

Согласно анализу, большинство жалоб направляется под влиянием эмоций на волне неудовлетворенности заявителей из-за того, что решение вопросов не соответствовало их ожиданиям. Жалобщики нередко приписывают консулам злонамеренность в их действиях, не принимая во внимание объективных причин (обязывающих норм, процедур, факторов, лежащих за пределами влияния загранучреждений). Отмечается, что ожидания польских граждан нередко выходят за пределы консульских компетенций, вплоть до того, что некоторые заявители, добиваясь защиты своих прав, требуют оказания давления на решения органов других государств. Анализ многих жалоб привел к выводу о беспечности их заявителей, которые, направляясь за границу, не применяют простейших норм защиты от неприятных ситуаций, не располагают денежными средствами на покупку билета при возвращении на родину, не выкупают соответствующие страховки, не знают ни одного иностранного языка и т. п. Большинство жалоб по поводу плохой организации работы консульских учреждений, касается условий, в которых принимаются граждане (мало места, отсутствие залов ожидания, туалетов, мест для матери и ребенка).

При анализе жалоб было отмечено и несколько случаев некомпетентности, грубости, недостатка личной культуры сотрудников загранучреждений.

Возможности ограничения поступающих жалоб МИД Польши видит в улучшении информирования граждан, выезжающих за границу, для чего должны использоваться интернет-сайты загранучреждений в отдельных странах, а также интернет-портал МИД.

В качестве важнейшей задачи министерство считает подбор кадров для консульских учреждений с учетом, кроме их чисто служебных компетенций, также психофизической кондиции, коммуникативных качеств важных при работе с так называемыми «трудными» клиентами. Стандартом работы сотрудников дипломатических и консульских служб должно быть их представление клиенту перед началом беседы, а также подписание электронной корреспонденции по аналогии с обычной с указанием имени, фамилии и должности ответственного лица вместо часто применяемой безличностной записи «Консульский отдел посольства».

Подытоживая, стоит отметить следующие действия МИД Польши по обеспечению надлежащего рассмотрения жалоб и предложений:

- тщательный надзор над улаживанием отдельных жалоб;
- применение дисциплинарных наказаний по отношению к сотрудникам, допустившим вопиющие нарушения правовых норм по вопросам жалоб;
- соблюдение порядка ведения документации, касающейся жалоб, обеспечивающее возможность контроля за соблюдением сроков их рассмотрения;
- продолжение системы обучения сотрудников МИД и загранучреждений принципам процедуры, касающейся работы с жалобами;
- разработка в системе Интранет МИД дополнительной тематической страницы, касающейся процедуры работы с жалобами;
- введение электронной циркуляции документов по вопросам жалоб и предложений в МИД и в загранучреждениях.

Сравнивая вышеуказанное распоряжение Министра иностранных дел Польши с утвержденной МИД Республики Беларусь инструкцией о порядке работы с обращениями граждан, поступающими в министерство, следует отметить, что последняя отличается универсальным характером, свойственным для других министерств и ведомств, практически не соотносит свои положения с задачами загранучреждений.

БЕЛОРУССКАЯ ДИАСПОРА РОССИИ В СОВРЕМЕННОМ ИНФОРМАЦИОННОМ ПРОСТРАНСТВЕ

Вертинский О. П., Белорусский государственный университет

Белорусская диаспора в России в настоящая время одна из самых крупных. Однако в информационном пространстве ее активность заметно уступает нашим соотечественникам в США или Европе. Одна из основных причин — недостаток информации, отсутствие значимых медийных площадок для обмена мнениями.

Сразу стоит разделить два основных вида присутствия в информационном пространстве — оффлайн и онлайн. К первому виду относятся традиционные медиа — как печатные (газеты, журналы), так и электронные — радио и телевидение. Ко второму — сайты, социальные сети, блоги.

Что касается оффлайновых медиа, здесь у организаций белорусской диаспоры накоплен определенный опыт. Так, созданное в 1990 г. в Ленинграде Белорусское общественно-культурное общество издает газеты «Родзічы», Московский клуб белорусов — газету «Сябры» и литературно-художественный ежегодник «Скарыніч». Региональная общественная организация «Иркутское Товарищество Белорусской Культуры им. Яна Черского» (ИТБК) издает бюллетень-газету «Маланка», Новосибирская городская организация — газету «Мая Радзіма», белорусы Дона выпускают литературно-этнографический альманах «Мы — славяне». Ряд региональных организаций издают газеты неофициально и нерегулярно (в частности, в Красноярске — «Калі ласка», в Томске — «Белые Росы»). В 2004 г. к своему 5-летию и Дню единения народов России и Беларуси ФНКА «Белорусы России» приурочила выход первого номера еженедельной газеты с одноименным названием — «Белорусы России». У всех этих периодических изданий общие проблемы — низкие тиражи, редакции, состоящие из небольшого количества энтузиастов, постоянная потребность в спонсорской поддержке.

За исключением нескольких регионов, организации белорусской диаспоры не имели и не имеют выхода в теле-радиоэфир. Существовавшие же на новосибирском телеканале «МКС-21», в мурманской телерадиокмпании «Мурман» и на калининградской региональном канале белорусские передачи в настоящее время закрыты.

Что касается онлайн-медиа, то наибольшее распространение получили сайты организаций, такие формы активности, как социальные сети, блоги и сообщества активно не используются. При этом и в отношении сайтов имеется масса проблем. Рассмотрим ситуацию на примере двух из них.

Сайт ФНКА «Белорусы России» (<http://www.russbel.ru/>) долгое время работал в демо-режиме, не давая никакой информации, кроме поздравления исполняющего обязанности председателя Совета Федеральной национально-культурной автономии «Белорусы России» М. К. Кислицына с Новым годом и Рождеством (по состоянию на март 2010 г.). На прошедшем в апреле 2010 г. IV Съезде ФНКА «Белорусы России» было принято решение разработать официальный сайт Федерации, призванный служить основным информационным ресурсом для организаций диаспоры, площадкой для обмена мнениями и обсуждения различных проектов. Однако после принятия этого решения доступ на сайт отсутствовал в течении нескольких месяцев. В настоящее время сайт опять работает, однако из всех предложенных ссылок работает только «Информация об автономии», открывающая страницу с первыми тремя пунктами устава. Кроме того, на главной странице имеется лента новостей, заполненная цитатами РИА-Новости и Белта, причем одними и теми же в разделах: «Общество и культура», «Наука и технологии», «Промышленность».

Напротив, самым информативным и продуманным из ныне существующих является сайт региональной национально-культурной автономии «Белорусы Москвы» (<http://www.belmos.ru/>). Кроме регулярно обновляемой новостной ленты, посвященной Беларуси, белорусско-российским отношениям, проблемам белорусов России, на данном ресурсе имеются мультимедийный, юридический, исторический, творческий разделы, форум, на котором зарегистрированы почти тысяча пользователей. Кроме того, имеется информация о других организациях диаспоры, с которыми «Белорусы Москвы» сотрудничают.

Особенно необходимо остановиться на информационной политике Республики Беларусь в Российской Федерации, направленной на белорусскую диаспору. В настоящее время отсутствует продуманная концепция по работе с диаспорой в России. Наиболее показательным является тот факт, что, в отличие от наших посольств в других странах СНГ, посольство в Москве только в сентябре этого года создало на своем сайте раздел, посвященный диаспоре, разместив его, правда, не на стартовой странице, а в качестве подраздела в рубрике «Белорусско-российские отношения». При этом его информационная наполненность оставляет пока желать лучшего. Фактически, имеется

несколько абзацев вступительного слова и перечень адресов национально-культурных автономий, землячеств и белорусских культурных центров. Нет даже ссылок на сайты организаций.

В целом стоит отметить, что организации белорусов России пока недостаточно активно используют новые информационные технологии для своей деятельности и осуществления взаимодействия между собой, отдавая предпочтения более консервативным методам участия в медийном пространстве.

ВИЗОВАЯ ПОЛИТИКА ПОЛЬШИ В ОТНОШЕНИИ ФРГ (1967—1969 гг.)

Гавриловец Л. В., Белорусский государственный педагогический университет им. М. Танка

Важное место во внешней политике ПНР всегда занимали ее отношения с ФРГ. Один из основных вопросов, который необходимо было решить в процессе нормализации отношений между ФРГ и ПНР, проблема передвижения польского и германского населения. В 1967—1969 гг. польская сторона сократила число туристов из ФРГ, опираясь на факт не признания западной границы правительством ФРГ и утверждением о проведении туристами антипольских демонстраций на ее территории. Правительство Польши подчеркивало, что заключение договора об окончательном признании западной польской границы должно содействовать нормализации ситуации и более широкому развитию туризма, а также либерализации в отношении передвижения населения между Польшей и ФРГ (ликвидация ограничений на средства передвижения, получение виз (выдача виз ограничивалась только для Познани)).

В связи с началом переговоров в мае 1969 г. между правительствами Польши и ФРГ о нормализации двусторонних отношений на уровне Министерств иностранных дел был решен визовый вопрос. 15 июля 1969 г. Военная миссия ПНР в Западном Берлине разработала положение о выдаче виз гражданам ФРГ и жителям Западного Берлина. Согласно данному положению в рассматриваемый период выдавались визы следующих видов:

- 1) дипломатические (Польшу посетили 12 политических деятелей, 9 послов);
- 2) торговые (из известных экономических деятелей ФРГ в Польшу были О. Штальман, Б. Байтц, Х. Зоернер, В. Аммеронин и др.), для монтажников и специалистов, приезжающих с целью устроиться на работу, для водителей, которые занимаются перевозкой польских товаров, а также для участников международной ярмарки в Познани;
- 3) визы журналистам (24 чел.), теле-радиоведущим (38 чел.), участникам съездов, конгрессов, научных симпозиумов или международных конференций (103 чел.);
- 4) визы для частных поездок (посещение родственников);
- 5) коллективные туристические визы, которые выдавались только прогрессивным молодежным или профессиональным (спортивным) организациям, а также членам экскурсий по Польше (1050 чел.);
- 6) транзитные визы в СССР. Для сравнения из Польши в ФРГ за период 1967—1969 гг. выехало только 60 чел. научных работников.

В основном визы гражданам ФРГ выдавались только по решению Военной миссии ПНР в Западном Берлине. И только незначительный процент виз выдавался в других польских представительствах, аккредитованных в европейских странах, соседствующих с ФРГ. Необходимо отметить, что, несмотря на существующие ограничения в визовом режиме для ФРГ, которые не были предусмотрены для граждан других стран, количество приезжающих в Польшу возросло. Так в 1967 г. гражданам ФРГ было выдано около 8000 тыс. торговых виз, что составило около 40 % общего количества виз, выданных Военной миссией. Таким образом, можно утверждать, что в 1967—1969 гг. граждане ФРГ приезжали в Польшу, несмотря на цель и характер поездки по обыкновенным паспортам. Наличие служебного или дипломатического паспорта было тогда большой редкостью.

Обратной была практика выездов польских граждан в ФРГ. Наиболее часто польские делегации выезжали в ФРГ по служебным паспортам Министерства внутренних дел и Министерства иностранных дел. Следовательно, существовали значительные отличия в