ, проводимое по поводу значимой новости (события) или известной личностью.

Пресс-релиз — текстовое информационное сообщение, посредством которого организация информирует о новостях и событиях для размещения данной информации в СМИ.

Пресс-секретарь — представитель органа власти или должностного лица, осуществляющий связи со СМИ и сообщающий им официальную позицию в рамках своей компетенции.

Пресс-служба — подразделение органа власти или организации, осуществляющее постоянное взаимодействие со СМИ.

Пресс-тур — маркетинговое или пиар-мероприятие в целях продвижения определенного продукта или персоны.

Пропаганда (от лат. *propaganda* — подлежащее распространению) - открытое распространение информации для формирования общественного мнения.

Публичное выступление — устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию.

р

Распространение информации — возможность получения и использования информации неограниченным кругом лиц.

Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) — комплекс программного обеспечения, предназначенный для хранения данных обо всех предоставляемых государственных и муниципальных услугах (функциях).

Реклама — элемент маркетинговых коммуникаций, включающий оплачиваемое распространение неперсонифицированной информации.

Рекламодатель — лицо (юридическое или физическое), которое выступает в качестве источника рекламной информации для производства, размещения и последующего распространения рекламы.

Рекламопроизводитель — лицо (юридическое или физическое), которое непосредственно осуществляет производство готовой рекламы по заданию рекламодателя.

Рекламораспространитель — лицо (юридическое или физическое), которое распространяет информацию рекламного характера, используя имущество рекламопроизводителя, в том числе технические средства.

С

Сайт — совокупность компьютерных программ, доступ к которым осуществляется с помощью Интернета, по данным именам и сетевым адресам.

Свобода информации — свобода выражения убеждений (свобода слова), свободное функционирование СМИ (свобода печати), право общества на получение от органов власти информации, имеющей общественное значение, свобода распространения информации любым законным способом.

Связи с общественностью — функция управления, представляющая собой сознательную организацию коммуникации.

Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) — федеральная государственная информационная система, предназначенная для организации информационного взаимодействия между информационными системами участников СМЭВ в целях предоставления

государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

Социальная оптимизация информационных ресурсов (англ. *Social Media Optimization*, SMO) — деятельность по привлечению внимания пользователей социальных сетей к определенному сайту.

Социальная сеть — интерактивный многопользовательский сайт или автоматизированная социальная среда, формируемая посетителями и позволяющая общаться сообществам пользователей, объединенных по интересам.

Социальное управление — целенаправленное воздействие субъекта на объект управления, основанное на объединении ресурсов и принципе обратной связи с целью достижения общественно значимого результата.

Социальные медиа — СМИ, формируемые читателями, а не журналистами, включая блоги и социальные сети.

Социальные ресурсы — творческий потенциал отдельных индивидов, социальных групп, их возможности для достижения общей цели.

Социальный маркетинг информационных ресурсов (англ. *Social Media Marketing*, SMM) — действия, направленные на непосредственное привлечение пользователей на определенный сайт.

Специалист по связям с общественностью — официальный представитель органа власти или организации по связям с прессой.

Спичрайтер (англ. *speechwriter*) — составитель текстов устных публичных выступлений.

Средство массовой информации, СМИ (англ. *mass media*) — периодическое печатное издание (газета, журнал, альманах, бюллетень), выходящее в свет не реже одного раза в год; радиоканал; телеканал; видеопрограмма; кинохроникальная программа; сетевое издание; иная форма периодического распространения массовой информации под постоянным наименованием.

Т

Телефон доверия — разновидность горячей линии, которая предназначена для предоставления телефонных консультаций специально подготовленными консультантами.

Телефонограмма — документ по оперативным вопросам, передаваемый по телефону и записываемый получателем.

У

Универсальная электронная карта, УЭК — пластиковая карта, являющаяся идентификационным и платежным средством и ключом доступа к широкому спектру электронных услуг и сервисов — государственных, муниципальных и коммерческих.

Ф

Факт-лист (англ. *fact sheet*) — справка об организации, ее руководстве, статистика результатов деятельности за определенный период, призванная восполнить недостаток сведений об организации у определенной аудитории.

Фирменный стиль (англ, *corporate identity*) — форма индивидуализации организации, набор элементов дизайна, отмечающих принадлежность чего-либо к конкретной организации с целью наглядно продемонстрировать отличие данной организации от других.

Фонд свободы информации — негосударственная некоммерческая организация, специализирующаяся на доступе к социально значимой информации; занимается изучением, анализом и реализацией права граждан и организаций на доступ к информации, особое внимание уделяя прозрачности государственных органов власти и органов местного самоуправления.

ц

Целевая (контактная) аудитория — группа лиц, заинтересованных в деятельности органа власти или организации, с которыми поддерживаются систематические контакты.

э

Экспертный совет при Правительстве РФ — совещательный орган, созданный для проведения экспертизы решений правительства по экономическим и социально значимым вопросам, а также для обсуждения вопросов со стороны институтов гражданского общества с председателем и членами Правительства РФ.

Электронная демократия — форма демократии, характеризующаяся использованием информационно-коммуникационных технологий как основного средства для принятия решений на всех уровнях власти от муниципального до международного.

Электронное правительство (англ, *e-Government*) — 1) деятельность органов власти, связанная с применением информационных технологий; 2) система государственного управления, основанная на автоматизации всех управленческих процессов в масштабах страны для существенного повышения эффективности управления и снижения издержек; 3) способ предоставления информации и оказания услуг, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и широко используются информационные технологии.