

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Национальная школа государственной политики

на правах рукописи

Бопина-Омарова Индира Бекболатовна

**ИНСТРУМЕНТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ
С НАСЕЛЕНИЕМ**

Образовательная программа «7М04101 – Государственное управление»
по направлению подготовки «7М041- Бизнес и управление»

Магистерский проект на соискание степени
магистра бизнеса и управления

Научный руководитель _____

Абдыкаликова М.Н.,
кандидат психологических наук

Проект допущен к защите: «_____» _____ 20__ г.

Директор Национальной школы
государственной политики _____

Абдыкаликова М.Н.

Нур-Султан, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
ВВЕДЕНИЕ	5
ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ	7
1 Литературный обзор о возможностях использования современных технологий взаимодействия государственных органов и населения	7
2 Формы и инструменты взаимодействия государственных органов с населением	10
3 Зарубежный опыт реализации взаимодействия государственных органов с населением	14
МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	19
АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	20
1 Основные направления взаимодействия государственных органов и населения	20
2 Анализ критериев взаимодействия государственных органов и населения....	26
3 Оценка результатов опроса респондентов из г. Нур-Султан	31
4 Разработка предложений по совершенствованию технологий взаимодействия государственных органов и населения	39
5 Обоснованность эффективности предложенных инструментов.....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	53
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	55
ПРИЛОЖЕНИЯ	58
Приложение 1 Согласие респондентов на проведение социологического опроса	58
Приложение 2 Вопросы для респондентов	59
Приложение 3 Аналитическая записка	62

Нормативные ссылки

В настоящем магистерском проекте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 23.03.2019 г.).

Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах» (с изменениями дополнениями по состоянию на 02.01.2021 г.).

Закон Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 416-V «О государственной службе Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.07.2021 г.).

Указ Президента Республики Казахстан от 29 декабря 2015 года № 153 «О мерах по дальнейшему совершенствованию этических норм и правил поведения государственных служащих Республики Казахстан» (с изменениями по состоянию на 22.02.2022 г.).

Обозначения и сокращения

ВВП – валовый внутренний продукт

ИКТ – информационно-коммуникационные технологии

ОЭСР – Организация экономического сотрудничества и развития

РК – Республика Казахстан

СМИ – средства массовой информации

США – Соединенные Штаты Америки

ЦОН – Центр обслуживания населения

EGDI - Индекс развития онлайн-администрирования

Введение

Актуальность исследования. В последнее время информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) обретают все большую значимость для государственного управления, а процедуры, требования и методы работы правительства меняются. С целью модернизации государственного сектора создаются «онлайн-администрации». Одной из проблем создания «онлайн-администрирования» можно считать разработку и усовершенствование нормативно-правовой базы. Поэтому актуализируются вопросы и основные направления регулирования использования информационно-коммуникационных технологий в государственном секторе в аспекте коммуникаций с населением.

Информация и коммуникация являются стратегическими национальными ресурсами, одним из основных богатств государства, которые играют все более важную роль в государственном управлении. Развитие средств коммуникации привело к распределению информационных ресурсов в отдельном конкретном типе инструментов государственной политики. Информационные и коммуникационные технологии на современном этапе развития общества стали частью всех областей, в которых накапливаются, хранятся и трансформируются большие потоки информации, а также последствия принятия важных решений для жизни. Поэтому изучение использования ИКТ в деятельности органов исполнительной власти важно для ученых-руководителей.

Современное состояние развития общества требует новых средств, которые облегчили труд различных работников, способствовали его быстрому внедрению и эффективному выполнению поставленных задач. Информационные и коммуникационные технологии внедряются и используются во всех сферах жизни общества. Информационные и коммуникационные технологии можно считать важным фактором в действиях правительства. Растущий интерес общественности к исследованию вопросов, которые касаются взаимоотношений государства и общества, определяет актуальность темы исследования взаимодействия государства и населения. С другой стороны, интерес основан на тенденциях развития гражданского общества, демократические принципы которого предусматривают обязательное участие граждан в деятельности государственных структур.

Актуальность темы исследования объясняется необходимостью формирования механизма взаимодействия государственных органов и населения, который будет основан на использовании информационно-коммуникационных технологий.

Цель проекта – разработка предложений по совершенствованию механизма взаимодействия государственных органов с населением.

Задачи проекта:

- изучить современные технологии, формы и инструменты взаимодействия государственных органов и населения;

- рассмотреть зарубежный опыт реализации взаимодействия государственных органов с населением;
- проанализировать критерии взаимодействия государственных органов и населения;
- разработать предложения по совершенствованию инструментов взаимодействия государственных органов и населения.

Объект исследования – процесс взаимодействия государственных органов и населения.

Предмет исследования – формы и инструменты взаимодействия государственных органов и населения.

Гипотеза исследования – информационные технологии улучшают взаимодействие государственных органов и населения.

Исследовательский вопрос: возможна ли коллективная выработка (государственный орган / население) решения конкретной государственной проблемы с использованием информационных технологий?

Практическая значимость исследования заключается в разработке конкретных рекомендаций по улучшению взаимодействия населения и государственных органов в Казахстане.

Методы исследования. В ходе проведения исследования использованы сравнительный метод, метод сопоставления, систематизации, статистического анализа, структурного анализа и опроса.

Структура исследования представлена введением, тремя главами, заключением, списком использованной литературы и приложениями.

Обзор литературы

1 Литературный обзор о возможностях использования современных технологий взаимодействия государственных органов и населения

ИКТ прочно вошли в жизнь населения, что сформировало необходимость создания технологий взаимодействия государства и населения. В Казахстане в 2017 году была принята государственная программа «Цифровой Казахстан» [1].

В информационной экономике основное внимание уделяется знаниям, а, следовательно, человеческому капиталу, который считается неотъемлемой частью процесса производства/ обслуживания. Одной из движущих сил этого процесса являются достижения в области информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), которые трансформируют большинство современных экономик, одновременно подвергая сомнению рынок труда, традиционную среду обучения и повседневную жизнь.

А.Г. Барабашев указывает на то, что «ИКТ сочетают в себе производственную деятельность и сервисную деятельность; они позволяют вводить, передавать и отображать данные и информацию в электронном виде» [2, с.67]. В этом аспекте выделяется проблема подачи информации государственным органом населению, которое хоть и может в любое время ознакомиться с информацией, но не всегда до конца понимает смысл написанного или просто не желает понять.

Глобализация, темпы организационных изменений и технологического развития делают более важным для человеческого капитала необходимость развития общества знаний, в котором развитие и внедрение информационно-коммуникационных технологий, а также постоянное предоставление непрерывного образования производителям и потребителям становятся ключевыми. Динамизм развивающихся рынков труда способствует увеличению числа предлагаемых рабочих мест, которые, как правило, выполняют абстрактные задачи и поэтому требуют значительного обучения и навыков. Из этого следует, что обучение теперь призвано предлагать соответствующую базу знаний. Обучение и обучение на протяжении всей жизни имеют решающее значение с точки зрения профессиональной жизни, роста и социальной сплоченности. Меры и руководящие принципы ЕС направлены на повышение роли инструментов ИКТ в школьной среде, чтобы они могли обеспечить образовательную среду, подходящую для нашего времени.

Электронное взаимодействие государства и населения является системой взаимодействия органов государственной власти и населения. Электронное взаимодействие основано на широком использовании современных информационных технологий, в том числе Интернета для того, чтобы повысить доступность и качество государственных услуг, сократить сроки их предоставления, а также снизить административную нагрузку на граждан и организации, связанные с их получением.

Все больше информационные технологии обретают значимость в деятельности государственных органов. Именно действие ИТ направлено на сокращение «разрыва» между государством и населением. Это может быть подтверждено переходом на электронное правительство в Казахстане, с помощью которого происходит значительное сокращение времени предоставления государственных услуг.

Г.А. Борщевским отмечается, что «электронное правительство делает государственные услуги более доступными для граждан, а деятельность государственных органов — более прозрачной и доступной для населения» [3, с.56]. Это безусловное преимущество ИКТ во взаимодействии государства и населения. Однако, большая часть исследователей, подчеркивает лишь преимущества использования ИКТ в государственном управлении, но не представляет механизма данного взаимодействия в новых технологически развитых условиях государственного управления.

Процедуры внедрения электронного правительства предполагают, что деятельность государственных органов должна основываться на надежную, безопасную и эффективную электронную систему и в их внутренней деятельности, и во взаимодействии с населением.

В.М. Васильевой указывается на то, что для эффективного взаимодействия государственного органа и населения, необходимо «чтобы базы данных разных отделов были совместимы и могли производить обмен информацией, чтобы гражданин мог получать необходимые документы из дома» [4, с.56]. В этом аспекте важная конкретная инструкция / алгоритм взаимодействия государственного органа и населения. Возможно, что выработка такого алгоритма будет способствовать улучшению процессов взаимодействия государственного органа и населения.

В Казахстане уже запустили механизм формирования электронного взаимодействия граждан и государства, уже приняты основные меры в области обеспечения присутствия государственных органов и информации об их деятельности в Интернете. Кроме того, особое внимание уделяется созданию условий для перехода от индустриальной модели «электронного правительства» - централизованного, иерархического и функционирующего в материальной экономике — к новой модели управления, основанной на самоорганизующихся меж институциональных сетях сотрудничества, обмена знаниями и работы в цифровой экономике.

Согласно ст. 1 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах»: «государственная услуга - одна из форм реализации отдельных государственных функций, осуществляемых в индивидуальном порядке по обращению или без обращения услугополучателей и направленных на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ» [5].

Н.А. Восколович задается вопросом: как совместить «вертикальный» взгляд государства и департаментов на услуги как на процесс с «горизонтальным» взглядом потребителей внешних услуг с точки зрения

«жизненных эпизодов» и «бизнес-ситуаций» [6, с.90]. В данном случае, исследователь предлагает рассматривать процесс предоставления государственной услуги, как бизнес-процесс, который подлежит оценке эффективности. В случае бизнеса, эффективность услуги определяется величиной полученного дохода. А в государственных органах процесс оценивания взаимодействия государства и населения достаточно сложен. Параметры оценки можно представить в виде замеров общественного мнения, опросов, оценивания сразу после предоставления услуги с помощью опроса получателя государственной услуги.

Л.В. Сморгунов отмечает, что «это часть процесса прозрачности государства, и гражданам не нужно знать внутреннюю структуру государства» [7, с.78]. Возможно исследователь прав, граждане государства не обязательно должны вникать в сложные процессы взаимодействия государственных органов. Однако, сам процесс взаимодействия должен быть налажен таким образом, чтобы у населения и не возникало вопросов по этому поводу. То есть не должно быть почвы для недовольства.

Облегчая сбор и распространение информации, Интернет имеет как преимущества, так и недостатки для демократии. С помощью этого инструмента становится легче получать информацию. Он открывает множество возможностей для общения с учреждениями и избранными должностными лицами, будь то подписка на канал Политика в Твиттере, подписание онлайн-петиции или вербовка сторонников на митинг. Но интернет также может усиливать политические разногласия и усиливать некоторые сектантские разногласия, укрывать вирусные кампании ненависти, распространять дезинформацию, а иногда и пропаганду. Являясь недорогой платформой для обмена информацией, сеть не несет в себе ничего добродетельного: этот инструмент демократии во многом является тем, что мы с ним делаем.

Многочисленные исследования доказывают, что Интернет не был панацеей для противодействия упадку традиционного демократического участия: хотя в дискурсах говорится об обратном, появление интернета не разрешило политический кризис, с которым сталкиваются демократии. Доступ к сети не является быстрым решением сложных, взаимозависимых и глубоко укоренившихся проблем, которые заставляют людей больше не пользоваться своими гражданскими правами. Но это не значит, что Интернет не может расширить сферу участия определенных людей, поскольку он предоставляет гражданам новые возможности для внесения вклада в государственные учреждения.

Интернет усиливает сетевые эффекты, а также позволяет создавать, собирать и анализировать крупномасштабные наборы данных о нашем онлайн-бизнесе (большие данные). Это снижает затраты на выявление большого числа участников с общими интересами. Таким образом, он укрепляет власть гражданского общества: люди с одинаковыми проблемами могут легко создавать сообщества и места, которые вызывают политическую приверженность в неполитических пространствах.

Открытость для доступа к данным (open data) также предоставляет всем доступ к информации, которая ранее не выходила за рамки государственных услуг. Никогда еще не было так легко оценивать деятельность правительства и проводить информированные исследования, полезные для размышлений лиц, принимающих решения. Некоторые даже используют его для разработки мобильных приложений, которые служат социальной цели – например, приложений, связанных с общественным транспортом – которые дают возможность гражданам напрямую вносить свой вклад в улучшение условий их жизни.

Правительства, законодательные органы и политические партии должны быть более креативными в том, как они взаимодействуют с интернетом и гражданским участием. Во многих случаях эти учреждения просто воспроизводят в интернете то, что они практиковали всегда (например, публичные консультации). Необходимо переосмыслить старые традиции и создать новые. Таким образом, открытый аутсорсинг (или краудсорсинг) может усилить демократическое участие и повысить эффективность политических институтов. Более серьезное инвестирование в отслеживание социальных сетей также является возможностью понять ожидания и лучше удовлетворить потребности.

Таким образом, изучив мнения различных авторов, можно сформировать мнение, что, хотя большая часть ученых отмечает положительное влияние новых технологий на взаимодействие населения и государственных органов, но сам процесс / механизм / алгоритм взаимодействия никем не рассматривается подробно.

2 Формы и инструменты взаимодействия государственных органов с населением

Анализ государственных проектов показывает, что важным условием успешной реализации задач социально-экономического развития страны и повышения уровня жизни населения являются повышение эффективности деятельности госорганов. Это позволит восстановить доверие общества к государству в отношении государства или сформировать эффективный механизм их взаимодействия. В этой области был предпринят ряд последовательных шагов в рамках проводимых реформ, программ реформирования государственных услуг и т. д.

Члены казахстанского общества имеют право участвовать в управлении государственными делами напрямую и через своих представителей, а также иметь возможность объединения (ст. 23 Конституции Казахстана [8]). Эти стандарты позволяют населению объединяться, создавать свои организации и участвовать в управлении государственными делами.

Чтобы понять, как правительство и население взаимодействуют друг с другом необходимо определить концепцию взаимодействия.

Понятие термина «взаимодействие» не определено законом, но широко используется в теории и на практике, - это взаимное действие двух или более объектов, двух или более явлений.

Государство - это политическая концепция, которая относится к суверенной социальной, экономической и политической организации, сформированной институтами, которые регулируют жизнь сообщества на территории, ограниченной границами. Поэтому в международном праве для признания государства в качестве такового необходимо, чтобы оно соблюдало три условия:

- Территория, ограниченная сухопутными и/или морскими границами.
- Население: совокупность лиц, связанных с государством по национальности.
- Правительство: органы, представляющие государство и осуществляющие его полномочия.

Совокупность практики всех видов управленческой деятельности, особенно тех действий, которые осуществляются государственными органами и их представителями неоспоримо показывает то, что эффективность управления в значительной степени зависит от ряда коммуникационных факторов [9, с.78].

Традиционные формы взаимодействия, в частности, населения с государственными органами - это запросы и жалобы граждан, теле- и радиоинтервью представителей государственной власти, ответы по телефону, опросы различных групп населения, мониторинг СМИ, в том числе с помощью метода анализа контента. Сотрудничество власти и населения включает в себя не только другие формы взаимодействия, упомянутые выше [10, с.85]. В таком взаимодействии не последнюю роль играют СМИ.

Влияние средств массовой информации заняло значительное место, они представляют собой неоспоримую силу в современном мировом обществе. Эта сила выражается в их способности определять образ мышления общества. Их влияние более тонкое и изначально ограничивается скорее определением повестки дня и, следовательно, косвенным направлением мышления. Они являются силой, потому что у них есть инструменты и механизмы, которые дают им возможность навязывать повестку дня. Таким образом, они обуславливают поведение других сил. Они могут определять повестку дня по политическим, социальным и экономическим вопросам, но также могут разрушить репутацию организации, отдельного лица или группы людей. Именно благодаря этому аспекту их можно рассматривать как истинную силу. Они обладают способностью делать, а также разрушать репутацию организации.

В современном обществе средства массовой информации способствуют возникновению ценностей, чтобы человек мог принять их как действительные. Этот процесс начинается с раннего возраста и значительно ускоряется благодаря новым средствам связи. Средства массовой информации в значительной степени способствуют установлению образа мышления, в значительной степени определяют идеи, привычки и обычаи. Они стали своего рода судьями правды, они решают и диктуют моду, потребление, образ жизни.

Они устанавливают, что правильно, а что неправильно, и решают, какие важные и значимые события происходят в мире. Тем не менее, преобладание, которое сегодня занимают средства массовой информации, не является «фактом принца», как некоторые предполагают. Идея большого аппарата, объединяющего средства массовой информации, политические и экономические элиты, которые в защиту своих общих интересов направляют информацию в том или ином направлении, кажется слишком упрощенной гипотезой, которую трудно проверить.

Тем не менее, одна из причин этого явления может быть обнаружена в нашем обществе в силу нашей неспособности сосредоточить внимание на одной проблеме и склонности к индивидуализации каждой проблемы. Потребительское и индивидуалистическое общество, в котором мы развиваемся, способствует влиянию средств массовой информации. В логике конфронтации мы могли бы сказать, что мы являемся «ослабленной» и, следовательно, более уязвимой целью. Вот почему очень важно, чтобы человек питал свой критический ум и способность анализировать информацию и умножать каналы, которые он использует для получения информации. Необходимо изменить сознание в обществе в целом, избегая призмы мысли о том, что масса права.

Установление прав граждан на передвижения гарантирует им, что такая форма взаимодействия между людьми и их государством будет юридически обеспечена. Тем не менее, это взаимодействие не происходит автоматически. Она требует знания обеих сторон комплекса предварительных условий, их владения или правовых требований к этому направлению общественных отношений. Понятие структуры госаппарата страны подразумевает понимание структуры государственного аппарата и функций отдельных органов власти в рамках его различных институтов или структур, а также областей их компетенции.

Сами граждане или их коллективы и ассоциации должны полностью осознавать свои обязанности в процессе взаимоотношений. У нас есть привычные вопросы жизни: ответственность, компетентность и эффективность [11, с.96].

Априори кандидатов на должности представителей гражданского общества достаточно много, поскольку оно может охватывать все, что не относится к государственным органам, военным или политическим партиям. Всегда априори это оставляет в порядке убывания формализма

- организации, занимающиеся правами человека, оказанием гуманитарной помощи, сотрудничеством в целях развития, социальной помощью, охраной окружающей среды: любые объединения, преследующие цели, представляющие общий интерес;

- профсоюзы, занимающиеся защитой прав трудящихся (как правило, не только их членов); ассоциации потребителей или другие группы, защищающие широкие категории граждан (потребители с задолженностью); федерации работодателей-аналогов, если они не только защищают интересы своих членов;

- группы защиты особых интересов, которые варьируются от болельщиков футбольных клубов до профсоюзов работодателей или работников, призванных защищать своих единственных членов;
- частные благотворительные или больничные учреждения;
- движения духовности;
- движения общественного мнения, если только они не являются политическими клубами или правительственными созданиями;
- неформальные движения граждан, будь то политические, если таковые имеются, независимо от того, организованы ли они (группы самозащиты нелегалов, бездомных, соседей-постоянные или косвенные интернет-сети) или являются неформальными белыми).

Если быть слишком всеобъемлющим, то граждане как таковые, как только они будут объединены, будут считаться образующими гражданское общество – с – в лучшем случае, и без намека на политический маневр-множеством неудобств или двусмысленностей:

- дублирование, предвзятое, с голосами, поданными на политических выборах;
- множественная принадлежность к наиболее мотивированным (хорошо это или плохо: заинтересованные, фанатичные, и пр.) и исключение наиболее обездоленных, культурно маргинализированных;
- замаскированное голосование за цензуру, удвоение других неравенств, которые, если таковые имеются, затрагивают одни и те же группы;
- привилегия для активных меньшинств.

В странах третьего мира и при недемократических режимах-профсоюзы участвуют в поощрении прав человека, их вмешательство в гражданское общество становится очевидным. Но корпоративный мир, когда это уместно, будет находиться на стороне действующих властей, поэтому необходимо будет придерживаться асимметричного, формально деликатного подхода: он должен будет выйти из правового поля еще до того, как вы войдете в него. Уже в принципе некоторые представители гражданского общества выступают за асимметрию: да, профсоюзам, сторонникам работники, которым угрожает эксплуатация и которые борются с действующей властью; а не с предприятиями, которые, когда это применимо, эксплуатируют и которые-иногда тесно - связаны с политической властью.

Общественные объединения и другие некоммерческие организации являются наиболее эффективной формой участия граждан в разработке государственной политики по всему миру. Социальные ассоциации, правительства и ассоциации могут иметь различные взгляды на диалог. Он состоит в: интересе обеих сторон создать механизмы для переговоров с целью поиска решения проблем общества или удовлетворения потребностей членов его семьи.

Основная проблема анализа гражданского общества связана с «ангельским» аспектом, который систематически присутствует в интерпретациях, предлагаемых различными подходами. Реформы систем социальной защиты сегодня проводятся путем делегирования важных функций

«гражданскому обществу» или использования «гражданского общества» в качестве термина для легитимизации этих же реформ. Однако по-прежнему относительно редко проводятся эмпирические исследования, в которых делается попытка эмпирически проанализировать реальное функционирование компонентов гражданского общества.

Именно по этим причинам следует подчеркнуть важность подхода к отношениям. Этот подход позволяет нам подойти к анализу третьего сектора и новых форм субсидиарности, минуя две основные опасности, с которыми сопряжены подобные исследования. С одной стороны, анализ отношений позволяет выйти за рамки предварительного и проблемного определения гражданского общества. Третий сектор больше не определяется на основе статуса субъектов, а, наоборот, определяется на основе перекрестных отношений между неформальной сферой, рынком и государством. Это динамическое определение позволяет исключить правовой критерий статуса как критерий отбора участников.

3 Зарубежный опыт реализации взаимодействия государственных органов с населением

Рассмотрим опыт Франции в области взаимодействия государственных органов с населением. Во Франции большое внимание уделяется процессу цифровизации предоставления государственных услуг. Модернизация занимает центральное место в проекте полиции по укреплению связей с пользователями. Что привело к созданию «цифрового комиссариата» через создание сайта «moncommisariat.fr» чтобы избежать ненужных поездок в полицейские участки и освободить полицейские отделения неотложной помощи. Сайт предоставляет доступ к единому универсальному portalу с упрощенным маршрутом, позволяющему пользователям вступать в прямой контакт 7 дней в сутки, в ближайшее время 24 часа в сутки, из любой точки территории с полицейским, благодаря мгновенным информационным сообщениям. Этот сайт быстро набирает обороты.

Чтобы улучшить эти отношения, полицейское учреждение проводит опросы Ipsos «каждые два года» для оценки своего имиджа среди французов. С 2018 года она также сотрудничает с Университетом Савойи Монблан для проведения исследований по восприятию качества услуг, предоставляемых Национальной полицией. По словам Фредерика Тель, результаты исследования за 2019 год отражают образ полиции, которая вмешивается в разумные сроки (60 %) и отвечает ожиданиям жителей окрестностей (чуть более 60 %) [12].

Одним из приоритетов правительственной программы действий по организации информационного общества во Франции было создание электронного правительства. Информационные технологии могут облегчить взаимодействие граждан и предприятий с государством и обеспечить полный доступ к новым технологиям. Установление контактов между обществом и государством через Интернет является одной из основных целей формирования информационного общества во Франции [13].

В настоящее время основной целью Франции является не полное внедрение электронного правительства, а лишь значительное улучшение предоставления услуг населению и предприятиям. Создание электронного правительства делает государство доступным для людей, поэтому оно важно. Девиз французского правительства – «каждый имеет право на информацию». Этот девиз активно внедряется в стране. По качеству предоставляемых услуг Франция уступает таким странам, как США, Великобритания, но показатели в стране достаточно высоки, и в будущем возможен их рост [14].

Участие граждан Франции в государственном построении способствовали цифровые платформы. Интернет позволил широко привлечь гражданское общество и привлечь аудиторию, которая до сих пор была далека от подобных подходов, например, молодежь. Сегодня мы наблюдаем рост числа онлайн-консультаций для широкой общественности, иногда организуемые в рамках Генеральных штатов, сессий или институциональных консультаций (например, сессии по мобильности в 2017 году, Генеральные штаты по вопросам продовольствия в 2017 году или по биоэтике в 2018 году, консультации по созданию универсального дохода от бизнеса в конце 2019 года). Использование новых технологий и участие граждан являются частью четырех основополагающих принципов партнерства за открытое правительство (PGO) (новое окно), к которому Франция присоединилась в апреле 2014 года. Эта международная структура, объединяющая правительства и организации гражданского общества, поощряет свои 79 государств-членов действовать «ради прозрачности общественной деятельности, ее совместного строительства с гражданским обществом и демократических инноваций».

В области «открытой демократии» также есть гражданские технологии. Стратегия Франции определяет их как «неоднородный набор цифровых инициатив, направленных на участие граждан». Они могут быть инициированы учреждениями, гражданским обществом, активистами или компаниями. Именно на этих движениях основаны бюджеты на основе участия, созданные некоторыми местными органами власти, или консультации, инициированные в 2015 году Государственным секретарем по цифровым технологиям Акселем Лемером для совместного принятия закона о цифровой Республике (новое окно). Граждане могут голосовать по статьям предварительного законопроекта или вносить взносы на внесение изменений в них или предлагать новые статьи. Это открытое и Интерактивное публичное обсуждение в интернете привело к тому, что было представлено пять новых статей, прежде чем текст был отправлен в Государственный совет и принят в Совете министров. В своем ежегодном исследовании 2018 года, посвященном гражданству, Государственный Совет поощряет развитие экосистемы гражданских технологий с помощью государственных и местных инициатив. В частности, он предлагает создать «центр наблюдения за гражданскими технологиями и демократическими инновациями», тесно объединяющий парламент, будущую палату гражданского общества, как это предусмотрено законопроектом о пересмотре Конституции, внесенным в мае 2018 года, крупные территориальные выборные ассоциации и представителей разработчиков

проектов. гражданские техники. Он также выступает за присвоение ярлыка гражданина для усиления инновационной динамики. Однако, хотя цифровые технологии помогают облегчить и расширить сферу участия, у них также есть свои ограничения. Консультации в интернете позволяют собирать мнения, но не всегда являются реальным обсуждением. С другой стороны, цифровые технологии, как отмечает Государственный Совет, имеют тенденцию воспроизводить предвзятость и неравенство, наблюдаемые в ходе консультаций, проводимых в традиционной административной и политической сфере. К этому следует добавить цифровой разрыв: некоторые категории населения не имеют доступа к интернету или культурного багажа, необходимого для того, чтобы эффективно вносить вклад в онлайн.

Вот почему некоторые считают, что цифровые технологии следует рассматривать как дополнение к обсуждению в присутствии. Стремление к большему вовлечению граждан в публичные дебаты проявляется в нескольких инициативах, не обязательно в цифровом формате. Совместные семинары, а также гражданские собрания и жюри, на которые люди ведут диалог и сталкиваются со своими мнениями, возрождаются на местном и национальном уровнях. Требование о демократии, которая была бы более ориентирована на граждан и была бы более широкой, было высказано во время крупных национальных дебатов («новое окно»), начатых после протестного движения «желтых жилетов». Дискуссия завершилась объявлением о нескольких мерах 25 апреля 2019 года. Среди этих мер - проведение Конвенции граждан по климату. Эта конвенция, отвечала за внесение предложений по борьбе с глобальным потеплением. Ею организация была поручена экономическому, социальному и экологическому совету (ЕЭСК). Был создан Комитет по управлению, чтобы сопровождать его, поддерживать его независимость и уважать его волю. Между каждыми рабочими выходными в рамках Конвенции также была создана онлайн-платформа для сбора взносов от всего населения. Эти материалы были обобщены в целях содействия работе Конвенции. 21 июня 2020 года 150 членов Конвенции передали министру по вопросам перехода к окружающей среде и солидарности 149 предложений по сокращению выбросов парниковых газов как минимум на 40% к 2030 году. Президент республики избрал 146 из них. Он обязался, чтобы эти предложения были представлены «без фильтра» либо на референдум, либо на голосование в парламенте, либо на прямое применение правил. Первые нормативные меры были приняты на пятом Совете по защите окружающей среды 27 июля 2020 года (ускорение реконструкции зданий с использованием энергии, запрет на использование обогреваемых террас, борьба с искусственными почвами...), что касается законодательных мер, то законопроект должен быть представлен Совету министров в следующем месяце. ноябрь 2020 года с целью рассмотрения текста парламентом в январе 2021 года. Поправка к статье 1 Конституции, направленная на усиление ответственности Франции за охрану окружающей среды и некоторые конкретные меры, может быть вынесена на референдум. Кроме того, более 20 миллиардов евро предусмотрены в плане стимулирования, объявленном премьер-министром Жаном Кастексом 15 июля 2020 года в своем

программном выступлении, чтобы финансировать экологическую конверсию экономики.

Особенности пользователей социальных сетей в зависимости от уровня образования имеют различия в разных странах. Например, в Германии и Австрии активные пользователи социальных сетей имеют разные уровни образования, в то время как на территории Испании Великобритании Португалии Греции и Турции социальные сети чаще используются людьми с высшим образованием. Во всех странах ОЭСР использование социальных сетей очень велико, но их политическая приверженность пока не очень высока. Кроме того, лишь 20% голландской молодежи используют социальные сети для обсуждения политических и гражданских вопросов. В Австрии только около 10% молодых людей в возрасте от 16 до 24 лет общаются на политические темы в социальных сетях.

Система оцифровки коммунальных услуг и услуги является механизмом социальных лифтов, способствует социальной вовлеченности населения и повышает доступность предоставления бытовых благ. Снижает расходы на их предоставление.

Интересный опыт Южной Кореи. Уровень развития онлайн-администрирования (EGDI) трижды занимал первое место в стране, а результаты внедрения услуг удаленного управления признаны одними из лучших в мире. Наилучшим способом для решения проблем в электронном правительстве Республики Корея является e-People (www.epeople.go.kr). Здесь можно задать вопросы и попросить совета по разъяснению законов, схем процедур и различных административных процедур [15].

Правительства изменили системы своих служб доставки, чтобы лучше использовать возможности мобильных телефонов в результате широкого использования носимых технологий, а также управления мобильным правительством (government-m). Функции, специфичные для мобильных устройств, помогают гражданам подключаться к электронным услугам и позволяют им в любое время получать необходимые государственные услуги из любого места.

Эффективное управление является важным аспектом успеха в правительствах и правительственных организациях. Благодаря лучшему пониманию и использованию электронных правительств цель и оценка услуг по-прежнему сосредоточены на удовлетворении потребностей и запросов граждан. Стратегическое управление и инновационные приложения для электронного правительства являются ключевым справочным материалом, который предлагает инструкции, приложения и идеи по организации и управлению, касающиеся текущих проблем, связанных с практикой электронного правительства.

Системы цифровых решений используются правительственными учреждениями по всему миру, включая департаменты полиции и местные органы власти, чтобы сбалансировать спрос на публичный доступ с растущей потребностью в безопасности и безопасности. Некоторые страны даже начали модернизировать свои судебные системы и инспекционные службы, переведя

свои рабочие процессы в цифровую форму для предоставления документов и товаров, соответствующих всем правилам конфиденциальности, качества и безопасности. Эти решения позволяют более эффективно работать государственному сектору, поскольку они позволяют правительствам преобразовывать все документы в цифровые регистрации и организованно и эффективно подавать их, предоставляя всем организациям и акционерам легкий доступ, снижая затраты и ошибки, а также упрощая все процедуры. процессы.

Правительства признают, что электронные правительства развивались, чтобы сделать государственное управление намного более эффективным и удобным для пользователя. Последние вынудили правительства пересмотреть свои организации, обязанности, бизнес-процессы и механизмы сотрудничества. Чтобы обеспечить долгосрочную жизнеспособность электронных правительств, нынешним правительствам необходимо продолжать искать новые решения и возможности для предоставления услуг, а также оставаться в курсе последних цифровых инноваций и, возможно, даже проконсультироваться с партнерами по цифровому преобразованию или поставщик цифровых решений.

Методы исследования

Для изучения взаимодействия государственных органов и населения были использованы следующие методы: сравнительный метод, статистический анализ данных и опроса. Опишем данные методы.

В исследовании использован сравнительный анализ. Этот метод предназначен для сопоставления различных объектов. В нашем случае, под сравнением подразумевается взаимодействие государственной власти с населением в разных странах, внутри страны между областями, городами, населенными пунктами. Например, изучив зарубежный опыт взаимодействия государственных органов и населения Франции, мы пришли к выводу, что в Казахстане также возможно реализовать несколько программ по внедрению стандартов Интернета на практике и полному овладению государственными служащими информационными технологиями.

В рамках исследования был использован сравнительный метод. Использование данного метода было сконцентрировано на сравнении показателей взаимодействия государственных органов с населением в разных городах и областях Казахстана.

Сравнение происходило также и по показателям взаимодействия. В этом плане, в данном исследовании рассматриваются различные показатели взаимодействия, например, качество, доступность и удобство, информация, обратная связь. На основе методов сравнительного подхода можно пересмотреть уже сложившиеся взгляды на те или иные явления, факты. Поэтому сравнение способствует более глубокому изучению взаимодействия государственных органов и населения.

Статистический анализ часто используется для изучения данных: например, для изучения распределения значений определенного атрибута или для выявления выбросов (очень высоких или очень низких значений). Эта информация полезна при определении классов и диапазонов на карте, при реклассификации данных или при поиске ошибок в данных. Сравнение двух количественных переменных выполняется в первую очередь графически, представляя множество пар значений. Группировка данных по взаимодействию государственных органов и населения в данном исследовании рассматривается в рамках областей и городов Казахстана.

Подсчет проводился по расчеты медианных и средних показателей взаимодействия государственных органов и населения. В рамках данного исследования использовались такие единицы измерения как средний балл и % удовлетворенности.

Также был проведен социологический опрос, где за данными были использованы анкеты респондентов города нур-Султан.

Анализ и результаты исследования

1 Основные направления взаимодействия государственных органов и населения

Формирование и развитие социального государства происходит с помощью преодоления отчуждения личности от трансформирующей силы государства в социально-ответственном развитии инструмента общества, осуществляющего активную социальную политику в интересах всех категорий населения на основе социально-ответственного развития. принципы прозрачности, социальной справедливости, согласия и взаимовыгодного партнерства.

Для качественно обслуживания населения в Казахстане был принят Этический кодекс государственных служащих Республики Казахстан. В ст.6 Этического кодекса: «противостоять действиям, наносящим ущерб интересам государства и правам граждан; соблюдать установленные законом ограничения, избегать конфликта интересов ...» [16].

В Законе Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 416-V «О государственной службе Республики Казахстан» также указаны нормы взаимодействия государственных органов и населения. В частности, в ст. 4 Закона: «Государственная служба в Республике Казахстан основывается на принципах: законности; казахстанского патриотизма» [17].

При постоянном росте интенсивности взаимодействия органов власти с населением, потребностях в оперативной памяти и четкой обработке большого объема информации, связанной с решением проблемных запросов граждан и организаций, абсолютно необходимо использовать информационные и информационные технологии [18, с.85].

Все государственные службы основаны на принципе «обратной связи» и предполагают изменения в деятельности организации, которые должны соответствовать потребностям и ожиданиям граждан.

Для взаимодействия с гражданами можно выделить следующие виды взаимодействия: очное общение - это личное обслуживание сотрудников организации в сервисных центрах, общественных приемах и т. Д.; заочная консультация – услуги связи (почта или телефон), предоставляемые гражданам сотрудниками организации; интерактивное обслуживание населения: онлайн-услуги сотрудников организации для граждан (Электронное правительство для граждан egov.kz) [19, с.63].

Система обратной связи в таком общении очень ограничена и состоит в возможности для населения в случае неудовлетворенности сообщением подать жалобу в суд или разрешить конфликт до суда [20, с.115].

При необходимости лицо, обратившееся в государственный орган государственной власти, имеет возможность записаться на прием в сервисный центр на полный рабочий день. Интерактивные коммуникации организуются на

сайте исполнительного органа. Автоматическая информационная система используется для передачи типовой информации населению [21, с.56].

Отзывы, которые формируются в процессе взаимодействия государственных властей с населением, позволяют оценить качество обслуживания по нескольким параметрам [22, с.102].

Ежегодно в Казахстане проводится оценка оказания государственных услуг. Например, в таблице 1 представлено распределение баллов для государственных услуг.

Таблица 1 – Распределение баллов для государственных услуг, которые были получены в офисе услугодателя, у сотрудника услугодателя, в т.ч. в Госкорпорации «Правительство для граждан» (Услуга получена в ЦОНе у менеджера, в т.ч. в зоне самообслуживания / у сотрудника услугодателя)

Наименование государственной услуги	средний балл	% уровень удовлетворенности		
1	2	3		
СОТРУДНИКИ:				
Сотрудники компетентные, владеют информацией	4,59	4,65	73,1%	76,7%
Сотрудники оперативные	4,61		73,1%	
Сотрудники вежливые и внимательные к моим потребностям	4,75		83,9%	
ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО:				
Здание услугодателя удобно расположено	4,65	4,76	78,5%	85,4%
Удобные часы работы	4,90		91,4%	
Имеет достаточно мест парковки	4,55		77,4%	
Был легкий доступ в здание (например, не было барьеров для физического входа в здание и нахождения в нем)	4,90		92,5%	
Были необходимые зоны ожидания, в которых было комфортно	4,77		87,1%	
ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИЯ:				
В здании были все необходимые указатели, которые понятны и полезны	4,88	4,85	89,2%	88,4%
Легко было найти необходимых сотрудников, кабинеты	4,89		92,5%	
Были предложены возможности доступа к информации (например, к интернету, телефону и др.)	4,75		77,4%	
Я получил/а пошаговую инструкцию (информацию, совет) по получению услуги	4,80		86,0%	
У меня был выбор казахского и русского языков (для заполнения документов, общения)	4,94		96,8%	
ПРОЦЕДУРА:				
Процедура сбора и подачи документов простая и понятная	4,68	4,76	79,6%	82,8%
Формы и бланки, другие документы были просты для понимания	4,77		83,9%	
Предоставили полную информацию о перечне документов необходимых для получения услуги	4,83		84,9%	
			4,59	72,0%

Продолжение таблицы 1

1	2		3	
СРОКИ:				
Срок, необходимый для получения услуги приемлемый	4,65	4,68	79,6%	81,7%
Время ожидания, очереди на месте обслуживания приемлемое	4,70		83,9%	
ЗАТРАТЫ:				
Сумма оплаты приемлема*		4,83		80,6%
Способ оплаты был понятным и удобным*				
Я не понес дополнительных затрат на получение услуги (ксерокопия, фото, бланки, комиссии и т.д.)	4,69		72,0%	
Я не понес никаких неофициальных затрат на получение услуги (связи, взятки)	4,96		89,2%	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ:				
Получил ответ на свою жалобу в краткие сроки	3,00	3,50	0,0%	0,0%
Принятые меры по обжалованию меня полностью удовлетворили	4,00		0,0%	
РЕЗУЛЬТАТ:				
Результат оказанной услуги полностью удовлетворяет (полученный документ, справка, пособие, разрешение и т.д.)	4,68	4,68	80,6%	80,6%
Примечание – составлена на основании источника [23]				

В соответствии с данными таблицы, можно сказать, что респонденты недостаточно удовлетворены компетентностью сотрудников, и их оперативностью. В рамках удобства, присутствует неудовлетворенность отсутствием мест парковки, удобным расположением места получения услуги.

Важным моментом является то, что те, кто действовал в рамках обратной связи не получили ответ на жалобу, и принятые меры после жалобы не удовлетворили респондентов.

Далее в таблице 2 представлено распределение оценок качества оказания государственной услуги в разрезе регионов.

Таблица 2 – Распределение оценок качества оказания государственной услуги, в разрезе регионов Казахстана, 2020 год

РЕГИОН	№ для проведения анализа выборки	Средний балл	%
1	2	3	4
Акмолинская область	1	4,50	71,2%
Актюбинская область	2	4,72	83,2%
Алматинская область	3	4,72	79,1%
Атырауская область	4	4,57	76,4%
Восточно-Казахстанская область	5	4,75	80,9%
Жамбылская область	6	4,49	71,4%
Западно-Казахстанская область	7	4,84	89,0%
Карагандинская область	8	4,53	75,6%
Костанайская область	9	4,34	70,0%
Кызылординская область	10	4,41	73,5%

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4
Мангистауская область	11	4,88	91,7%
Павлодарская область	12	4,41	75,9%
Северо-Казахстанская область	13	4,72	80,9%
Туркестанская область	14	4,41	63,8%
г. Нур-Султан	15	4,54	71,2%
г. Алматы	16	4,56	73,0%
г. Шымкент	17	4,49	69,9%
Примечание – составлена на основании источника [23]			

Важным статистическим показателем динамики социально-экономических процессов является темп наращивания, который в условиях интенсификации экономики измеряет наращивание во времени экономического потенциала

$$T_n = \Delta y_{ци} / y_1$$

Цепные показатели ряда динамики представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Цепные показатели ряда динамики

Период	Качество государственных услуг, балл	Абсолютный прирост	Темп прироста, %	Темпы роста, %	Абсолютное содержание 1% прироста	Темп наращивания, %
1	4.5	-	-	100	-	0
2	4.72	0.22	4.89	104.89	0.045	4.89
3	4.72	0	0	100	0.0472	0
4	4.57	-0.15	-3.18	96.82	0.0472	-3.33
5	4.75	0.18	3.94	103.94	0.0457	4
6	4.49	-0.26	-5.47	94.53	0.0475	-5.78
7	4.84	0.35	7.8	107.8	0.0449	7.78
8	4.53	-0.31	-6.4	93.6	0.0484	-6.89
9	4.34	-0.19	-4.19	95.81	0.0453	-4.22
10	4.41	0.07	1.61	101.61	0.0434	1.56
11	4.88	0.47	10.66	110.66	0.0441	10.44
12	4.41	-0.47	-9.63	90.37	0.0488	-10.44
13	4.72	0.31	7.03	107.03	0.0441	6.89
14	4.41	-0.31	-6.57	93.43	0.0472	-6.89
15	4.54	0.13	2.95	102.95	0.0441	2.89
16	4.56	0.02	0.44	100.44	0.0454	0.44
17	4.49	-0.07	-1.54	98.46	0.0456	-1.56
Примечание – составлена на основании источника [23]						

В 17 (Шымкент) по сравнению с 16 (Алматы) качество государственных услуг уменьшилось на 0.07 балл или на 1.5%.

Максимальный прирост наблюдается в 11 (0.47 балл).

Минимальный прирост зафиксирован в 12 (-0.47 балл).

Темп наращивания показывает, что тенденция ряда возрастающая, что свидетельствует об ускорении Качество государственных услуг.

Для нахождения среднего уровня моментного ряда используют среднюю

хронологическую:

$$\bar{y} = \frac{1/2y_1 + y_2 + \dots + y_{n-1} + 1/2y_n}{n-1}$$
$$\bar{y} = \frac{1/2 \cdot 4.5 + 4.72 + \dots + 4.56 + 1/2 \cdot 4.49}{17-1} = 4.59$$

Среднее значение Качество государственных услуг за анализируемый период составило 4.59 балл.

В 2020 году объем оказанных государственных услуг составил 190,8 млн, данные представлены на рисунке 1.

В 2020 году, объем государственных услуг в электронном виде был больше на 0,8%, чем в 2019 году. Также объем услуг в бумажном виде сократился на 46%. Оказанные государственные услуги через Госкорпорацию в 2020 году снизились на 16% по сравнению с 2019 годом.

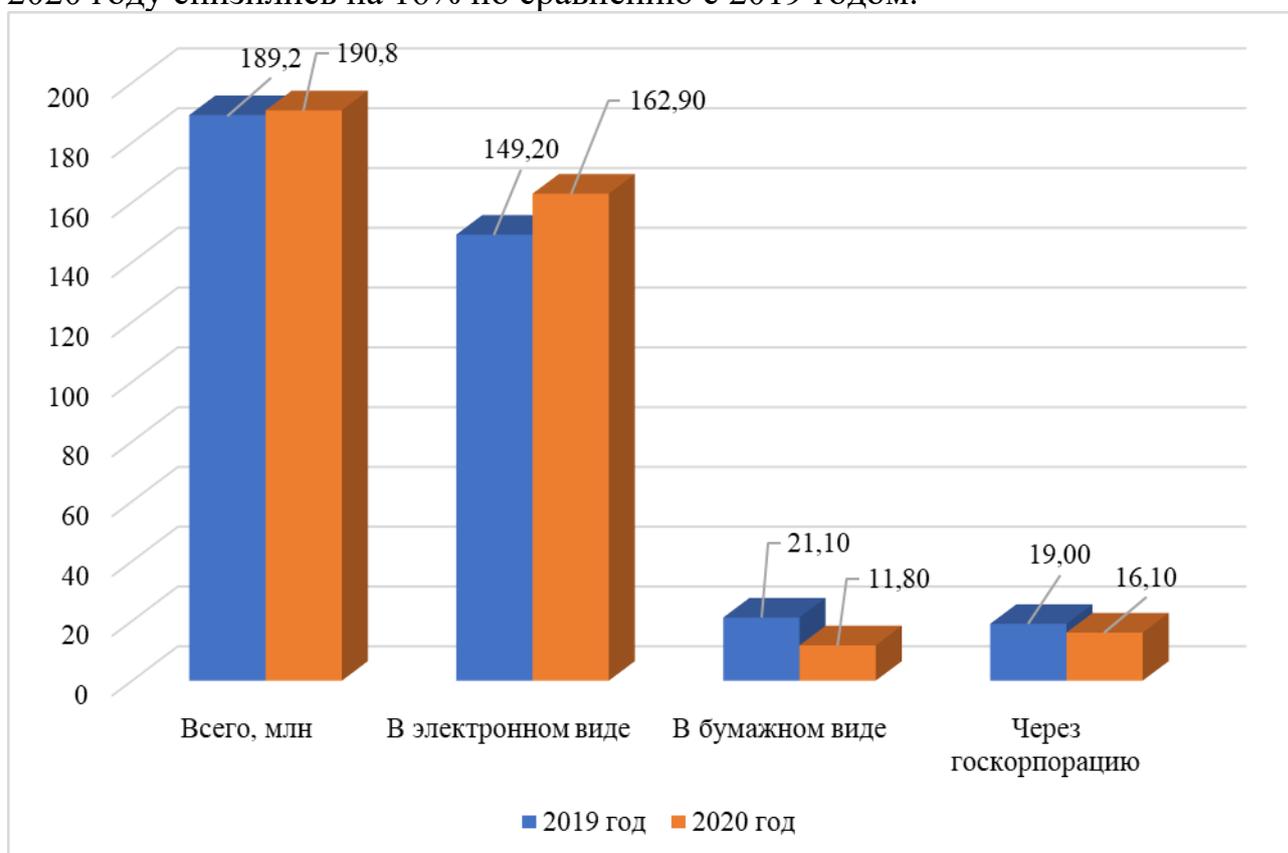


Рисунок 1 – Динамика предоставленных государственных услуг в Казахстане, в 2019-2020 гг., млн

Примечание – составлена на основании источника [23]

ТОО «Центр исследований, анализа и оценки эффективности» Счетного комитета по контролю за исполнением республиканского бюджета [23] проводил в 2020 году анализ эффективности государственных органов в достижении целей. Данные оценки представлены в таблице 4.

В соответствии с данными таблицы, наибольшая достигаемость целей присутствует в г. Алматы – 91,69%, наименьшая – в СКО (55,69%).

Таблица 4 – Оценка достижения целей государственными органами в 2020 году

Местные исполнительные органы	Достижение целей
1	2
Акмолинская	64,77
Актюбинская	79,96
Алматинская	72,59
Алматы	91,69
Нур-Султан	79,57
Шымкент	84,64
Атырауская	77,00
ВКО	88,30
Жамбылская	73,05
ЗКО	74,67
Карагандинская	67,43
Костанайская	79,40
Кызылординская	70,14
Мангистауская	73,27
Павлодарская	83,88
СКО	55,69
Туркестанская	70,53

Примечание – составлена на основании источника [23]

Среди лидеров по достижению целей стоит выделить ВКО (88%), г. Шымкент (84,64%), Павлодарскую область (83,88%) и г. Нур-Султан (79,57%).

Оценка взаимодействия государственных органов с физическими и юридическими лицами в 2020 году представлена на рисунке 2.

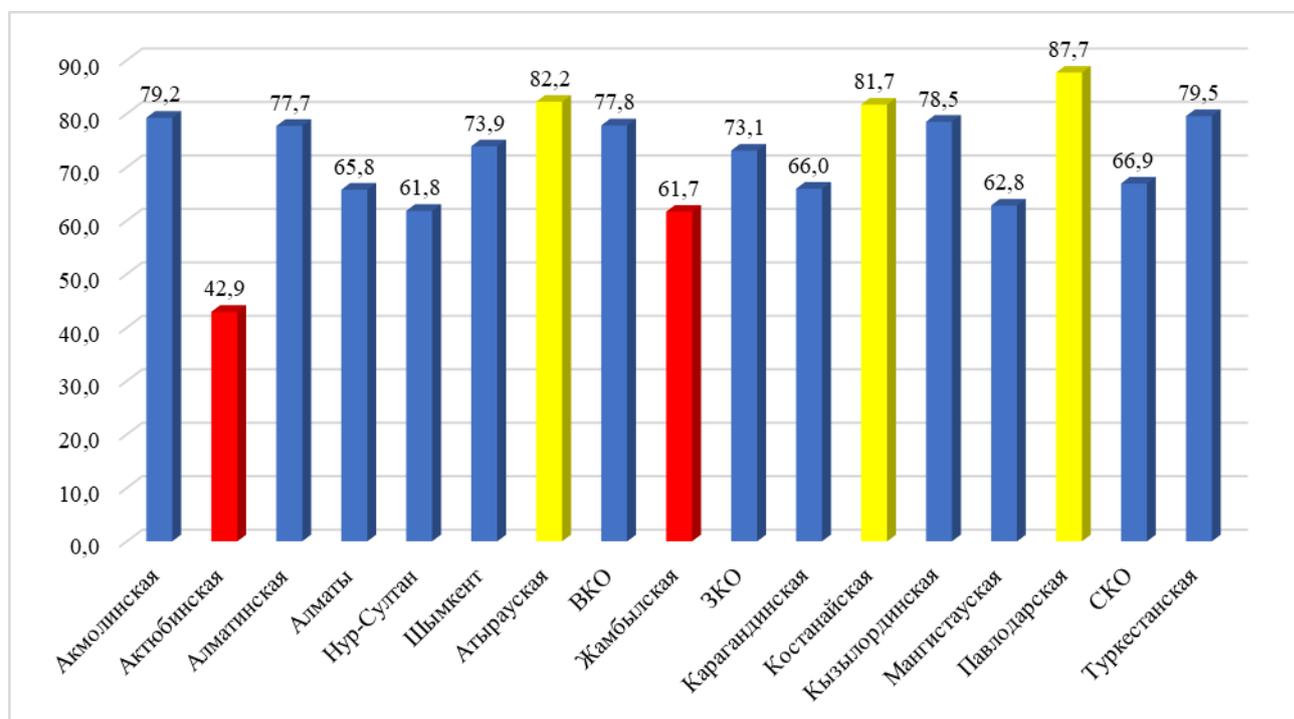


Рисунок 2 – Оценка взаимодействия государственных органов с физическими и юридическими лицами в 2020 году

Примечание – составлена на основании источника [23]

Наибольший показатель эффективности взаимодействия государственных органов с физическими и юридическими лицами в 2020 году присутствует в Павлодарской области (87,7%), в Атырауской области (82,2%), а также Костанайской области (81,7%). Самые низкие показатели эффективности взаимодействия государственных органов с физическими и юридическими лицами в 2020 году в Актюбинской области (42,9%) и в Жамбылской области (61,7%).

Оценка организационного развития государственных органов представлена на рисунке 3.

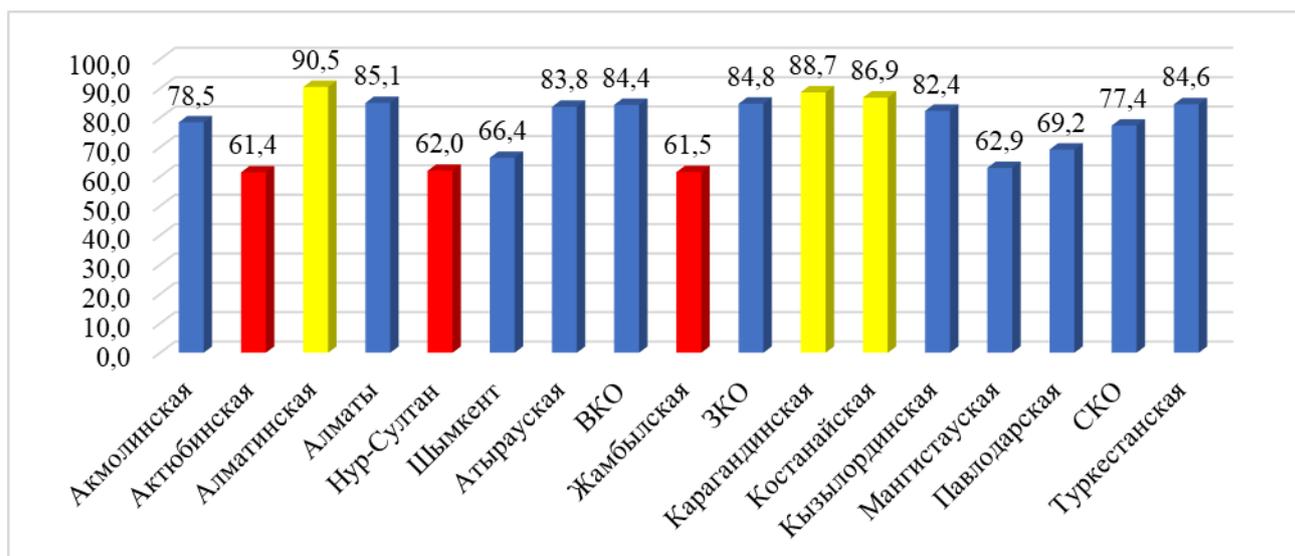


Рисунок 3 – Оценка организационного развития в 2020 году
Примечание – составлена на основании источника [23]

Наилучшее организационное развитие демонстрируют государственные органы Алматинской области (90,5%), Карагандинской области (88,7%), Костанайской области (86,9%). Самые низкие показатели организационного развития государственных органов наблюдаются в Актюбинской области (61,4%), Жамбылской области (61,5%) и Актюбинской области (61,4%).

2 Анализ критериев взаимодействия государственных органов и населения

Используя данные оценки ТОО «Центр исследований, анализа и оценки эффективности» Счетного комитета по контролю за исполнением республиканского бюджета [23], рассмотрим показатели эффективности государственных органов.

В таблице 5 ниже представлена динамика оценки качества оказания государственных услуг с 2014 по 2020 годы, полученной в ходе проведения общественного мониторинга в форме опроса услугополучателей. Анализ динамики за последний год (2019–2020) показал незначительное снижение среднего балла на 0,15, т.е. уровень удовлетворенности остался практически

неизменным (Таблица 5). Снижение средней оценки в данном случае можно объяснить сложившейся в 2020 году неблагоприятной санитарно-эпидемиологической ситуацией, вспышкой коронавирусной инфекции COVID-19 и последовавшими вслед за ней карантинными мерами, которые включали в себя, в первую очередь, социальное дистанцирование и переход на удаленный режим работы. Это обстоятельство привело к серьезному росту нагрузки на электронные порталы оказания государственных услуг вследствие одновременного наплыва услугополучателей, к примеру, в период подачи заявок на выплату социального пособия «42500 тенге», продуктовой корзины и другой государственной помощи. В период первой волны подачи заявок на социальную государственную помощь, веб-портал «электронного правительства» egov.kz не выдержал нагрузки посетителей и на определенный период перестал функционировать. Эти и другие обстоятельства доступности получения государственных услуг снизили оценку качества оказания государственных услуг по сравнению с предыдущим годом проведения общественного мониторинга.

Таблица 5 – Динамика оценки качества оказания государственных услуг в 2014-2020 гг.

Год проведения общественного мониторинга	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Выборка	Количество государственных услуг
2020	4,58	75,1%	9181	70
2019	4,73	74,8%	14500	65
2018	4,66	72,4%	10000	60
2017	4,57	65,9%	9517	55
2016	4,59	72,4%	9082	50
2015	7,9	79%	8327	39
2014	8,7	87%	8923	33

Примечание – составлена на основании источника [23]

Из данных таблицы видно, что с 2014 по 2020 гг. средний балл оценки государственных услуг снизился. Уровень удовлетворённости в 2020 году составил 75,1%, увеличившись на 0,3% по сравнению с 2019 годом. Выборка в каждом анализируемом году от 8327 до 14500 респондентов. Количество государственных услуг возросло.

На примере госуслуги 403012 «Прием документов на конкурс по размещению государственного образовательного заказа на подготовку кадров с техническим, профессиональным и послесредним образованием» рассмотрим оценку респондентами.

Ответственный госорган по данной услуге - ГУ «Министерство образования и науки Республики Казахстан»

Форма оказания госуслуги - бумажная / электронная.

Прием заявления и выдача результата оказания госуслуги осуществляется через: Государственная услуга оказывается местными исполнительными органами областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент через

Государственную корпорацию "Правительство для граждан" и веб-портал «электронного правительства» www.egov.kz.

Услугополучателями являются юридические лица. Данная услуга бесплатная. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги в результате массового опроса услугополучателей представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Критерии оценки качества оказания государственной услуги

Критерии оценки	Услуга получена в ЦОНе		Услуга получена онлайн		Средний балл оценки качества оказания государственной услуги	Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги
	Средний балл	%	Средний балл	%		
Сотрудники / виртуальный ассистент	4,89	92,7	3,86	46,2	4,79	84,9%
Доступность удобство	4,86	89,2	4,62	71,8		
Информация и коммуникация	4,97	94,8	4,64	73,5		
Процедура	4,97	98	4,67	82,2		
Сроки	4,97	98	4,88	89,8		
Затраты	4,95	81	5	89,8		
Результат	4,97	96	4,84	85,7		
Среднее значение по форме получения	4,92	92,8	4,64	77		
Примечание – составлена на основании источника [23]						

Уровень удовлетворенности качеством оказания государственной услуги составил 84,9%. Качество оказания государственной услуги (средний балл) было оценено в 4,79 балла. Данная услуга получила 4 место в рейтинге государственных услуг. В разрезе регионов наименьший уровень удовлетворенности продемонстрировали представители г. Нур-Султан (средний балл – 4,23), Алматинской (средний балл – 4,46), Кызылординской областей (средний балл – 4,54), тогда как наибольшие средние баллы по уровню удовлетворенности наблюдаются в Актюбинской (средний балл - 4,94), Костанайской (средний балл - 4,91), Западно-Казахстанской областях (средний балл - 4,91).

При обращении в ЦОН (к менеджеру, в зону самообслуживания) уровень удовлетворенности выше (85,5%, средний балл – 4,77), чем при самостоятельной подаче онлайн через веб-портал «электронного правительства» (69,3%, средний балл – 4,42). При получении услуги в ЦОНе у менеджера, самостоятельно наименьшие баллы были проставлены по критериям «доступность и удобство» (4,86) и «Сотрудники» (4,89).

Наибольшие оценки были получены по критериям «Информация и коммуникации» (4,97), «Процедура» (4,97) и «Затраты» (4,97) документов, общения (4,99), отсутствию необходимости дополнительных, неофициальных затрат на получение услуги (4,95).

При получении услуги онлайн наименьшие баллы наблюдаются по критериям «Виртуальный ассистент» (средний балл – 3,86), «Доступность и удобство» (4,62). Наименьшие баллы отмечены в связи с неудовлетворенностью респондентов удобством виртуального ассистента (3,83), полнотой ответа на запрос (3,75) и простотой регистрации на портале для получения электронной услуги (4,45).

Наибольшие оценки были получены по критерию «Затраты» (5,00) а также «Сроки» (4,88).

Ни один из опрошенных не подтвердили использование личных связей и знакомств для получения услуги.

Обратная связь, обжалование 1% респондентов на вопрос об обращении с жалобой при возникших проблемах, трудностях в процессе получения услуги ответили положительно. Все они оформили жалобу в устной форме. 25% опрошенных подтвердили обращение в колл-центр, по работе Единого контакт-центра 1414 наблюдается средний уровень удовлетворенности получателей работы. Наименьшие баллы наблюдаются по всем показателям Единого контакт-центра 1411, а именно скорость дозвона (3,88), компетентность консультации оператора (4,13).

Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414 представлена в таблице 7.

Таблица 7 - Оценка качества работы Единого контакт-центра 1414

Колл-центр	Параметры оценки работы колл-центра	Средний балл	Уровень удовлетворенности	Средний балл	Уровень удовлетворенности
1414	Скорость дозвона	3,88	44%	4,23	54,7%
	Компетентность консультации оператора	4,13	48%		
	Вежливость и готовность оператора помочь в решении Вашего вопроса	4,67	72%		
Примечание – составлена на основании источника [23]					

При оказании государственной услуги в 21% случаев возникали следующие трудности:

- Проблемы с сайтом: подвисает, невозможно зайти, технические сбои (3,4%).

- Повысить качество работы специалистов: грамотность, вежливость, компетентность, оперативность (3,1%).
- Приходится долго ждать информацию, время ожидания долгое, долго жду документы (2,7%).
- Колл-центр не отвечает на звонки, очень трудно дозвониться (2,7%).
- Проблемы с интернетом (1,7%).
- Была очередь (1,4%).
- Проблемы с загрузкой, не прикреплялся документ (0,7%).
- Была непонятна инструкция (0,7 %).
- Бюрократия, много документов запрашивают (0,7%).

Оценка качества услуги в разрезе услугодателей представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Оценка качества оказания государственной услуги в разрезе услугодателей

Услугодатель	Средний балл	Уровень удовлетворенности
МИО областей, городов Нур-Султан, Алматы и Шымкент, районов, городов областного назначения, городов районного значения	4,9	89,2%
Портал электронного правительства	4,46	67,9%
НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан»»	4,92	92,9%
Примечание – составлена на основании источника [23]		

Данная услуга оценивается на достаточно высоком уровне, при разделении баллов между услугодателями, на наиболее высокий балл услугополучатели оценили работу Госкорпорации в регионах – 4,92 средний балл и 92,9% уровень удовлетворенности. Также высокий показатель качества предоставляемой услуги показывает проделанная работа МИО регионов – 4,90 средний балл и 89,2% уровень удовлетворенности. Значительное снижение показателей оценки качества оказания данной услуги наблюдается при получении услуги онлайн через портал – 4,46 средний балл и 67,9% уровень удовлетворенности

По результатам анализа предоставления государственной услуги, необходимо отметить, что необходимо улучшить возможности и скорость дозвона (время ожидания на линии) по номеру 1414; проводить постоянную работу по повышению квалификации и компетентности операторов Единого контакт-центра 1414 Веб-портал «Электронного правительства»; улучшить работу виртуального ассистента, а именно при обращении к виртуальному ассистенту запрашивать информацию у услугополучателя по категории той услуги, на странице которой находится услугополучатель; загрузить видеоролики использования сайта для получения конкретной государственной услугой.

Анализ оказания государственных услуг выявил необходимость совершенствования деятельности государственных органов. Так, большинство

пожеланий, высказанных респондентами, так же, как и проведенный анализ, указывают на значимость решения организационных вопросов, оказывающих влияние на доступность и качество оказания госуслуг. В частности, процедуры оказания государственных услуг «Апостилирование официальных документов, исходящих из судебных органов», «Выдача заключения на ввоз на территорию Республики Казахстан радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения, в том числе встроенных либо входящих в состав других товаров, в случаях, отличных от импорта и (или) выдача лицензии на их импорт», «Выдача и отзыв регистрационного свидетельства Национального удостоверяющего центра Республики Казахстан», «Выдача справок гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан на постоянное местожительство» и др. могут быть значительно упрощены, сокращены сроки их оказания за счет оптимизации внутренних бизнес-процессов в уполномоченных органах.

К рекомендациям, требующим организационных изменений, также относится вопрос консолидации нескольких государственных органов и интеграции их информационных систем. Несмотря на то, что в рамках программы «Цифровой Казахстан» ведется соответствующая работа, но проведенный анализ показывает наличие потенциала в этом направлении, что может способствовать повышению качества, доступности оказания госуслуг и, в конечном счете, повысить удовлетворенность населения. К примеру, назрела необходимость консолидации государственных органов для создания единого ресурса (окна) государственных услуг для юридических лиц.

Повышение качества оказания госуслуг и соответственно удовлетворенности населения невозможно без обеспечения качественного кадрового состава соответствующих служб. Так, операторы единого контакт-центра зачастую не владеют информацией по специфике государственных услуг и могут лишь ответить на самые базовые вопросы. В связи с этим требуется рассмотреть возможность более тщательной подготовки и повышения компетенций сотрудников контакт-центра в части государственных услуг; необходимо проводить регулярные консультационные работы с операторами для решения функциональных и технических вопросов, проблем работы портала электронного правительства; при приеме на работу диспетчеров службы «103» учитывать знание языков (казахский, русский). Несмотря на то, что Глава государства еще в 2018 году дал поручение по переводу 80% государственных услуг в электронный формат, до сих пор сохраняются проблемы их автоматизации и дальнейшего технического обеспечения.

3 Оценка результатов опроса респондентов из г. Нур-Султан

В рамках исследования проведено анкетирование среди респондентов страны. Объем выборки – 236 человек. Цель анкетирования - выявление эффективных инструментов взаимодействия государственных органов с

населением. Опрос ориентирован для целевой аудитории мужчин и женщин в возрасте от 18 и старше.

Структура выборки по местоположению представлена на рисунке 4 ниже.

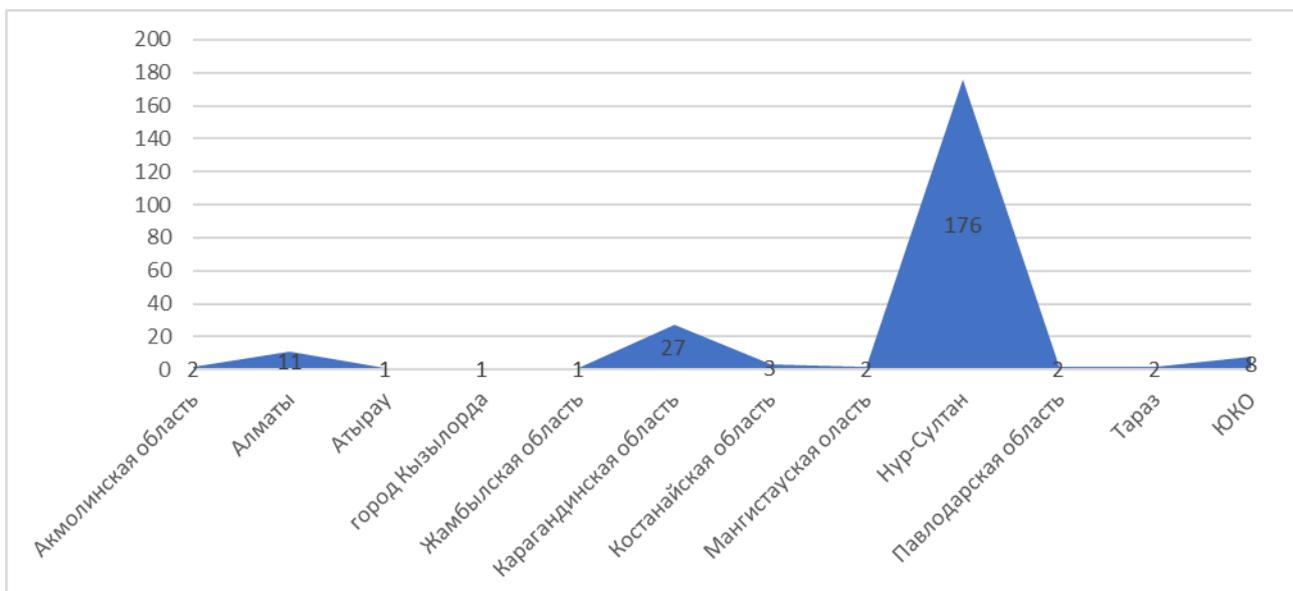


Рисунок 4 – Структура респондентов по местоположению

Примечание – составлена на основании источника [29]

В соответствии с данными рисунка 5, гендерный состав опрашиваемых характеризуется следующими данными: 60% женщин (142 человек) и 40% мужчин (94 человек).

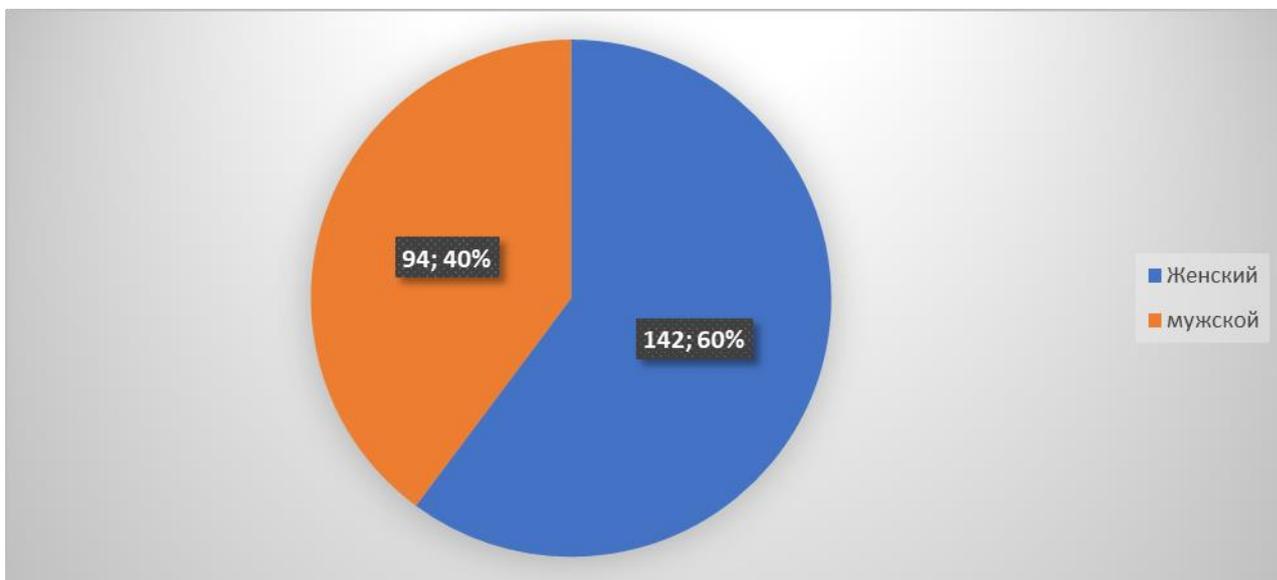


Рисунок 5 – Гендерный состав опрашиваемых

Примечание – составлена на основании источника [29]

Из рисунка 6 видно, что большая часть респондентов (44%) находится в возрасте от 30 до 40 лет; также 30% респондентов от 41 до 55 лет; 19% - от 18 до 30 лет; и 7% - от 55 лет и выше.

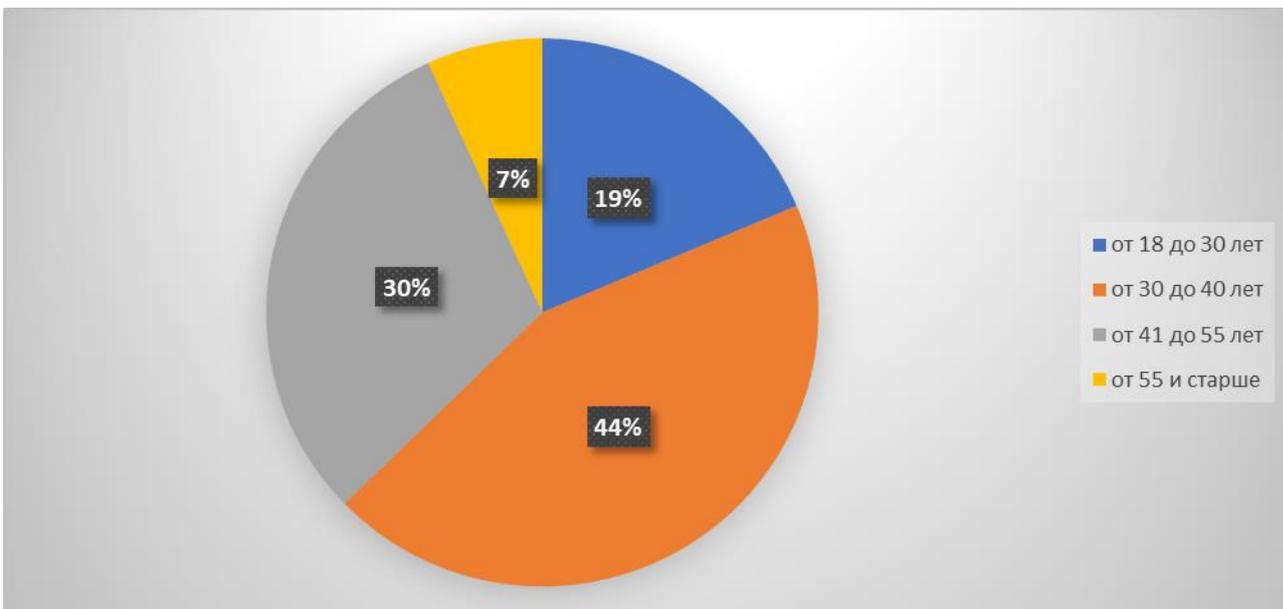


Рисунок 6 – Возрастной состав респондентов

Примечание – составлена на основании источника [29]

7. Далее изучим состав респондентов по социальной категории на рисунке

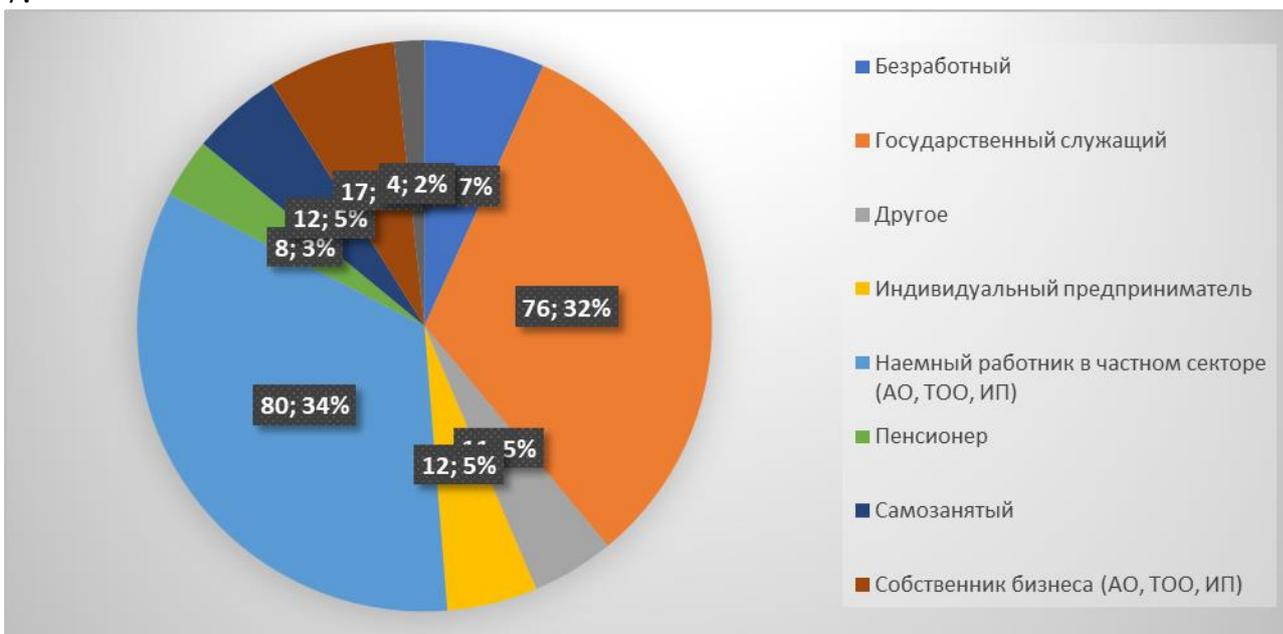


Рисунок 7 – Состав респондентов в зависимости от социальной категории

Примечание – составлена на основании источника [29]

Из данных рисунка 7 видно, что присутствует достаточно неравномерное распределение респондентов по социальным категориям. Наибольшая часть респондентов (34%) – это наемные работники в частном секторе и самозанятые. Также стоит отметить 8,3% пенсионеров, 32% государственных служащих и 5% индивидуальных предпринимателей.

Респонденты оценили степень доверия к государственным органам. Ответы представлены на рисунке 8.

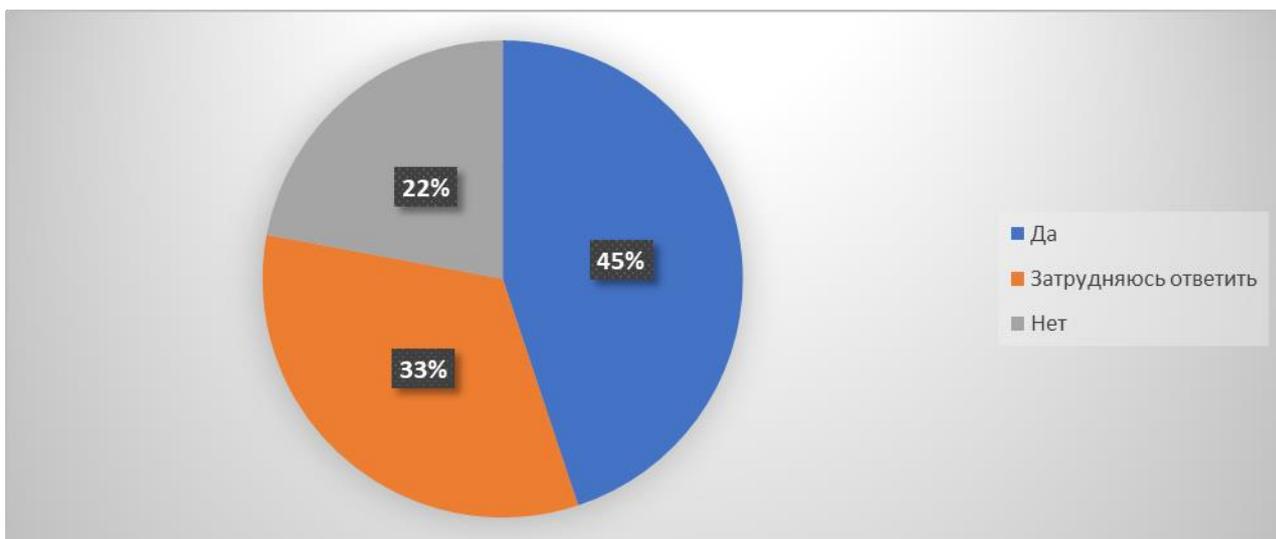


Рисунок 8 – Уровень доверия респондентов к государственным органам
Примечание – составлена на основании источника [29]

Из рисунка 8 видно, что доверия к государственным органам респонденты испытывают больше (45%), нежели не доверяют государственным органам (33%), затруднились ответить 22% респондента.

Далее респонденты ответили о том, как часто они обращаются в государственные органы за последние 2-3 года. Ответы представлены на рисунке 9.

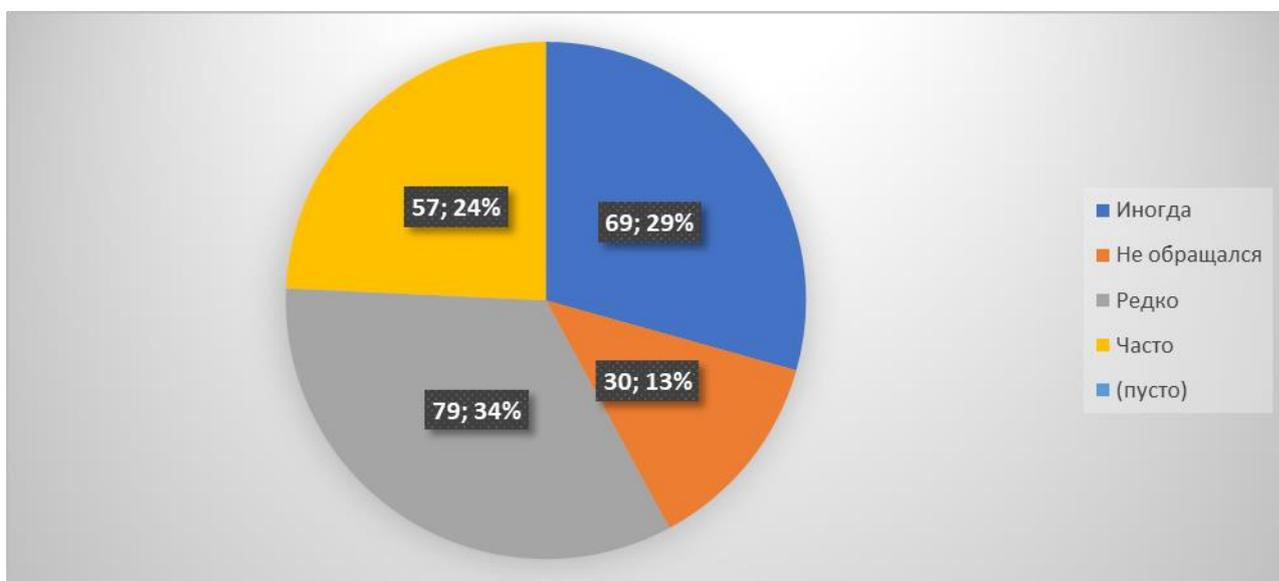


Рисунок 9 – Частота обращения респондентов в государственные органы
Примечание – составлена на основании источника [29]

Из рисунка 9 видно, что респонденты часто обращаются в государственные органы (24%).

Было выяснено, какой канал общения с государственными органами предпочитали респонденты. Ответы представлены на рисунке 10.

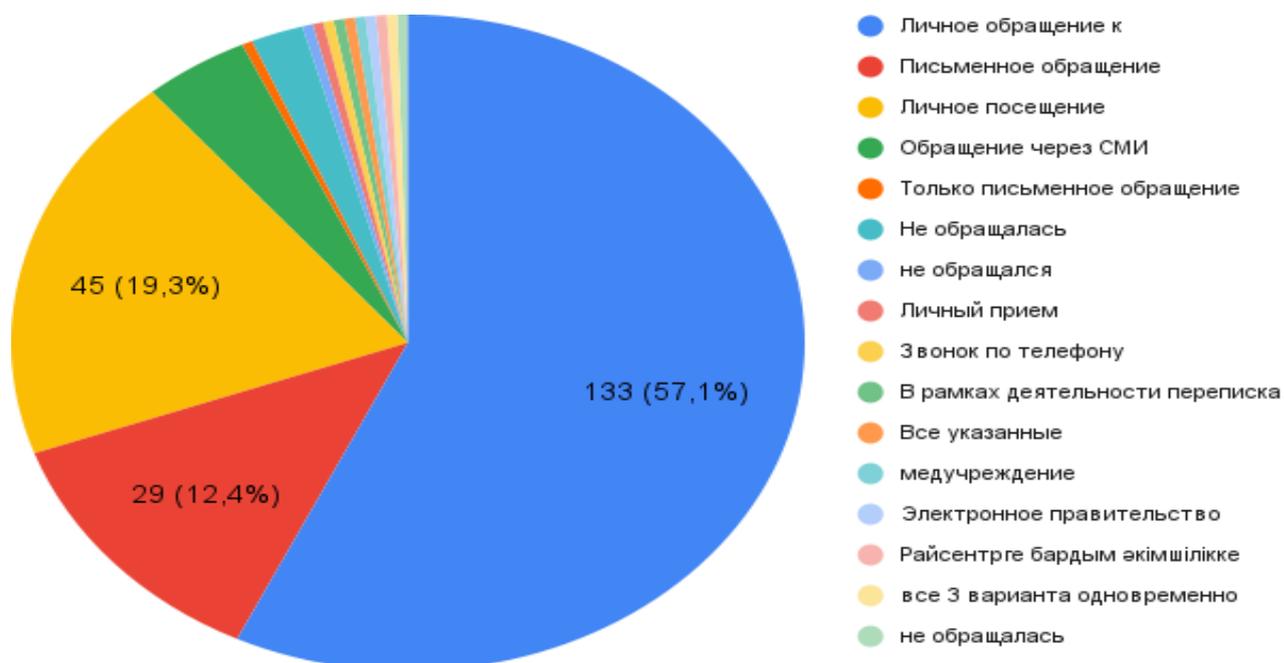


Рисунок 10 – Каналы общения респондентов с государственными органами
Примечание – составлена на основании источника [29]

Большая часть респондентов (57,1%) предпочитает обращаться в государственные органы через личное обращение, тогда как у 19,3% респондентов популярно личное посещение.

Обращение через СМИ предпочитают (4,3%).

Также респонденты ответили по какой причине они обращались в государственные органы. Ответы представлены на рисунке 11.

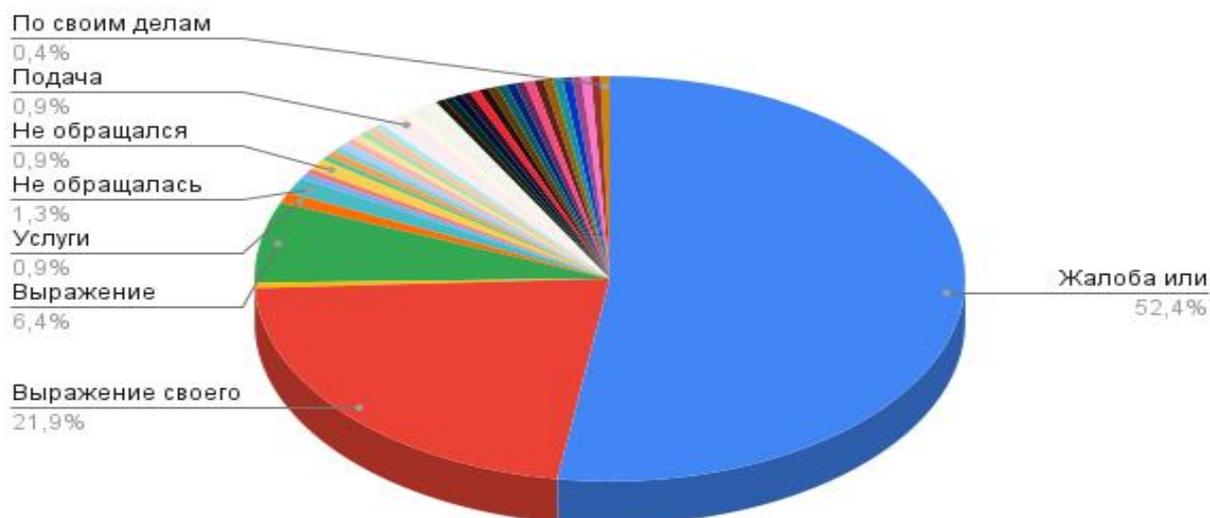


Рисунок 11 – Суть обращения респондентов в государственные органы
Примечание – составлена на основании источника [29]

Респонденты обращаются в государственные органы в 52,4% случаев подать жалобу или просьбу о помощи. Выразить свое мнение в государственных органах обращается 21,9% респондентов. Мизерная часть

респондентов (6,4%) обращается в государственные органы по причине выражения благодарности.

В 45,9% случаях респондентам помогли в государственных органах, тогда как в 24,9% случаев не решили проблему.

Также респонденты оценили удовлетворенность информационной открытостью государственных органов, ответы представлены на рисунке 12.

Из рисунка 12 видно, что респонденты в 44% случаев полностью удовлетворены информационной открытостью государственных органов, не удовлетворены информационной открытостью 19%).

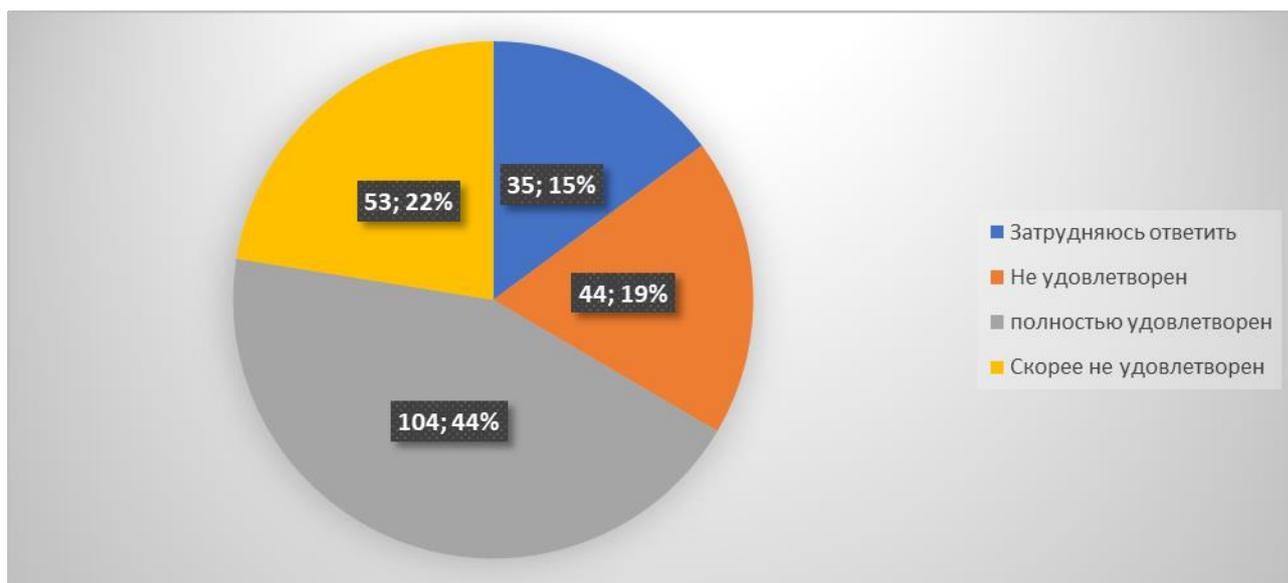


Рисунок 12 – Удовлетворенность респондентов информационной открытостью государственных органов

Примечание – составлена на основании источника [29]

Респонденты не информированы о деятельности государственных органов в 10% случаев.

Также респонденты отметили источники, из которых они получают информацию о деятельности государственного органа местной власти (рисунок 13).

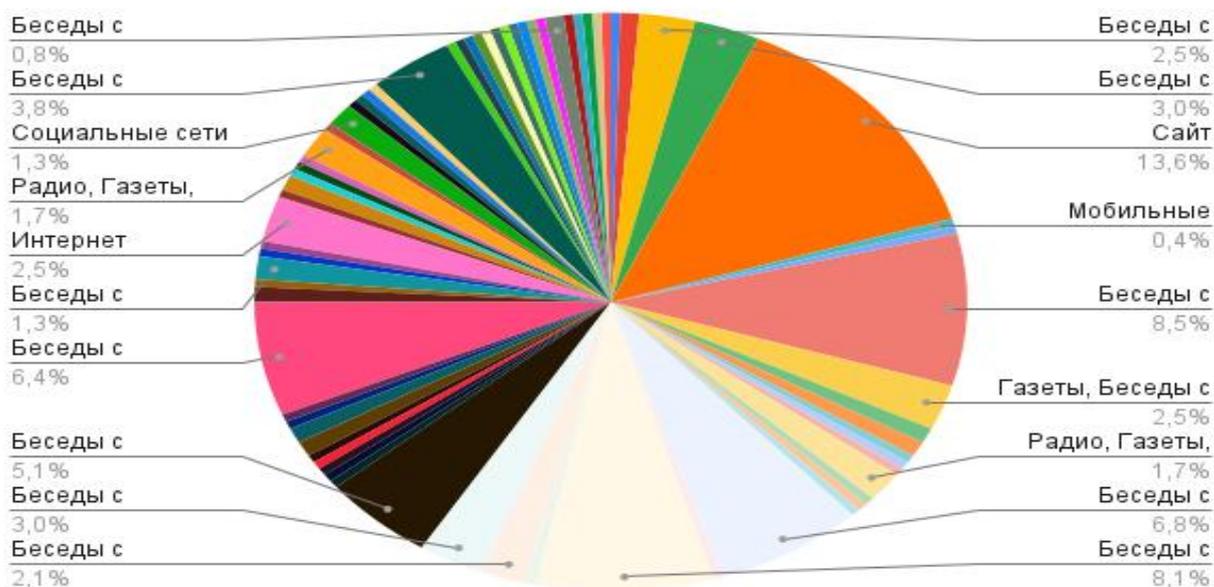


Рисунок 13 – Источники информации о деятельности государственного органа местной власти

Примечание – составлена на основании источника [29]

Респонденты считают источником информации о деятельности государственного органа сайт в 59,2% случаев. Важным источником о деятельности государственного органа являются беседы с коллегами в 43,8% случаев. То есть основной источник информации о деятельности государственного органа – веб-сайт.

Далее респонденты отметили наиболее лучшие формы взаимодействия государственных органов с населением (рисунок 14).

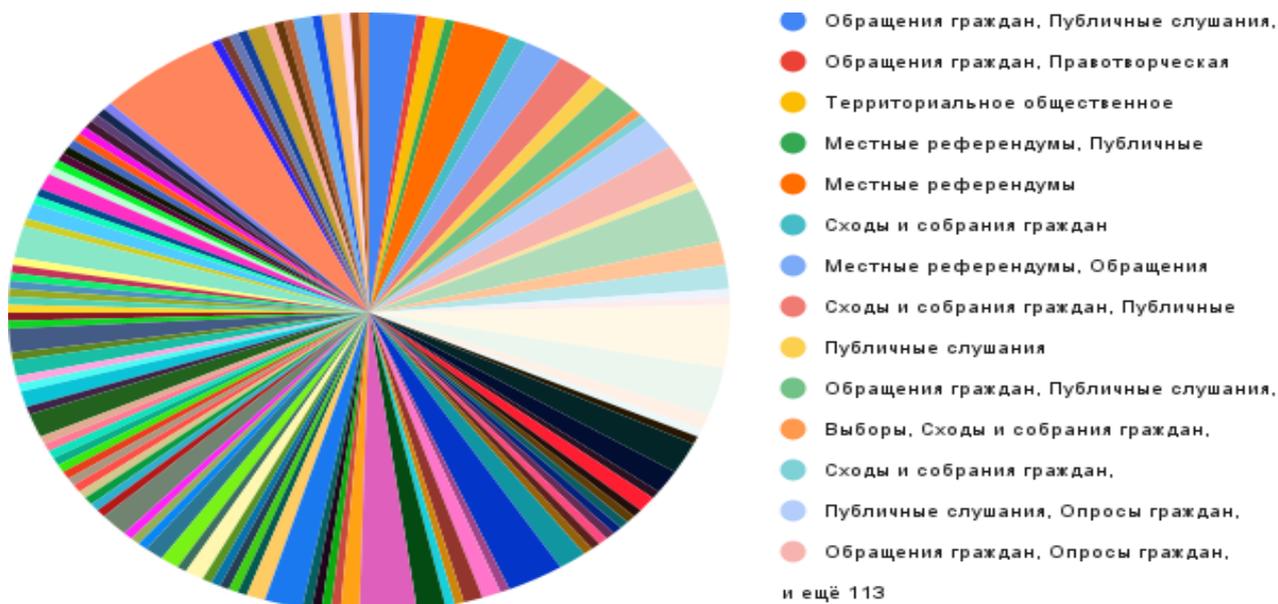


Рисунок 14 – Предпочтительные формы взаимодействия государственных органов с населением

Примечание – составлена на основании источника [29]

Из данных рисунка 14 видно, что респонденты в большей степени для взаимодействия государственных органов предпочитают использовать общественный контроль (41,2%) случаев. Также предпочтительным способом респонденты считают опросы граждан (39,1%).

Часть респондентов (73,4%) соответственно готова активно взаимодействовать с государственными органами в решении вопросов местного значения. Среди причин отсутствия готовности к активному взаимодействию респонденты двух областей отметили бесперспективность взаимодействия и отсутствие надежд на изменения, а также недостаток свободного времени для активного взаимодействия с государственными органами.

Таким образом, можно сделать вывод, что среди респондентов города Нур-Султан присутствует большее недовольство работы государственных органов и активная позиция по решению проблем взаимодействия с государственными органами.

4 Разработка предложений по совершенствованию технологий взаимодействия государственных органов и населения

Анализ качества государственных услуг показал, что население недовольно тем, что если гражданин подает жалобу, то далее ему неизвестно что происходит. То есть население нуждается в адекватном ответе на жалобу, о том какие меры были приняты. По факту же, тот кто подает жалобу получает лишь уведомление о том, что она принята. На рисунке 15 ниже представлен бизнес-процесс предоставления государственной услуги по подаче жалобы.



Рисунок 15 – Бизнес-процесс предоставления государственной услуги (жалобы)

Примечание – собственная разработка

Респонденты указывали, что при подаче жалобы в государственный орган (правительство для граждан) жалоба принималась, однако дальнейший ход мероприятий и результат жалобы не известен для респондента. Также жалобы высказывались устно и охотно выслушивались государственными служащими.

Такая же ситуация обстоит с жалобами на действия государственных органов в сети интернет, в блогах государственных органов и профилях в социальных сетях. Нет отклика и обратной связи с гражданами Казахстана. Необходимо изменить данный алгоритм и добавить действий после того как жалоба получена и выполнены действия по ней.

Такой алгоритм будет выглядеть следующим образом – рисунок 16.

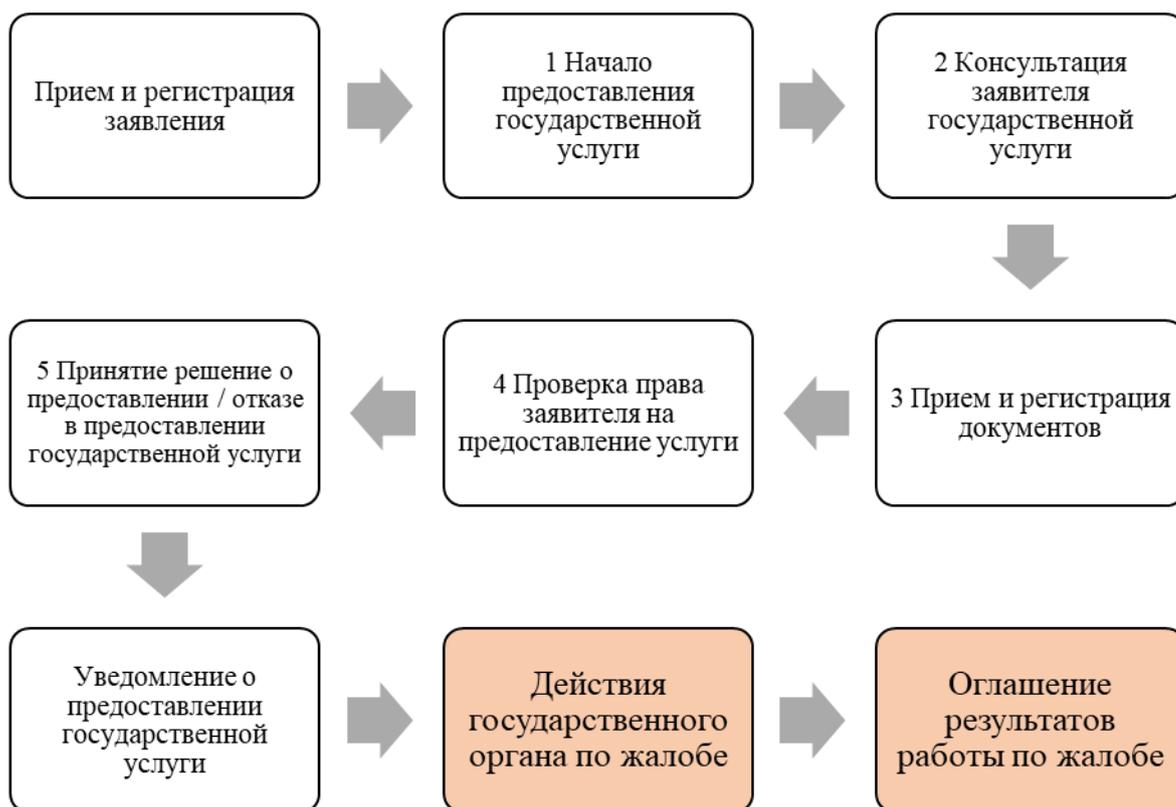


Рисунок 16 – Усовершенствованный бизнес-процесс предоставления государственной услуги (жалобы)

Примечание – составлен самостоятельно

После того, как государственный орган принял жалобу, действия происходят по выяснению обстоятельств и решению проблемы. Затем, когда ситуация разрешена, государственный служащий должен связаться с тем, кто подавал жалобу (через интернет, телефонный звонок) и огласить все действия, предпринятые по жалобе.

В представительной демократии граждане делают свои голоса услышанными. Современные коммуникационные технологии делают более легким, чем когда-либо, обращение граждан непосредственно к государственным органам: гражданин Казахстана может напрямую звонить или писать представителям по электронной почте, писать им в твиттере, оставлять комментарии на их страницах в Facebook и собирать подписи под онлайн-петициями.

Но общение – это улица с «двусторонним движением». Точно так же, как государственные органы должны слышать граждан, граждане должны слышать государственные органы. Государственные органы предоставляют необходимые данные обо всем - от тенденций безработицы и угроз международной безопасности до хода ремонта местных дорог. Граждане должны понимать и измерять результаты политики, за которую голосуют. Государственным органам нужно преодолеть этот информационный шум и эффективно говорить с гражданами, которых они представляют.

Никогда еще государственные органы не располагали таким количеством инструментов общения с гражданами: через печатные, телевизионные и

онлайн-СМИ, через каналы социальных сетей, через электронную почту и текстовые уведомления, через экосистему мобильных приложений, которая, кажется, меняется с каждым днем [24].

Не существует единой для всех стратегии государственной коммуникации. Задача будет сильно различаться в зависимости от учреждений и населенных пунктов, платформы и канала, и в конечном счете в зависимости от того, что за сообщение пытаются донести и кто должен его услышать. Полагаем, что те же соображения для межличностного общения широко применимы к общению государственных органов с гражданами.

Общественное доверие к государственным органам опрошенных из города Нур-Султан недостаточное. Независимо от того, каковы политические взгляды гражданина, государственные чиновники, стремящиеся общаться, должны ожидать скептицизма от населения с самого начала.

Гражданский скептицизм оправдан. Долгая история государственных органов, общающихся напрямую с гражданами, не совсем хороша. Важно не отвергать скептицизм общественности, а напрямую взаимодействовать с ним. Сделать данные государственного органа нужно открытыми, прозрачными в методологии. Предлагать нужно сеансы вопросов и ответов в социальных сетях и позволить гражданам заглянуть за занавес бюрократии. Скорее всего, даже преданные сомневающиеся в государственном чиновнике увидят человека, очень похожего на себя, за правительственными данными.

Независимо от того, склонны они доверять государственным данным или нет, многие граждане просто хотят, чтобы государственные органы оставило их в покое. Другие могут быть рады узнать о работе государственных служащих, но у них напряженная жизнь, работа, детей нужно кормить, и нет времени изучать.

Большинство из нас знают, как относиться к другим с уважением. Но с точки зрения общения проявление уважения граждан также означает уважение их времени и их выбора для участия. Не нужно отправлять спам, предоставлять краткие информационные бюллетени, обобщающие большие отчеты, которые могут обеспечить быструю глубину по теме для ограниченных во времени читателей. Необходимо уважать подписчиков, ограничивая репосты и сообщения вместо того, чтобы наводнять каналы посторонней информацией. Государственный орган и его представители в онлайн-пространстве должны быть доступны, отзывчивы и честны.

Быть подлинным не обязательно означает быть резким или разговорным. Это означает показать гражданам, что чиновник является реальным человеком с реальным интересом к своей работе.

Ожидания и потребности людей постоянно меняются, и для того, чтобы хорошо обслуживать граждан, государственные органы должны предоставить гражданам цифровые инструменты, которые способны быстро удовлетворить эти требования.

Чтобы стать действительно цифровым государственным органом, потребуется искоренить устаревшие системы и технологии. Обращаясь к этим болевым точкам с помощью лучших, более современных технологий, таких как

платформа цифрового опыта, государственные учреждения могут обеспечить интуитивный опыт граждан, используя такие возможности, как:

1 Подключение разрозненных систем. Унаследованные системы, которым не хватает возможностей интеграции и масштабируемости, являются общими проблемами для государственных органов. Препятствуя достижению цели оптимизации цифрового опыта, устаревшие технологии также приводят к фрагментированным и неполным данным. Успешная цифровая трансформация зависит от способности соединить устаревшие и современные системы – объединить данные на единой современной цифровой платформе.

2 Персонализация. Граждане, естественно, хотят упорядоченного цифрового опыта, который удовлетворяет их конкретные потребности, и все большее число граждан выбирают самообслуживание при непосредственном контакте с человеком. Необходимо применять моделирование персон, адаптивную компоновку и дизайн, основанный на данных, для повышения персонализации и релевантности. Изучая и адаптируясь к поведению пользователей и обратной связи, персонализация может увеличиваться с течением времени, позволяя сразу же стать личным, простым в использовании и значимым опытом. И этот тип контекстуального опыта должен предоставляться по всем каналам взаимодействия в реальном времени и самообслуживания, включая мобильные устройства.

3 Оптимизация управления контентом. Недостаточные и устаревшие данные по-прежнему ограничивают способность государственных учреждений соответствовать ожиданиям, создавая проблемы как для граждан, так и для государственных служащих. Неэффективная коммуникация, трудности с поиском информации и ручная обработка документов - все это способствует неэффективности. Необходимо управлять жизненным циклом контента от создания до публикации, хранения, обслуживания и удаления [25].

Эффективная коммуникация означает предоставление правильного контента нужным людям в нужное время. Готовый доступ к текущему контенту становится все более важным. Как организации общаются с гражданами и сотрудниками, на месте или за его пределами, будут в центре внимания, поскольку они продолжают выполнять свои миссии. Необходимо объединять разрозненные системы и модернизировать интранеты, чтобы обеспечить интегрированные и персонализированные, в любое время, в любом месте, любые устройства связи, которые нужны людям.

Предстоит проделать большую работу по обеспечению оптимального цифрового опыта для граждан Казахстана. Признание этой потребности является первым шагом на долгом пути цифровой трансформации и улучшения взаимодействия государственных органов и населения.

Помимо модернизации локальных информационных ресурсов, государственным органам для улучшения взаимодействия с населением необходимо определить ключевые преимущества социальных медиа в правительстве. Социальные сети - это не просто хороший способ делиться мемами и идти в ногу с тенденциями. Это также может быть очень мощным способом взаимодействия государственных учреждений с общественностью.

Распространение COVID-19 беспрецедентно почти во всех аспектах для государственного сектора, включая связь. Профессионалов в области общественной информации, просят регулярно обновлять информацию в неопределенные времена для обеспокоенной общественности.

Когда многие люди на грани и приклеены к своим экранам, неправильное сообщение может усугубить ситуацию. Общественность смотрит на государственные органы не только для направления, но и для того, чтобы задать тон в том, как справиться. Для государственного сектора особенно важно донести сообщение в ясной, спокойной и профессиональной манере. Это означает отсутствие чрезмерного использования восклицательных знаков или твитов в заглавных буквах. Чиновники должны передавать важные сообщения контролируемым и обнадеживающим образом.

Социальные медиа дают возможность быть более прозрачными.

Кризис + социальные медиа = отличная питательная среда для дезинформации. Государственным органам необходимо использовать прослушивание социальных сетей для выявления неточностей и соответствующего реагирования. Нет необходимости решать все — некоторые материалы могут быть слишком смешными, чтобы оправдать ответ. Но если государственный специалист видит, что значительное число людей поддаются или распространяют ложь, он должен использовать официальные платформы, чтобы установить прямую коммуникацию.

Социальные медиа – это способ проверить коммуникацию с общественностью, и отличный способ дать мгновенную обратную связь.

Вместо того, чтобы тратить деньги на рекламу, государственные учреждения теперь могут использовать более экономичные социальные платформы для повышения осведомленности о проблемах, о которых должна знать общественность. В конце концов, это платформы, которые уже использует их аудитория.

Одним из преимуществ правительственных аккаунтов в социальных сетях перед частными является тот факт, что есть доступ к огромному количеству информации, такой как экологические, научные и гражданские данные. Таким образом, люди мгновенно распознают учетную запись как заслуживающую доверия. Это означает, что они будут гораздо охотнее обращаться к чиновнику как к источнику знаний и образования.

Большинство аудитории смотрит на сообщения, прокручивая сотни других. В кризис можно потребовать дополнительного внимания, поэтому контент необходимо сделать максимально простым для потребления и обмена. Использовать надо простую графику, избегать больших блоков текста и постараться донести свою основную мысль, не прося людей нажать на ссылку или посмотреть длинное видео. Например, Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) прodelывает отличную работу по четкому общению в социальных сетях, поскольку кризис COVID-19 продолжает развиваться, их обновления являются информативными и точными.

Хотя кризис может прервать регулярное запланированное программирование, во времена относительной нормальности государственным

органам нужно приложить все усилия, чтобы постоянно делиться контентом и взаимодействовать с общественностью. И не стоит уклоняться от сообщений, которые могут заставить людей улыбаться.

Простые меры могут защитить правительственные организации от нарушений безопасности. Например, платформа управления социальными сетями - отличный инструмент для управления всеми учетными записями в социальных сетях и активностью нескольких команд или людей.

Соблюдение требований конфиденциальности имеет решающее значение для любого государственного органа. Для крупных организаций с большим количеством практиков социальных сетей установление лучших практик использования социальных сетей может помочь обеспечить коллективное соответствие требованиям всех пользователей [26].

Рекомендации по приемлемому и запрещенному контенту, обработке данных, вовлечению граждан и даже тону - вот несколько примеров передовой практики, которые организации могут реализовать, чтобы их команда соответствовала требованиям.

5 Обоснованность эффективности предложенных инструментов

Внедрение выше перечисленных рекомендаций потребует формирования открытого партнерства государства и населения. Партнерство открытого правительства требует, чтобы государственные планы действий разрабатывались в рамках многостороннего процесса при активном участии граждан и гражданского общества. Это особенно важно для государственных служб, которые непосредственно влияют на жизнь граждан и где реформа является сложной и зависящей от контекста.

Лучшие реформы будут разработаны на основе многочисленных источников знаний, включая существующее предоставление услуг, приоритеты граждан, контекстуальные факторы, системы государственных услуг, открытую правительственную реформу, а также системы управления и подотчетности.

Для улучшения взаимодействия государственных органов и населения в Казахстане, необходимо улучшать коммуникацию в интернет-пространстве с населением посредством открытости данных; необходима персонализация, контроль актуальности контента объединение разрозненных информационных систем; в социальных медиа государственные органы должны бороться с дезинформацией. Все эти меры должны быть объединены открытым партнерством населения и государственных органов.

На рисунке 17 ниже представлена система мер, направленная на улучшение взаимодействия государственных органов и населения.

На рисунке видно, что государственный орган может улучшать взаимодействие через социальные сети, информационные системы, а также граждан (влиятельных или известных лиц).



Рисунок 17 – Меры улучшения взаимодействия государственных органов и населения

Примечание – составлен самостоятельно

На примере акимата рассмотрим действия государственного органа при получении жалобы / информации в социальной сети – рисунок 18.

В работе государственных органов должен быть алгоритм. В частности, при поступлении жалобы на официальном сайте или профиле, реакция на жалобу должна быть быстрой. В первую очередь, должен был дан ответ – «спасибо, мы приняли к рассмотрению вашу жалобу». Затем необходимо выяснить является ли правдой то, что было написано. Если информация подтверждается, то нужно опять ответить спрашивающему то, что конкретному органу поручено исполнение решения проблемы.

Когда будут какие-то результаты в решении проблемы, необходимо указать в комментарии жалобы результаты, либо написать в личные сообщения спрашивающему.



Рисунок 18 – Алгоритм действий государственного органа при жалобе в Интернет и предоставлении на официальном ресурсе дезинформации
Примечание – составлен самостоятельно

Таким образом, схема взаимодействия будет иметь законченный вид и завершаться соответствующими мерами уведомления о проделанной работе и результате населению.

Сеть Интернет, в той степени, в которой она возникла на базе Военно-научного комплекса США времен холодной войны, является результатом огромного развертывания государственных ресурсов, а также сверхцентрализованного способа производства, ориентированного на цели суверенной власти. Парадокс, однако, заключается в том, что коммуникационные вычисления, приняв форму децентрализованной и открытой сети, в значительной степени превратились в независимое от государства пространство и даже подвергли сомнению его существование. Появление интернета, действительно, сопровождалось набором дискурсов и практик, подчеркивающих его освободительный характер. С самого начала

свободный поток информации, носителем которой обещает стать интернет, с одной стороны, является средством, позволяющим вернуть человеку способность к действию и обеспечить его эмансипацию, способствуя свободе выражения мнений, распространению знаний, свободному предпринимательству, творчеству и инновациям, наконец, свержению иерархий. С другой стороны, он представляется местом свободной ассоциации, где гражданское общество может самоструктурировать себя, саморегулировать себя, самоорганизоваться. Предполагается, что компьютерные сети обладают особыми свойствами, что делает возможными альтернативные способы распределения власти и координации деятельности, в большей степени основанные на индивидуальной автономии, чем на централизованных политических и административных структурах.

Развитие информационных и коммуникационных технологий будет служить, прежде всего, экономическим мерам по дерегулированию торговли, приватизации коммунальных услуг и расширению финансовых и торговых обменов; и наоборот, в этом «постиндустриальном» контексте информация (и экономическая деятельность, производная от торговли) будут использоваться в первую очередь в секторе услуг) само по себе будет все больше и больше инвестироваться в качестве источника стоимости.

Постепенно коммуникационные технологии пришли к тому, чтобы изменить свои первоначальные военные цели, превратившись в эмблему перераспределения полномочий в «сетевом» обществе с более горизонтальным и децентрализованным функционированием, даже в модель социальной самоорганизации, которую делает возможной свободная передача информации. Восприятие ИТ изменилось: несмотря на то, что оно было воплощением рационализирующего, централизованного и воинственного технократического аппарата, оно стало еще одним инструментом подрывной деятельности "правлящей элиты", служащей индивидуальной эмансипации и социальным отношениям более гармоничные, даже поощряющие создание переделанных сообществ.

Информатика, первоначально названная одним из наиболее ярких воплощений отчуждения личности с помощью техники, безличной машины, служащей интересам бюрократии или государства, в исключительном повороте стала одним из основных инструментов, обслуживающих эмансипацию. индивидуальность, также позволяющая в одном движении коллективно взять на себя возникающее в результате этого разделение между существами. информационные и коммуникационные сети действительно обещают увеличить возможности политического самоопределения и экономического саморегулирования в гражданском обществе в десять раз, что послужит тому, что можно назвать информационным либерализмом. Таким образом, классические инструменты либерализма – правовой индивидуализм и верховенство права, стремление к индивидуальным интересам и рыночные механизмы – дополняются, а в некоторых случаях заменяются сложной социотехнической конструкцией, основанной на подключенных вычислениях. В целом, поощряя индивидуальные инициативы и взаимодействие, ускоряя

поток информации, предоставляя всем возможность публиковать и создавать услуги,

Интернет стал площадкой взаимодействия граждан и государства.

Для того, чтобы взаимодействие государственных органов и населения было лучше, все проблемы нужно решать коллективно. Рекомендуется предпринять следующие шаги:

1. Вовлечь граждан и гражданское общество в выбор приоритетной услуги и определить проблему, которую будет решать реформа или инициатива.

Привлекать граждан к решению проблем необходимо как в виртуальном пространстве, так и в реальной жизни. Например, в виртуальном пространстве можно запускать опрос по интересующему вопросу. Тогда как в реальной жизни по жалобам населения модернизировать предоставление услуг. Нужно реагировать на все выражения недовольства и предпринимать меры сразу же.

2. Охватить и понять контекст и систему, в которой будет применяться реформа или инициатива, включая наличие и использование ресурсов, соответствующие государственные и негосударственные заинтересованные стороны, властные отношения и существующие механизмы взаимодействия и подотчетности.

При проведении структурных изменений в государственных органах, в деятельности учреждений также важно учитывать мнение населения. До начала проведения реформ необходимо проводить общественные слушания, проводить онлайн-трансляции, голосования среди жителей определенного региона – области, города. Путем споров и обсуждений будет выработана правильная концепция проведения изменений в деятельности органов.

3. Привлекать граждан, отраслевых специалистов и экспертов по социальной ответственности - из национального гражданского общества, академических, международных НПО и / или многосторонних организаций - к оказанию помощи в разработке реформы или инициативы.

В каждом населенном пункте, городе есть люди, которые оказывают влияние на общественное мнение и пользуются уважением. Таких людей немного и их достаточно просто найти. В государственном органе управления необходимо создать список этих лиц, обзвонить их, наладить с ними связь. Затем при необходимости, обращаться к ним и вырабатывать коллективное решение по конкретным вопросам, проблемам и реформам.

4. Привлечение соответствующих надзорных органов (инспекций и т.д.), аудиторских, омбудсменских и/или парламентских учреждений к изучению вопроса о том, каким образом реформа или инициатива могут способствовать существующим процессам подотчетности.

После того как решение о реформе принято, необходимо определить будущий горизонт развития. Здесь важно воспользоваться мнением авторитетных лиц. Определив будущее развитие, его необходимо огласить населению, чтобы люди знали цели, которые преследуют реформы.

5. Взаимодействовать со средствами массовой информации, организациями гражданского общества, общественными движениями и

другими группами для повышения осведомленности о реформе или инициативе и мобилизации граждан для участия.

Важно поддерживать связь с лицами, которые оказывают влияние на мнение людей в интернет. Эти люди (блогеры) считаются средствами массовой информации, и их нужно привлекать к вовлечению населения в деятельности государственных органов. Например, если нужно привлечь большое количество лиц к опросу по конкретной проблеме, блогер может дать объявление у себя на странице.

6. Работа с учеными и многосторонними партнерами для оценки воздействия реформы или инициативы [27].

Государственный орган должен находиться в контакте с учеными. Это важно для снижения неопределенности, определения будущих результатов определенных реформ. Для этого, необходимо определить конкретного ученого, который будет сотрудничать с государственным органом и консультировать по конкретным проблемам.

Не существует четкой формулы для развития успешных открытых реформ государственной службы. Вместе с тем было установлено, что следующие особенности имеют важное значение для успеха ряда инициатив:

- Четкая проблема - определение приоритетной проблемы и нахождение соответствующей точки входа, через которую ее можно было бы решить, имеет важное значение. Например, в случае плохого предоставления медицинских услуг отправными точками могут быть результаты работы местных поставщиков услуг, коррупция и/или неэффективность в системе и/или плохо распределенные бюджеты или ресурсы.

- Время и возможности для итерации - открытые реформы и инициативы в области государственной службы являются сложными для реализации. Хотя последствия совместного бюджетирования широко известны и приветствуются, это произошло в результате процесса проб и ошибок, итераций и расширения в течение длительного периода времени с устойчивым политическим и институциональной поддержкой.

- Доступ к информации - открытые реформы государственной службы требуют, чтобы информация была доступна гражданам, гражданскому обществу, средствам массовой информации и другим субъектам значимыми и полезными способами. Для того чтобы информация играла определенную роль в мотивации коллективных действий, она не только должна быть доступна, но и должна восприниматься как действенная. Имеющаяся информация должна выходить за рамки данных, касающихся бюджетов, результатов деятельности и осуществления, и включать достоверную качественную информацию, связанную с восприятием и поведением.

- Совместное производство - возможности для участия должны находиться в совместном владении и определяться правительством и гражданским обществом. Когда интересы государства доминируют над условиями, на которых запрашивается и на который запрашивается вклад граждан, опыт участия может быть глубоко разочаровывающим и, в конечном счете, лишаящим гражданских прав и возможностей. С другой стороны,

инициативы гражданского общества, которые не включают механизмы обеспечения институционального реагирования, могут быть в равной степени разочаровывающими и лишающими прав и возможностей.

- Пространство для диалога - реформа должна создать возможности для диалога между лицами, принимающими решения, поставщиками услуг и гражданами, с тем чтобы каждый из них лучше понимал потребности и перспективы другого.

- Инклюзивность - существует множество барьеров, которые могут помешать людям, особенно из обездоленных групп, участвовать в деятельности, требующей высокой степени участия: включая время, осведомленность, образование, условия занятости, возраст, язык, пол, обязанности по уходу, инвалидность и этническую принадлежность, не говоря уже об общих тенденциях повседневной жизни. Открытые реформы государственной службы должны сосредоточить внимание и ресурсы на обеспечении их инклюзивности и быть четкими в своем выборе, чтобы придать вес традиционно маргинализированным и исключенным голосам.

- Использование собеседников - во многих случаях, особенно при работе с наиболее уязвимыми или бесправными общинами, «голос» граждан нуждается в представительстве, а также в агрегации. Собеседники могут выступать в качестве посредников двусторонней связи, способных договариваться о действиях/ожиданиях с директивными органами и/или поставщиками услуг.

- «Петли» обратной связи - для того, чтобы участие было значимым, оно должно достигать и должно быть замечено в достижении конкретных результатов для участников. Информация о процессе и результатах должна быть общедоступной и доступной для тех, кто заинтересован в этом вопросе.

- Стимулы необходимы как для мобилизации граждан, так и для государственных должностных лиц для реагирования. Вероятность того, что усилия граждан окажут воздействие, сама по себе является важным стимулом или сдерживающим фактором для мобилизации.

- Подотчетность требует не только подотчетности - ответственности поставщиков государственных услуг и лиц, принимающих решения, за предоставление информации и обоснования своих действий государственные и другие органы - но возможность принудительного исполнения - возможность штрафов или последствий за неспособность ответить на требования об ответственности. Наиболее эффективные открытые реформы и инициативы в области государственной службы часто интегрируются в официальные механизмы подотчетности (например, аудит, омбудсмен и/или парламентские учреждения).

Открытые реформы государственной службы не могут выжить в изоляции; они зависят от целого ряда контекстуальных факторов, в том числе:

- Открытое государственное пространство - открытые реформы государственной службы требуют политического контекста и культуры, в которых граждане могут быть уверены в том, что их основные политические и гражданские права гарантированы.

- Открытые реформы государственной службы нуждаются в функционирующем государственном управлении, способном реагировать на потребности граждан.

- Общим элементом почти всех успешных инициатив в области социальной подотчетности является стратегическое использование как традиционных, так и современных форм средств массовой информации для повышения осведомленности об общественных проблемах, распространения результатов и создания платформы для общественных дебатов.

- Потенциал гражданского общества - успех открытых инициатив в области государственной службы часто в значительной степени зависит от способности организаций гражданского общества мобилизовать граждан и эффективно создавать сети в гражданском и политическом обществе.

- Социальный контракт, основанный на социальной справедливости - Открытые реформы государственной службы с большей вероятностью получают поддержку, когда социальная справедливость является основополагающим принципом правительства.

- Синергия между государством и гражданским обществом - Прогрессивные реформы социальной справедливости часто являются результатом усилий реформаторов как правительства, так и гражданского общества.

Ниже мы приводим ряд примеров обязательств, призванных вдохновлять и направлять деятельность государственных органов в информационном пространстве. Эти примеры не предназначены для массового копирования, а вместо этого должны служить отправной точкой для обсуждений с гражданами и заинтересованными сторонами правительства и гражданского общества [28].

- Начальный:

1. Публиковать и продвигать информацию о государственных услугах, на которые имеют право люди.
2. Публикация информации о бюджетах и ресурсах, полученных поставщиками государственных услуг.
3. Публикация данных о производительности государственных служб.
4. Сбор отзывов об удовлетворенности граждан государственными услугами.

- Промежуточный:

5. Привлечение граждан и гражданского общества к определению стандартов предоставления услуг.
6. Вовлекать граждан в оценку и надзор за предоставлением государственных услуг.
7. Вовлекать граждан в ввод в эксплуатацию государственных услуг.
8. Вовлечение граждан в разработку и предоставление государственных услуг.
9. Систематическое отслеживание и публикация показателей эффективности в государственных службах.
10. Создание механизмов обратной связи для государственных служб.

11. Обеспечение сотрудничества в рамках независимых усилий по мониторингу и принятие мер по поднятым вопросам.

- Продвинутый:

11. Привлечение граждан к распределению бюджетов государственных услуг.

12. Интеграция социальных аудитов в обычные процедуры аудита и оценки.

Слишком часто граждане не знают, каковы их основные права и обязанности или какую производительность они могут ожидать от поставщиков услуг. Такое отсутствие информации препятствует доступу людей к услугам, приводит к неэффективности услуг и облегчает местным должностным лицам и поставщикам услуг отвлечение государственных ресурсов для получения незаконной выгоды. Рассматривая конфигурации обмена и социально-экономической организации с точки зрения способов координации предпочтений и деятельности, можно выявить идеальные типичные формы самоорганизации, которые соответствуют множеству подмоделей политической экономии, то есть различным формам самоорганизации. режимы собственности, индивидуальных свобод или разделения труда.

Заключение

Гипотеза исследования подтвердилась. Исходя из статистических данных и источников зарубежных авторов, информационные технологии улучшают взаимодействие государственных органов и населения.

Получен ответ на исследовательский вопрос: возможна ли коллективная выработка (государственный орган / население) решения конкретной государственной проблемы с использованием информационных технологий? Возможна. Так как информационные технологии дают возможность очень быстро узнать мнение населения и принимать решение уже с учетом мнений граждан Казахстана.

Привлекать граждан к решению проблем необходимо как в виртуальном пространстве, так и в реальной жизни. Например, в виртуальном пространстве можно запускать опрос по интересующему вопросу. Тогда как в реальной жизни по жалобам населения модернизировать предоставление услуг. Нужно реагировать на все выражения недовольства и предпринимать меры сразу же. При проведении структурных изменений в государственных органах, в деятельности учреждений также важно учитывать мнение населения. До начала проведения реформ необходимо проводить общественные слушания, проводить онлайн-трансляции, голосования среди жителей определенного региона – области, города. Путем споров и обсуждений будет выработана правильная концепция проведения изменений в деятельности органов.

В каждом населенном пункте, городе есть люди, которые оказывают влияние на общественное мнение и пользуются уважением. Таких людей немного и их достаточно просто найти. В государственном органе управления необходимо создать список этих лиц, обзвонить их, наладить с ними связь. Затем при необходимости, обращаться к ним и вырабатывать коллективное решение по конкретным вопросам, проблемам и реформам. После того как решение о реформе принято, необходимо определить будущий горизонт развития. Здесь важно воспользоваться мнением авторитетных лиц. Определив будущее развитие, его необходимо огласить населению, чтобы люди знали цели, которые преследуют реформы.

Важно поддерживать связь с лицами, которые оказывают влияние на мнение людей в интернет. Эти люди (блогеры) считаются средствами массовой информации, и их нужно привлекать к вовлечению населения в деятельности государственных органов. Например, если нужно привлечь большое количество лиц к опросу по конкретной проблеме, блогер может дать объявление у себя на странице. Государственный орган должен находиться в контакте с учеными. Это важно для снижения неопределенности, определения будущих результатов определенных реформ. Для этого, необходимо определить конкретного ученого, который будет сотрудничать с государственным органом и консультировать по конкретным проблемам.

Рассмотрен зарубежный опыт взаимодействия государственных органов и населения. Одним из приоритетов правительственной программы действий по организации информационного общества во Франции было создание электронного правительства. Информационные технологии могут облегчить взаимодействие граждан и предприятий с государством и обеспечить полный доступ к новым технологиям.

Для улучшения взаимодействия государственных органов и населения в Казахстане, необходимо улучшать коммуникацию в интернет-пространстве с населением посредством открытости данных; необходима персонализация, контроль актуальности контента объединение разрозненных информационных систем; в социальных медиа государственные органы должны бороться с дезинформацией. Все эти меры должны быть объединены открытым партнерством населения и государственных органов.

Список использованных источников

- 1 Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827 «Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан»» // <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827>
- 2 Барабашев А. Г. Государственное и муниципальное управление. Технологии научно-исследовательской работы: учебник для вузов. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с.
- 3 Борщевский Г. А. Государственно-частное партнерство: учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 412 с.
- 4 Васильева В. М. Государственная политика и управление: учебник и практикум для вузов. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 441 с.
- 5 Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах» (с изменениями дополнениями по состоянию на 02.01.2021 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31376056
- 6 Восколович Н. А. Экономика, организация и управление общественным сектором: учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 324 с.
- 7 Государственная политика и управление в 2 ч. Часть 1. Концепции и проблемы: учебник для вузов. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 395 с.
- 8 Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 23.03.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1005029&pos=216;-50#pos=216;-50
- 9 Иншакова Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении: монография. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 139 с.
- 10 Местное самоуправление: учебник для вузов / Н. С. Бондарь [и др.] ; под редакцией Н. С. Бондаря. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 386 с.
- 11 Охотский Е. В. Теория и механизмы современного государственного управления в 2 ч.. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 299 с.
- 12 Communication, numérique, lien avec la population... Le patron de la police nationale détaille sa stratégie d'ancrage dans les territoires // <https://www.publicsenat.fr/article/parlementaire/communication-numerique-lien-avec-la-population-le-patron-de-la-police>
- 13 Gironde: la police nationale cherche des volontaires pour améliorer sa plateforme numérique // <https://www.francebleu.fr/infos/societe/gironde-la-police-nationale-cherche-des-volontaires-pour-ameliorer-sa-plateforme-numerique-1630944391>
- 14 Mickoleit A. Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers // OECD

Working Papers on Public Governance. № 26. OECD Publishing, Paris. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s-en>

15 United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in Support of Sustainable Development. Annexes. Division for Public Administration and Development Management. New York, 2016. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/Annexes.pdf>

16 Указ Президента Республики Казахстан от 29 декабря 2015 года № 153 «О мерах по дальнейшему совершенствованию этических норм и правил поведения государственных служащих Республики Казахстан» (с изменениями по состоянию на 22.02.2022 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38035182&pos=3;-108#pos=3;-108

17 Закон Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 416-V «О государственной службе Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.07.2021 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=36786682&pos=156;-59#pos=156;-59

18 Осейчук В. И. Теория государственного управления: учебник и практикум для вузов / В. И. Осейчук. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 342 с.

19 Основы государственного и муниципального управления (Public Administration): учебник и практикум для вузов / Г. А. Меньшикова [и др.]; под редакцией Г. А. Меньшиковой, Н. А. Прюеля. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 340 с.

20 Прокофьев С. Е. Основы современного государственного и муниципального управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 695 с.

21 Райзберг Б. А. Государственное управление экономическими и социальными процессами. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 384 с.

22 Теория и механизмы современного государственного управления / А. В. Буга. – Санкт-Петербург: Центр научно-информационных технологий «Астерион», 2020. – 212 с.

23 НАО «Talap» // <https://kasipkor.kz/?p=10999&lang=ru>

24 Guy Peters B., John Pierre. Governance Without Government? Rethinking Public Administration // Journal of Public Administration Research and Theory, Volume 8, Issue 2, April 1998, Pages 223–243, <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024379>

25 Henry N. Paradigms of Public Administration // Public Administration Review. Vol. 35, No. 4 (Jul. - Aug., 2020), pp. 378-386 (9 pages).

26 Herbert A. Simon. Why Public Administration? // Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART. Vol. 8, No. 1 (Jan., 2020), pp. 1-11 (11 pages).

27 Robert A. Dahl. The Science of Public Administration: Three Problems // <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429501036-6/science-public-administration-three-problems-robert-dahl>

28 Zhiyong Lan and David H. Rosenbloom. Editorial: Public Administration in Transition? // Public Administration Review. Vol. 52, No. 6 (Nov.

- Dec., 1992), pp. 535-537 (3 pages).

29 https://docs.google.com/forms/d/1aPwf6pXN23Mh_5zfW3yw5ySPhM_IDmv8RPBautkqc/edit#responses

Приложения

Приложение 1 Согласие респондентов на проведение социологического опроса

Уважаемый житель!

Магистрант Бопина-Омарова И.Б. в рамках написания магистерской работы просит Вас принять участие в социологическом опросе по вопросам института взаимодействия государственных органов с населением.

Целью исследования является выявление эффективных инструментов взаимодействия государственных органов с населением.

Ответьте, пожалуйста, на все вопросы. Здесь нет правильных или неправильных ответов.

Мы не просим указать Ваше имя, т.к. опрос конфиденциальный. Просим Вас быть как можно более точными /откровенными /искренними /объективными в Ваших ответах.

Участие в данном исследовании является добровольным. Вы имеете право выйти из этого исследования в любое время без каких-либо последствий.

Опрос ориентирован для целевой аудитории мужчин и женщин в возрасте от 18 и старше.

У Вас есть также право отказаться отвечать на любой из вопросов по любой причине без каких-либо последствий.

Результаты исследования будут использованы только при написании научных работ, а также подготовки рекомендаций для государственных органов по совершенствованию политики в области института взаимодействия государственных органов с населением.

Мы признательны Вам за поддержку и Ваше время!

Опрос займет примерно 10-15 минут.

При возникновении вопросов по анкете Вы можете обратиться по телефону 87010230999 либо по электронной почте 999_kz@mail.ru

Приложение 2 Вопросы для респондентов

Социально-демографические данные

01. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:

1. Мужской;
2. Женский.

02. Укажите Ваш возраст

1. от 18 до 30 лет;
2. от 30 до 40 лет;
3. от 41 до 55 лет;
4. от 55 и старше.

03. Выберите социальную категорию, которой Вы относитесь

1. Государственный служащий;
2. Собственник бизнеса (АО, ТОО, ИП);
3. Наемный работник в частном секторе (АО, ТОО, ИП);
4. Индивидуальный предприниматель;
5. Студент;
6. Пенсионер;
7. Самозанятый;
8. Безработный;
9. Другое.

04. Ваше место проживания

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

Оценка особенности взаимодействия государственных органов с населением

1. Доверяете ли Вы государственным органам?
А) Да
Б) Нет
В) Затрудняюсь ответить
2. Как часто за последние 2-3 года Вы обращались в государственные органы?

- А) Часто
- Б) Иногда
- В) Редко
- Г) Не обращался

3. Какой канал обращения Вы использовали?

А) Личное обращение к специализированному источнику информации или средству связи (например, через ресурс «Электронное правительство» и т.д.)

Б) Личное посещение государственных органов

В) Письменное обращение

Г) Обращение через СМИ

Д) Другое _____

4. Если Вы еще не обращались в государственный орган, то, при возникновении такой необходимости, какой канал бы использовали?

А) Личное обращение к специализированному источнику информации или средству связи (например, «Электронное правительство» и т.д.)

Б) Личное посещение государственных органов

В) Письменное обращение

Г) Обращение через СМИ

Д) Другое _____

5. Если Вы обращались в государственные органы, скажите, в чем была суть обращения?

А) Жалоба или просьба о помощи

Б) Выражение своего мнения по какому-либо вопросу

В) Выражение благодарности

Г) Другое _____

6. Помогли ли Вам представители государственных органов в решении вопроса, с которым Вы обращались?

А) Да

Б) Нет

В) Частично

7. Насколько Вы удовлетворены информационной открытостью государственных органов?

А) Полностью удовлетворен

Б) Скорее удовлетворен

В) Скорее не удовлетворен

Г) Не удовлетворен

Д) Затрудняюсь ответить

8. Насколько Вы информированы о деятельности государственных органов?

- А) Полностью информирован
- Б) Скорее информирован
- В) Скорее не информирован
- Г) Не информирован
- Д) Затрудняюсь ответить

9. Из каких источников Вы получаете основную информацию и деятельности государственного органа местной власти? (укажите не больше 3-х источников)

- А) Беседы с родственниками, друзьями
- Б) Радио
- Г) Газета
- Д) Беседы с коллегами по работе
- Е) Сайт государственного органа
- Ж) Встречи с акимом города
- З) Другое _____

10. Какие формы взаимодействия государственных органов с населением Вы считаете наиболее эффективными? (укажите не больше 3 вариантов)

- А) Местные референдумы
- Б) Выборы
- В) Сходы и собрания граждан
- Г) Территориальное общественное самоуправление
- Д) Обращения граждан
- Е) Наказы избирателей
- Ж) Публичные слушания
- З) Опросы граждан
- И) Правотворческая инициатива граждан
- Й) Общественный контроль

11. Готовы ли Вы активно взаимодействовать с государственными органами в решении вопросов местного значения?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Затрудняюсь ответить

12. Если нет, то почему? (напишите свой ответ)

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!

Приложение 3 Аналитическая записка

Автор проекта: Бопина-Омарова И.Б.

Научный руководитель: Абдыкаликова М.Н., к.п.н.

Идея проекта	Инструменты взаимодействия государственных органов с населением
Проблемная ситуация (кейс)	Взаимодействие государственных органов и населения в Казахстане имеет существенные недостатки. В частности, у населения при взаимодействии с государственными органами присутствует недоверие и недостаточный уровень удовлетворенности результатами такого взаимодействия.
Имеющиеся решения данной проблемы	<p>Классификация существующих подходов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - решение проблемы на уровне государственного управления; - решение проблемы с помощью использования новых информационных технологий. <p>Преимущества:</p> <p>1 При использовании изменений в области управления взаимодействием с населением подразумевается переформатирование системы работы государственных органов, изменения функций, пересмотр количества государственных служащих и их должностных обязанностей. Такие действия способны реально улучшить взаимодействие данных объектов.</p> <p>2 Усиление взаимодействия государственных органов с помощью новых технологий безусловно улучшит взаимодействие рассматриваемых объектов. Так как расширенное присутствие государственных органов на всех интернет-ресурсах будет способствовать усилению диалога с населением.</p> <p>Недостатки:</p> <p>1 Недостатком изменения формата управления взаимодействия государственных органов и населения является увеличение нагрузки на государственный бюджет вследствие увеличения числа чиновников и смены схем взаимодействия.</p> <p>2 Недостатком усиленного использования информационных технологий является наличие кибер-угроз, а также раскрытия конфиденциальной информации, публичности всех проблем государства, формирования негатива в интернет-среде.</p>
Предлагаемое решение данной проблемы	<p>Описание альтернативного подхода, порядок его осуществления:</p> <p>Мы предлагаем использование гибридного подхода усиления взаимодействия государственных органов и населения. Его сущность заключается в том, что государственные служащие уделяют больше времени на взаимодействие с населением в виртуальном пространстве (ответы на вопросы, решения жалоб граждан). Эта функция будет сопровождаться наделением государственных служащих дополнительными функциями, которые заключаются в отчетности по выполненным жалобам и обращениям населения в сети интернет, формированием у населения более положительного мнения о работе государственных органов.</p> <p>Возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - улучшение имиджа государственного служащего; - повышение эффективности работы государственных органов, проявляющееся в увеличении доли решенных вопросов,

	<p>возникающих у населения;</p> <p>- снижение вероятности возникновения у населения ложного мнения о каких-либо событиях.</p> <p>Риски:</p> <p>- активная работа в интернет-пространстве создает опасность кибер-угроз;</p> <p>- угроза раскрытия конфиденциальной информации.</p>
Ожидаемый результат	<p>Способы измерения эффективности альтернативного подхода, оценки его реализации: изменить реализацию подхода будет возможным, если проводить постоянный мониторинг. При возникновении неблагоприятных отклонений, необходимо сразу менять тактику взаимодействия.</p>
Литература	<p>1 Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827 «Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан»» // https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827</p> <p>2 Барабашев А. Г. Государственное и муниципальное управление. Технологии научно-исследовательской работы: учебник для вузов / А. Г. Барабашев, А. В. Климова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с.</p> <p>3 Борщевский Г. А. Государственно-частное партнерство: учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 412 с.</p> <p>4 Васильева В. М. Государственная политика и управление: учебник и практикум для вузов / В. М. Васильева, Е. А. Колеснева, И. А. Иншаков. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 441 с.</p> <p>5 Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах» (с изменениями дополнениями по состоянию на 02.01.2021 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31376056</p> <p>6 Восколович Н. А. Экономика, организация и управление общественным сектором: учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович, Е. Н. Жильцов, С. Д. Еникеева; под общей редакцией Н. А. Восколович. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 324 с.</p> <p>7 Государственная политика и управление в 2 ч. Часть 1. Концепции и проблемы: учебник для вузов / Л. В. Сморгун [и др.]; под редакцией Л. В. Сморгунова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 395 с.</p> <p>8 Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 23.03.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1005029&pos=216;-50#pos=216;-50</p> <p>9 Иншакова Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении: монография / Е. Г. Иншакова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 139 с.</p> <p>10 Местное самоуправление: учебник для вузов / Н. С. Бондарь [и др.]; под редакцией Н. С. Бондаря. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 386 с.</p> <p>11 Охотский Е. В. Теория и механизмы современного государственного управления в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для вузов / Е. В. Охотский. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 299 с.</p> <p>12 Communication, numérique, lien avec la population... Le patron de la police nationale détaille sa stratégie d'ancrage dans les territoires // https://www.publicsenat.fr/article/parlementaire/communication-</p>

- numerique-lien-avec-la-population-le-patron-de-la-police
13 Gironde: la police nationale cherche des volontaires pour améliorer sa plateforme numérique // <https://www.francebleu.fr/infos/societe/gironde-la-police-nationale-cherche-des-volontaires-pour-ameliorer-sa-plateforme-numerique-1630944391>
- 14 Mickoleit A. Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers // OECD Working Papers on Public Governance. № 26. OECD Publishing, Paris. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/5jxrcmgmk0s-en>
- 15 United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in Support of Sustainable Development. Annexes. Division for Public Administration and Development Management. New York, 2016. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/Annexes.pdf>
- 16 Указ Президента Республики Казахстан от 29 декабря 2015 года № 153 «О мерах по дальнейшему совершенствованию этических норм и правил поведения государственных служащих Республики Казахстан» (с изменениями по состоянию на 22.02.2022 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38035182&pos=3;-108#pos=3;-108
- 17 Закон Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 416-V «О государственной службе Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.07.2021 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=36786682&pos=156;-59#pos=156;-59
- 18 Осейчук В. И. Теория государственного управления: учебник и практикум для вузов / В. И. Осейчук. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 342 с.
- 19 Основы государственного и муниципального управления (Public Administration): учебник и практикум для вузов / Г. А. Меньшикова [и др.]; под редакцией Г. А. Меньшиковой, Н. А. Пруеля. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 340 с.
- 20 Прокофьев С. Е. Основы современного государственного и муниципального управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. Е. Прокофьев, С. Г. Еремин, А. И. Галкин. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 695 с.
- 21 Райзберг Б. А. Государственное управление экономическими и социальными процессами: учебное пособие / Б. А. Райзберг. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 384 с.
- 22 Теория и механизмы современного государственного управления / А. В. Буга, М. С. Великославинский, Т. В. Данилова [и др.]. – Санкт-Петербург: Центр научно-информационных технологий «Астерион», 2020. – 212 с.
- 23 ТОО "Центр исследований, анализа и оценки эффективности" Счетного комитета по контролю за исполнением республиканского бюджета // <https://www.bagalau.kz/results/govagency/2>
- 24 Guy Peters B., John Pierre. Governance Without Government? Rethinking Public Administration // Journal of Public Administration Research and Theory, Volume 8, Issue 2, April 1998, Pages 223–243, <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024379>
- 25 Henry N. Paradigms of Public Administration // Public Administration Review. Vol. 35, No. 4 (Jul. - Aug., 2020), pp. 378-386 (9 pages).
- 26 Herbert A. Simon. Why Public Administration? // Journal of

Public Administration Research and Theory: J-PART. Vol. 8, No. 1 (Jan., 2020), pp. 1-11 (11 pages).

27 Robert A. Dahl. The Science of Public Administration: Three Problems //

<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429501036-6/science-public-administration-three-problems-robert-dahl>

28 Zhiyong Lan and David H. Rosenbloom. Editorial: Public Administration in Transition? // Public Administration Review. Vol. 52, No. 6 (Nov. - Dec., 1992), pp. 535-537 (3 pages).

29 [https://docs.google.com/forms/d/1aP-](https://docs.google.com/forms/d/1aP-wf6pXN23Mh_5zfW3yw5ySPhM_IDmv8RPBautkqc/edit#responses)

[wf6pXN23Mh_5zfW3yw5ySPhM_IDmv8RPBautkqc/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1aP-wf6pXN23Mh_5zfW3yw5ySPhM_IDmv8RPBautkqc/edit#responses)