

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО АППАРАТА С НАСЕЛЕНИЕМ

Куралай САДЫКОВА	<i>PhD, заместитель директора Института управления Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан, Астана, Казахстан, k.sadykova@apa.kz</i>
Асель БАЛМАНОВА*	<i>докторант Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан, Астана, Казахстан, A.Balmanova@apa.kz</i>
Гулмира ТЛЕМИСОВА	<i>Академия государственного управления при Президенте Республики Казахстан, Gulmira.Tlemissova@apa.kz</i>
Зейнеп МАХСУТОВА	<i>кандидат педагогических наук, Восточно-Казахстанский университет им. С. Аманжолова, Усть-Каменогорск, Казахстан, maksutova1302@mail.ru</i>

Дата поступления рукописи в редакцию: 29/09/2022

DOI: 10.52123/1994-2370-2022-913

УДК 342.9:35.07

МРНТИ 10.17.21

Аннотация. В данной статье дается концептуальная база понятию «взаимодействие государственного аппарата с населением» и обоснование необходимости применения системного подхода при взаимодействии государства с населением. Исследование базируется на анализе организационно-концептуальных проблем при взаимодействии государства и общества, изучении смысловых интерпретации в данном направлении. Анализ принятых мер для построения конструктивного общественного диалога с населением в виде отчетных встреч перед населением, личных приемов граждан, регулярного размещения информации на официальных интернет-платформах государственного органа свидетельствует о формальном отношении со стороны государственного органа и указывает на необходимость качественных изменений в вопросах взаимодействия государства и общества. С учетом проведенного анализа и определения концептуальной базы, авторами предлагается ряд рекомендаций по обеспечению стратегического потенциала взаимодействия государственного аппарата с населением.

Статья выполнена в рамках грантового финансирования Комитета науки Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан (ИРН АР14872210).

Ключевые слова: взаимодействие государственного аппарата с населением, коммуникации между государством и населением, информационно-коммуникационная работа, компетентность.

Аңдатпа. Бұл мақалада «мемлекеттік аппарат пен қоғам арасындағы қарым – қатынас» жүйесіне концептуалды түсінік беріліп, мемлекет пен қоғам арасындағы қарым – қатынасқа жүйелі тәсіл қажет екендігін негіздейді. Зерттеу жұмысы мемлекет пен қоғам арасындағы қарым – қатынастардың құқықтық – концептуалды мәселелерін және осы саладағы мағыналық түсінікке талдау жұмыстары негізінде құралған. Халық алдында есеп беру кездесулерін өткізу, жеке қабылдау, ресми интернет платформаларда ақпараттарды орналастыру сияқты шараларды талдау нәтижелері сындарлы қоғамдық диалог құруға бағытталған шаралардың формалді түрде жүргізілгенін анықтап, мемлекет пен қоғам арасындағы қарым – қатынас әдістеріне сапалы өзгерістер қажет екендігін көрсетеді. Жүргізілген талдау жұмыстары мен концептуалды жүйеге түсінік бере отырып, авторлар мемлекеттік аппарат пен қоғам арасындағы қарым – қатынастың стратегиялық потенциалын қамтамасыз ету бойынша ұсыныстар береді.

Мақала Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғарғы білім министрлігі Ғылым комитетінің гранттық қаржыландыруы негізінде жазылды (ИРН АР14872210).

Түйін сөздер: мемлекеттік аппарат пен халық арасындағы қарым – қатынас, мемлекет пен халық арасындағы коммуникация, ақпараттық-коммуникациялық жұмыс, құзыреттілік.

Abstract. This article provides a conceptual framework for the concept of «interaction of the state apparatus with the population» and substantiates the need for a systematic approach to the interaction of the state with the population. The research is based on the analysis of organizational and conceptual problems in the interaction of the state and society, the study of semantic interpretations in this direction. The analysis of the measures taken to build a constructive

* Автор для корреспонденции: А. Балманова, A.Balmanova@apa.kz

public dialogue with the population in the form of reporting meetings in front of the population, personal receptions of citizens, regular posting of information on official Internet platforms of the state body indicates a formal attitude on the part of the state body and indicates the need for qualitative changes in issues of interaction between the state and society. Taking into account the analysis and definition of the conceptual framework, the authors propose a number of recommendations to ensure the strategic potential of the interaction of the state apparatus with the population.

The article was carried out within the grant funding of the Science Committee of the Ministry of Science and Higher Education of the Republic of Kazakhstan (IRN AP14872210).

Keywords: interaction between the government and the population, communications between the state and the population, information and communication work, competence.

Введение

Трансформация государственного управления и системы государственной службы обусловлена нарастающими потребностями населения, их социально-экономическими требованиями, уровнем доверия граждан к государственным органам, волатильностью цен и неопределенностью в глобальном мире.

Пандемия COVID-19, события «трагического января», политическая ситуация на ближнем и дальнем зарубежье и ее влияние на экономические процессы в регионе, критические ситуации в аграрном секторе страны, рост цен на социально значимые продовольственные товары, несмотря на активные меры государственной поддержки – малая часть доказательств того, что нужен государственный аппарат, который оперативно, качественно и эффективно реагирует на нужды граждан. Именно поэтому Президентом страны дан старт формированию «Слышащего государства». Новой Концепцией развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года: построение «человекоцентричной» модели – «Люди прежде всего», утвержденной в 2021 году, определена важность создания сервисной и «человекоцентричной» модели государственного управления, вместо устоявшейся административно-контрольной (Концепция, 2021).

Как утверждается в Национальном плане развития Республики Казахстан до 2025 года, новая модель развития Казахстана ставит гражданина в центр государственных интересов. Также в указанном документе отмечены принципиальные изменения в Казахстане по переходу к компактному, эффективному, гибкому и «человекоцентричному» государственному аппарату с высокой

управляемостью и четко выстроенной деятельностью, где ориентирами государственных служащих будут повышение результативности, эффективное взаимодействие с людьми, учет их интересов при разработке и реализации политики государства (Национальный план развития, 2018).

Растущий интерес граждан к происходящим в стране политическим реформам, увеличивающаяся активность гражданского общества доказывает невозможность существования закрытого, недоступного и самостоятельно принимающего решения государственного аппарата. Соответственно, данная ситуация требует создания коммуникационных каналов и инструментов взаимодействия между государством и населением для создания открытого и подотчетного государства.

Вопросы коммуникации государства и населения в Казахстане в той или иной степени изучены такими авторами, как Джаненова С., Наир Б., Серикбаева Б. (Джаненова и др, 2020.), Данилов А. (Данилов, 2019.), коллективом авторов Института евразийской интеграции в создании монографий «Коммуникативная политика Республики Казахстан: современное состояние и перспективы развития» (Медеуов, 2017) и «Модернизация общественно-политических отношений в контексте концепции «Слышащего государства» (Саиров, 2020).

Целью данного исследования является определить концептуальную базу взаимодействия государства с населением и обосновать необходимость применения системного подхода в изучении данного вопроса. Тогда как разными исследователями такое взаимодействие рассматривается с разных точек зрения. Некоторые исследователи в качестве

взаимодействия и коммуникации изучают связи с общественностью (Public Relations), другие как инструмент обращения и подачи жалоб в государственные органы.

Таким образом, на сегодняшний день не существует четко установленной и структурированной базы формирования коммуникации между государством и населением, эффективного взаимодействия между ними с учетом тех актуальных требований, которые стоят перед казахстанской общественно-политической системой и государственным аппаратом.

Материалы и методы

В работе применен метод систематизации и обобщения, анализа политики которые привели к более глубокому концептуальному изучению объекта исследования и поиску отличительных особенностей элементов взаимодействия государственного аппарата с населением. В качестве вторичных данных использованы результаты социологического исследования «Модернизация общественно-политических отношений в контексте концепции «Слышащего государства» Института Евразийской интеграции (Сауров, 2020) и

Казахстанского института стратегических исследований при Президенте Республики Казахстан (*Strategy2050.kz, 2021*).

Результаты (классификация)

В настоящее время государство рассматривает «человекоцентричный» подход через деятельность государственных служащих по оказанию государственных услуг, взаимодействию с населением, средствами массовой информации и др.

Согласно Карте стратегических показателей до 2025 года по Общенациональному приоритету «Новая модель государственного управления» основным показателем является Индекс эффективности госуправления (Government Effectiveness), проводимый Всемирным Банком (2018).

По последним опубликованным данным за 2020 год Индекс эффективности государственного управления в Казахстане составляет 60% (В Финляндии – 99%, Швейцарии – 99,5%, Сингапуре – 100%) (*Government Effectiveness: Percentile Rank, 2020*).

По показателю «Оценка эффективности правительства» (Government Effectiveness: Estimate) Казахстану даны следующие оценки:

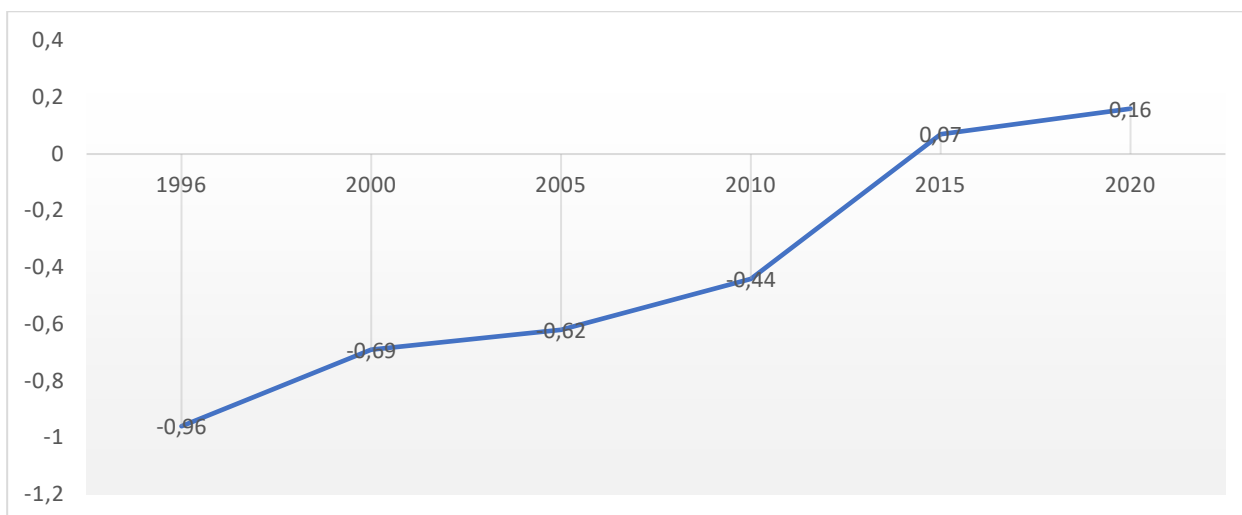


Рисунок 1 – Показатели «Оценки эффективности правительства»

Как видно из рисунка, Казахстан по вышеуказанному показателю на протяжении более двух десятилетий оценивался ниже базового уровня, лишь в 2015 году можно наблюдать положительную динамику.

Тем самым, в течение двадцати четырех оцениваемых лет прирост составил 0,2 балла, что демонстрирует медленный темп развития государственного аппарата страны, несмотря на постоянное реформирование системы государственной службы.

Одним из основных показателей эффективности деятельности государственного аппарата является наличие четко выстроенной системы взаимодействия с населением.

В анализе по информационно-коммуникационной работе государственных органов, проведенном советником Президента Республики

Казахстан С. Чакрабартти (Gap Analysis), отмечено, что текущая система не состоит из современной сети специалистов по коммуникациям, реализующих стратегическую коммуникацию с населением. Обращается внимание на существующую тенденцию к одностороннему «сбросу» информации от правительства, содержание которого далеко от вопросов, имеющих повседневное значение для граждан, а также на использование устаревшего стиля информирования населения (*Распоряжение, 2021*).

В ходе экспертного опроса о ситуации информационно-коммуникационной деятельности государственных органов Казахстана в контексте концепции «Слышащего государства», проведенного Институтом Евразийской интеграции, эксперты указали на следующие проблемы:



Составлено на основе источника (*Модернизация общественно-политических отношений в контексте концепции «Слышащего государства», 2020.*)

Рисунок 2 – Результаты экспертного опроса

Согласно социологического опроса, проведенного Казахстанским институтом стратегических исследований при

Президенте РК, на вопрос «Каким должен быть по-настоящему открытый для населения государственный орган?»

42,2% опрошенных отметили такую характеристику государственного органа, как «учитывающий нужды и потребности граждан при принятии решений». 41,8% респондентов ожидают от государственных органов оперативное реагирование на запросы, жалобы и предложения граждан, 39,7% опрошенных считают, что по-настоящему открытый для населения государственный орган должен быть физически доступный государственный орган (наличие безбарьерной среды, отсутствие системы допуска и обыска, наличие контактов и адреса в открытом доступе) и 32,3% участников указали, что обеспечение каналов обратной связи с населением (личные встречи, горячие линии, онлайн-мессенджеры, приложения и пр.) послужит основой открытости государственного органа (*Strategy2050.kz, 2021*).

Интерпретация самого понятия «взаимодействие с населением» имеет глубокую структуру отношении между государственным аппаратом и населением. Сама сущность государственной власти и формирования специального аппарата, принимающего управленческие решения, направленные на решение вопросов, связанных с интересами граждан, изначально не разграничивает два субъекта отношений. Однако с преобразованием природы государственной власти и развития политических институтов общество обращается к изначальному состоянию развития взаимоотношений и подходу обеспечения открытого и прозрачного государственного аппарата.

К понятию «взаимодействие государственного аппарата» можно обращаться с разных позиций.

Первое – «от государственного аппарата к населению». В данном контексте государственные органы налаживают связь с общественностью через специальные структурные подразделения, пресс-службы, применяют инструменты Public Relations, ведут информационную и имиджевую политику, информирует о своей деятельности и принятых управленческих решениях через официальные веб-сайты, средства массовой информации и т.д.

Второе – «от населения к государственному аппарату». Данная взаимосвязь требует формирования инструментов обращения в государственные органы, регламентируются административные процедуры, способы приема граждан, принятия их жалоб, заявлений и обращений.

Указанные две разные комбинации взаимодействия имеют разные по своему содержанию результаты и являются механическими функциями работы государственных органов. Каждый из них имеет свои проблемы структурных устройств в реализации функции.

В первом случае связи с общественностью имеют сложности в работе с информационно-коммуникационными потоками, они зачастую имеют стихийный характер, что приводит в создание информационных кризисов, не все важные решения доводятся до населения вовремя либо полноценно, что приводит к искаженному восприятию информации и созданию общественной напряженности и резонанса. Недостаточный уровень профессиональных коммуникационных навыков у государственных служащих – основных носителей информации о деятельности государственного аппарата, порождает множество ситуаций с неразрешенностью проблем населения и неправильного разъяснения проводимых реформ.

По второму коммуникационному взаимодействию государство формирует различные каналы определения потребностей населения, их индивидуальные и общественные запросы. Активное применение электронных платформ дало возможность созданию таких электронных сервисов, как «Открытые НПА», «Открытые бюджеты», «Открытые данные», «Электронные обращения», «Открытый диалог», «Блог-платформа руководителей государственных органов» на портале «Открытого правительства». Данные площадки предназначены для публичного обсуждения законопроектов, бюджетных программ, отчетов об их реализации, подачи предложений и рекомендаций, обеспечения доступа к информации, установления качественной

обратной связи, обращения напрямую руководителям государственных органов, участия в интернет-конференциях и опросах, оценки качества оказываемых услуги и др.

Принятие нового Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан придал новый импульс совершенствованию системы обращения граждан в государственные органы. Внедрение единой платформы приема и обработки всех обращений граждан «Е-әтініш» было обусловлено необходимостью интеграции системы обращения в государственные органы, оптимизации сроков рассмотрения обращений и создания единой базы обращений.

Несмотря на существующие открытые платформы и площадки для выражения интереса населения и участия в управленческих процессах, по сей день сохраняется невысокий уровень доверия населения к государственному аппарату, чему свидетельствует отсутствие активного обсуждения на предоставленных платформах и негативная критика в отношении открытости и прозрачности деятельности государственного аппарата.

Низкий уровень обратной связи со стороны государственных органов и государственных служащих, обусловленный недостаточным количеством, а в отдельных случаях некачественной составляющей механизмов взаимодействия с общественностью, служит причиной разочарования заинтересованных групп, а также снижает стимулы к участию в этом процессе и доверие к исполнительной власти.

Одновекторное взаимодействие либо от государственного аппарата к населению, либо от населения к государственному аппарату формирует у государственных служащих навыков поведения только по реализации определенных функций лишь в рамках своих компетенции.

Системно-стратегический подход к созданию «Слышащего государства» может содействовать формированию у каждого государственного служащего умения выстраивать коммуникационную

стратегию во взаимодействии, правильно разъяснять и интерпретировать происходящие реформы и принятые управленческие решения, нормативные правовые акты и учитывать запросы различных социальных групп. В этой связи необходимо акцентировать внимание на обладания государственными служащими профессиональными коммуникационными компетенциями. Тем самым, меняется сама парадигма взаимодействия.

По словам Дружилова С.А., профессиональная компетентность – многофакторная качественная характеристика специалиста, как личности и сбор научных и теоретических данных, практическое применение в сфере его деятельности, интегративные показатели культуры и ценностные ориентации как специалиста. (Дружилов, 2001).

Британский психолог Джон Равен отмечает, что компетентность — это специфическая способность, где эффективно выполняются конкретные действия в определенной области, которая содержит совокупность высокоспециализированных знаний, включающих в себя предметные навыки, способы мышления, ответственность за свои поступки. Д.Равен определяет следующие специфические компетенции разного уровня, знание отрасли, наблюдение, умение писать деловые письма, принятие решений, обращение внимание на собеседника, самообладание при межличностном конфликте. (Равен, 2002).

По словам Яхонтовой Е.С., «компетентность – это атрибут человека, определяющий сферу о его знаниях, навыках, опыте и квалификации. Работник компетентен – это значит, что он способен выполнять определенную работу. Не факт, что он это сделает и сделает хорошо. Компетентность – это атрибут компании, поведение сотрудника, которое отражает его компетентность и отношение к работе» (Яхонтова, 2013).

Модели компетенций впервые были разработаны в Великобритании и Америке, в последствии которые утверждались законодательными актами и служили нравственными – моральными,

деловыми требованиями для государственных служащих.

В указанных странах модель компетенции государственных служащих является следствием требований к кандидатам на определенную должность, которая определяется из знания законодательства, навыков финансового анализа и личностной характеристики.

В компетентностной модели государственной службы Америки представлены три ключевых блока ориентированных на результат, обслуживание, работа в коллективе.

Первый блок требует от сотрудника улучшение результатов, к достижению лучших показателей в профессиональной сфере, может касаться и личностного развития.

Второй блок состоит из взаимоотношения с населением, в которой сотрудник ориентирован на потребности клиента.

Третий блок определяет способность сотрудника работать в коллективе, где он проявляет способности быть в команде, умение вести продуктивный диалог с коллегами.

Компетентностная модель государственной гражданской службы Великобритании состоит из 10 компетенций, сгруппированных в три кластера: стратегический кластер «установление направления развития», кластер результативности «достижение результатов», и кластер «вовлечение и привлечение людей».

Рассмотрим кластер «вовлечение и привлечение людей», который состоит из трех компетенции:

- Лидерство и коммуникация;
- Сотрудничество и партнерство;
- Обеспечение возможностями.

Лидерство и коммуникация подразумевает проявление добросовестности, честности, справедливости, открытости во всех видах взаимодействия, где руководство поддерживает и обеспечивает хороший психологический климат для сотрудников, а сотрудники в свою очередь, уважительны и доброжелательны во взаимоотношениях с окружающими.

Сотрудничество и партнерство проявляется в установлении и укреплении в коллективе деловых и

доброжелательных взаимоотношений и конструктивного сотрудничества, где руководство обладает навыками организации совместной работы не только с коллегами, но и с людьми вне организации, сотрудники обладают навыками по решению конфликтных ситуации.

Обеспечение возможностями (building capability for all) состоит из саморазвития, обучения и повышения квалификации сотрудника. В данной компетенции руководство организует курсы для получения знаний и навыков, обмен опыта лучших сотрудников, равным образом сотрудники получают личностный рост путем выполнения ежедневных задач.

Коммуникация государственных служащих является самой важной компетенцией в социальной коммуникации, где затрагиваются жизненно важные интересы граждан. Она не имеет личностный характер, любое обращение и запрос гражданина должно рассматриваться как запрос общества в целом. Соответственно, любое поведение и высказывание представителя государственного органа рассматривается как решение и позиция государственного органа и напрямую влияют на имидж государственного аппарата в общей сложности. Именно поэтому владение профессиональными коммуникационными компетенциями государственного служащего имеет столь важный эффект.

Как показывает практика, недостаточный уровень коммуникативных компетенции приводит к тому, что информационно-коммуникационная работа государственных органов несет тактический либо стихийный характер нежели стратегический. В то же время она претерпевает негативную критику начиная от информирования населения о деятельности государственных органов, заканчивая отсутствием стратегии в кризисных ситуациях. Каждый государственный орган самостоятельно определяет уровень важности данной функций и ограничивается ведением медиа-плана и наполнения официальных веб-сайтов государственного органа.

Как отмечает Голдман Е., основой стратегических коммуникаций

государственных органов является управление восприятием, где главную роль играет координация информационных потоки, идеи, действия и решения, направленное на приведение восприятия целевых аудиторий в соответствии с целями государственной политики (Goldman, 2007). По мнению автора, коммуникации становятся стратегическими при таких условиях, как:

- ключевые сообщения адаптированы ко многим диверсифицированным целевым аудиториям (а не к самой общей, или, наоборот, одной узкой аудитории);

- коммуникации осуществляются непрерывно в течение длительного отрезка времени (а не единичным образом в определенный момент времени);

- коммуникации сосредоточены на интересах и потребностях реципиентов (а не отправителей);

- ключевые сообщения, решения и действия выстроены и координируются в едином русле для достижения стратегических целей (Goldman, 2007).

Организация по экономическому сотрудничеству и развитию ключевым принципом для построения эффективной коммуникации государственными учреждениями на всех уровнях определяет применение стратегического подхода взаимодействия с населением (OECD, 2021). Для этого необходимо расширить возможности функции департаментов связей с общественностью путем установления соответствующих мандатов и разработки стратегий, направленных на обеспечение коммуникации в интересах политических целей и принципов открытого правительства прозрачности, честности, подотчетности и участия заинтересованных сторон; перехода к более информированной коммуникации государственных служащих, основанной на измеримых политических целях и основанной на фактических данных, путем получения информации о поведении, восприятии и предпочтениях различных слоев населения и оценки его деятельности с учетом показателей воздействия; повышение уровня коммуникационной компетентности государственных служащих.

Выводы

Согласно проведенного анализа становится очевидным, что нынешняя ситуация взаимодействия государственных органов с населением требует принятия мер по профессионализации коммуникационных служб государственных органов и государственных служащих для обеспечения эффективной и стратегической коммуникации.

Меры, направленные правительством Казахстана на укрепление функции по взаимодействию государственного аппарата, постепенно привели к созданию полноценных структур по связям с общественностью на уровне некоторых центральных государственных органов, тем не менее существует значительное разнообразие их возможностей, ресурсов и навыков. Вместе с тем, их модель деятельности, по большей части, ориентирована на традиционную модель, управляемую «пресс-службой», которая была создана в конкретной медиасреде, когда способы доступа населения к информации и ее потребления были ограничены традиционными средствами массовой информации. Выступления и высказывания государственных служащих ввиду отсутствия коммуникационной стратегии могут стать объектом негативной критики.

Согласно ОЭСР, взаимодействие государственного аппарата с населением следует рассматривать как стратегическую деятельность всей системы, которая должна осуществляться на высоком уровне профессионализма. При стратегическом подходе данная функция государства выходит за рамки простого распространения информации, способствуя более эффективному формированию политики и предоставлению услуг, поскольку повышают осведомленность населения о реформах, способствует активному вовлечению граждан на общественно-политические процессы, оперативно реагировать на нужды населения и помогают изменить поведение. Изжитые методы и инструменты коммуникаций должны быть заменены на более

инновационные и стратегические, необходимо создать кадровый потенциал для работы в данном направлении. Каждый государственный служащий как носитель данной функции должен выстраивать коммуникационную стратегию с гражданским обществом и населением.

Рекомендации

В соответствии с проведенным анализом, нами выработаны следующие меры для обеспечения стратегического потенциала взаимодействия государственного аппарата с населением.

Переход к стратегическому подходу коммуникации и укрепление коммуникативных функций государственных органов и государственных служащих. Функциональный стандарт подразделений по связям с общественностью государственных органов должен включать в себя мониторинг и анализ состояния общественного мнения в средствах массовой информации и социальных медиа; разработка коммуникационных стратегий на основе анализа ситуаций и понимания аудиторий, включающее в себя антикризисные действия; подготовка информационно-аналитических

материалов (разработка сценариев и прогнозов возможного развития событий) для учета их в процессе принятия решений по вопросам деятельности государственного органа; проведение коммуникационных исследований; определение критериев результативности информационно-коммуникационной деятельности.

Предлагаемая мера позволит государственным органам перейти от тактических к стратегическому управлению коммуникациями, основанных на исследовании, планировании и понимании запросов населения, обеспечению двусторонней симметричной коммуникации, применению в работе технологий и инструментов связей с общественностью.

Для устранения пробелов в компетенциях необходимо разработать специальную программу обучения для государственных служащих по работе с населением. Программа может включать такие темы как понимание аудиторий, поведенческие инсайты, планирование коммуникации, разработка коммуникационных стратегии и оценка. Для этого необходимо провести первоначальное картирование пробелов в навыках, которая позволит разработать надежную программу.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Goldman, E. (2007). Strategic Communication: A Tool for Asymmetric Warfare. *Small Wars Journal*. <http://smallwarsjournal.com/blog/strategic-communication-a-tool-for-asymmetric-warfare>.
- OECD (2021), *OECD Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/22f8031c-en>.
- Strategy2050.kz. (2021). Обзорно-аналитический портал, *Какими хотят видеть казахстанцы государственные органы*, <https://strategy2050.kz/ru/news/kakimi-khotyat-videt-kazakhstantsy-gosudarstvennye-organy/>
- World Bank. (2020). The Worldwide Governance Indicators. Результаты глобального исследования по показателю Government Effectiveness: Percentile Rank. <https://databank.worldbank.org/source/worldwide-governance-indicators>;
- Адлет ИПСНПА РК. (2021, 17 сентября). *Постановление Правительства Республики Казахстан Об утверждении Дорожной карты по реализации рекомендаций С.Чакрабарти (Gap analysis)*.
- Адлет ИПСНПА РК. (2021, 26 февраля). *Указ Президента Республики Казахстан Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года. №522*, <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522>
- Адлет ИПСНПА РК. (2018, 15 февраля). *Указ Президенте Песпублики Казахстан Об утверждении Национального плана развития Республики Казахстан до 2025 года. № 636*. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U1800000636>
- Джаненова, С., Наир Б., Серикбаева, Б. (2020). *Пособие по политической коммуникации в Казахстане*, Сингапур.

- Данилов, А. (2019). Процесс реформирования государственных коммуникации в Республике Казахстан. *Матер. междунар. науч. конф. «Казахская спортивная журналистика: вчера, сегодня, завтра»*, Астана.
- Дружиллов, С.А. (2001). Обучение и стадии профессиональной компетентности. *Непрерывное образование как условие развития творческой личности: Сб. по материалам фестиваля педагогического творчества*, Новокузнецк, (с.31 – 33).
- Медеуов, Ж.К., Кудайбергенов, Р.А., Каппаров, К.Н. и др. (2017). *Коммуникативная политика Республики Казахстан: современное состояние и перспективы развития»: коллект. моногр.*, Астана: Ин-т Евраз. интеграции.
- Равен, Д. (2002). *Компетентность в современном обществе*, М.: Когито-Центр, (с.19-24).
- Саиров, Е.Б. (2020). *Модернизация общественно-политических отношений в контексте концепции "Слышащего государства": Монография по результатам социологического исследования*, Нур-Султан: Регис-СТ Полиграф.
- Яхонтова, Е. (2013). *Стратегическое управление персоналом*, Москва: Дело.

REFERENCES

- Adlet IPSNPA RK. (2021, 17 sentyabrya). Postanovlenie Pravitel'stva Respubliki Kazahstan Ob utverzhdenii Dorozhnoj karty po realizacii rekomendacij S.CHakrabarti (Gap analysis).
- Adlet IPSNPA RK. (2021, 26 fevralya). Ukaz Prezidenta Respubliki Kazahstan Ob utverzhdenii Konceptcii razvitiya gosudarstvennogo upravleniya v Respublike Kazahstan do 2030 goda. №522, <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U1200000522>
- Adlet IPSNPA RK. (2018, 15 fevralya). Ukaz Prezidenta Respubliki Kazahstan Ob utverzhdenii Nacional'nogo plana razvitiya Respubliki Kazahstan do 2025 goda. № 636. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U1800000636>
- Dzhanenova, S., Nair B., Serikbaeva, B. (2020). *Posobie po politicheskoy kommunikacii v Kazahstane*, Singapur.
- Danilov, A. (2019). Process pereformatirovaniya gosudarstvennyh kommunikacii v Respublike Kazahstan. *Mater. mezhdunar. nauch. konf. «Kazahskaya sportivnaya zhurnalistika: vchera, segodnya, zavtra»*, Астана.
- Druzhilov, S.A. (2001). Obuchenie i stadii professional'noj kompetentnosti. Nepreryvnoe obrazovanie kak uslovie razvitiya tvorcheskoj lichnosti: Sb. po materialam festivalya pedagogicheskogo tvorchestva, Novokuzneck, (с.31 – 33).
- Goldman, E. (2007). Strategic Communication: A Tool for Asymmetric Warfare. *Small Wars Journal*. <http://smallwarsjournal.com/blog/strategic-communication-a-tool-for-asymmetric-warfare>.
- Medeuov, ZH.K., Kudajbergenov, R.A., Kapparov, K.N. i dr. (2017). *Kommunikativnaya politika Respubliki Kazahstan: sovremennoe sostoyanie i perspektivy razvitiya»: kollekt. monogr.*, Астана: In-t Evraz. integracii.
- OECD (2021), *OECD Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/22f8031c-en>.
- Raven, D. (2002). *Kompetentnost' v sovremennom obshchestve*, М.: Kogito-Centr, (с.19-24).
- Sairov, E.B. (2020). *Modernizaciya obshchestvenno-politicheskikh otnoshenij v kontekste konceptcii "Slyshashchego gosudarstva": Monografiya po rezul'tatam sociologicheskogo issledovaniya*, Nur-Sultan: Regis-ST Poligraf.
- Strategy2050.kz. (2021). *Obzorno-analiticheskij portal, Kakimi hotyat videt' kazahstancy gosudarstvennye organy*, <https://strategy2050.kz/ru/news/kakimi-khotyat-videt-kazahstancy-gosudarstvennye-organy/>
- World Bank. (2020). *The Worldwide Governance Indicators. Rezul'taty global'nogo issledovaniya po pokazatelyu Government Effectiveness: Percentile Rank*. <https://databank.worldbank.org/source/worldwide-governance-indicators>;
- Yahontova, E. (2013). *Strategicheskoe upravlenie personalom*, Moskva: Delo.

МЕМЛЕКЕТТІК АППАРАТ ПЕН ХАЛЫҚ АРАСЫНДАҒЫ ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУДІҢ ТҰЖЫРЫМДАМАЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ

Құралай САДЫКОВА, Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясының Басқару институты директорының орынбасары, Астана, Қазақстан, k.sadykova@apa.kz

Әсел БАЛМАНОВА, Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік басқару академиясының докторанты, Астана, Қазақстан, A.Balmanova@apa.kz

Гүлмира ТЛЕМИСОВА, Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Мемлекеттік

басқару академиясы, Астана, Қазақстан, Gulmira.Tlemissova@apa.kz

Зейнеп МАҚСҰТОВА, педагогика ғылымының кандидаты, С. Аманжолов атындағы Шығыс Қазақстан университеті, Өскемен, Қазақстан, maksutova1302@mail.ru

CONCEPTUAL FRAMEWORK OF COOPERATION BETWEEN GOVERNMENTAL AGENCIES AND CITIZENS

Kuralay SADYKOVA, deputy director of the Institute of Management, Academy of Public Administration under the President of the Republic of Kazakhstan, Astana, Kazakhstan, k.sadykova@apa.kz

Assef BALMANOVA, doctoral student at the Academy of Public Administration under the President of the Republic of Kazakhstan, Astana, Kazakhstan, A.Balmanova@apa.kz

Gulmira TLEMISSOVA, Academy of Public Administration under the President of the Republic of Kazakhstan, Astana, Kazakhstan, Gulmira.Tlemissova@apa.kz

Zeynep MAKHSUTOVA, PhD in Pedagogical Scienses, Sarsen Amanzholov East Kazakhstan University, Oskemen, Kazakhstan, maksutova1302@mail.ru