

ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ КОМУНІКАЦІЙНОГО ВІДДІЛУ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ

Активний розвиток нових форм взаємодії державних установ із ЗМІ потребує теоретичного осмислення практики їхнього функціонування, що й обумовлює актуальність теми дослідження.

Метою дослідження є визначення особливостей роботи комунікаційного відділу державної установи на прикладі функціонування відділу комунікацій Головного управління ДПС у Запорізькій області (до серпня 2019 р. ДФС у Запорізькій області).

Цільова аудиторія Державної податкової служби – це платники податків. Відділ комунікацій виконує такі основні завдання:

- забезпечення співпраці з інститутами громадянського суспільства, представниками бізнес-спільноти, сприяння участі громадськості у реалізації державної політики за напрямками діяльності ДФС;
- організація роз'яснювальної роботи у ЗМІ щодо практики застосування законодавства з питань, що належать до компетенції ДФС;
- участь у забезпеченні єдиної інформаційної політики ДФС та її територіальних органів;
- забезпечення інформування громадськості про реалізацію податкової, митної політики та політики у сфері адміністрування єдиного внеску через мережу інтернет;
- інформування суспільства про показники роботи, напрями та підсумки діяльності ГУ;
- моніторинг та аналіз інформаційного простору;
- забезпечення прозорості, достовірності та відкритості інформації про діяльність територіальних підрозділів ДФС, вільного отримання її юридичними, фізичними особами та об'єднаннями громадян без статусу юридичної особи, крім обмежень, встановлених законодавством [1].

Працівники відділу установи перебувають у постійному контакті зі ЗМІ, роз'яснюючи позитивні сторони дії податкової служби, виправляючи недостовірну або помилкову інформацію про неї.

Відділ комунікацій Головного управління ДФС у Запорізькій області також налагоджує та підтримує відносини з телерадіокомпаніями. Співпраця з радіостудіями здійснюється за такими напрямками: написання готових текстових матеріалів (інформацій, повідомлень, оголошень тощо) для

трансляції на радіо; проведення радіовиступів, зокрема й у прямому ефірі; підготовка спільних з редакціями спеціальних радіопрограм та передач з податкової тематики; підготовка тематичних радіосюжетів; розміщення на радіоканалах аудіороликів соціальної реклами з податкової тематики.

Однією із найважливіших ділянок роботи комунікаційного відділу з телевізійними компаніями є створення та розміщення на каналах телебачення спеціальних тематичних програм з податкової тематики. Вони виконують не тільки інформаційно-роз'яснювальну функцію для глядачів, а й відіграють велику роль у формуванні високої податкової культури громадян, профілактики злочинності у сфері оподаткування, виховання молоді – майбутніх платників податків тощо.

Комунікаційний відділ установи має таку структуру: начальник відділу та 3 пари спеціалістів, які можуть дублювати функції один одного.

Умовний поділ такий: двоє відповідають за роз'яснення податкового законодавства; двоє готують інформаційний, візуальний і відеоконтент; двоє адмініструють сайт і сторінку у фейсбук. Окрім цього, відділ комунікацій готує:

- щоденний моніторинг регіонального та загальноукраїнського інфополя;
- координує роботу територіальних підрозділів;
- супроводжує роботу Громадської ради при ГУ ДФС (поки не створено Громаду при ДПС);
- готує та проводить інформаційні заходи та інше.

Також велика частина їхньої роботи – проведення інформаційних кампаній.

Останнім часом все більшу увагу відділ комунікацій приділяє розміщенню своїх матеріалів у мережі інтернет. Зокрема, на сайті Головного управління ДПС у Запорізькій області, відеохостингу «Ютуб» і в соцмережах (твітер, фейсбук). Щодо текстових матеріалів, щоденно виходить як мінімум одна інформаційно-аналітична замітка за результатами податкових надходжень, цей матеріал іде у розсилку для ЗМІ та публікується на сайті та фейсбуці. Зазвичай ілюструється яскравою інфографікою. Крім текстів, інспектори відділу готують фото, інфографіки, анімації, відео. Щоб їх інформація у мережі була більш помітною, використовують яскраві образи, зокрема з метою знизити градус серйозності комунікації державних органів. Особливу увагу інспектори відділу приділяють створенню й поширенню відеоматеріалів, зокрема формату відеоінструкцій, який є дуже вдалим для пояснення особливостей користування окремими послугами податкової служби [1].

Загалом відділ комунікацій Головного управління ДПС Запорізької області активно реалізує завдання створення єдиного інформаційного потоку

всередині організації та поза нею та виконує свою місію – донести до платника важливу та актуальну інформацію для підвищення податкової культури в українському, зокрема й у запорізькому суспільному середовищі.

З цією метою відділ комунікацій спілкується наряду зі своєю аудиторією (семінари, тренінги, сторінка у фейсбуці) та за допомогою ЗМІ. Має свою базу запорізьких та всеукраїнських засобів масової інформації, що кожного дня отримують розсилку актуальних новин ГУ ДПС. Крім того, відділ організовує виступи експертів та посадових осіб в ефірі радіо- та телепрограм, готує прес-конференції та брифінги для журналістів з актуальних питань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. ДПС у Запорізькій області. URL: <https://www.facebook.com/tax.zaporizhzhya/>