



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ДЕМОКРАТИЧЕСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ



## СВЯЗЬ С ИЗБИРАТЕЛЯМИ

РУКОВОДСТВО ПО ЛУЧШИМ МЕТОДАМ



## Предисловие

## Выражение признательности

## Введение

### Вступая в связи с избирателями

Что такое связь с избирателями? .....	7
Почему важны связи с избирателями? .....	8
Какое воздействие имеет избирательная система на работу с избирателями? .....	11
Решая общие проблемы.....	11

## Глава I.

### Разработка стратегии для эффективной связи с избирателями

1.0 Необходимость планировать .....	14
1.1 Знание – это сила: сбор информации об округе .....	18

## Глава II.

### Коммуникация с избирателями

2.0 Сообщения для печати и новостные конференции .....	20
2.1 Офисные\партийные бюллетени .....	22
2.2 Письма редакторам .....	23
2.3 Мнения редакции .....	23
2.4 Распространение листовок .....	23
2.5 Местное радио или телевизионные показы и объявления об общественных услугах .....	24

## Глава III.

### Проведение прямой работы с общественностью

3.0 Общественные форумы и встречи .....	26
3.1 Посещения избирателей и поездки по округу .....	31
3.2 Мероприятия во время Особых событий и праздников.....	32
3.3 Ярмарка вакансий .....	32
3.4 Формирование комитета советников .....	33
3.5 Выезды депутата и другие мероприятия.....	33
3.6 Проведение опроса общественного мнения и изучение потребностей избирателей .....	34

## Глава IV.

### Служение избирателям через окружные офисы

4.0 Учреждение офиса в округе .....	36
4.1 Буклет офиса .....	37
4.2 Кто что делает? Помощники в офисе и специалисты .....	38
4.3 Часы работы офиса и встречи с избирателями .....	39
4.4 Отслеживание запросов избирателей.....	40
4.5 Составление списка общественных служб .....	40
4.6 Составление руководства по распространенным общим проблемам.....	42
4.7 Использование технологий и вебсайта для расширения работы с населением .....	42
4.8 Поддерживать связи.....	43

## Глава V.

### Отвечая на проблемы каждого избирателя

5.0 Работа с делами отдельных избирателей – Общий обзор .....	44
5.1 Почему нужно проводить работу по «отдельным делам»? .....	45
5.2 Советы как проводить работу по «отдельным делам» .....	46
5.3 Основы работы по индивидуальным делам .....	47
5.4 Письма избирателям.....	49
5.5 Письма в местную государственную администрацию .....	50
5.6 Письма в правительственные агентства или другие национальные административные органы .....	50
5.7 Официальные запросы от имени избирателей.....	50
5.8 Продвигая развитие и улучшение сообщества.....	50
5.9 Измеряя успех избирателя .....	52

## Глава VI.

<b>Заключение</b> .....	54
Последние рекомендации	

**Национальный демократический институт (НДИ)** – это некоммерческая организация, работающая для укрепления и расширения демократии по всему миру. Привлекая глобальную сеть экспертов волонтеров, НДИ предоставляет гражданским и политическим лидерам практическую помощь в продвижении демократических ценностей, практик и институтов. НДИ работает с демократами в каждом регионе мира для создания политических и гражданских организаций, защиты выборов, продвижения участия граждан, открытости и отчётности в правительстве.

Авторское право © Национальный демократический институт международных отношений (НДИ) 2008. Все права защищены.

Части этой работы могут быть воспроизведены и\или переведены для некоммерческих целей с указанием НДИ как источника материалов и посланы в НДИ в виде копии перевода.

455 Massachusetts Ave.,NW,8th Floor  
Washington, D.C. 20001  
Telephone: 202-728-5485  
Fax: 202-728-5520  
Website: [www.ndi.org](http://www.ndi.org)

---

Этот отчёт стал возможен благодаря щедрой поддержке американского народа через Агентство США по международному развитию (USAID) в рамках корпоративного договора лидера под №. DGC-A-00-01-00004-00. Мнения, выраженные здесь, принадлежат автору\авторам, и они не обязательно отражают взгляды правительства США.





## Предисловие

Данная публикация предназначена для того, чтобы помочь избранным представителям практическими подходами и концепциями для работы по организации и ведению связи с избирателями. Она основана на уроках, полученных из реального опыта депутатов (законодателей) со всего мира, из Африки и Азии, от Латинской Америки до Среднего Востока, Северной Америки и Европы. Хотя руководство, в первую очередь, направлено для депутатов национального уровня, описанные подходы и стратегии вполне могут подходить для депутатов местного уровня, а также для политических партий, гражданского общества и граждан. Стратегия эффективных отношений с избирателями требует того, чтобы все ключевые деятели участвовали в процессе и все они выигрывали от него.

Национальный демократический институт (НДИ) поддерживал депутатов, политические партии и гражданское общество в более чем 60 странах за последние 20 лет, в то время, когда они разрабатывали, адаптировали и реализовывали стратегии по созданию эффективной связи между депутатами и избирателями. «Связь с избирателями: Руководство по передовой практике» основано на широком институциональном знании, полученном от этих программ, и объединяет полученные уроки, лучший опыт и реальные примеры, которые могут быть применимы по всему миру, независимо от законодательной структуры или избирательной системы. основополагающий принцип состоит в приверженности демократической практике участия, представительства, отчётности и прозрачности.

При написании руководства НДИ попытался рассмотреть разные факторы – избирательные системы, системы управления, структуры политических партий, открытость политической среды, человеческие ресурсы и доступные бюджетные ресурсы – всё то, что может влиять на то, как депутаты в разных странах видят и ведут отношения с избирателями. Не все рассмотренные подходы применимы (или возможны) для всех депутатов, в частности там, где концепция представительства может быть новой и – или – там, где ресурсы особенно ограничены. Руководство предназначено быть ресурсом, из которого депутаты могут почерпнуть новые идеи для адаптации и применения, когда посчитают их уместными. Руководство разделено на шесть глав. Глава I описывает в общих чертах процесс разработки стратегии отношений с избирателями; глава II описывает инструменты и стратегии для коммуникации с избирателями; глава III обсуждает важность выслушивания своих избирателей и различные механизмы достижения этого; глава IV рассматривает рекомендации для открытия окружного офиса; глава V предоставляет стратегии ответа на проблемы индивидуальных избирателей; и глава VI предлагает несколько финальных рекомендаций.

Кеннет Д. Воллак, президент

Джон К. Джонсон, директор правления



## Выражение признательности

Данное руководство подготовлено Национальным демократическим институтом (НДИ) при финансировании Агентства США по международному развитию (USAID). Оно является адаптацией «Отношения с избирателями: Руководство по передовой практике», пособия по отношениям с избирателями, созданного румынским офисом НДИ в 2007 году при поддержке USAID. Скотт Андерсон, бывший представитель НДИ, руководитель-резидент в Румынии и Алисон Пол ДеШрайвер, старший программный сотрудник, составили основной текст этого документа. Он вышел под редакцией директора правления Джон Джонсона и директора по Центральной и Восточной Европе Роберта Бенджамина.

Ценные замечания и обзор предоставили Кэтрин Мессина Паджик, заместитель директора по Центральной и Восточной Европы; Эми Шульц, резидент-директор в Казахстане; Дейл Арчер, старший программный сотрудник, и Камерон Маклеод, программный ассистент.

Этот документ также основан во многом на многочисленных материалах, разработанных сотрудниками НДИ при поддержке программы взаимоотношений с избирателями института.

## ВВЕДЕНИЕ: ВСТУПАЯ В СВЯЗЬ С ИЗБИРАТЕЛЯМИ

**В** демократических обществах от законодателей ожидают, что они будут представлять интересы граждан. Законодатели представляют разнообразие, они несут ответственность за обеспечение того, что разнообразные интересы в стране, основаны ли они на политических убеждениях, географическом расположении, национальности или других чертах, представлены и учтены при принятии решений в правительстве. Когда связи с избирателями ведутся эффективно, они могут помочь депутатам успешно выполнять их представительскую роль, а также предоставлять информацию, которая улучшит их контролируемую и представительскую роли. Цель Введения заключается в описании связи с избирателями, представлении нескольких различных рекомендаций относительно практики связи с избирателями.

### ■ Что такое связи с избирателями?



*Албания: Устанавливая контакты через общественные форумы*

*В Албании депутаты используют общественные форумы для ведения диалогов с гражданами по широкому кругу вопросов. На этой фотографии граждане албанского города Новосела задают вопросы о бюджетных приоритетах у своего избранного представителя на общественной встрече.*

Потребность вести связь с избирателями основана на принципе государственной службы. Избиратели – это граждане, которых депутат был избран представлять. Частью работы депутата является обслуживание избирателей, через представление их интересов в законодательной власти и предоставление прямой связи с правительством. Граждане ожидают, что у них будут прямые контакты с их избранным представителем, и рассматривают их как тех, кто сможет помочь решать их проблемы и содействовать в прохождении сложной правительственной бюрократии. Практика отношений с избирателями включает коммуникацию с избирателями, изучение их проблем, а также, когда это возможно и уместно, оказание помощи в решении их проблем. Она охватывает широкий круг деятельности, которая может быть подогнана к бюджету, времени и уровню опыта законодателя. Всё – от проведения обществен-

1. Для упрощения и поскольку обсуждаемая передовая практика может применяться глобально, независимо от законодательной системы, данное руководство использует термины «представитель» и «законодатель» взаимозаменяемо для обращения к членам парламента, законодателям, депутатам, членам конгресса и так далее. Аналогично термин «законодательная власть» используется в общем смысле для обозначения любого национального представительского института, включая парламента, конгресса и ассамблеи и так далее.

ных форумов и выпуска бюллетеней до посещения избирателей во время его поездки на местный рынок или кафе, выступление от имени избирателя в правительственном органе – всё это составляет эффективную стратегию в отношениях с избирателями. Конкретные методы депутата зависят от разных факторов, которые далее описаны в данной главе, но все депутаты могут строить отношения с избирателями на каком-то уровне.

### ■ Почему важна связь с избирателями?

Связи с избирателями часто являются наиболее трудными аспектами работы депутата, но они важны по многим причинам могут принести пользу избирателям, депутатам, политическим партиям и в целом обществу. Во-первых, депутаты,



#### *Индонезия: слушаю избирателей*

Выслушивание непосредственно от избирателей их проблем может привести к положительным результатам как для депутатов, так и для их избирателей. Одна женщина-депутат в Индонезии, когда её спросили про опыт слушания избирателей, сказала следующее:

«Я [понимаю] важность того, что нужно слушать больше, чем говорить с избирателями. Это помогает мне лучше поддерживать связь с моими сторонниками и глубже и более конкретно расследовать их проблемы. Только слушая кого-то недавно, я лучше поняла одну конкретную проблему, с которой столкнулись традиционные ремесленники в округе. Они рассказали мне об одной проблеме маркетинга своих изделий в столице, и я смогла разделить на категории эту проблему и сделать доклад в соответствующей комиссии в парламенте».

которые активно общаются со своими избирателями, помогают созданию связи между гражданами и их правительством. Участвуя в местных проблемах, депутаты демонстрируют способность правительства заниматься реальными вопросами жизни людей, приносить осязаемую помощь сообществу, которое они представляют. Прислушиваясь к общественным проблемам и впоследствии передавая их в законодательные органы и своим политическим партиям, депутаты лучше подготовлены для того, чтобы разрабатывать и вносить поправки в политику, которая отвечает нуждам людей. Политические партии могут применять информацию, собранную путём активного взаимодействия с избирателями для того, чтобы их платформы получили отклик у избирателей и чтобы их программы отражали важные проблемы.

Во-вторых, активное вовлечение в дела округа делает более человечным имидж депутата, законодательной власти и партии. Хотя избранный представитель не может решить все проблемы своих избирателей, оказание помощи некоторым и, по крайней мере, попытки помочь другим могут создавать общественное доверие депутату и законодательной власти. Прямые контакты между депутатами и гражданами помогают созданию общественного доверия депутату и законодательной власти. Граждане смогут лучше понимать, кто являются их депутатами, какую роль они играют, и как они могут помочь (также как и то, как они не могут помочь). Депутаты, добившиеся двухсторонней связи с избирателями, смогут дать гражданам лучшее представление, почему они принимают определенные решения, а также о тех трудностях, с которыми они сталкиваются, такими, как недостаточные финансовые и другие ресурсы. Граждане, у которых есть прямая связь с избранным представителем, могут лучше выделять партию депутата, как институт, который они поддерживают, и это особенно важно во время выборов.

В-третьих, налаживание эффективных отношений с избирателями помогает мобилизовать гражданское участие в общественных делах. Когда депутат работает с местными официальными лицами, неправительственными организациями (НПО) и определенными гражданами, он или она увеличивает их значимость и роль в улучшении их жизни



и жизни их сообщества. Расширяя круг вовлечённых граждан в общественную политику и общественные решения, представитель борется с апатией и содействует тому, что демократия работает через практическое решение вопросов. Партии и законодатели, установившие сильные связи с избирателями, также создают основу верных политических сторонников и помогают мобилизовать волонтеров.

Последнее – мероприятия по взаимодействию депутата с избирателями дают так сильно необходимую общественную пользу. Представитель находится в уникальном положении для того, чтобы помогать гражданам связываться со своим правительством и распутывать бюрократический лабиринт, в который они попадают. У депутатов есть власть и ресурсы для получения ответов, есть доступ к информации, зачастую недоступной гражданам, к местным и другим руководителям и лидерам сообщества.

Законодательные органы, политические партии и граждане должны играть активную роль для того, чтобы демократия хорошо функционировала. Отношения с избирателями – это та область, где это особенно верно. У каждого из этих игроков свои призмы, сквозь которые они рассматривают представительство и отношения с избирателями, но те роли, которые они исполняют, являются дополняющими друг друга. Следующий параграф описывает важность отношений с избирателями из позиций эти трёх перспектив.

## Депутаты

Политолог Нельсон Полсби называет законодательные власти «нервными окончаниями» государства<sup>2</sup>. Они являются ветвями власти, находящимися ближе всего к людям, и депутат, больше чем какое-либо другое официальное лицо на национальном уровне, должен знать о потребностях избирателей, и от него ожидают ответа на эти потребности. По всему миру граждане склонны связывать себя с депутатами на более личной основе, чем с другими государственными лицами. Избиратели могут говорить «мой член парламента», «мой конгрессмен», «мой сенатор», «мой депутат» или «мой представи-

тель». (Редко кто слышит, чтобы говорили «мой президент», «мой судья» или «мой чиновник».) В отличие от глав исполнительной власти, которые представляют весь народ, или государственных чиновников и судей, которые ответственны за выполнение и беспристрастное толкование закона в отношении всех граждан, депутаты несут ответственность за то, чтобы представлять все разнообразие общества, и за введение этого разнообразия в сферу принятия решений. Эти различия могут быть в географическом расположении, национальности, религии, политической принадлежности, по полу или по другим признакам, но от законодателей ожидается, что они представляют все эти различия на национальном уровне.

Представительство означает не просто проживание в конкретном районе в стране или наличие общих черт с теми, кого представляют (например, пол, религия, политические убеждения). Оно охватывает общение с избирателями и группами, принятие решений, и оказание воздействия от их имени. Работа с избирателями – участие в делах и проблемах отдельных людей – может быть важным компонентом представительских функций и тем, что избиратели вспомнят во время выборов.

## Политические партии

Политические партии являются существенным компонентом демократии. Соревнуясь на выборах, мобилизуя граждан по какому-то видению общества, осуществляя работу в законодательной власти, политические партии предлагают гражданам важный выбор в управлении, в сфере для политического участия и возможности формировать будущее страны. При грамотном функционировании политические партии разрабатывают общие идеи с большими группами для того, чтобы оказывать влияние на политическую систему. Тем самым они помогают ввести местные вопросы в национальный контекст и способствовать активным связям между избирателями и теми, кто их представляет. Когда нарушено общественное доверие политической партии, страдает весь демократический процесс.

Общественное восприятие политической пар-

2. Nelson W. Polsby, "Legislatures," in Handbook of Political Science: Government Institutions and Processes, eds., Fred Greenstein and Nelson Polsby (Reading, MA: Addison Wesley, 1975)



### *Македония: открытие окружных офисов*

В Македонии политические партии, чьи представители были избраны через партийные списки в пропорционально представительской системе, понимают, что работа с избирателями является важной ответственностью и ключевым фактором того, будет ли у граждан их положительное восприятие. Они открыли некоторые из своих первых офисов в 2002 году. К 2005 году их количество увеличилось до 46 по всей стране. Здесь депутат разрезает ленту на двери окружного офиса во время церемонии его открытия

тии во многом зависит от работы парламентских групп и отдельных членов законодательного органа. В любой стране избиратели оценивают работу партии не только по её способности влиять на национальные вопросы, но также по их значимости для местных вопросов. Как отметил бывший спикер палаты представителей США Тип О'Нейл, «вся политика местная». Эффективно и непрерывно поддерживая связи с общественностью через своих избранных лиц, политические партии могут показать свою необходимость и свою способность заниматься проблемами граждан. Надёжные протоколы того, что электорат представлен через эффективную окружную работу, помогает политическим партиям улучшить их посредническую и объединяющую функцию, и создаёт общественную поддержку самой партии.

### **Граждане**

В демократии государственные учреждения существуют для служения населению. Политики и подобные государственные чиновники ответственны перед гражданами. Эти отношения отражают первичность граждан и требуют механизмов, которые позволяют гражданам держать государственные учреждения подотчётными. В любой демократи-

ческой системе линии отчётности сложны, они имеют разные уровни и формы, которые существуют горизонтально между государственными учреждениями и вертикально перед гражданами.

Существуют особые отношения отчётности между гражданами и избранным представителем. Представители обязаны работать от имени граждан и помогать улучшать качество жизни в округе, который они представляют. Для того чтобы быть эффективным в этой роли, представители должны понимать интересы своих избирателей. Также гражданам нужно иметь возможность выражать свои взгляды и обсуждать свои вопросы с представителями.

Возможность граждан держать избранного представителя подотчётным вытекает из избирательной урны. С точки зрения граждан, представители, которые не участвуют в делах избирателей или не делают честных попыток внести улучшения в жизнь сообщества, не заслуживают переизбрания.



### *Мексика: Поездки в округе в «передвижном офисе»*

Патрисия Флорес, бывший федеральный депутат и в настоящее время депутат в штате Мексика в Мексике, использует микроавтобус как «передвижной офис» для встреч с избирателями по всему своему округу. В базарные дни она паркует микроавтобус недалеко от рынка и встречается с избирателями за столом, который установлен за микроавтобусом. Там она собирает контактные данные своих избирателей для своего ежемесячного бюллетеня, записывает их проблемы, интересы или требования. Обычно она видит, что большинство запросов не относятся к её мандату, так что она направляет их в соответствующее правительственное агентство.

## ■ Как избирательная система влияет на работу с избирателями?

В демократических политических системах законодатели должны побеждать на выборах, для того чтобы получить и/или продолжить иметь мандат, но сама система, в рамках которой они избраны, будет влиять на их методы взаимодействия с избирателями. В мажоритарной избирательной (МИ) системе (который включает одномандатные округа или «первый, считается избранным») (система простого большинства), депутаты обычно избираются для того, чтобы представлять чётко определённый географический округ). Эти представители склонны чувствовать себя напрямую ответственными перед избирателями и стремятся построить серьёзные, прямые отношения с ними путём частых контактов. Эти депутаты склонны больше отвечать на потребности избирателей, считая это более приоритетным, чем отвечать на партийные интересы или приоритеты.

В пропорциональной избирательной (ПИ) системе кандидаты заносятся в список, и граждане выбирают определённый список. В системе открытых списков они могут влиять на порядок в списке, а в системе закрытых списков – не могут. Отдельные законодатели в ПИ системе склонны чувствовать себя более ответственными перед партийными лидерами, которые определяют, будут ли и где как кандидаты они внесены в партийный список на следующих выборах. Отношения с избирателями в ПИ системе могут строиться через партию, которая распределяет обязанности по работе с избирателями между конкретными членами. В то же время ПИ система в целом позволяет большему количеству партий находиться в законодательном органе, это означает, что интересы разнообразных слоёв общества могут быть более полно представлены, чем в МИ системе.

Смешанная представительская избирательная система соединяет черты обеих МИ и ПИ систем. Страны, использующие смешанную представительскую систему, пытаются сочетать положительные элементы как МИ, так и ПИ систем, сохраняя представительство регионов и на уровне округа и делая возможным лучшее представительство раз-

личных слоёв, которые иначе бы не были представлены в ПИ системе.

Хотя МИ системы, как правило, больше стимулируют депутатов напрямую работать с избирателями, чем ПИ системы, ведение отношений с избирателями является обязанностью всех депутатов. Несколько примеров, включённых в это руководство, демонстрируют, как депутаты из ПИ систем, разработали комплексные и эффективные стратегии отношений с избирателями. У депутатов, избранных как независимые кандидаты, видимо, будет иной набор стимулов создавать отношения с избирателями. Конкретные методы использования и ведения будут отличаться в разных избирательных системах, но активное участие в жизни граждан существенно не только для укрепления доверия граждан своему депутату, своей партии и самому законодательному органу, но и также для того, чтобы помогать улучшать жизнь людей.

## ■ Занимаясь общими проблемами

Каждый законодатель сталкивается с трудностями при ведении отношений с избирателями. Опыт НДИ показывает, что многие депутаты разрабатывают стратегии для успешного решения многих из этих трудностей. Три наиболее распространённых включают следующее:

Ограниченный доступ к ресурсам: У депутатов ограниченное время, финансовые и человеческие ресурсы для ведения отношений с избирателями. Очевидно, что намного легче представлять, помогать и заботиться об избирателях тогда, когда ты не работаешь в одиночку. Тем не менее, создание активного образа в округе не требует много денег или сотрудников. Депутаты часто могут использовать преимущества поддержки своих партий, а также местной государственной администрации и НПО для связи с гражданами наименее затратным способом. Во многих странах, где законодателям не хватает средств, для того чтобы нанять сотрудников, они привлекают волонтеров для помощи. Со временем представители смогут убедить руководителей своих партий или руководителей законодательной власти выделить средства для проведения деятельности на местах, для поездок в округ на регулярной основе, нанять дополнительный

штат для оказания помощи с делами (кейсами) или открыть окружной офис.

### **Недостаток стимулов для ведения работы с избирателями:**

К странам, где избирательные системы способствуют акцентированию партийного образа, в отличие от индивидуальной личности, депутаты могут не ощущать настоятельной необходимости во взаимодействии с гражданами. Однако партиям полезно, когда депутаты взаимодействуют с гражданами и отвечают на их нужды. В действительности, служение избирателям даёт депутату шанс вовлечь партию в решение местных потребностей и проблем.

Таким образом, депутат, активный на местном уровне, может укреплять партию, поддерживая связь с избирателями. Это, в свою очередь, может помочь усилить профиль депутата в партии. А также это может способствовать лидеру филиала партии участвовать в делах сообщества. Некоторые законодатели приглашают местных лидеров партии в рабочую группу по укреплению отношений с избирателями – превращая их в фактических «членов правления» программы отношений с избирателями. В других местах законодатели просили участия, вклада от местных лидеров партии в мероприятия с избирателями или исследовали способы координации со своими партиями своих мероприятий с избирателями.

### **Стратегии для финансирования работы в округе**

- Парламент Кении, получив и отремонтировав офисы по соседству с парламентом, занял их в 2003 году. Теперь каждый законодатель имеет свой офис, в котором можно встречаться с избирателями.
- В 1990-ых годах парламент Польши предоставил законодателям офисные места в офисах местной партии.
- Вскоре после восстановления демократии в Чили вслед за окончанием режима Пиночета парламент внес поправки в свой календарь так, чтобы члены парламента могли проводить одну неделю каждого месяца в своих округах.
- Национальная Ассамблея Южной Африки выдаёт грантовые средства каждой представленной партии (сумма основана на количестве членов партии в парламенте) для использования их на собственное усмотрение для обслуживания округа.
- В Словакии депутатам выделяют один день в неделю для работы с избирателями на местах. Каждый законодатель получает одинаковую сумму для покрытия расходов в своём офисе в столице и в округе. Партийные группы в парламенте также получают конкретные средства для работы с населением.
- В Мексике законодатели не получают финансирования непосредственно от конгресса для ведения работы по укреплению отношений с избирателями, но политические партии нашли способ финансировать и проводить мероприятия по укреплению отношений с избирателями.
- После многих лет политических беспорядков, во время которых парламент Уганды был закрыт, 6-й парламент Уганды начал работу сразу после созыва в 1996 году, модернизируя и затем восстанавливая офисные места, которые в то время были захвачены правительственными министерствами. Члены сейчас могут использовать эти офисы для встреч с избирателями.
- Законодательная власть Литвы пересмотрела Регламент работы для того, чтобы выделить каждому депутату средства для поддержания окружного офиса и оплаты дорожных, телефонных и других соответствующих расходов. Окружные офисы расположены в муниципальных зданиях. Партии отчитываются по использованию этих фондов во время регулярных бюджетных циклов.
- В Болгарии мероприятия депутатов в округе регулируются Регламентом работы законодательного органа. Каждая парламентская группа получает финансирование, которое они могут потратить на своё усмотрение для отношений с избирателями.

Ориентационное пособие для членов парламента, Джон К. Джонсон и Роберт Т. Накамура. Институт Всемирного Банка (ВБ), 2006.

Представляя граждан: сравнительные методы финансирования, Национальный демократический институт, 2008. (Неопубликованный доклад)

Нереалистичные ожидания граждан: Многие представители расстраиваются от того, что у избирателей нереалистичные ожидания или ошибочные восприятия о том, что может сделать законодатель. От них часто просят помощи, которая находится вне сферы обязанностей депутата (например, помочь в трудоустройстве или прямую финансовую помощь), так что африканские депутаты прокомментировали это, сказав, что избиратели рассматривают их как «ходящий банкомат». Во многих странах граждане имеют ограниченное понимание условий, в которых находятся национальные политики, – в отношении ограниченных бюджетных ресурсов, конкурирующих приоритетов или ограничений в разработке политики, связанных с требованиями международных финансовых институтов. Хотя с таким восприятием трудно справиться, депутатам необходимо бороться с ним путём обучения и коммуникации с избирателями. Иными словами, наиболее эффективный способ убедиться, что граждане понимают, что депутаты могут для них делать, это строить эффективные отношения с избирателями. ■

# ГЛАВА I. РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ СВЯЗИ С ИЗБИРАТЕЛЯМИ

**И**мея ограниченное время и другие ресурсы, депутаты должны суметь составить свои приоритеты и план работы с избирателями. Это потребует от них определения своих целей, разработки задач, основанных на этих целях, определения приоритетов. Данная глава описывает практические шаги, которые депутат может сделать для развития стратегии связи с избирателями.

## 1.0 Необходимость планировать

Законодатели часто сталкиваются с проблемой наиболее эффективного представления своих избирателей. Необходимость балансировать правильное количество времени на вовлечение в дела граждан и на потребность проводить время в столице, справляясь с этим в рамках доступного депутату бюджета, часто вынуждает представителей принимать стратегические решения для достижения максимальной эффективности в обеих сферах.

Как отметит любой опытный представитель, невозможно удовлетворить каждую конкретную потребность каждого избирателя. Даже если у депутата есть богатое финансирование, как в конгрессе США, слишком мало времени и слишком мало ресурсов для ответа на каждый запрос избирателя. Из-за того, что время и деньги являются драгоценными ресурсами, успешные депутаты разрабатывают стратегии для определения приоритетов. Разработка этих стратегий требует следующие шаги:

1. Определение целей;
2. Постановка задач для достижения целей;
3. Определение приоритетов;
4. Разработка ориентированного на цели плана действий; и
5. Регулярное проведение оценки плана.

### ■ Определение целей

Депутаты часто устанавливают ограниченное число конкретных, достижимых целей для своей работы с избирателями. Эти цели часто осуществляют основные политические и программные приоритеты, и конкретные мероприятия впоследствии планируются на основе этих целей.

Цели должны бросать вызов, но быть достижимыми. Если поставленные цели легко достижимы, тогда время депутата может быть более эффективно использовано на другие цели. С другой стороны, цели не должны быть недостижимыми; налаживание этого баланса безусловно важно для достижения более широких политических задач срока пребывания депутата на должности.

Если округ делится со многими другими (например, система региональных списков), члены могут координировать эти цели с другими избранными лицами внутри своей партии в регионе или с другими представителями в целом. Таким путём коллективные окружные цели могут достигаться разными представителями.

## Примерные цели работы с избирателями

- Работа с интересами слабо представленных групп в округе
- Развитие отношений с потенциальными избирателями и сторонниками
- Развитие существующих отношений с местными государственными официальными лицами
- Развитие отношений с группами населения с особыми интересами
- Стать оратором по конкретному вопросу перед избирателями (например, по земельной реформе, ВИЧ\СПИД теме, пенсионной реформе)
- Продвижение конкретного закона
- Работа с интересами тех людей, которые голосовали за Вас или партию

### ■ Постановка задач для достижения целей

Для того чтобы достигнуть цели округа, депутат понадобится провести несколько разных видов деятельности. Для того, чтобы добиться цели укрепления программы поддержки сельских сообществ, законодатель может запланировать проведение публичных встреч в округе определённое количество раз в год. Дополнительно депутат может также решить, что его или ее офис будет поддерживать прямую связь с мэром в региональном городе раз в месяц.

Составители стратегических планов отмечают, что законодателям нужно начинать со списка дел, которые они могут сделать для достижения своих целей. Следующий шаг – определение приоритетов – помогает представителю в достижении их (его/ее) ключевых целей.

### ■ Определение приоритетов

Стратегическое планирование требует от депутатов, чтобы они выполнили трудную задачу составления списка действий в приоритетном порядке и затем отказались от некоторых хороших начинаний, которые в других обстоятельствах хотели бы предпринять. Депутаты иногда вынуждены отказываться от хороших идей для того, чтобы сосредоточиться на безотлагательных обязанностях. Иногда депутаты должны сказать «нет» людям, которые считают, что их встреча или дело является самым важным вопросом в мире.

Первым делом в определении приоритетов в мероприятиях с избирателями является ранжирование целей законодателя в порядке важности. Предположим, что депутат выделил две первичные цели в округе: 1) улучшить свои отношения с гражданами в отдалённом сельском регионе; 2) улучшить отношения с мелкими предпринимателями по всему округу. Если представитель решает, что работа с мелкими предпринимателями должна быть приоритетней, ей может понадобиться отменить или отложить те мероприятия, которые планировались в сельской местности. Если законодатель запланировала посещение региона один раз в месяц, она должна сократить частоту визитов к четырем разам в год. В результате понадобится принять участие во множественных мероприятиях и дотянуться до как можно большего количества людей во время этих выездов.

Одна политическая партия в Канаде советует депутатам рассмотреть следующие рекомендации при составлении приоритетов:

Сколько избирателей будет охвачено этим действием?

#### Тщательно выбирая приоритеты

*Только избранный конгрессмен из США пытался отвечать на все приглашения лично. Однако он быстро понял, что, даже хотя он верил, что это служит его целям, слишком много времени уходило на эту работу, которая оказывала слишком мало влияния. Сейчас он тщательно выбирает приоритеты.*

Депутаты часто получают приглашения от групп или от отдельных людей, которые хотели бы, чтобы законодатель занялся проблемами, которые выходят далеко за пределы проблем более широкого сообщества. Хотя и важно получить как много больше точек зрения от избирателей, необходимость выделить приоритеты требует от депутата принимать большую часть приглашений для того, чтобы встретиться с людьми и группами, которые представляют более широкий спектр проблем большинства избирателей.

### **Сколько понадобится работы? Сколько есть доступных ресурсов?**

При анализе того, организовать какое-нибудь мероприятие или нет, депутату не следует бояться обратиться к другим за помощью в проекте. Возможно, депутаты смогут присоединиться к мероприятию, запланированному НПО или местным отделом партии, или они могут запросить помощь этих групп для его проведения. Если, например, они хотят встречаться с гражданами из конкретного региона на регулярной основе, возможно, местные НПО могут организовать общественный форум. Если депутат из той же партии заинтересован в работе с той же целевой группой, например, с пожилыми гражданами, сотрудничество при проведении совместного мероприятия и разделение работы, может быть целесообразным. Также подумайте о проведении действий, которые требуют ограниченного времени и сил; в общем, депутатам не следует предпринимать слишком трудных или сложных усилий, если только они не принесут значительной пользы.

Учитывайте отрицательные последствия при отказе от приглашения на мероприятие.

Депутатам следует знать о последствиях своих действий. Не приведет ли отклонение приглашения к невозможной порче отношений? Не создаст ли отсутствие депутата дискредитирующую известность? Для того, что оценить это, законодатели и их сотрудники могут разделить публику возможных мероприятий на три типа:

- Дружественные группы: Избранные представители во многих странах стремятся поддерживать регулярную связь с дружественными

группами для того, чтобы сохранить эти отношения.

В Боснии-Герцеговине члены парламента отметили, что у них лучшие отношения в их округах были с мэрами и советниками из их партий. Эти отношения с местными избранными лицами являются жизненно важными для эффективной стратегии коммуникации в округе.

- Недружественные группы: Депутаты могут захотеть ограничить экстенсивные контакты с явно недружественными группами. Однако для истинного представления интересов всех избирателей убедитесь, что Вы не избегаете их совсем. Важно встречаться с такими избирателями в определенное время как для открытого и честного обсуждения разницы во мнениях, так и для нахождения консенсуса по тем вопросам и проблемам, по которым можно прийти к взаимному согласованию.
- Политические сторонники: Многие депутаты убеждены, что более выгодно потратить время с потенциальными сторонниками. Например, один представитель в Румынии провел целый полдень на большой конференции владельцев национализированных зданий. Этот чиновник был убежден, что эта встреча была эффективным использованием его времени, так как он в целом – хотя не во всем – согласен с их вопросами обеспокоенности.



## ■ Разрабатывая цели – ориентированный план действий

Введение планов в календарь помогает депутату и его или её сотрудникам представлять визуально, не пытаются ли они сделать слишком много, и в достаточной ли мере мероприятия сосредоточены на целях законодателя. Если календарь выглядит слишком амбициозным, возможно, благоразумнее убрать или отложить некоторые мероприятия.

Начните с записи в календаре тех внесенных в расписание мероприятий, по которым были взяты твердые обязательства. Это могут быть такие события, как местные мероприятия партии или ключевые слушания в комитете в столице. Как только даты и время этих мероприятий отмечены, сотрудники законодателя и сами законодатели могут начать планирование и организацию собственных видов деятельности. Они должны служить конкретным целям и должны быть внесены в рамки ориентированного на конкретные цели плана действий. Планы действий определяют конкретные детали, как кто, что, где, и отвечают на вопрос стратегического планирования «кто, что и до какой даты будет делать?» План действий должен перечислить общую цель и мероприятия, которые помогут достигнута этой цели. План действий должен конкретизировать крайние сроки и лиц, ответственных за выполнение мероприятия. Например, если цель состоит в выпуске бюллетеня четыре раза в год, сотрудники должны определить, когда черновик текста должен быть завершён, когда документ должен быть готов для отправки в печать, когда и как он будет распространён.

## ■ Регулярное проведение оценки плана

Каждые несколько месяцев депутаты должны проводить оценку того, ведёт ли их стратегия к цели. Выполняли ли они планы? Помогли ли эти действия достигнуть цели? Возможно, депутат запланировал работать с населением изолированного района через мэра самого большого города в области. Обнаруживается, что на мэра нельзя надеяться или что он непопулярен настолько, что это мешает возможностям связываться с гражданами. В таких случаях деятельность нужно менять из-за обстоятельств.

И наконец, будьте реалистичны. Какой-то район округа депутата может быть столь враждебным к партии или депутату, что никакая работа в нём не будет эффективной. В таких случаях депутатам лучше выполнять свою работу, сосредоточив энергию на группе граждан, которые лучше воспринимают позиции и взгляды депутата. В других случаях, законодатели могут понять, что у них недостаточно сотрудников или финансирования для выполнения проекта, который оказался более сложным, чем первоначально ожидалось. Депутату в таком случае может понадобиться сократить его или её первоначальные планы или рассмотреть возможность обращения к партнёрам для сотрудничества, таким как местный филиал партии, местная группа интереса или НПО. В постоянном процессе оценки помните: лучше иметь маленький успех, чем большой провал. Итак, депутаты могут стратегически начинать с малого для победы в большом.

## 1.1 Знание – это сила: сбор информации об округе

Знание о своём округе является одним из важных инструментов в развитии эффективных стратегий программ помощи в округе. Чем больше представитель знает, тем больше он или она будет эффективной в идентификации наиболее срочных проблем и в определении мероприятий помощи, которые приведут к лучшим результатам. Например, в округе депутата ограниченное число клиник, тогда он или она могут быть уверены, что доступ к здравоохранению является важным вопросом для граждан. Также при развитии стратегии коммуникации знание о том, что в регионе высокий уровень безграмотности, имеет решающее значение, потому что письменные материалы будут неэффективными. Следующие области нужно учитывать при создании краткой характеристики региона:

- Демографические факторы (размер населения, доля молодых и пожилых людей, доминирующая этническая группа, языковые и религиозные группы, уровень трудоустройства, уровень грамотности и так далее);
- НПО, предоставляющие услуги, и благотворительные организации;
- Местные правительственные офисы;
- Организованные группы по интересам в округе, такие как профсоюзы, молодёжные и студенческие группы, экологические группы, фермерские и сельскохозяйственные группы;
- Бизнес и другие источники трудоустройства;
- Школы и университеты;
- Основные транспортные и коммуникационные инфраструктуры;
- Пункты СМИ;
- Природные ресурсы; и
- Риски для сообщества (такие как мусорные свалки, сточные воды, загрязнение от фабрик).

Часть информации будет легкодоступна, другая часть – нет. Проверьте данные местных и международных НПО, которые собирают данные для своих целей; проверьте, при возможности, правительственные данные переписи или данные местных

государственных чиновников и других лидеров в округе.

Местные филиалы партий могут также оказать помощь. При расследовании НПО местное правительство, бизнес и другие важные учреждения в вашем округе могут неплохо идентифицировать основной пункт контакта и сохранить информацию.

Опросы избирателей об их мнении и беспокойствах на регулярной основе помогут законодателю понять и выделить приоритеты в потребностях округа. Как описано в главе III, секции 3.6, официальный опрос и анкетирование являются хорошим способом добиться этого. При разговоре непосредственно с избирателями необходимо задать несколько базовых вопросов и включить следующее:

- Какие последние события или перемены оказали самое большое влияние на местных граждан? Было ли влияние положительным или отрицательным?
- Какая государственная программа прямо влияет на жителей? Что они думают о работе этих программ?
- Что в отношении качества жизни больше всего беспокоит людей в этой области? Что считается хорошо работающим? Какие вопросы больше всего радуют или раздражают людей?
- Какие цели имеются у местных лидеров и граждан на предстоящий год?
- К каким законодательным и программным инициативам жители округа, лидеры и активисты призывали в прошлом?

Как только эта информация собрана, она должна быть организована так, чтобы к ней был быстрый доступ и её можно было при необходимости легко обновлять. Это может быть сделано в электронном виде или в бумажных папках, по региону, дате, вопросу и другим уместным категориям. Краткое обобщение информации может быть ценным. ■

## CONSTITUENCY PROFILE WORKSHEET

### I. BASIC INFORMATION

Total Population: _____ % Male: _____ % Female: _____ Avg. Income: _____ Number Employed: _____ % Voting in National Elections: _____ % Voting in Local Elections: _____	Age Demographics (in %): <18: _____ 18-30: _____ 30-60: _____ >60: _____	Languages Spoken (% if possible): _____ Sesotho _____ Sepedi _____ Setswana _____ Afrikaans _____ English _____ isiXhosa _____ isi Swatsi _____ Tshivenda _____ isiNdebele _____ isiZulu
---	--	---

### II. LABOUR/EMPLOYMENT

Primary Modes of Employment (by %): 1. _____ % 2. _____ % 3. _____ % 4. _____ % 5. _____ % 6. _____ %	Gather the following contact information: <input type="checkbox"/> Labour Unions, Local and National <input type="checkbox"/> Local Businesses Check when completed and enclosed.
--	--

### III. LOCAL POLITICIANS / SERVICES

<p><b>Politicians</b></p> Gather contact information for the following in the constituency: <input type="checkbox"/> Local Government Councils <input type="checkbox"/> Local Government Councilors (get biographical data / profiles as well) <input type="checkbox"/> ANC Branches <input type="checkbox"/> ANC MPs or MPLs (get biographical data / profiles as well) <input type="checkbox"/> Other political parties or politicians with offices in the constituency <input type="checkbox"/> Traditional Leaders in the constituency Check when completed and enclosed.	<p><b>Services</b></p> List address and phone number for: <b>Police Station(s)</b> Address: _____ Phone: _____ Address: _____ Phone: _____ <b>Hospital(s)</b> Address: _____ Phone: _____ Address: _____ Phone: _____ <input type="checkbox"/> Check here if more are enclosed.
--	--

### IV. SOCIAL ENVIRONMENT

Gather contact information for the following in the constituency:

Schools and Universities

Religious Organizations (churches, synagogues, mosques, etc.)

Local Sporting Clubs

Check when completed and enclosed.

### V. MEDIA RELATIONS

Top three modes of media:

\_\_\_\_\_ %

\_\_\_\_\_ %

\_\_\_\_\_ %

Gather the contact information for local media sources, keeping in mind the following:

Type of Media Source (e.g. entertainment, sport, political, etc.)

Advertising Rate

Size of Audience

Check when completed and enclosed.

### VI. DEVELOPMENT STATUS OF CONSTITUENCY

Develop a list of NGOs active in the constituency, including physical address, mailing address, phone and fax numbers. Is this a branch office? If so, gather similar information for the head office.

Collect names of NGO leadership, as well as a contact working at the local level of a list of staff assignments.

Develop a list of current programs as well within the constituency, as well as length of term, and funder (if applicable).

### Сводная таблица округа

Данная сводная таблица округа разработана членами парламента Южной Африки, она показывает различные виды информации, которая должны быть на руках и законодателей. Храните эту информацию в папках, внесите в записную книжку, введите информацию в компьютерную программу – всё это позволит периодическое обновление по необходимости.

## ГЛАВА II. КОММУНИКАЦИЯ С ИЗБИРАТЕЛЯМИ

Поддерживая связь с избирателями, депутат показывает отзывчивость и ответственность сообществу, улучшая в то же время свой общественный имидж, что важно как для победы на выборах, так и функционирования как избранный представитель. Данная глава рассматривает разные методы, используемые избранными представителями для связи с избирателями более масштабно, в первую очередь, через печатные и вещательные (ТВ, радио, электронные) СМИ.

### 2.0 Сообщения для печати и новостные конференции

FOR IMMEDIATE RELEASE CONTACT: Ms. K. Tlebwe, MP

**MEMBER OF PARLIAMENT SUPPORTS WOMEN'S BUSINESSES**

It has only been six months since Member of Parliament for Bryanja West, Ms. K. Tlebwe, helped a group of women secure a loan from the National Association of Business Women (NABW), but in that short time, small business ventures in the constituency have flourished. A group of women, who have different backgrounds and support different political parties, approached Ms. Tlebwe late last year after all efforts to find affordable credit had failed. Ms. Tlebwe helped the women fill out forms and contact NABW, and soon they had the capital to start the businesses they had always dreamed of running.

"The women of Bryanja West have always been hard working. They just needed a little capital to get their businesses going. Now the women are earning money, providing services and creating employment in our constituency. Ultimately it is the whole community that benefits, not just the women running the businesses," said Ms. Tlebwe.

The women who received loans have started businesses ranging from tobacco farming to retail trade to handicraft making. There is even an all-women fishing crew that used a loan to buy a boat and nets to catch and sell fish. Many women have already begun to pay back their loans and are earning good profits.

Ms. N. S. Dranika, the captain of the first all-woman fishing boat in the area, praised the loan programme. "When the women of my village first came up with the idea of going in to the fishing business, everyone laughed. Boats and nets are very expensive, and fishing is usually done by men, but Ms. Tlebwe listened to us and helped us secure money from NABW. Now the members of my crew are able to pay school fees for their children and buy food for their families. Even our husbands are proud of our accomplishments. Without NABW and Ms. Tlebwe, we would not have been able to accomplish our dreams," said Ms. Dranika.

Ms. Tlebwe praised the NABW and pledged to help ensure that the recipients of loans pay back their money on time. "Others in Bryanja West have seen the success of the women and want to borrow money to start their own businesses," she said. "By paying back loans on time, we want to prove that the people of our constituency are trustworthy and encourage lending institutions to continue providing loans to members of our community."

#### 2.0 Сообщения для печати и новостные конференции

Сообщения для печати стали стандартной чертой политической жизни, и значительное число избранных представителей выпускают их либо по случаю, либо регулярно. Хотя многие офисы знакомы с сообщениями для печати как средством информирования общественности об официальном видении определенного дела, есть несколько важных вещей, которые нужно держать в голове, при составлении сообщения для печати:

Сообщения для печати «вещают что-то общественности». Законодателям следует выпускать сообщение для печати всякий раз, когда они выполняют большую задачу, инициируют масштабный проект, делают что-то интересное или необычное в своём округе или серьёзно противостоят кому-то.

#### Образец сообщения для печати

Этот образец сообщения для печати является хорошим примером фокусирования на конкретном вопросе, нацеленном на конкретное население округа (в данном случае, женщины). Оно демонстрирует достижения депутата от имени избирателей, распространяет послание о важности продвижения женщин в бизнесе и освещает её сотрудничество с национальными НПО. Оно также краткое, не превышает одной страницы и предоставляет журналистам номер телефона для последующего обсуждения, если возникнет необходимость.

Связь законодательной власти с общественностью по проблемам бедности: Укрепляя парламентское вовлечение в процессы, касающиеся целей развития тысячелетия и стратегии сокращения бедности. Процесс по целям и стратегиям сокращения бедности. Пособие № 4, Национальный демократический институт, 2004.

## 7 советов по работе со СМИ

Будьте доступны. Удостоверьтесь, что СМИ знают, как связаться с Вами. Всегда перезванивайте журналистам как можно быстрее – это помогает поддерживать хорошие отношения.

- Если у Вас плохие новости, не скрывайтесь. Если у Вас не ответов, сделайте сообщение, объясняющее причины того, что у Вас нет ответов. Свяжитесь со СМИ, как только будет возможно.
- Если Вас неправильно цитировали или у журналистов неверные факты, свяжитесь с ними немедленно и попросите их об исправлении. Но не сжигайте мосты с репортёрами – иногда их редакторы не разрешат внести изменения в историю, но Вам в будущем нужно будет работать с репортёром.
- Будьте честными. Не создавайте нереалистичных ожиданий и имейте мужество публично признать ошибки. Помните, что «без комментариев» обычно рассматривается как подтверждение вашей вины в том, в чём вас обвиняют. Мы все делаем ошибки, и общественность восторгается людьми, которые признают, нежели отрицают свои ошибки.
- Не полагайтесь полностью на СМИ для общения с общественностью. Выпускайте печатные и\или электронные бюллетени для своих избирателей, рассказывая им о том, что вы делаете в Парламенте.
- Помните, что журналисты не всегда ваши враги или союзники. Роль СМИ в либеральной демократии состоит в способствовании обмену идей в свободном потоке информации.
- Ведите мониторинг всех печатных и электронных изданий, особенно, когда у вас брали интервью, и после проведения мероприятия, заслужившего внимания прессы.

Служба и отчётность. Справочник по отношениям с избирателями НДИ – Македония.

- Содержание новости должно быть кратким, по делу, своевременным и интересным для СМИ. Ограничьте размер сообщения для печати до одной страницы, дополнительная информация может быть предоставлена репортёрам в отдельном документе. Убедитесь, что все ключевые пункты легко находимы и легко различимы. Сообщения для печати должны отвечать на основные элементы новостей – что, где, когда, почему и как.
- Постарайтесь охватить действительно стоящие мероприятия. Качественное сообщение для печати должно делать упор на те события, которые попали бы в новостную статью или теленовости. Помните, что в пунктах новостей любят фотографии или видеозаписи. Картинка говорит, как тысяча слов. Если репортёры слишком привыкнут к получению новостных сообщений, не представляющих интереса для СМИ, или деталей обычных мероприятий, они могут отклонять все будущие сообщения для печати, даже не прочитав их.
- Не забывайте включать цитаты в сообщения для печати. Свободно цитируйте депутатов или других значительных официальных лиц, участвовавших в мероприятии. Используйте яркий язык и тот язык, который репортеры могут легко цитировать. СМИ ценит цитирование и выражения, направленные на действия.
- Избегайте бюрократического жаргона.
- Звоните репортёрам и редакторам для последующей связи, убедитесь, что они получили факс или электронное письмо. Если мероприятие по расписанию запланировано на будущее, узнайте, сможет ли посетить его кто-то из новостного агентства. После мероприятия удостоверьтесь, что вы связались с теми представителями, которые присутствовали на нём, ответьте на любой вопрос и дайте уточнение по любому поднятому пункту.
- Во всех сообщениях для печати должны быть указаны имя контактного лица и номер телефона, по которому можно после перезвонить по любому вопросу. Многие репортёры находятся под жесткими сроками, и они оценят историю, которая уже записана для них. Номер для последующего звонка позволит им задать любые вопросы для уточнения до того, как они пошлют рассказ на стол редактора.
- Создайте рассылочный список. Определите те новостные организации, которые пользуются популярностью на местном уровне, и внесите адреса, телефонные и факсовые номера соответствующих сотрудников, включая предписанных редакторов и репортеров для освещения историй. Хорошие отношения со СМИ критически важны для доведения историй до



## 2.2 Письма редакторам

Сообщения для печати демонстрируют, что депутаты могут задавать тон и контролировать временные рамки новостного цикла. Письмо редактору газеты, журнала или периодики от депутата с комментарием о предыдущей статье по важной проблеме или письмо, отвечающее на предыдущую статью, может быть крайне ценным. Во многих странах больше людей читают письма редакторам и редакционные статьи, чем другие части газеты.

Хорошо написанное письмо редактору может помочь противостоять затянувшемуся отрицательному восприятию или помочь перенести общественное внимание на дебаты по важной теме. Письма редактору могут применяться против высказываний оппонента по теме, против негативного освещения в прессе, или описать, почему депутат проголосовал определённым образом или поддержал конкретный проект.

## 2.3 Публицистические статьи



### *Индонезия: творческий подход к охвату средств информации*

Одному законодателю в Индонезии оказалось трудно работать с представителями СМИ, частично потому, что он не мог достаточно часто посылать заявления и новостные сообщения журналистам. Однако, как только он научился использовать текстовые СМС-сообщения для связи с журналистами, проблема быстро решилась. Сейчас он посылает заявление журналистам через СМС, и оно обычно публикуется на следующий день. Это помогло ему как посылать сообщения, так и строить отношения с журналистами.

Подобно письму редактора, публицистическая статья является коротким эссе или тезисом, который выражает точку зрения по важному вопросу. В этом тексте представитель должен ясно сформулировать свои взгляды, и они не обязательно могут поддерживаться газетой или тем периодическим изданием, в которой публикуются. Публицистическая статья – это заявление, составленное представителем, который поддерживает позицию по какому-то вопросу, и объясняющее причины, стоящие за этой поддержкой. Она часто используется для того, чтобы побудить избирателей понять, почему законодатель поддерживает конкретную деятельность, и поощрить их иметь такой же взгляд на эту проблему. Удачной идеей является дать конкретную ссылку на взаимодействие с избирателями по этому вопросу, чтобы продемонстрировать, что выраженные взгляды принадлежат не только законодателю, но и его или её избирателям тоже

## 2.4 Распространение листовок

Листовки – это простые одно- или многостраничные документы, обычно печатающиеся в двух или трёх цветах. Листовки – это недорогое средство для того, чтобы держать избирателей в курсе новостей по текущим проблемам или информировать их о последних событиях в центральном правительстве. Листовки могут доставляться к дверям избирателей или расклеиваться в общественных местах. Зачастую они являются решающим средством для охвата любой целевой аудитории. Если деятельность касается конкретного района или

определённую область избирательного округа, будьте уверены, сосредоточьте сообщение и используйте доставку к дверям, чтобы удостовериться, что все могут понять, почему местный законодатель поддерживает или возражает против проекта. Хорошая листовка должна включать в себя фотографию представителя, его или её имя жирным шрифтом в заголовке, список ключевых пунктов, побуждающих к действиям по поставленному вопросу, и упоминать контакты.

## 2.5 Местное радио или телевизионные показы и объявления об общественных услугах



**Сьерра-Леоне: охватывая более широкие круги населения через радио**

Хорошие стратегии коммуникаций используются множество методов, и радио – одно из полезных средств, которые нужно включить, когда законодателю необходимо расширить его или её аудиторию. В Сьерра-Леоне законодатели совместили общественное собрание с радиопередачей, чтобы охватить как можно больше избирателей. Во время форума они пригласили местную радиостанцию для освещения происходящего. После форума они провели полуторачасовую передачу со звонками в прямой эфир, во время которой отвечали на вопросы от избирателей, не сумевших посетить общественный форум. Такие радиопередачи стали популярны и позволили законодателям донести свои сообщения и вовлечь куда большую аудиторию, чем если бы они просто провели общественный форум.

Хорошая стратегия коммуникации должна использовать множество методов для того, чтобы разговаривать с избирателями и выслушивать их. Многие выборные лица проводят много времени в столице. Местные радио- и телестанции могут помочь представителям оставаться на связи с их избирателями дома. Введение разнообразия в стратегию коммуникации позволит большему числу граждан узнать о деятельности законодателя. Один из способов распространить сообщение по радио и телевидению — объявления социальной рекламы. Объявление социальной рекламы – это некоммерческая реклама, переданная по радио или телевидению, транслируемая для общественного блага. Идея в том, чтобы изменить общественную позицию, увеличивая осведомлённость о конкретной проблеме, затрагивающей общество. Разные организации средств информации придерживаются разных политик касательно того, что оценивается

как объявление социальной рекламы. Удачно сделанное объявление социальной рекламы может увеличить известность законодателя и продемонстрировать внимание к проблемам, влияющим на общество.

Интервью на телевидении и радио также решающе важны. В первую очередь, они создают узнаваемость имени среди аудитории и избирателей. Более того, они позволяют представителям рассказать свою историю и разъяснить, почему они поддерживают или возражают по вопросу, собственными словами, без фильтра средств информации. Во время проведения интервью на телевидении или радио, следует держать в уме следующие советы:

- Будьте подготовлены. Законодатели должны проделать подготовительную работу. Поговорите с журналистом заранее, чтобы понимать, какие вопросы будут спрашивать. Это установит расслабленную атмосферу.
- Знайте своё сообщение. Знайте, какие моменты вы хотите чётко изложить, – и удостоверьтесь, что скажете их. Не просто отвечайте на вопросы интервьюера.
- Узнайте, кто ещё появится в программе вместе с вами. Приложите все усилия, чтобы увидеть программу и гостя хотя бы однажды перед тем, как появиться в ней. Если знаете, что появитесь вместе с оппонентом, приготовьте короткие цитаты.
- Убедитесь, что у гостя простая биография. Первое впечатление аудитории о вас во многом будет зависеть от того, насколько впечатляюща ваша биография.
- Будьте уверены. Вспомните о своём опыте, преданности и авторитете.





## ГЛАВА III

# ПРОВЕДЕНИЕ ПРЯМОЙ РАБОТЫ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

**М**ероприятия прямой работы с общественностью существенны для любой хорошей стратегии отношений с избирателями. Законодателям нужно создать систему рычагов для того, чтобы решать местные проблемы. Появляясь перед группами граждан, представители могут демонстрировать интерес к обстоятельствам и условиям своих избирателей, и создать двухсторонний диалог с избирателями. Данная глава рассматривает некоторые мероприятия, которые избранные официальные лица могут применять для связи с более широкой общественностью, и улучшить свой общественный имидж.

### 3.0 Общественные форумы и встречи

Общественные встречи являются важными средствами развития и поддержания своего местного лица в округе, и передачи посланий избирателям. Собирая разные группы людей вместе, вы столкнетесь с проблемами. С позитивной стороны, общественная встреча позволяет депутату говорить с очень большой группой одновременно. Это дает ему или ей возможность получить из первых рук ощущение нужд общества, его проблем и ценностей. Отрицательная сторона состоит в том, что избиратели будут, конечно, ставить проблемные (часто недружественные) вопросы, или бомбардировать такими запросами, которые, возможно, нельзя выполнить в качестве государственного деятеля.

При организации общественного форума планирование мероприятий становится критичным, есть много путей сделать это. Некоторые депутаты регулярно ездят в свои округа во время перерывов в заседаниях, другие проводят еженедельно встречи в избранных местах. При планировании любого расписания встреч существуют некоторые основные факторы, которые нужно учитывать:

Сколько и где? Активному представителю нужно разработать некоторый тип регулярного расписания для общественных встреч по всему округу. Раз-



#### *Либерия: Прося помощь у местных групп*

Плохая транспортная инфраструктура в Либерии создает проблемы для законодателей для того, чтобы они были на связи со своими округами, находящимися на большом расстоянии от столицы Монровии. Попытки организовать общественные встречи трудные, расходы могут препятствовать выездам в более отдаленные районы. Некоторые законодатели обнаружили, что обращение за помощью к местным НПО может быть существенным. В округе Басса Движение озабоченных граждан Бассы (ДОЖБ) помогает депутатам в планировании общественного форума. ДОЖБ определил место проведения, занялся организационными вопросами до, во время и после форума, и организовал рекламу мероприятия. С помощью ДОЖБ общественный форум имел успех с более 100 избирателями, участвовавшими собрание.

мер округа и количество избирателей, с которыми нужно встретиться, и географические факторы

округа, вероятно, повлияют на расписание, а также наличие ресурсов. Во многих сельских местах погода и сезон будут влиять на то, когда и сколько модно выезжать. При планировании этих поездок законодателям нужно сесть со своими сотрудниками и сделать обзор того, что является приоритетом. Есть ли места, где депутат не был, места, где происходят большие и внезапные перемены, или места с затяжными проблемами, которые могут быть уничтожены при правильном подходе? Эти места должны стать первичными целями в поездках депутата.

### **Сосредоточиться на одном вопросе или на общей теме?**

Депутатам нужно решать, будут ли общественные встречи сфокусированы на одном вопросе или на (как вопрос пенсий или улучшение дорог, или санитарной системы), или их поездки будут полностью посвящены общим дискуссиям (таким, как обзор последней сессии парламента, выслушивание избирателей по ряду местных проблем).

В целом обсуждения о конкретных вопросах привлекают меньше людей, но потенциально имеют более серьезную аудиторию. Это также привлечет внимание СМИ в на большей территории, и ограничит число неприятных комментариев по не относящимся проблемам, по которым депутат работает как официальное лицо. Однако, в небольших городах и сельских поселках открытый форум может более подходящим, когда представитель редко посещает эти места, или если это тип сообщества, полностью не использован для получения членов

#### **Йемен: Объявление об общественной встрече по радио**

*Один законодатель в Йемене совместил свои навыки общественного выступления и знания радио СМИ, и начал радиовещание своей программы за несколько недель до своего визита в округ. Он поделился деталями своего визита, включая даты, где он может быть, и запланированные им общественные мероприятия. Как отмечено в главе II, радио может быть очень эффективными средством связи с широкой общественностью. Без штата в округе или без возможности выезжать туда часто, депутат в Йемене имеет две проблемы – попытки рекламировать свой визит на ограниченные фонды и потребность обеспечить встречи с как можно большим количеством людей во время своего визита. С этой своей радио программой он решил обе проблемы и одновременно поднял свой общественный престиж.*

«политического класса».

Во многих городах и селах простые граждане могут приветствовать шанс посетить встречу и поговорить о разных проблемах, которые влияют на их жизнь, и местная пресса может дать большое и исключительное освещение события только потому, что депутат нашел время и приехал.

**Рекламирование встречи:** Убедитесь, что объявлены время и место встречи заранее до прибытия, но не раньше, чем за две, три недели. Если возможно, сотрудники и волонтеры должны развесить плакаты в общественных местах, на рекламных щитах, или разместить объявления в местной газете примерно за восемь – десять дней до мероприятия. Другая идея это разнести листовки по дворам. Часто, простое информирование местной газеты о цели визита приводит к бесплатному освещению в СМИ. Убедитесь, что вы оповестили местную прессу о причинах важности этого визита. Независимо от того, как депутат решит объявлять о своем визите в итоге, важно продвигать мероприятие и циркулировать его детали. Если визит является выездом для того, чтобы больше слушать, и получить лучшее представление о проблемах сообщества, убедитесь, что СМИ знают об этой цели. После распространения новостных сообщений сотрудники должны сделать звонки в местные газеты и репортерам для того, чтобы напомнить им о предстоящем посещении. Даже если мало людей пришло на встречу, широко рекламированное сообщение подчеркивает сам факт, что встреча была организована, и что член потратил время на посещение сообщества. Не забывайте полагаться на стратегию коммуникации, описанную в главе 2.

**Мобилизуя местную поддержку:** организация и планирование встречи может потребовать много времени. Нужна помощь от других. Мэры, местные депутаты, преподаватели университета могут обычно собрать вместе граждан с их представителем в более организованном и последовательном виде, чем кто-то, пытающийся организовать встречу через серию междугородних звонков. Имея другую организацию в качестве спонсора мероприятия, депутаты повышают сразу же уровень местного доверия. Это также может дать идеи получше о том,

кто может появиться на мероприятии, связанные с местным организатором.

Если посещаете группу или сообщество, которое потенциально серьезно не согласно с точкой зрения депутата, депутатам следует предпринять определенные меры для того, чтобы знать ауди-

торию. Штат или местные волонтеры должны запросить как можно больше информации о группе. Если это новый город для представителя, проведите исследование по телефону у официальных лиц этого города от имени партии депутата или у местных репортеров для того, чтобы лучше понять местную политическую сцену.

### *Проверочный список для организации общественного форума*

#### **До встречи**

- Место
- Найдите подходящую комнату
- Зарезервируйте комнату
- Посетите место проведения для того, чтобы сделать необходимые приготовления
- Организуйте рассаживание (модератор, депутаты, гостевые спикеры, граждане, СМИ)
- Объявления
- Подготовьте объявление о месте, времени и теме
- Распространите объявления в видных местах
- Исследование
- Разузнайте о потенциальных участниках, их проблемах в регионе, где пройдет мероприятие
- Позвоните городским властям, НПО, и лидерам сообщества для получения текущих сведений о местных делах.
- СМИ
- Подготовьте сводку для СМИ в приглашении на общественную встречу
- Пошлите сводку во все СМИ (местные и национальные)
- Позвоните в СМИ для напоминания.
- Модератор
- Найдите возможного модератора, который будет вести встречу
- Объясните модератору, что от него или нее зависит
  - открывать сессию для вопросов, комментариев
  - вести дискуссию
  - прерывать граждан, когда их выступления слишком затягивались или дискуссия отходит от темы

#### **Во время встречи**

- СМИ
- Подготовить подписной лист для репортеров
- Подготовьте сообщение для печати, обобщая общественное мнение
- Распространите сообщения для печати всем представителям СМИ
- Список участников
- Подготовьте подписной список для участников
- Циркулируйте подписной лист для заполнения, включая их контактную информацию
- Протокол
- Обеспечьте, что кто-то ведет записи во время встречи для будущих ссылок
- Фотографии
- Принесите фотоаппарат на встречу
- Подготовьте штат или волонтеров делать снимки

#### **После встречи**

- СМИ
- Позвоните представителям СМИ, которые были участниками, чтобы спросить, нужна ли им дополнительная информация
- Предоставьте им фотографии со встречи
- Последующие действия
- Если законодатель согласился предоставить информацию, напишите ее и пошлите ее прямо гражданам, которые ее просили.

Последнее, кто-то должен приехать немного раньше встречи (обычно, за полдня до выступления представителя) и задать вопросы о собравшихся участниках для того, чтобы представить, как разговор может пойти. Если законодатель проходит через враждебную толпу, лучше загодя собрать информацию, чтобы приготовить и рассмотреть перемену тактики).

**Встреча и модератор:** Успешная общественная встреча требует вызывающего интерес и сфокусированного ведения дискуссии, как со стороны избранного официального лица и модератора. Выбор правильного модератора для ведения дискуссии является критически важным для любого визита. Модератор может быть местным союзником, человеком из СМИ, лидер местной пропагандистской группы, или даже сотрудник. Модератор может ввести тему дискуссии, объявить правила для вопросов и ответов, и установить время встречи согласно расписанию.

Убедитесь, что модератор сможет твердо контролировать процесс и при необходимости играть роль «плохого парня» в случае, если дискуссия становится неуправляемой. Депутат не может быть тем, кто прерывает грубияна, или останавливает того, кто задает слишком много вопросов. Оставьте эту роль для кого-то, кто не является избранным официальным лицом, и кто не будет делать новости следующего дня, если процесс станет негостеприимным. Депутат должен оставаться дипломатичным, тактичным и привлекательным в пожарной ситуации. Последнее, за пять – десять минут до конца форума модератор должен напомнить аудитории, что встреча заканчивается. Открытое объявление модератора защищает депутата от того, что он вынужден будет отказывать кому-то в выступлении или задаче дополнительных вопросов.

**Выступление, открывающее встречу:** Выступая с речью, открывающей встречу, нужно кратко остановиться на теме общественного форума. Например, если депутат пришел сделать обзор прошедшей сессии парламента, она или она могут захотеть ограничить дискуссию тремя ключевыми вопросами. Это выступление должно также отразить хорошо расследованное понимание тем,

которые будут представлены. Конечно, тип ответственности является реальным ключом для стиля выступления. Плохую службу депутату сыграет, если он или она будет делать комментарии для ассоциации юристов в такой же манере, как для группы пожилых пенсионеров. Будьте готовы обсуждать вопросы, а не просто повторять старую риторику кампании. Больше оценят законодателя как выступающего, если он или она четко подготовится к обсуждению проблем участников, и будет говорить в соответствующем стиле для аудитории и который слушатели понимают.

**Организационные обязанности:** До выступления по открытию, нужно чтобы кто-то передал участникам подписной лист или положить его на столе, чтобы записывались при входе в комнату. Очевидно, что не во всех культурах людям комфортно давать свои личные имена, адреса и номера телефонов политикам, и это вдвойне трудно тогда, когда они планируют задавать жесткие вопросы во время встречи. Регистрационный лист может быть более или менее обязательным, но помните, что имея эту информацию, депутат или его \ ее штат написать участникам письма с благодарностью. В странах, где большинство избирателей еще не привычны получать письма от члена правительства, краткое письмо с признательностью участнику усилит послание о том, что депутат обеспокоен проблемами избирателя, и что он не забыл о них после отъезда к другим избирателям.

**Время вопросов и ответов:** будь поездка серией поездок по округу или встречей по одному вопросу, попытайтесь рассматривать общественную

#### ***Афганистан: Обсуждая потребности развития***

*Проводя общественные встречи, важно развить двусторонний диалог с избирателями. Общественные встречи являются хорошим местом для обмена информацией с избирателями, но они будут более продуктивными, если законодатели будут внимательно и тщательно слушать своих граждан. В Афганистане провинциальные депутаты ответственны за создание планов развития сообщества. Для своих граждан. На данной фотографии депутат из провинции Лагхман просит своих избирателей поделиться их мнением относительно самых больших потребностей развития. После встречи с группой законодатель получил намного лучшее понимание приоритетов избирателей и смог внедрить их в план, которые в итоге он разработал.*

встречу как диалог с избирателями. Обмен информацией о важных вопросах и о деятельности депутата может быть полезным, но общественная встреча это не дебаты и не место для чтения лекций или обучения аудитории. Постарайтесь быть хорошим слушателем. Стремитесь понять до того, как быть понятым. Нужно, чтобы сотрудники или волонтеры вели записи в ключевых моментах, и задайте в последующем вопросы, когда важные предметы обсуждения поднимаются.

## ■ Некоторые предложения для успешного победного исполнения

Воодушевляйте неразговорчивых участников выступать: При организации вопросов модератору и депутату нужно изучить аудиторию и воодушевлять выступать тех людей, у кого есть вопросы, но кто кажется боится их задавать. На некоторых общественных форумах организаторы предоставляют гражданам ручки и небольшие карточки для записи их вопросов. Эти карточки собираются и передаются непосредственно официальному лицу для ответа. Эта практика выполняет две важные вещи: во-первых, она вдохновляет людей, которые иначе бы сильно нервничали и не могли публично участвовать. Во-вторых, она позволяет модератору использовать иное средство для управления разговором, если он монополизирован какой-то громкой личностью.

Избегайте вести кампанию или читать лекцию: Любой законодатель должен дать ясно понять с самого начала, что он или она здесь находятся как государственный чиновник для того, чтобы слушать отвечать на вопросы, и провести дискуссию. Это не мероприятие в кампании. Избегайте провокаций, как намеренных, так и случайных.

Если человек выражает реальное недовольство по вопросам политики или просто делает намеренно мешает как член соперничающей партии, не сердитесь и не кричите в ответ. Отвечайте на вопрос, останавливайте вежливо, и пусть модератор

обойдет последующие вопросы. Если избранный представитель профессионально заставляет их замолчать, а модератор способен перевести разговор в более соответствующее направление, тогда аудитория может также почувствовать облегчение, как и депутат.

Поощряйте короткие вопросы: В вступительных ремарках модератор должен уточнить правила на время вопросов. Участники нужно разрешить задавать за один раз только один вопрос, и их вопросы должны быть короткими и по существу. Некоторые то их тех, кто задает вопросы, могут быть эмоциональными по задаваемому вопросу и могут долго говорить перед тем, как задать свой вопрос. Иногда вопрос общего интереса может быть похоронен внутри сбивчивого и беспорядочного выступления. В таких случаях, возможно, будет мудро прервать выступающего и спросить его или ее переформулировать вопрос.

Помните, что если вопрос враждебен, убедитесь, что именно модератор, а не депутат, прервет задающего вопрос, и вынудит его или ее вернуться к существу темы.

Принимайте критику от общественности: Не каждому будет нравиться законодатель, его партия, или его – ее заявление по проблеме. На любом общественном форуме это фактически гарантируется. Если депутат убежден, что некоторые критические комментарии заслуженны, он или она могут принять их и надеяться, что аудитория оценит честность. Всегда пытайтесь превратить критику в возможность конструктивного решения проблемы. Если кто-то жалуется, что депутат был неэффективным в помощи по уменьшению уровня безработицы, спросите их, что нужно сделать. Часто у них не будет никакой идеи. Это позволит депутату продемонстрировать желание слушать, и также может впечатлить критиков, насколько трудно выполнение некоторых вещей в правительстве.

### 3.1 Посещения избирателей и поездки по округу



*Малави: Проводя «Дни общественных встреч»*

В Малави один депутат проводит «Дни общественных встреч» восемь раз в год в разных местах в своем округе. Депутат приглашает традиционных лидеров, религиозных лидеров и простую публику на традиционные танцы, футбол и неформальные общественные встречи. Это позволяет депутату встречаться со своими избирателями в веселой, свободной атмосфере, и в то же время услышать от людей про их проблемы и поддерживать контакты с важными местными лидерами.

Некоторые депутаты находят полезным организацию поездок по ключевым районам своего округа

и проведение нескольких встреч в короткий период времени. При планировании этих поездок убедитесь, что вы встречаетесь с широким спектром групп по интересам, широко оповестить о расписании поездок через местную прессу. Также подумайте о том, чтобы попросить местных партийных чиновников или местное НПО организовать этот тур. Это поможет с базовой организацией и логистикой, но, что более важно, местные официальные лица и НПО лучше понимают, какие вопросы беспокоят избирателей, и о популярности той или иной партии партийной идеологии.

Во время пребывания в округе депутаты могут захотеть также созвать встречи с избирателями в специфических местах (которые называют «клиниками» или «операционными» в некоторых странах). Убедитесь, что объявлены место, дата и время. Выберите места, где люди привычно собираются, такие как пивные, кафе, общественные скверы. Некоторые из этих встреч могут быть внесены в расписание одного дня. В отсутствие окружного офиса проведение «клиник» на регулярной основе может помочь депутату передавать долгосрочные обязательства избирателям.

## 3.2 Мероприятия во время особых событий и праздников



### *Нигерия: Участвуя в ярмарках здоровья*

С между двумя и пятью миллионами инфицированными нигерийцами Нигерия оценивается как третья страна в мире по распространенности ВИЧ\СПИД. Члены Нигерийской национальной Ассамблеи нашли путь, как привести простого нигерийца к диалогу с правительством о ВИЧ\СПИД и других проблемах здоровья, которые воздействуют на их сообщества. В целях обучения своих избирателей о ВИЧ\СПИД и изучения самых больших проблем со здоровьем, представитель Джумоке Окойя Томас организовала ярмарку здоровья в своем округе в Лагосе, Нигерия. Более 400 человек посетили эти мероприятия. Хотя дискуссии возникали больше всего вокруг ВИЧ\СПИД обучения, Окойя Томас также узнала, что ее избиратели хотели бы также иметь возможность лечения малярии и диабета.

Использование особых событий для связей с общественностью является стандартной практикой депутатов во многих странах. Особые события и праздники дают представителям шанс говорить неформально с гражданами в округе, увеличивать узнавание их имени, улучшать их партийный престиж. Государственные ярмарки, сельскохозяйственные фестивали, местные события в сообществе, парады являются отличными местами, чтобы получить преимущество. Обычно многие политики используют праздники для связи с избирателями. Праздники предоставляют отличную возможность встретить людей, когда они не заняты, повседневной работой и чаще всего в праздничном настроении.

## 3.3 Ярмарка вакансий

Вероятно, немного вещей в жизни способны принести больше верности избирателей, чем оказание помощи в нахождении трудоустройства. Целый ряд депутатов в разных странах смогли помочь избирателям, ищущим работу, связаться с компаниями и другими учреждениями, которым было нужно нанять сотрудников. Ярмарки вакансий самые эффективные способы. Сводя вместе разные группы

региональных нанимателей и организуя ярмарку вакансий, депутаты усиливают своих избирателей, и помогают им стимулировать местную экономику. Организуя соревнования для молодых студентов за летнюю работу, или связывая их с тренинговыми центрами, вы также заинтересовываете молодых людей в партии и политике в целом, в то же время помогая им получить профессиональный опыт.



### 3.4 Формирование комитета советников

Если представители заинтересованы в получении специальной или экспертной информации от данного округа, они могут рассмотреть возможность создания комитета советников. Стандартная практика в Соединенных Штатах и во многих европейских странах в том, что хороший комитет советников должен состоять из людей, кто заинтересован в конкретном предмете или собрании предметов, и им даются конкретные задания, такие как подготовка рекомендаций, проведение исследования, переговоры с избирателями, или организация мероприятий. Предположим, что представителю хотел бы улучшить качество основной улицы в маленьком городе в округе депутата. Для того, чтобы вести это проект, депутату нужно, во-первых, созвать комитет советников их местных торговцев, владельцев магазинов, владельцев зданий, гостиниц, групп по защите исторических памятников,

туристических организаций и заинтересованных граждан. Комитет может затем посвятить себя подготовке мастер плана для улицы, поиску фондов для общественного улучшения, подготовкой писем, лоббирующих местных и региональных политиков, или подготовкой отчетов, которые документируют уникальные свойства места. Когда национальные депутат в состоянии лоббировать правительственными министерства за помощью с проектом, у них будет ценная информация, четкие факты, устная поддержка и профессиональный вклад, благодаря комитету. Участвуя в проекте, комитет советников становится инвестором в его успех, и люди, составляющие комитет, могут быть позже перечислены как полезные союзники в других ключевых политических проектах округа, включая во время кампаний по перевыборам.

### 3.5 Выезды депутата и другие мероприятия



*Македония:  
Дни открытых дверей для молодежи*

Во многих странах парламент сделал дополнительный шаг в создании не только открытого и публичного процесса того, как они функционируют, но и также в открытии дверей непосредственно общественности. В некоторых странах есть несколько дней в году, когда весь парламент открыт для всех, и люди могут ходить по залам, сидеть за столами комитетов, и получать опыт парламента. Это лучше, чем стандартный тур. В Македонии, например, парламент открыл себя детям страны, привозя на автобусах школьников в парламентский комплекс на день для изучения парламента, как он работает, и что парламентарии могут сделать для них.

В демократическом обществе избранный чиновник должен вдохновлять деятельность, которая укрепляет понятие того, что правительство служит людям. Во многих частях мира популярные туры по законодательным и правительственным офисам помогают людям участвовать в политическом процессе. Позволяя избирателям увидеть депутатский офис, встретиться с сотрудниками, задать вопросы, вы придаете человеческое лицо законодательной власти.

Многие избиратели будут помнить свои визиты в законодательный офис годами, и это знакомство часто приносит дополнительные бонусы верности отдельному политику, или партии, которая спонсировала эту поездку.

## 3.6 Проведение опроса общественного мнения и изучение потребностей избирателей

### ■ Проведение опроса общественного мнения

Опросы общественного мнения дают депутатам и политическим партиям ценную информацию о нуждах округа, приоритетах, представлениях граждан. Законодатели это представители людей в своих округах, и как таковым им важно знать, что их избиратель думает и о чем они беспокоятся. Временами то, что представители и их партии считают крайне приоритетом, может только слегка соответствовать тому, о чем беспокоятся реальные избиратели.

Польза исследования общественного мнения состоит в том, что это дает узнать гражданам, что их мнения имеют значение, и что они участвуют в процессе управления. Проведение опроса может быть очень простым, таким как предоставлении вопросника в одну страницу, в зависимости от типа запрашиваемой информации депутатом. Если депутаты пытаются собрать действительно научные данные, то проведение исследования может быть сделано фирмой по опросу общественного мнения. Это может предоставить более честные ответы на вопросы, которые трудно спрашивать, включая те вопросы, которые относятся к исполнению депутатских обязанностей или конкретному заявлению по вопросу.

### ■ Количественный или качественный?

Опросы общественного мнения могут быть либо количественными, либо качественными. Оба типа описаны ниже:

**Количественные опросы:** Количественный опрос включает интервьюирование большого числа людей с использованием набора вопросников. Люди на интервью отвечают «да или нет» на вопрос, просто выбирая из списка ответов. Собрав ответы из этих вопросников, можно оценить какой процент избирателей, что думает по вопросу. Преимущество количественного опроса в том, его легко разработать. Недостаток в том, что чтобы получить

статистически верный (точный) результат, нужно провести интервью с большим числом людей, и эти люди должны быть случайно выбраны. Это может быть дорого и потратится много времени.

**Качественные опросы:** Качественное исследование включает менее структурные исследовательские методы, такие как интервью в свободной форме или фокус групп обсуждения. Вопросы обычно открытые и человек, у которого берут интервью, обычно отвечает своими словами. Формальное качественное более сложно в дизайне, и не дает легких числовых результатов, но оно позволяет более глубокое исследование мнения людей. По сути оно спрашивает «почему» люди чувствуют о том, что делается по проблеме. Неформальное качественное исследование может вестись постоянно, просто в разговоре с избирателями и на встречах с группами людей для обсуждения важных проблем.

Обсуждения в фокус группах это относительно обычная форма качественного исследования, включает сбор маленькой группы людей (обычно не более 10) из целевой демографического слоя. Каждый человек выбирается случайно. Группе задают имеющему отношению к теме вопросы из руководства по дискуссии. Детальные записи ведутся, и после окончания обсуждения депутат и его или ее штат могут просмотреть результаты и сделать выводы о том, что чувствуют избиратели по рассматриваемому вопросу.

### ■ Что составляет хороший опрос общественного мнения?

Хороший опрос общественного мнения это таковой, в котором достаточно большой выборке людей задавали вопросы для того, чтобы предоставить возможность для среднего члена сообщества иметь «его или ее голос услышанным». Обычно, чем проще опрос, тем лучше, так что постарайтесь избегать длинных фраз. Помните, что с каждым дополнительным вопросом после первых 8 – 10 вопросов, интервьюируемые начинают терять интерес и начинают торопиться ответить, портя конечные данные. Наиболее общий метод опро-

са это личные интервью, хотя оно может быть заменено телефонными интервью, которые менее затратны по времени и вовлекают более контролируемую среду. Личные интервью могут проводиться одним из двух способов:

**Личное интервью:** Личное интервью проводится путем серии вопросов и ответов. Оно управляется самим человеком, который берет интервью, и кто обычно сотрудник или волонтер депутата или его\ее партии. Берущий интервью задает конкретные вопросы и ведет обсуждение по теме.

**Самоуправляемый опрос:** Для самоуправляемого опроса граждане получают формы для заполнения и возвращают после их заполнения. Выберут ли депутаты технику личного интервью или самоуправляемый опрос, зависит от обстоятельств и причин проведения опроса. Чем больше вопросов, деталей, нюансов желательны, тем более необходимо подумать про технику личного интервью. Если опрос только для измерения поддержки по одному вопросу, хорошо известному в округе, можно подумать про самоуправляемый опрос.



## KISELA VODA YOUR MP STOJAN STOJANOVSKI CARES ABOUT YOU!!!!!!

Your MP, Stojan Stojanovski would like to hear what you have to say. My party and I are personally interested in you and your opinion. We want to know what the most important thing is for you so that we can do a better job for you.

### How do you obtain information?

- From daily newspapers
- Listening to radio
- By watching TV
- Talking to colleagues from the workplace
- Talking in a coffee shop
- Nothing from the above



### In what order would you put priorities of the representatives who represent you:

- Opening new working places
- Fight against corruption
- Reduction of taxes
- Nothing from above
- 

### How satisfied are you of the care of the authorities towards:



#### a) Pensioners

- Bad
- Good
- Excellent



#### b) Garbage removal

- Bad
- Good
- Excellent

Your proposals, comments, concerns:

---



---



---

Please send or drop off questionnaire to my Constituency office at:  
Prvomajska br. 67, 1 000 Skopje  
Tel/Fax: 02/2677-777



### Македония: Краткий образец вопросника

Этот образец вопросника из Македонии является простым путем спросить избирателей об их мнении. Он включает конкретные вопросы и открытое мест для избирателей поделиться тем, что они думают, и дает ясно размещенную контактную информацию. Часто подобный вопросник выдается в окружном офисе, и также включает вопросы об опыте избирателя с офисом, и насколько хорошо они ощущают, что их проблемы решаются.

**О**кружные офисы могут содействовать рационализации оказания услуг избирателям и улучшения действенности деятельности по охвату населения. Эта глава обсуждает некоторые соображения по открытию офиса в округе и описывает инструменты для улучшения имиджа офиса и качества работы. Хотя многие инструменты очень легко применимы в окружном офисе, для депутатов, которые не открывали окружные офисы, они могут оказаться очень полезными.

### 4.0 Учреждение офиса в округе

Во многих странах депутаты управляют отношениями с избирателями без окружных офисов или мест, предназначенных для содействия отношениям между депутатами и избирателями. В этих странах встречи депутатов и избирателей и гражданами проводятся в домах, офисах, кафе или других местах.

В некоторых странах бюджет позволяет депутатам учредить офис для избирателей поближе к избирателям. Такие офисы имеют отдельный от столицы штат, отдельные финансовые ресурсы для приобретения оборудования и оплаты штата и социально-ориентированных мероприятий. Часто фонды выделяются на мероприятия по связи с избирателями и выдаются каждому депутату или каждой партии (которые имеют представительство в законодательной власти), которые затем решают, как лучше тратить эти деньги. Окружные офисы обычно расположены в муниципальном здании или же размещаются отдельно. Иногда они находятся в офисе местного филиала партии, хотя это не является идеальным вариантом. Важно, чтобы депутат по возможности избегал того, чтобы его воспринимали как члена конкретной партии. Независимо от месторасположения офиса, все избиратели, включая тех, кто голосовал за депутата и его или её партию, и тех, кто не делал этого, должны себя чувствовать, что это место, куда они могут комфортно приходить и обсуждать свои проблемы.

Хорошо организованные окружные офисы могут увеличить видимость депутата в его или её округе и создать ощущение постоянного присутствия депутата в сообществе. Они могут помочь сделать социально-ориентированную деятельность более эффективной, обеспечивая постоянное место для проведения встреч с избирателями и централизованное место для работы с индивидуальными обращениями граждан за помощью (кейсами).

Остальная часть главы анализирует ряд инструментов и технику улучшения действий офиса и освещает несколько видов коммуникации и социально-ориентированной деятельности, которые типичны для работы окружного офиса. Хотя они и приспособлены для окружных офисов, большинство этих методов и материалов могут быть легко адаптированы для нужд любого депутата, будь это офис в округе или нет.

#### **Косово: потребность в офисе в округе**

*«Сегодня, более чем когда-либо, я убеждён, что я должен открыть офис в округе», – член парламента PDK из Штима в Косово.*

*Множество депутатов размещают свои офисы в офисах партийного филиала, в основном, по финансовым причинам (четыре из семи окружных офисов в Косово открыты таким образом). Некоторые депутаты поддерживают идею учреждения отдельных офисов (представитель Подужева арендовал офис, и два других офиса открыты в здании муниципальной ассамблеи). Они убеждены, что это важно для отделения своей позиции внутри партии от их работы как членов парламента.*

## 4.1 Буклет офиса

Короткий буклет офиса поможет сделать положительным первое впечатление о депутате. Эти буклеты обычно выглядят в виде проспектов или листовок, дающих возможность депутату представить себя и свою деятельность, объяснить, что делает избранный представитель. Хорошо разработанный буклет не всегда является дорогостоящим. Есть определённые элементы, которые помогают создать правильный документ для любого офиса, создайте вы простую листовку на одну страницу или детальную глянцевую публикацию.

Содержание профессионального буклета: хороший буклет должен содержать некоторые (если не все) пункты из следующего списка:

- Основную биографию и – или – вводное заявление представителя;
- Существенную контактную информацию;
- Фотографии представителя в столице и в округе;
- Если депутат является представителем конкретного географического места, карта и – или – визуальные образы области, которая им представлена;
- Краткое заявление, благодарящее избирателей за их доверие и за то, что они дали депутату привилегию представлять округ. Офисный буклет является местом для того, чтобы рассказать избирателям, что мотивирует представителя служить. Расскажите им, почему государственная служба Вас призывает, какие вопросы первичны для Вашей законодательной программы и что было сделано для оказания помощи избирателям и всему округу в общем.
- Базовый перечень видов работы, услуг, которые депутат и его\её сотрудники предоставляют



### Индонезия: буклет окружного офиса

Г-н Симон Патрис Морин, депутат из Индонезии, разработал этот детальный буклет для того, чтобы представить себя и свой офис в округе избирателям. Он аккуратно и удобно складывается втрое, содержит фотографию депутата, сжатую биографию, контактные данные офиса и карту округа.

ют, или области, в которой сотрудники могут оказать содействие. Этот буклет должен стремиться рассказать избирателям о том, как депутат помогает решать их проблемы, и разъяснить особые области экспертизы. Из всех проблем, связанных с моделированием буклета, обычно сложнее всего сделать перечень услуг, предоставляемых офисом. Часто избиратели имеют очень ограниченное знание о том, чем занимается избранный представитель и какие виды деятельности составляют «службу избирателям». Разработка краткого списка работы, услуг, которые офис предоставляет или ведёт, и размещение его в буклет в качестве примера помогает избавиться от ощущений произвола в ситуациях, когда представитель или сотрудники не могут помочь с каким-то вопросом.

## 4.2 Кто, что делает?

### Помощники в офисе и специалисты

В политике важно первое впечатление. Зачастую первое и продолжительное впечатление от любого избранного представителя складывается, когда избиратели напрямую взаимодействуют с депутатом и с его или её штатом. Весь штат должен быть профессиональным и вежливым.

Эффективный помощник в офисе может убедить, что офис работает ровно и гладко, и поддерживать положительный образ в сообществе. Любой нанятый сотрудник должен иметь соответствующие навыки работы или стремление их приобрести. Специфические обязанности помощника в офисе могут варьироваться в разных офисах, но они должны включать, по крайней мере, следующее: управление офисом; оказание помощи избирателям, которым необходимо связаться с соответствующим правительственным органом; организация встреч; ведение записей встреч и запросов от избирателей; содействие с телефонными звонками и другой корреспонденцией от избирателей; планирование общественных встреч и других видов деятельности, которые посещает представитель, организация новостных конференций и написание пресс-релизов, и, когда необходимо, оказание помощи в отчётности перед партией о проделанной в округе работе.

Возможность найма профессиональных экспертов для решения проблем граждан создаёт большую разницу. Предоставление основного списка кто,

что делает в дополнение к добавочному перечню основных услуг, предоставляемых штатом законодателя избирателям, является полезным в этом отношении. Во-первых, это демонстрирует предусмотрительность и планирование со стороны депутата. Во-вторых, это даёт возможность лёгкого контакта и сделать ссылки для последующей корреспонденции и будущих встреч. Последнее, так избирателям даётся информация о сферах экспертизы сотрудников. При закреплении конкретных ролей за сотрудниками делается разделение и закрепление того, кто и за что несёт ответственность, и это делает офис более подотчётным обществу.

Альтернативные пути пополнения штата в работе в округе

В случаях, когда невозможно нанять штат для работы с избирателями, рассмотрите некоторые альтернативы:

- Попросите из своих сторонников какое-то время бесплатно поработать волонтерами. В Йемене некоторые депутаты, чтобы держать связь с избирателями, призвали на помощь сторонников, которых они хорошо знали по выборам, или жителей сообществ. Сторонники, которые посвятили своё время этой работе, делятся новостями о сообществе, помогают планировать визиты в округ и встречаться с избирателями.
- Привлечение волонтеров, которые хотят внести перемены в своих сообществах. В Камбодже

#### Альтернативные пути пополнения штата в работе в округе

В случаях, когда невозможно нанять штат для работы с избирателями, рассмотрите некоторые альтернативы:

- Попросите из своих сторонников какое-то время бесплатно поработать волонтерами. В Йемене некоторые депутаты, чтобы держать связь с избирателями, призвали на помощь сторонников, которых они хорошо знали по выборам, или жителей сообществ. Сторонники, которые посвятили своё время этой работе, делятся новостями о сообществе, помогают планировать визиты в округ и встречаться с избирателями.
- Привлечение волонтеров, которые хотят внести перемены в своих сообществах. В Камбодже «Волонтеры округа» (ВО), которых депутаты идентифицируют и обучают с помощью местных НПО, ведут записи запросов от избирателей и держат связь с избирателями по вопросу их жалоб или дел.
- Создайте программу студенческой «практики» в округе. Попросите старшеклассников или студентов университета помочь Вам с заданиями избирателей. Он или она могут помочь рекламировать визиты депутата, делиться информацией от имени депутата, записывать комментарии и проблемы избирателей. В обмен студенты получают новые навыки.

же «Волонтеры округа» (ВО), которых депутаты идентифицируют и обучают с помощью местных НПО, ведут записи запросов от избирателей и держат связь с избирателями по вопросу их жалоб или дел.

- Создайте программу студенческой «практики» в округе. Попросите старшеклассников

или студентов университета помочь Вам с заданиями избирателей. Он или она могут помочь рекламировать визиты депутата, делиться информацией от имени депутата, записывать комментарии и проблемы избирателей. В обмен студенты получают новые навыки.

### 4.3 Часы работы офиса и встречи с избирателями

Хотя многие депутаты проводят большую часть своего времени в законодательном учреждении, окружной офис является первичным символом местного присутствия представителя. Если в Вашей системе у депутатов есть окружной офис и голос при решении, где его расположить, попытайтесь поместить офис в очень видном месте. Это может означать самостоятельный офис, офис, принадлежащий партии, или даже общественное место, которое время от времени отдаётся на использование избранным официальным лицом. Удостоверьтесь, что часы работы хорошо видны. Также выделите выбранные часы и дни, которые депутат определил для встреч с избирателями.

Если только избиратель не почувствует себя неудобно, рассказывая о своей проблеме в небольшой группе, сотрудники должны присутствовать во время встреч и делать записи об обсуждаемых проблемах. Это снимает часть бремени с представителя, у которого может быть несколько минут на конкретную проблему, и даёт возможность представить избирателю того сотрудника, который будет в конечном итоге вести последующую работу.

Введение сотрудников в процесс освобождает депутату время и даёт сотруднику шанс установить отношения, необходимые для решения проблемы в будущем.



#### Мексика: Сохранение часов работы офиса

Карлос Даниел Фернандес, местный конгрессмен и президент партии институциональной революции (ПИР), парламентской группы в мексиканском штате Сонора, стремился улучшить механизм работы с избирателями своей парламентской группы. Под его руководством парламентская группа учредила 14 окружных офисов, где каждый депутат ПИР в штате мог иметь офисные часы на регулярной основе. Им удалось улучшить передачу требований и споров в соответствующие правительственные агентства и делиться информацией о программах штата и федерального правительства. Офисы были расположены в видных местах, зачастую недалеко от популярных местных магазинов.

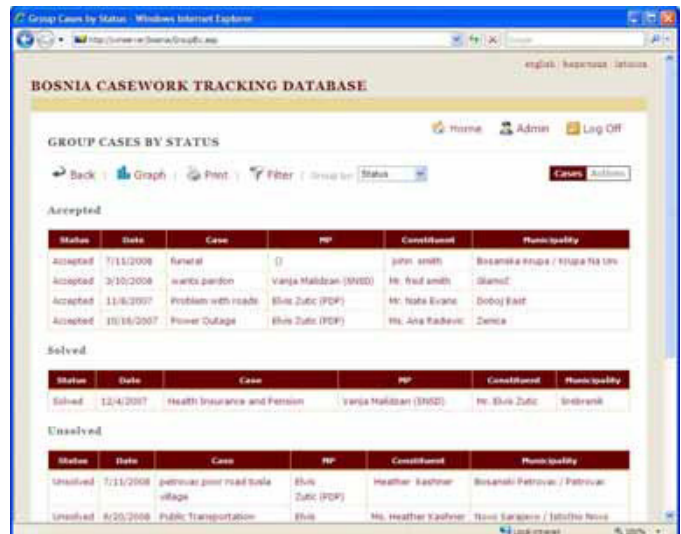
## 4.4 Отслеживание запросов избирателя

Депутаты и их штат должны сохранять полноценную запись усилий, направленных на помощь избирателям. Когда кто-то приходит в офис или встречается с депутатом, важно иметь доступ к информации о том, кто они и зачем они пришли, чтобы ни депутат, ни сотрудники не полагались только на память при решении проблемы впоследствии. Список фактов избирателя, как описано в секции 5.3, может помочь с этим процессом.

Во многих странах депутаты полагаются на стандартный журнал записи, хранящий в хронологическом порядке посещения избирателей. Эти журналы часто чуть больше, чем просто книжная запись с именами, датами, контактными данными, а также базовой информацией о сути визита избирателя. Некоторые депутаты используют просто ручку и тетрадь. Это не является плохим решением документирования фактов, кто запросил помощь у депутата для решения конкретной проблемы, хотя, если в данном офисе есть компьютеры, их намного легче использовать.

Программы отслеживания избирателей дают простой и точный способ ведения записи конкретных запросов от избирателей, дат разговоров, конкретных выполненных действий и резолюций для членов и сотрудников. В то время как программа является быстрой и у неё больше возможностей, чем у журнала, основная задача состоит в том, чтобы сделать информацию легко восстанавливаемой и доступной, чтобы избранный представитель был хорошо информирован и штат мог эффективно отвечать на вопросы и запросы избирателей, сама система имеет небольшое значение.

Депутаты могут также подумать о создании метода



### *Босния: электронное прослеживание потребностей избирателей*

С появления компьютерных программ, таких как «Майкрософт доступ», многие НПО и другие организации разработали программы, которые служат прослеживанию данных. Программа работает в 20 округах в Боснии на трёх языках и помогает избранным представителям более эффективно исполнять свои обязанности по мандату. В зависимости от окружного офиса она базируется либо на сайте, либо размещена в местном компьютере и может применяться при необходимости как часть национальных инициатив по взаимодействию с избирателями.

сбора и записи комментариев, полученных ими, их сотрудниками или окружным офисом. Когда люди звонят в офис депутата с комментарием о местном вопросе, национальной проблеме, штат должен быть способным быстро документировать его и ввести в постоянную запись. Знание того, что избиратели думают о проблеме, является важным для эффективного представления округа и для понимания перемен в общественном мнении.

## 4.5 Составление списка общественных служб

У законодателей и их сотрудников не всегда есть необходимые ресурсы для решения поднятых проблем, и они должны быть готовы к тому, чтобы направлять запросы в соответствующие органы власти в случае необходимости. Большое количество вопросов, влияющих на жизнь округа, решаются местными административными органами. Полиция, системы пожарной безопасности, срочная

медицинская помощь, водные и энергетические компании, системы санитарии, местные органы здравоохранения – всё это типы институтов, к которым большинство людей обращается, когда они хотят решить проблему. НПО и благотворительные организации также имеют программы и ресурсы, которые могут помочь в решении проблем. Однако многих жителей сбивают с толку бюрократия



тические структуры, и им часто не хватает базовой информации, которая необходима для того, чтобы начать решать свои личные вопросы.

Депутаты и их сотрудники должны познакомиться со службами, предоставляющими услуги. Профиль округа послужит в качестве первичной базы для этой информации, и путем развития отношений с отдельными лицами и институтами, которые обслуживают местное население, избранные представители будут в состоянии позвонить по своим контактам при необходимости. Составление и \ или публикация перечня услуг, предоставляемых местными правительственными органами или НПО, а дополнении к этому сможет стать полезным напоминанием того, что депутат активно вовлечён в жизнь сообщества.

#### ■ Составление списка местных служб:

Депутаты могут рассматривать распространение списка местных административных агентств и НПО как рекламу для офиса в таких формах, как календари, которые избиратели могут забрать с собой домой, или как легко используемый буклет, описывающий как депутата, так и доступные местные службы. Эта информация может даже сочетаться с буклетами, описанными выше.

Не забудьте включить номера телефонов и адреса местных институтов и контакты для чрезвычайных ситуаций – такие как пожарные службы, отделы милиции, больницы и школы. Также включите краткое описание ключевых программ и ресурсов, предоставляемых НПО и благотворительными организациями и соответствующие контактные данные. Центры обучения взрослых, программы по грамотности, детские службы, проекты сообщества и программы развития, центры трудоустройства и информации для развития карьеры, ресурсы по снабжению жилищем, службы, предназначенные

ADRESE UTILE		HUNEDOARA				
Nr. crt.	Institutia	Adresa	Conducere	Funcția	Tel.	Fax
1	Directia de Sanatate Publica a judetului Hunedoara	Deva, str. 22 Decembrie, nr. 58	Lucia BULUGEAN	Director executiv	211 848 217 580	213 758
2	Casa Județeană de Sanatate Hunedoara	Deva, str. 1 Decembrie, nr. 16	Dan FLORESCU	Director general	219 285 219 280	218 911
3	Inspectoratul Școlar al județului Hunedoara	Deva, str. Gh. Barițiu, nr. 2	Anisor PARVU	Inspector școlar general	213 315 217 345	215 034
4	Directia pentru Cultura, Culte și Patrimoniu Cultural National Hunedoara	Deva, str. 1 Decembrie, nr. 28	Ioan Octavian RUDEANU	Director executiv	213 966	213 966
5	Directia pentru Sport a județului Hunedoara	Deva, str. O. Goga, nr. 1	Constantin GRIGORE	Director executiv	212 067 214 985	218 469
6	Directia de Munca, Solidaritate Sociala și Familie	Deva, P-as Unirii, nr. 2	Octavian BAGESCU	Director executiv	233 640 215 521	233 640
7	Agentia județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Hunedoara	Deva, P-ta Unirii, nr. 2	Mariana BACILA	Director executiv	217 048 216 151	216 088
8	Inspectoratul Teritorial de Muncă Hunedoara	Deva, Aleea Muncii, nr. 2	Dorel RAT	Inspector șef	216 157	233 670

#### Румыния: Поддерживая список контактов

В хорошо организованном офисе должен быть готовый для распространения список всех уместных и нужных людей и институтов от имени избирателей. Этот список в округе в Румынии предоставляет имена, адреса и номера телефонов исполнительных директоров нескольких местных административных органов.

специально для женщин и молодежи, являются примерами служб, которые могут быть доступны в округе.

Преимущество таких публикаций состоит в том, что они являются постоянным напоминанием о работе партии и представителя, так как избиратели хранят их, потому что в них есть ценная общественная информация. Если распространение такого списка невозможно или ресурсы ограничены, просто наличие этого списка у волонтеров или в окружном офисе, а также обеспечение осведомлённости населения об его наличии может также быть эффективным.

## 4.6 Составление руководства по распространенным, общим проблемам

Многие избранные представители обнаруживают, что они вновь и вновь получают одинаковые запросы или вопросы. Когда решение относительно простое, депутаты могут подумать о составлении Руководства по общим проблемам. Включить описание проблемы, ответственное местное правительственное агентство и то, как с ним связаться. Наличие такого руководства в офисе или для рас-

пространения покажет избирателям, что их депутат прислушивается к их заботам и желает им помочь. Оно может служить для того, чтобы показать избирателям, какие советы их депутат может дать и куда им нужно идти для решения своих проблем напрямую. Это руководство не является заменой личных встреч с избирателями, но оно способно оказать большую и столь необходимую услугу.

## 4.7 Использование технологии и веб-сайта для расширения работы с населением

Во многих странах интернет меняет способы работы политиков и политических партий. Использование всемирной паутины для создания домашних страниц, политических блогов\журналов и запросов информации от избирателей меняет возможности политиков связываться с избирателями. Интернет также меняет и то, как избиратели взаимодействуют с политиками. Хотя можно только предположить, что он важен во многих странах так, как в Западной Европе или Соединенных Штатах, способность интернета изменять политический ландшафт нельзя недооценивать.

Личная домашняя страница, освещающая достижения представителя и его видение округа и предоставляющая возможность общественной оценки, становится всё более и более значимой для политического успеха в цифровую эпоху. Хорошая домашняя страница должна быть большим, чем личная политическая реклама; она также должна освещать уникальные аспекты данного округа и депутата. Хорошо продуманная веб-страница должна содержать, по крайней мере, следующую информацию:

- Биография представителя и список сотрудников офиса;
- Информация о вопросах, имеющих первостепенное значение для депутата, и почему они заслуживают признания;
- Способ связи с депутатом и его или её сотрудниками по электронной почте или лично;
- Основную информацию об округе и контакты с различными учреждениями в округе, если депутат представляет какой-то конкретный рай-



### Развивая эффективную веб-страницу округа

Веб-сайт господина Ндериту Муриитхи, который представляет Лайкипия, Западный округ в Кении, является отличной моделью того, как передавать положительные послания прозрачности и обязательности в отношении своих избирателей. Он даёт ясную и хорошо видную контактную информацию, фотографии, список общественных служб, детальную информацию относительно использования Фонда развития Лайкипия, Западного округа. Подобно всем хорошим сайтам, он дружелюбен для пользователя, интерактивен и предоставляет место для дополнительных материалов о политических и других переменах. Посетить его сайт можно на: [www.laikipiawest.org](http://www.laikipiawest.org)

- он;
- Фотографии и карты представляемой области, если это применимо;
- Адреса веб-страниц меньших муниципалитетов и служб в округе;
- Реклама выдающихся сторон округа – будь это национальные парки, зоны отдыха, культурные монументы, туристические места или уникальные возможности бизнеса, которые можно обнаружить, работая в определённом округе.

## 4.8 Поддерживание связи

После всего, что входит в успешную избирательную кампанию, эффективное служение округу является критически важным для успеха избранного лица. В большинстве юрисдикций очень мало граждан получают письма или звонки от избранного лица или от кого-нибудь из правительства, обеспокоенного их личными потребностями. Регулярные контакты жизненно важны для сохранения тесных взаимоотношений с округом и его людьми.

Со временем и с правильными методами прослеживания кейсов, дел избирателей, любой офис законодателя сможет создать стандартную форму, необходимую для решения многих вопросов, важных для избирателей. Простое письмо может долго служить для демонстрации преданности кому-нибудь, кто иначе никогда бы не мог подумать, что депутат беспокоится о «таких людях, как они». Это может быть задачей, с которой легко справиться, собирая данные из программы обработки кейсов – или вручную из журнала последних запросов (оба это методы описаны выше в деталях).

В некоторых странах сотрудники законодателя обязаны вести последующую деятельность в письменном виде на каждом этапе расследования по делу избирателя (кейсу). Краткое письмо, перечисляющее предпринятые действия, от имени изби-

рателя или телефонный звонок могут привести к голосам во время выборов и сохранить депутата в мыслях избирателей как активного, эффективного представителя. Преимущество сохранения контакта с избирателями нельзя недооценивать. ■



### *Камбоджа: поддерживание связи с помощью волонтеров сообщества*

Поддерживание связей с избирателями существенно для успеха депутата, и это не всегда требует много сотрудников. В Камбодже, где у депутатов нет бюджета на окружные офисы и штат, «Волонтеры сообщества» (ВС) помогли им поддерживать связь и отвечать на проблемы избирателей. ВС живут в округе, так что они могут встречаться с избирателями на регулярной основе. Они помогают вести записи запросов от избирателей, обеспечивают осведомленность депутата о проблемах, делятся с избирателями информацией об усилиях депутата по решению их проблем.

## Глава V.

# Отвечая на проблемы индивидуальных избирателей

Помощь индивидуальным избирателям справиться с бюрократией для решения их проблем или работа с «индивидуальным делом» является требующей усилий но зачастую вознаграждаемой частью работы любого законодателя (депутата). Несколько мероприятий в отношении с избирателями обладают большим потенциалом влияния на жизнь граждан или на усиление восприятия гражданами своего законодателя (депутата). Данная глава описывает несколько форм работы по отдельным делам и объясняет почему законодатели делают выбор в пользу такого вида работы.

## 5.0 Работа с индивидуальными делами отдельных избирателей – общий обзор

По сути «взаимоотношения с избирателями» означают не более чем решение основных потребностей людей, живущих рядом. Будь это облегчение сбора мусора, подключение электричества, решение проблемы с пенсией или привлечение нового бизнеса в район, работа с местной государственной администрацией для решения проблем граждан важна для успеха представителя. Создание успешных отношений с избирателями может помочь в преодолении проблем, с которыми сталкиваются обычные люди, также увеличивая шансы, что законодатель (депутат) сможет получить поддержку во время выборов.

Работа с отдельными делами просто означает вовлечение в бюрократический процесс оказания помощи отдельным людям в решении тех проблем, с которыми они сталкиваются.

Зачастую многие не знают, что депутат может сделать для них. Инстинктивно понимая, что законодатели и их сотрудники намного лучше знают государственное управление, чем обычные избиратели, и что у законодателей есть больше контактов и связей для ускорения трудного и длительного процесса, большинство людей не обязательно знают, в какие виды деятельности депутаты могут и не могут вмешиваться. Это является причиной

опубликования списков, подобных тем, которые мы отмечали ранее при обсуждении офисных брошюр и веб-сайтов.



*Косово: решая проблемы здравоохранения*

Оказание помощи избирателям может включать звонки или письма от имени избирателей, посещение организаций лично. Законодатели на этой фотографии посещают вместе с избирателем по проблемам здоровья государственную больницу в Косово.

Что рассматривается как «отдельное дело» (кейс), обычно зависит от депутата. Для некоторых только дело, требующее действия или информации

от государственного органа, квалифицируется как «отдельное дело» (кейс). Другие определяют как «отдельное дело» (кейс) любой запрос от избирателя, даже если эти вопросы могут быть решены без проведения какого-либо исследования. Хотя

легче провести работу по «отдельному делу» (кейсу) из районного офиса, несомненно, что возможно отслеживать запросы избирателей и без офиса.

## 5.1. Почему нужно проводить работу по «отдельному делу» (кейсу)?

Ясно, что законодатель не может решить каждую проблему, с которой избиратели обращаются к нему или к ней. Фактически, вмешательство в некоторые проблемы избирателей может быть противозаконным для офиса законодателя, например, оказание влияния на юридическое решение или отвержение распоряжения суда. Постарайтесь помнить это, хотя любой хороший государственный служащий должен быть участлив с людьми, приходящими в офис или встречающимися с депутатом, и должен пытаться решать те проблемы, которые может решить. Чаще всего избиратели могут думать, что положение и власть законодателя предложат лучшую, последнюю или единственную надежду в достижении справедливости, в это же время деятельность, которая ведётся членами от их имени, в итоге набирает голоса во время выборов.

Несмотря на важность и преимущества, предоставляемые избранным представителям, «отдельные дела» (кейсы) имеют свои проблемы и критиков. Законодатели и их сотрудники сталкиваются с большим количеством ответственности в своей ежедневной работе, поэтому справедливо задать вопрос о том, сколько времени нужно посвящать «отдельным делам» (кейсам). Одна политическая философия придерживается того, что каждый представитель ответственен за то, чтобы посвящать время и энергию каждому избирателю, который приходит в офис за помощью. Эта идея является почти точным рецептом потерянного времени и ресурсов. Если только офис не находится в исключительно сельской местности с очень небольшим количеством избирателей, посещающих офис, депутатам неизбежно придется оценивать, является ли это «отдельное дело» (кейс) тем, которое они могут помочь решить.

При всей добросовестности нет единственного ответа на вопрос о том, «сколько времени нужно посвящать работе с отдельными делами» (кейсами)?» Ответ любого представителя будет зависеть от множества факторов, включая размер округа, количество обычно получаемых жалоб, уровня сотрудников и доступных финансовых ресурсов и типа решений, которые запрашиваются избирателями.

На вопрос «почему нужно проводить работу по отдельному делу» (кейсу)» немного легче ответить. Помните, что депутаты работают в разных качествах. Хороший представитель стремится улучшить жизнь людей, которых он или она представляет, и это делается путём создания отзывчивых законов, разработки мудрых политик, оказания помощи тем, на кого отрицательно воздействуют государственные нормы и правила. «Отдельное дело» (кейс) избирателя предоставляет избранному официальному лицу возможность получить первичное знание способов, которые использует правительство – или не использует – с точки зрения избирателя.

Более того, участие в «отдельном деле» (кейсе) говорит гражданам, что законодательство беспокоится о воздействии правительственного принятия решений на их текущую жизнь. В демократии представители должны понимать, что граждане являются многими образами их «начальства», и что выборы уполномочили представителей использовать свою власть как общественное доверие. Практически, «отдельное дело» (кейс) избирателя – это важный инструмент для дальнейшего продвижения целей партии и законодателя, средство получения и сохранения общественного доверия до следующих выборов.

## 5.2 Советы, как проводить работу по «отдельному делу» (кейсу)»

**Открытие дела:** На некоторых уровнях важно предоставить возможность человеку, запросившему помощь у депутата, рассказать свою историю собственными словами. С другой стороны, у представителей часто нет времени выслушать каждую жалобу приходящего в офис. Как тогда депутат, сотрудники или волонтеры депутата должны действовать для оказания помощи людям, которым требуется помощь немедленно? Следующие инструменты могут помочь законодателю в принятии решений:

**Список фактов избирателя:** Список фактов – это отличный инструмент предупреждения многих ранних трудностей регулирования дела (кейса) избирателя. Эффективный список фактов позволит избирателям поделиться с сотрудниками депутата относящейся к делу информацией в письменном виде о своём положении, включая основную информацию о себе и проблеме, которую они надеются решить. Преимущества наличия списка фактов избирателя в офисе многочисленны:

- Он заставляет избирателя сжать в уме основные факты дела до того, как рассказывать сложную и временами противоречивую историю;
- Он позволяет сотрудникам делать ссылки назад к фактам во время последующего интервью; и
- Он предоставляет сотрудникам постоянную запись того, что заявлено избирателем как проблема в его или её собственных словах.

Так как одна проблема может потребовать много дней работы и много внимания и сбор данных от избирателя по делу может занять долгий период времени, список фактов позволит офису действовать наперёд при составлении постоянной записи истории избирателя для последующей работы над делом.

В идеале, сотрудник и избиратель должны заполнять форму вместе. Это создаёт впечатление о высокой роли и значимости избирателя, позволяет избирателю получить впечатление, что кто-то в офисе посвящает своё время на оказание помощи в решение проблемы.

### Краткое описание Вашей проблемы

Имя \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

Причины, по которым Вы здесь для встречи с депутатом. Пожалуйста, дайте краткое описание Вашей проблемы и того, что Вы хотите, чтобы депутат (член Парламента) сделал:

---

---

---

### Список фактов избирателя

Список фактов избирателя является стандартной формой, используемой депутатами и их сотрудниками в процессе работы над кейсом. Избиратели заполняют форму либо сами, либо вместе с сотрудниками депутата при подаче жалобы или запроса о помощи. Наличие информации в письменном виде позволяет офису депутата следить за делом и вести последующие действия более эффективно. Как показано в этой таблице, основная информация, такая, как имя и адрес, должна быть включена, также должно быть много места для описания проблемы.

Как только список фактов возвращён, законодатель и его или её сотрудники должны пройти по нему вместе с избирателем и провести первичное интервью. После интервью сотрудники должны получить общее представление о том, насколько сложно будет решать данную проблему. Некоторые дела потребуют многих часов офисного времени и значительных ресурсов, в то время на другие понадобится только короткий телефонный разговор или краткое письмо от офиса. Есть четыре основных подхода при решении проблем по делу (кейсу), которые объяснены ниже в Секции 5.3 «Основы для работы по «отдельному делу» (кейсу)».

## 5.3 Основы работы по индивидуальным делам (кейсам)

Избранный представитель обычно имеет четыре варианта при ответе на запрос избирателя:

1. Направить дело другому органу власти;
2. Отказаться от дела совсем;
3. Решать позже проблемы многих избирателей коллективно; или
4. Принять участие лично и найти решение для отдельного индивидуума.

### ■ Вариант 1: Направление дела (кейса)

Помочь избирателю часто так просто, как просто направить его дело соответствующему правительственному агентству или министерству, ответственному за эту проблему. Наиболее общие проблемы появляются, когда граждане не уверены, к кому обратиться или куда им идти за советом. В этих случаях депутат должен попытаться направить их в правильном направлении. Сотрудники могут позвонить в другие агентства, назначить время приема или написать краткий черновик письма в местную администрацию, воодушевляя их помочь гражданину. Это относительно простые и быстро регулируемые действия, и их может быть достаточно для того, чтобы помочь избирателю получить справедливое слушание на его или её следующем этапе в бюрократии. В некоторых случаях, особенно, когда местное правительство не отвечает или не способно помочь, НПО или благотворительные организации могут также помочь избирателю. Если и когда это случается, депутат может пожелать направить человека прямо в эти НПО или благотворительные организации. Нужно помнить одно – работа с местным органом требует другого подхода, нежели работа с национальным органом. Местному органу может потребоваться только короткий телефонный звонок или личное представление депутата или сотрудников. Если проблема такова, что требует решения от агентства или министерства, то официальное письмо, ходатайствующее, чтобы агентство или министерство решило спор, будет, вероятно, более эффективным, нежели телефонный звонок, если только депутат не имеет отличные связи в данном министерстве.

### ■ Вариант 2:

#### Самая тяжелая часть – сказать «Нет»

Политику всегда нелегко сказать «нет». Хороший политик научен почти инстинктивно держать двери открытыми и никогда не заводить врагов. Однако по многим причинам, будь это вопросы правовой юрисдикции или дела, с которыми лучше всего не связываться, такие как семейные споры или денежные разногласия, представитель или сотрудник может быть вынужден произнести ужасную фразу: «Мы не можем Вам помочь». Например, большинство дебатов перед судом или судебные постановления обычно лежат вне сферы служения избирателям.

#### Вопросник по делу (кейсу) избирателя

Как ваш член Парламента я хочу служить Вам самым лучшим образом. Это исследование является для меня способом определить, удовлетворены ли Вы ответами на Ваш прямой запрос.

Пожалуйста, заполните эту форму и верните её мне или моему ассистенту в офисе по работе с избирателями.

**Спасибо за Ваши ответы.**

#### 1. Удовлетворены ли Вы (1-5) скоростью получения ответа на Ваш запрос?

Не удовлетворен	Очень удовлетворен.			
1	2	3	4	5

#### 2. Удовлетворены ли Вы (1-5) тем, что мои ответы решили проблемы, которые Вы подняли?

Не удовлетворен	Очень удовлетворен.			
1	2	3	4	5

#### 3. Насколько мой ответ был близок?

Не удовлетворен	Очень удовлетворен.			
1	2	3	4	5

#### 4. Насколько ясен был мой ответ?

Не ясен		Очень ясен		
1	2	3	4	5

#### 5. Пожалуйста, отметьте (1-5) Ваше общее удовлетворение моим ответом.

Не удовлетворен		Очень удовлетворен.		
1	2	3	4	5

#### Дополнительные комментарии

---

---

---

---

---

#### Важность запроса оценки, обратной связи

*Когда депутат решает заняться кейсом, всегда полезно ходатайствовать о получении оценки от тех, кому он или она помогли или пытались помочь. Такая обратная связь может помочь депутату определить те аспекты услуг своим избирателям, которые являются наиболее эффективными, а также те области, которые могут быть улучшены. Приведённый выше вопросник является примером задаваемых вопросов.*

*Подобным образом любое вовлечение в дела под юрисдикцией прокуратуры или уголовного расследования может оказаться не только неэтичным, но и противозаконным. В тех случаях, когда депутаты просто не могут решать проблемы избирателей, честность является обычно лучшей политикой*

#### ■ Вариант 3: Коллективная основа для дела (кейса)

До принятия решения о работе над проблемой избирателя на индивидуальной основе убедитесь, что это не тот тип проблемы, который лучше решать коллективно. В некоторых случаях с проблемами многих граждан решать дело на коллективной основе намного более эффективно, чем на индивидуальной основе. Многих представителей часто осаждают одинаковыми запросами, снова и снова. Перерасчёт пенсий, проблемы, относящиеся к собственности на землю, жалобы на коммунальные и или транспортные инфраструктуры являются чрезвычайно распространёнными. В таких случаях, возможно, лучше всего подождать до кри-

тической массы людей или решить их проблемы путём какого-либо коллективного мероприятия.

Творческим способом решения проблемы является организация местных встреч или форумов, приглашение людей на дискуссию с одновременным присутствием сотрудников законодателя, которые бы делали заметки по индивидуальным делам (кейсам). Это поднимает общественный профиль депутата в этих делах. Альтернативный подход может заключаться в получении бесплатной правовой услуги адвоката в тех случаях, когда это возможно. Многие юристы будут уже очень хорошо знакомы с предметом на рассмотрении и могут быть полезными в решении проблемы, одновременно сокращая количество времени, которое сотрудники тратят на этот вопрос. Последний подход может быть применён при подаче совместного заявления в местные или национальные офисы, ответственные за решение вопроса, и добавлении письма, отмечающего, что депутат хотел бы, чтобы было сделано с этими жалобами, и как он видит решение этих проблем. Если проводится этот курс действий, удостоверьтесь сами и дайте знать избирателям, что офис потратил время и выполнил эти действия от их имени. Когда офис занимается трудными делами избирателя, важно, чтобы избиратели знали, что депутат потратил усилия для того, чтобы решать их проблемы от своего имени.

#### ■ Вариант 4: Играя роль защитника (адвоката)

Если избранный чиновник или сотрудник решит оказать помощь в решении дела избирателя напрямую, существует ряд способов выполнения роли защитника. До начала дела, подумайте о соответствующем лице или агентстве для контакта. Создание списка контактов в местной государственной администрации, как описано в Секции 1.1 и 4. 5, в конце концов, окажется жизненно важным для долгосрочного успеха. Также крайне важно, чтобы сотрудники или депутаты во время контактов с национальными или местными руководителями или муниципальным органом, не создавали впечатления, будто они просят «особого одолжения (благ)». Избранный представитель и его или её сотрудники должны тщательно удерживать впечатление того, что офис просто обеспечивает то, что избиратель получает справедливое рассмотрение в админи-



стративном процессе. Жизненно важно для репутации каждого представителя, как творца законов, чтобы внешние люди рассматривали депутата как применяющего закон, а не нарушающего его.

#### **Малави: играя роль эффективного защитника**

*Одна законодатель, депутат из Малави добились, чтобы несколько водопроводных колодцев её округе были отремонтированы, просто делая неоднократные звонки в офис водопользования округа и спрашивая, когда будет завершена работа. Другая малавийская представительница отвезла своих избирателей в столицу провинции, забрала техника из министерства ирригации и водных дел, привезла его к поломанному водопроводному колодцу и настояла, чтобы он отремонтировал его немедленно. Оба действия заняли много времени, но в конце были эффективными и оценены каждым их избирателем.*

#### **■ Как связаться с организацией, связанной с проблемой**

Нужно ли решать дело с помощью письма, звонка или личной встречи? Когда нужно использовать официальный запрос (это описано ниже)? Больше частью это вопросы личного стиля и ответственности, но депутатам не следует бояться найти

## **5.4 Письма избирателям**

Официальное письмо избранного чиновника от имени избирателя неоспоримо свидетельствует, по крайней мере, в некоторой степени о преданности. В целом, письма избирателям идут двумя путями, как конкретные письма и как письма по собственной инициативе. Оба описаны ниже:

**Конкретные письма:** Этот тип письма прямо направлен на дилеммы избирателя. Конкретные письма должны быть персональными по своей природе, подчеркивающими затронутую проблему. Письмо должно быть кратким и по возможности предлагать потенциальные решения рассматриваемого вопроса.

**Письма по собственной инициативе:** Этот тип писем направлен членам группы. Это способ охва-

метод, который лучше подходит им. Представленный округ значительно влияет на это стиль. Агентства в сельском округе могут предпочитать короткие личные встречи или телефонные звонки, в то время как большие муниципалитеты могут настаивать на письменной переписке.

**Телефонные звонки:** Хотя звонки быстры и действенны, на них уйдет много последующих действия высокого уровня, которыми могут пренебречь в занятом офисе. Бюрократ может согласиться по телефону выправить проблему от имени избирателя или депутат может согласиться с решением, а проблема – вновь всплыть нерешенной спустя месяцы. Письменная проверка того, что запрос был сделан, облегчает последующие действия депутата. Этот недостаток «бумажных следов» может быть возмещён ведением журнала обсуждений, разговоров, однако фактическое физическое свидетельство в форме письма помогает в сохранении файлов и записей на случай сбоев в коммуникации или замены сотрудников в процессе. Другое правило, которое нужно помнить, это то, что чем проще запрос, тем более полезным может оказаться телефонный звонок для его решения.

тить большее количество населения по специфическому вопросу или вопросам.

Письма по собственной инициативе, в целом, являются эффективным путём охвата людей, которые не обязательно ожидают услышать избранного представителя. Этот способ позволяет каждому законодателю строить взаимоотношения с теми группами, которые иначе не будут знать о своём вовлечении в избранных мероприятиях. Примерами этого типа корреспонденции могут быть новостные бюллетени или массовая рассылка по конкретному вопросу, представляющему интерес для округа, или по важной теме, которая освещена в новостях.

## 5.5 Письма в местную государственную администрацию

В сельских местностях сотрудники часто предпочитают позвонить или даже сходить в местный административный офис, когда появляется проблема. Во многих местах этот подход не должен терять свою силу. Однако письмо от избранного официального лица позволяет офису документи-

ровать попытку решения проблемы. Это также позволяет избирателю иметь ценное свидетельство того, что кто-то на политическом уровне обеспокоен решением его дела, если ему или ей позже потребуется хождение от одной инстанции к другой.

## 5.6 Письма в правительственные агентства или другие национальные административные органы

Местным жителям зачастую трудно получить решение своей проблемы от отдалённых министерств или агентств, особенно, когда они сами не проживают в столице. Во многих ситуациях у граждан нет базового понимания, куда обратиться за помощью или как нужно действовать для решения своих проблем. В этих случаях письмо от законодателя может существенно прояснить или

ускорить то, что иначе бы стало длительным и суровым испытанием. Как только в офисе появляется базовая информация по конкретному делу, стандартное письмо, адресованное в соответствующий орган власти, может стать критически важным для успеха избирателя.

## 5.7 Официальные запросы от имени избирателей

Если дело достаточно серьёзное, депутат может применить власть законодательства, чтобы сделать запрос от имени гражданина. Официальные запросы могут быть поданы в письменной форме (такой, как письмо) или устно (во время дебатов или пленарных сессий, например) в правительство. Во многих парламентских системах этот процесс известен как интерпелляция, и правительство

обычно обязано дать ответ на запрос. Путём интерпелляции депутат может сделать официальный и публичный запрос в правительство относительно дела, которое вышло из отдельного индивидуального дела (кейса). Принятие такой меры может помочь оказать давление на правительство для решения проблемы, часто путём изменения закона.

## 5.8 Продвижения развития и улучшение сообщества

Представители иногда оказываются в уникальном положении для оказания помощи в продвижении экономического развития своих округов. Они могут использовать свой депутатский статус, чтобы помочь избирателям разобраться в запутанной бюрократии и определить потенциальные источники финансирования от НПО или правительства для выполнения проектов по улучшению. Ниже описаны некоторые пути, которыми депутаты продвигали развитие в своих округах.

### ■ Помогая с заявками на гранты

Во многих странах грантовые фонды широко доступны для многих интересных общественных нужд. Депутаты могут помогать гражданам, группам или лидерам развития сообщества в получении доступа к этим фондам для того, чтобы провести проекты, которые они определили. Будет ли это создание небольшого бизнеса, направленного на улучшение округа, или бурение колодца для обеспечения доступа к чистой питьевой воде, или

очистка окружающей среды, когда группа сообщества или местная организация получает грант, всё население получает выгоду. Национальное или местное правительство может предоставлять гранты, так же как и местные или международные НПО или международные доноры. Представитель может помочь разными путями:

- Помочь в определении соответствующего финансирующего источника;
- Предложить советы по написанию грантового предложения и/ или в заполнении форм заявки;
- Предложить соответствующего со-спонсора или добавить депутата для усиления предложения;
- Обучить тех, кто будет писать грантовые предложения и помочь исследовать прошлые предложения;
- Определить, как и где грантовые деньги размещены;
- Помочь в планировании, организации и наблюдении за проектом, работая с населением или с лидерами сообщества и ведя коммуникацию с донорами от их имени;
- Предоставлять советы и воодушевляя;
- Посещать места часто, и помогать сообществу с донорскими требованиями по отчётности, когда уместно.



#### Обучая местные организации

Мохаммед Оудор, член парламента из Марокко, организовал семинары для местного НПО, предоставляющего услуги населению для изучения, как находить средства (делать фандрейзинг) для своих проектов. Координируя работу с Генеральным секретариатом провинции, он помог улучшить потенциал местных НПО, в то же время демонстрируя, что он заботится как об НПО, так и о гражданах в своем сообществе. Семинары помогли укрепить доверие избирателей к нему и показали господина Оудора, как активного представителя, обеспокоенного нуждами региона.

#### Фонд развития округа

*В некоторых странах у депутатов есть власть распределять фонды или определять то, как фонды будут потрачены на особые проекты в их округах. Когда злоупотребляют этой властью, к ним относятся, как к казённой кормушке, но когда они используются хорошо, эти фонды могут помочь покрыть крайне важные нужды в округе депутата.*

- *Кенийские законодатели наблюдают за фондами округа, которые помогают оплачивать расходы на потребности округа, такие как мосты, клиники, водные системы и школы. Фонд развития округа сейчас представляет 2,5% кенийского национального бюджета и достиг 650 000 долларов США на округ за 2006-2007 бюджетный год. (Джоел Д. Баркан, «Законодательство на подъеме?» Журнал демократии, том.19, № 2, Апрель 2008, стр. 131)*
- *У депутатов Замбии есть подобный фонд развития округа, но уровень финансирования намного ниже, чем в Кении.*
- *Членам Конгресса Филиппин выделены 1,2 миллионов в виде Фонда помощи приоритетного развития, и Сенаторам выделены 3,6 миллионов каждый год для оплаты проектов в своих округах. (Правительство реализует проекты, но депутаты решают, как фонды будут потрачены).*

*Ориентационное пособие для членов парламента, Джон К. Джонсон и Роберт Т. Накамура. Институт Всемирного Банка (ВБ), 2006.*

#### ■ Сотрудничество с НПО

Депутаты могут также работать с местными и международными НПО и благотворительными организациями для того, чтобы воодушевлять их начинать и вести проекты развития в своих округах. Они могут найти, какие НПО являются активными в сообществе, и встретиться с их представителями (список государственных услуг, разъясненный в секции 4.5, может помочь в этом). Они не всегда смогут помочь, но глубокое знание законодателем потребностей своего округа может помочь НПО определить, какие проекты являются приоритетными. Представители могут ассоциировать себя с проектами, демонстрировать преданность нуждам граждан, а также повышать свою популярность, что будет содействовать им во время следующего предвыборного периода.

## ■ Мониторинг правительственных проектов

Во многих странах большинство проектов развития выполняются правительственными агентствами. Депутаты могут помочь продвигать экономическое и социальное развитие в своих округах путём мониторинга прогресса текущих финансируемых правительством проектов развития. Держите связь с избирателями и группами избирателей для того,

чтобы знать успехи проектов, правильно ли они решают соответствующие потребности.

Если проект не выполняется хорошо, депутат может вмешаться от имени сообщества, связавшись с соответствующими министерствами или местными правительственными агентствами. В некоторых случаях понадобится только один звонок для решения проблемы.

## 5.9 Измеряя успех избирателя

После рассмотрения нескольких вариантов решения проблемы Ваши усилия могут оказаться безуспешными. Правосудие не всегда может быть достигнуто, даже в наиболее заслуживающих случаях. Однако только то, что в конкретном случае Вы не достигли результата, на который вы рассчитывали, не означает, что вы потерпели неудачу. Если относиться к делу с заботой и уважением, по

крайне мере, в один гражданин будет иметь положительный опыт с Вами или Вашим офисом и с законодательным процессом. Поработав над этим делом и проявив серьезное отношение к избирателю, Вы сделали шаги по увеличению своего влияния и роли. Вы также сделали щедрый политический акт, который могут очень хорошо вспомнить во время выборов. ■



## ГЛАВА VI: ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Отношения с избирателями, при эффективном построении, позволяют депутатам и политическим партиям оказывать положительное влияние на жизни избирателей. При хорошей организации, мероприятия с избирателями укрепляют демократию в стране, создавая доверие общества демократическим институтам, и усиливая принципы участия, отчетности и прозрачности. Во многих странах граждане часто убеждены, что правительство не представляет их, и что оно мало беспокоится об их интересах. Ответственные законодатели, которые взаимодействуют с гражданами, могут помочь изменить это восприятие. Преданность профессионализму и уважения к власти, которое было возложено на депутата через процесс голосования, являются жизненно важными, если он или она и партия намеренны сохранять добрую волю и доверие избирателей.

От коммуникации через СМИ и ведения связей с общественностью, до создания окружного офиса, до проведения работы по отдельному делу (кейсу), у депутатов имеется целый ряд вариантов для выбора при разработке и ведении стратегии отношений с избирателями. Однако выбранные подходы должны быть разнообразными, и предоставлять возможности создания двухсторонней связи с избирателями. Обмен информацией с избирателями полезен, но слушать их также важно, и играет существенную роль для того, чтобы эффективно их представлять. Стратегия должна учитывать возможности для сотрудничества с НПО, местным правительством или местными филиалами партии. Совместная работа может быть рентабельной, и часто решение местных проблем требует этого.

Это руководство было предназначено для того, чтобы дать практические навыки и методы для отношений с избирателями, основано на передовой практике, жизненных уроках, и примерах от депутатов в каждом регионе мира. Так как каждая демократическая законодательная власть, отношения с избирателями являются развивающимся процессом. Проблемы, которые стоят перед депутатом сегодня могут быть сокращены или быть совсем другими завтра. Вопросы избирателя и проблемы также будут изменяться со временем. Успешные стратегии отношений с избирателями, однако, могут позволить избранным представителям и партиям приспособиться и стать более эффективными. ■





НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ДЕМОКРАТИЧЕСКИЙ  
ИНСТИТУТ  
МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ