

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Национальная школа государственной политики

на правах рукописи

Мамаев Талгат Шариевич

ЦИФРОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ
СЛЫШАЩЕГО ГОСУДАРСТВА В РЕГИОНЕ

Образовательная программа
«Государственный менеджмент» (без отрыва от производства)

по направлению подготовки «7М041 Бизнес и управление»

Магистерский проект на соискание степени магистра
государственного менеджмента

Научный руководитель



Орунханов М.К.,

д.ф.-м.н.,
профессор НШГП
Академии государственного
управления при Президенте
Республики Казахстан

Проект допущен к защите: « 24 » 05 2021г.

Директор НШГП:



Абдикаликова М.Н., кандидат
психологических наук,
профессор НШГП
Академии государственного
управления при Президенте
Республики Казахстан

Содержание магистерского проекта

Обозначения и сокращения	3
Введение	4
Постановка проблемы	6
Обзор литературы	7
Методы исследования	11
Анализ и результаты исследования	12
Заключение	24
Список использованных источников	26
Аналитическая записка по результатам работы, включающая основные рекомендации для государственного органа	28

Обозначения и сокращения

ОЭСР – Организация экономического развития и сотрудничества;

ООН – Организация объединенных наций;

НПА – нормативный правовой акт;

Smart Data Ukimet – казахстанская информационно-аналитическая система для анализа и прогнозирования больших данных государственных органов;

Служба «Jambyl 109» - единый диспетчерский центр обращения по вопросам коммунально-бытового характера, местным государственным услугам и другим вопросам, связанным с деятельностью акимата;

IMAS - система мониторинга информации СМИ в Казахстане;

ALEM RESEARCH - как казахстанская компания в области разработки специализированных нейросетевых алгоритмов;

YouScan –платформа для аналитики социальных медиа на базе искусственного интеллекта с лучшими в индустрии возможностями анализа изображений;

Brand Analytics – система мониторинга и анализа социальных медиа и СМИ;

Медиалогия – компания-разработчик автоматической системы мониторинга и анализа СМИ и соцмедиа в режиме реального времени;

Babkee - система мониторинга социальных медиа и СМИ;

ПрессИндекс — система мониторинга СМИ и социальных сетей в режиме реального времени;

IQBuzz – сервис для мониторинга социальных медиа и онлайн-СМИ;

StarComment – сервис мониторинга социальных сетей (в основном, комментариев в социальных сетях);

SemanticForce – система мониторинга упоминаний в социальных сетях;

Brand24 – система для мониторинга социальных сетей;

Mediatoolkit – система оповещения упоминания компании в сети Интернет.

Введение

Актуальность. «Государство, которое слушает голос народа» - это страна, в котором имеется хорошо налаженная коммуникация между государством и обществом, обеспечена прозрачность всех процедур и отсутствие бюрократии, где мнение и желание общества являются главным приоритетом при принятии политических решений, а обращения и жалобы граждан никогда не остаются без рассмотрения.

В эпоху полномасштабной цифровизации всех сфер жизнедеятельности и широким распространением социальных сетей одной из системных проблем взаимодействия государства и населения является неадаптированность средств и методов коммуникаций к современным условиям. Развитие цифровых технологий в том числе социальных сетей изменили методы коммуникации, в настоящее время отходит на второй план институциональная форма взаимодействия и преобладает форма индивидуального выражения мнения или неформализованных групп, объединяющихся по интересам, которые могут носить непостоянный характер с высокой динамичностью. В настоящее время каждый участник социальной сети имеет возможность без ограничений выражать свое индивидуальное мнение, выносить его на общественное обозрение, получать одобрение группы и быть тиражированным. Такие возможности появились с внедрением современных цифровых механизмов социальных коммуникаций. Распространение данной информации не имеет ограничений по времени, широте и объему, скорость распространения в разы превышает классические средства коммуникаций и, соответственно, скорость обратного отзыва. В сложившихся условиях главным лицом является личность, стоящая за тем или иным аккаунтом сети, имеющая возможность общаться без посредников в виде различных форм общественных институтов, мнение которой должно быть услышано и приняты соответствующие меры. Такое положение дел повышает уровень демократизации общества и требует от государства большей открытости и перехода к сервисной форме взаимодействия с обществом. В противном случае – неизбежен коммуникативный кризис в обществе, с ростом недовольства и недоверия населения к государству. В этой связи, с учетом глобальной цифровизации необходимо развитие цифровых механизмов взаимодействия, направленных на большую открытость и клиентоориентированность как в сфере сервиса государственных услуг, так в сфере прямой и обратной связи в цифровом формате, позволяющей организовать конструктивную диалоговую площадку с использованием проактивных методов распознавания возможных сценариев развития событий.

В соответствии с проведенным анализом мирового рейтинга цифровых услуг Казахстан занял в 2020-м году 29-е место (на 7 позиций выше прошлого года). В мировом рейтинге кибербезопасности занял 40-е место (на 12 выше прошлого года). Это свидетельствует о внедрении системных успешных цифровых проектов. Необходимо признать, все же, что наряду с успешными проектами, мы становимся сегодня свидетелями провальных проектов, на

которые были потрачены средства из республиканского и местного бюджетов и которые не были воплощены в реальность по ряду причин: участие в команде некомпетентных людей, коррупционные составляющие, плохие коммуникации между отраслевыми структурами местных государственных органов и центральных государственных органов.

Если говорить об анализе эффективности взаимодействия государства и граждан, то необходимо отметить казахстанский опыт внедрения и функционирования «Открытого Правительства» и выделить ряд трендов, внедрение которых позволит перейти на новый уровень расширения пользовательской аудитории и ее активности на разных платформах (не только на платформе «Открытого правительства» egov.kz).

Целью магистерского проекта является исследование улучшения коммуникаций государства с населением и бизнесом республики. Для достижения указанной цели нами определены задачи:

- проанализировать опыт внедрения и функционирования Открытого Правительства в Республике Казахстан;
- выявить причины плохих коммуникаций либо отсутствия коммуникаций между государством и обществом на примере акимата Жамбылской области;
- разработать рекомендации по эффективному взаимодействию населения и бизнеса с государством.

Объектом исследования является институт открытого правительства Республики Казахстан и Жамбылской области.

Предметом исследования являются коммуникационные площадки государственного управления.

Ожидаемые результаты: выработать рекомендации эффективного взаимодействия государства и граждан, государства и бизнеса (G2C, G2B) Республики Казахстан.

Практическая ценность магистерского проекта заключается в том, что выработанные в рамках данной работы результаты исследований будут использованы в формировании цифровой платформы открытого акимата Жамбылской области и города Тараз и будут нести рекомендательный характер.

Постановка проблемы

Задача построения «Слышащего государства» должна стать приоритетной в деятельности всех государственных органов и общественных организаций, предупредить коррупционные риски. В магистерской работе в центре внимания находится вопрос: насколько эффективен акимат Жамбылской области, насколько открыты государственные служащие региона, какие эффективные меры необходимо предпринять для правильного и объективного реагирования на проблемы граждан?

Обзор литературы

Глава государства в своем Послании народу Казахстана «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана» отметил необходимость улучшения коммуникаций между государством и обществом. В Послании Президент сказал: «Наша общая задача – воплотить в жизнь концепцию «Слышащего государства», которое оперативно и эффективно реагирует на все конструктивные запросы граждан. Только путем постоянного диалога власти и общества можно построить гармоничное государство, встроенное в контекст современной геополитики» [1, стр.54].

Концепцию «Слышащего государства» необходимо рассматривать как концепцию «Справедливого государства»: «слышать и видеть проблемы граждан, ... правильно и объективно реагировать на них» [2].

Одной из первоначальных площадок открытого государства является портал Открытого Правительства на интернет-ресурсе egov.kz [3], «предполагающего повышение активности участия граждан и их вовлечения в государственное управление посредством современных информационно-коммуникационных технологий. При этом, ведущими принципами формирования «Открытого правительства» являются доступность и прозрачность».

Одно из самых первых серьёзных и детально раскрытых определений Открытости государства содержится в документе 1993 года, в докладе герцога Ланкастера: «Открытое государство - это часть эффективной демократии. Граждане должны иметь адекватный доступ к информации и анализу, на основе которого государство работает. Министры и публичные служащие обязаны разъяснять их законы, решения и действия общественности. Государство, тем не менее, нуждается в том, чтобы хранить некоторые секреты и обязано защищать личную жизнь тех, кем оно управляет» [4].

Затем, в 2005 году, ОЭСР публикует политику открытого государства: «Принципы хорошего управления – прозрачность и подотчетность; честность и равенство; действенность и результативность; уважение к закону и высокие стандарты этического поведения – представляют основу того, на чем построено открытое государство» [5].

В исследовании ООН «Электронное правительство 2020» [6] к числу региональных приоритетов относят цифровую торговлю, цифровую экономику, открытое управление и открытые данные, ориентированные на пользователей. Также необходимо отметить важность открытости инвестиционных проектов [7] для оказания поддержки технологическим компаниям, которые испытывают сложности с доступом к прозрачному финансированию или из-за неразвитости венчурного инвестиционного бизнеса.

Учитывая положительные эффекты в антикоррупционной политике в результате цифровизации мы можем наблюдать прямую пропорциональность индекса восприятия коррупции международной неправительственной

организации Transparency International и динамики внедрения цифровых технологий в странах [8].

К примеру, в 2020-м году Эстония набрала 75 баллов из 100, что на 11 баллов выше прошлых лет. Казахстан получил 38 баллов из 100 возможных и занял 94 место среди 180 стран. Это на 19 позиций выше и на 4 балла больше, чем в 2019-м году.

Концепция цифровизации Эстонии, получившая название «Э-Эстония», направлена на быстрое развитие ИКТ параллельно со способностью Эстонии использовать эти технологии во благо других стран, убрав границы для иностранных инвесторов и представителей бизнеса, которые могут на цифровой площадке Эстонии с очень прозрачной и понятной налоговой системой зарегистрировать свой бизнес [9].

Открытость Эстонии гражданам в первую очередь отождествляется государственными услугами. Тысяча «Э-услуг» в безопасной среде обмена данными охватывают важнейшие отрасли жизни: Э-полиция, Э-школа, Государственный портал, Э-налоговый департамент, выступая с девизом «Э-Эстония ставит в центр гражданина и права граждан, а не цифровую государственную машину».

Говоря о цифровизации передовых стран мира, в первую очередь анализируется экономическая система стран. Рассматривая, например, американскую модель экономического либерализма либо ряда европейских стран с характерной социально-ориентированной, корпоративной экономической моделью [10]. Также и в Казахстане ряд государственных программ направлены на социально-экономическое развитие.

Национальные электронные платформы по обеспечению доступности и прозрачности стали распространенной мировой практикой в виду чего экспертами выделяется следующая типология:

- Англо-американская модель;
- Европейская модель;
- Азиатская модель [11]

Необходимо отметить, что в целях выработки единых подходов к реализации концепции «Открытого правительства» данный вопрос активно изучается не только национальными правительствами, но и международными организациями. Так, например, Центром исследования правовой политики Департамента по экономическим и социальным вопросам Отдела государственного управления и Управления развитием Секретариата ООН было разработано Руководство и опубликованы инициативы «Открытое правительство» для вовлечения граждан» [12].

Согласно теории «сетевому» обществу характерны следующие два признака: это использование цифровых технологий сетевых коммуникаций, и формирование институционального взаимодействия в социальных сетях общества и государства [13].

М. Кастельс – известный теоретик « сетевого » общества считает, что предпосылками формирования « сетевого » общества, как новой формы

коммуникаций является «слияние воедино трех независимых процессов... развития экономики, обеспечивающее гибкость управления и глобализацию капитала, производства и торговли; стремления к построению общества, в котором будут господствовать ценности свободы личности и открытой коммуникации, и поразительного прогресса компьютеров и телекоммуникаций, оказавшегося возможным благодаря революции в микроэлектронике» [14].

В выше упомянутых инициативах [15] определены основные три важных элемента, на которых основывается «Открытое правительство»: прозрачность, участие и взаимодействие.

Прозрачность государства должна обеспечиваться путем опубликования достоверной, объективной и актуальной информации. Очевидно, что Открытое правительство требует открытой информации в качестве условий существования. Руководство определяет понятие «Открытая информация»- как концепцию открытого доступа к информации для ознакомления с ней, ее использования и распространения без каких-либо ограничений. Открытая информация предоставляет гражданам возможность ознакомиться и анализировать информацию, касающуюся принятия государственных решений.

Без участия и вовлеченности граждан в процесс прозрачности и подотчетности, функционирование «Открытого Правительства» невозможно. Также наличие открытой информации не является достаточным для обеспечения функционирования «Открытого Правительства».

Вовлеченность граждан необходимо рассматривать с точки зрения взаимодействия государства и граждан. Основной целью взаимодействия должно быть обеспечение государственных услуг, определение проблем, поиска путей их разрешения.

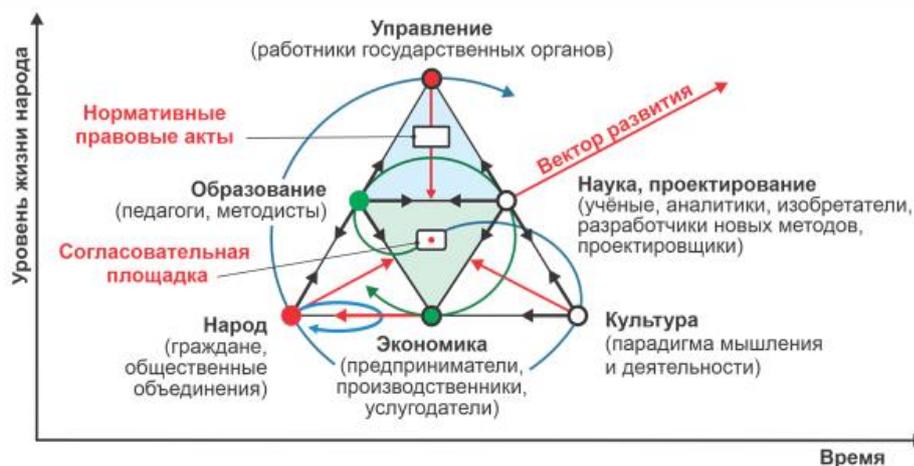
Широкое развитие цифровых технологий особенно в сфере социальных коммуникаций внесло серьезные изменения в формат взаимодействия государства и гражданина, усилило роль общественного контроля, продвигая принципы прозрачности и подотчетности, предоставило равные возможности для активного участия для всех граждан.

Для обеспечения взаимодействия с гражданами на практике применяются такие методы коммуникаций, как коллективное планирование, открытые бюджеты и общественный совет граждан. Гражданам предоставляются возможности использования прямых каналов связи для прямого выражения их мнения, что обеспечивает реальное участие в процессе принятия решений. Важным является устранение всех барьеров, мешающих доступу к информации и передачи обратной связи.

Вовлеченность граждан в процессы принятия решений должно повысить прозрачность и подотчетность государства перед обществом. Конструктивное участие граждан в процессах принятия решений, помогают правительствам достичь более эффективных и соразмерных целей. Для этих целей участие граждан должно проходить на всех стадиях развития политики, сам процесс должен быть интерактивным, и они должны отражать 4 основных принципа открытого государства:

- Прозрачность;
- Подотчетность;
- Участие граждан;
- Технологии и инновации.

ФУНКЦИОНАЛЬНО-СИСТЕМНЫЙ КАРКАС СТРАНЫ



Функционально-системный каркас деятельности и взаимодействия ключевых субъектов страны построен в логике безусловного социально-экономического развития, повышения качества и увеличения продолжительности жизни народа.

Рис. 1 – Функционально-системный каркас страны.

Для вовлечения общественности и управления коммуникациями, с целью обеспечения гармоничного развития государства, необходимо обеспечение согласования точек зрения всех сторон [16]. По данной проблеме известна функциональная модель согласованного позиционно-функционального взаимодействия ключевых субъектов страны, основанная на объективно-логистическом методе мышления О.С. Анисимова «ВАК- восхождения от абстрактного к конкретному». В основе которой лежит наличие согласовательной площадки точек зрения, как главного фактора гармоничного развития государства [17]. Модель построена на циклическом восхождении, где запрос на блага формируется обществом и только по прохождению цикла согласования в профессиональном сообществе, принимаются управленческие решения, определяющие вектор развития страны (Рис. 1). То есть решения принимаются после прохождения через согласовательную площадку. В этой части в согласовании принимают участие потребители, представители гражданского общества, представители профессиональных сообществ (ученые, новаторы, инженеры и другие) и государственные управленцы, что позволяет принимать сбалансированные решения.

Методы исследования

Исследование и анализ активности населения Жамбылской области на портале Открытого Правительства по сравнению с обращениями в социальных сетях показал, что население и бизнес считает, что их проблемы будут решены быстрее посредством оглашения проблем в социальных сетях, также наблюдается цифровая неграмотность населения, из-за которой жители области не могут обратиться к аппарату акима области через портал Открытого Правительства [27].

Применением аналитико-синтетического метода исследования выяснено, что использование портала Открытого Правительства удобно не для всех, для большинства – даже неудобно.

Также, применение дескриптивного анализа в исследовании показал, что обращение к государственной службе через социальные сети имеет наиболее удобный формат общения и обратной связи. Применение реляционного анализа в исследовании показало, что в социальных сетях чаще задается тон событию, а также оттенок и послевкусие, которое практически будет невозможно изменить, либо для того, чтобы поменять отношение к проблеме будет необходимо приложить много усилий и затрат ресурсов. Поэтому сегодня все чаще поднимается вопрос предвосхищения реакций и резонанса, принятия предупредительных мер заданием уже предварительно тона событию. Преимущества, недостатки, риски и возможности улучшения коммуникаций государства и общества подробнее описаны в аналитической записке к проекту применением метода «SWOT-анализ».

Анализ и результаты исследования

В слышащем государстве точки зрения должны быть согласованы. Цифровые инструменты предоставляют возможность создания цифровых согласовательных площадок.

История возникновения платформы «Открытое Правительство» в Казахстане ознаменовано озвученными Первым Президентом Республики Казахстан Н.А. Назарбаевым в 2015 г. Пятью институциональными реформами. Так, в рамках исполнения институциональной реформы по формированию подотчетного государства, а также 94-го и 96-го шагов на платформе электронного правительства egov.kz был внедрен модуль «Открытое правительство», включающий в себя 5 компонентов:

- «Открытые данные»,
- «Открытые НПА»,
- «Открытые бюджеты»,
- «Открытый диалог»
- «Оценка эффективности деятельности государственных органов».

В последствии, для регулирования процесса онлайн взаимодействия были приняты Закон РК «О доступе к информации» [18] и Закон РК «Об информатизации» [19].

По данным сайта egov.kz ежегодно количество уникальных зарегистрированных пользователей превышает 6 млн., что показывает достаточную хорошую популяризацию портала как источника электронных услуг. Однако, немного иначе выглядит ситуация по компоненту «открытый диалог» на блок руководителей по состоянию на 14 мая 2021-го года поступило 29569 обращений, что составляет всего 0,5% к общему количеству зарегистрированных пользователей. Низкая активность указывает на имеющиеся системные проблемы, которые могут быть связаны неудобностью использования и непопулярностью компонента «Открытый диалог» и низким уровнем доверия населения к portalу. В региональном разрезе зафиксирована активность жителей города Алматы, удельный вес которых составил 25,7% от общего количества поступивших обращений, пассивными пользователями оказались жители Жамбылской области (Рис. 2) удельный вес составил всего 2,1% [20].

Тема «Слышащего государства» активно и открыто обсуждается на различных площадках: государственных органов, общественных объединений и в среде научного мира. В настоящее время в Казахстане назрела острая необходимость пересмотра коммуникаций государства с обществом. К сожалению, традиционные каналы телекоммуникаций, такие как, телевидение, радио и печатные издания – не соответствуют современным требованиям общества. Граждане нуждаются в оперативной, правдивой и доступной информации. Современные коммуникации требуют активного диалога с общественностью в режиме вопрос-ответ на онлайн основе, что традиционные каналы коммуникаций не могут обеспечить. Традиционная форма коммуникаций так же имеет большой недостаток в том, что граждане не всегда

могут донести информацию о своих проблемах и открыто задать вопросы органам власти. В связи с этим, в эпоху всемирной цифровизации все большую популярность набирают социальные сети, которые имеют высокую открытость и скорость передачи информации. Построение коммуникаций государства и общества с активным использованием цифровых инструментов является неизбежным обстоятельством.

ИНФОГРАФИКА ПО ПОСТУПИВШИМ И ОТВЕЧЕННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ

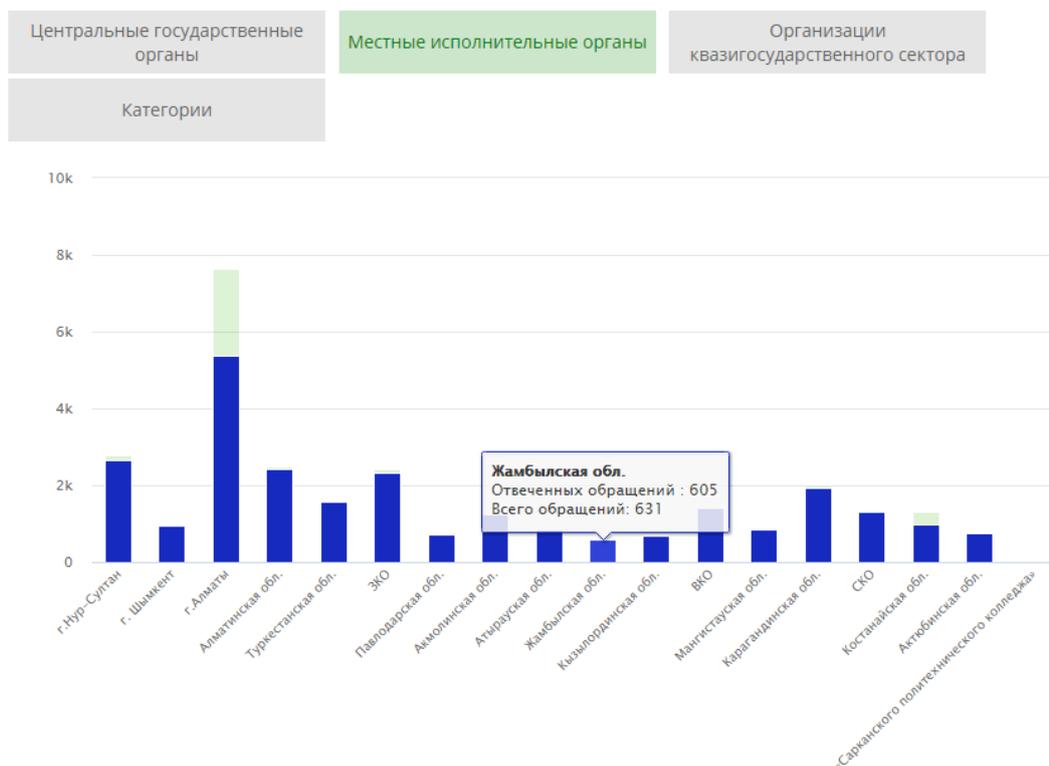


Рис. 2. Инфографика по поступившим и отвеченным обращениям¹.

Анализ активности жителей Жамбылской области за 2020 год (Таблица 1.) на портале Открытого Правительства по сравнению с обращениями в социальных сетях показал, что активность в социальных сетях выше почти в 9 раз, чем на портале, что объясняется высокой популяризацией социальных сетей среди населения [21].

Согласно сведений опубликованного отчета Министерства информации и общественного развития «О медиа-сфере Казахстана», по оценкам компании Brand Analytics в Казахстане насчитывается:

- 1) 1 781 760 активных пользователей Вконтакте;
- 2) 1 008 360 активных пользователей Instagram;
- 3) 413 026 активных пользователей Facebook;
- 4) 27 776 активных пользователей Twitter.

¹ Данные на 20 мая 2021 года

Таблица 1. Активность жителей Жамбылской области на портале Открытого Правительства²

Источники поступления заявления	Заявление	Ответ предоставлен	Ответ не предоставлен
Информационный дайджест	1295	1139	156
Личная страница акима (фейсбук, инстаграм)	823	603	220
Официальная страница акимата (фейсбук, инстаграм)	66	59	7
Блог акима и «Открытый Диалог» на портале egov	103	103	-
ВСЕГО	2287	1904	383

При этом согласно социологическому исследованию всего 10,6% казахстанцев не зарегистрированы ни в одной из социальных сетей. Наиболее популярными являются следующие социальные сети: Вконтакте, Instagram, Facebook. Комментирование чужих постов является наиболее распространенным видом активности в сетях (24,81%). При этом публикациям в социальных сетях полностью доверяют 16,54% опрошенных граждан и 65,28% — доверяют иногда, не доверяют совсем всего 12,22%.

Данные, приведенные в отчете социологического исследования наглядно показывают широкое распространение социальных сетей среди населения Казахстана, высокую активность в части реагирования на публикации, а также отражает достаточно высокий уровень доверия населения к информации, размещаемой в социальных сетях, что указывает на предпосылки формирования в Казахстане «сетевого» общества [22].

Оценивая состояние коммуникаций в социальных сетях в Казахстане можно предполагать о проявлении предпосылок формирования «сетевого» общества. При этом необходимо отметить неразвитость институционального взаимодействия общества и государства в социальных сетях, коммуникации носят больше акцент на индивидуальных и не организованных факторах сети. Данное обстоятельство показывает, что институты гражданского общества недостаточно развиты в Казахстане [23].

В последние десятилетия идея открытого государства стала занимать главенствующую роль на пути демократизации общества во многих странах мира. Открытость реально позволяет перейти на новую модель управления, основным принципом которой является прозрачность и подотчетность.

² Данные за 2020-й год

Еще в 1993 году в Великобритании впервые были озвучены принципы открытости государства. «Open Government» провозглашало о необходимости обеспечения доступа к информации, которой располагает государство. Государство должно действовать прозрачно и быть подотчетным обществу. Также были сформулированы принципы работы чиновников с данными в части раскрытия или сокрытия информации, определен механизм независимого и авторитетного контроля.

в Уэльсе в 2000 году был принят Закон о свободе информации, предусматривающий право запрашивать данные у государственных органов и правительства. В Великобритании инициатива открытого государства полностью поддерживается, но при этом остаются данные, не подлежащие к раскрытию.

С 2001 года в Европейском союзе идет процесс построения открытого государства на основе принципов, содержащихся в документе European Governance. Также был введен термин «Надлежащее управление», что означает управление на основе прозрачности и подотчетности государства в основе, которого заложено доверие народа к государству.

Второй принцип, заложенный в документе, касается вовлеченности граждан на всех стадиях принятия решения. «Надлежащее управление» подразумевает строгую подотчетность всех государственных институтов.

Третий принцип - это эффективность государственной службы. Для успешного ведения практики открытого правительства каждый из государственных служащих должен эффективно осуществлять возложенные на него обязанности. Эффективность управления зависит от слаженности действий государства и общества.

Open Government Platform был запущен в США в 2011 году. Портал предназначен для публикации информации государственными органами. Особенность этой платформы заключается в том, что она написана на «открытых кодах», что позволяет ее использовать любому желающему государству для внедрения. Платформа Open Government Platform для США находится по адресу data.gov. Подобные сайты есть у Великобритании, Индии, Франции, Канады и многих других стран.

В продвижении принципов открытости основную роль играет международная организация Open Government Partnership (OGP), которая была создана в 2011 году и объединила несколько десятков стран.

OGP декларирует принципы открытого управления по всему миру и основной целью, которой является продвижение мирового перехода к прозрачному управлению. OGP выработали ряд критериев, определяющих зрелость государства к открытости:

Первое, это финансовая прозрачность информации о государственных расходах. Она должна быть доступна общественности. Все бюджетные документы должны быть опубликованы в открытом доступе.

Втрое, это раскрытие информации о важных политических фигурах. Раскрытие требует данные о доходах и имуществе государственных персон и их

ближайших родственников. Это является одним из принципов противодействия коррупции.

Третье, активное вовлечение граждан в управление и разработку нормативных документов. Это обеспечивает защиту гражданских прав и общественный аудит всей государственной системы.

Процесс вовлечения граждан в процесс принятия решений является одним из основных элементов построения диалога между властью и общественностью. Вовлеченность граждан в процесс принятия решений может иметь различные степени. Международная ассоциация по участию общественности (International Association for Public Participation) определила этапы вовлечения общественности:

Таким образом, страны в зависимости от поставленных целей используют различные уровни вовлечения общественности в процесс принятия решений. Примерами использования методов вовлечения общественности в государственную политику являются:

Информирование – оповещение граждан о проводимой политике посредством справочных материалов, веб-сайтов, дней открытых дверей.

Консультирование – получение обратной связи от населения посредством фокус групп, анкетирования, публичных встреч.

Вовлечение – учет мнений граждан в процессе принятия решений посредством семинаров, консультационных голосований [24].

Сотрудничество – интеграция рекомендаций граждан в максимально возможной степени в процессе принятия решений посредством гражданских консультационных советов. Наделение полномочиями – реализация решений граждан посредством делегирования им права принимать решения. Итак, для вовлечения граждан в процесс принятия решений при органах власти создаются консультативно-совещательные органы.

«Следует провести системную работу по налаживанию эффективной системы коммуникаций с населением и бизнесом. Прежде всего, в каждом центральном и местном исполнительном органе должны функционировать постоянно действующие площадки для прямой и обратной связи с населением. Особое внимание надо уделить работе с социальными сетями.», - сказал Касым-Жомарт Токаев на одном из расширенных заседаний Правительства.

«Мы живем в быстро меняющемся мире и государственные политики становятся все более сложными. Правительства должны научиться искусству коммуникаций, чтобы завоевывать поддержку среди населения.» - Кишор Мадхубани.

В настоящее время взаимодействие и открытый диалог между населением и государством становится обязательным условием для дальнейшего развития государства. Прозрачность, открытость, взаимодействие и вовлеченность граждан в процессе принятия государственных решений являются важными факторами успешного государственного управления. Президент К.К. Токаев в своих выступлениях отмечает: «подходы к работе казахстанских чиновников

устарели» и на сегодняшний день требуют более оперативного реагирования на проблемы граждан.

Несмотря на внедрение концептуального проекта «Открытое Правительство», разработку безопасного портала взаимодействия государства и населения, несмотря на появление важного документа – государственной программы «Цифровой Казахстан» [25], все же остается так называемое «узкое горлышко», которое вызывает постоянное резонансное недовольство общества этими проектами. Особенно с началом пандемии коронавируса COVID19, это недовольство граждан страны работой государственной службы возросло.

Этому есть несколько объяснений. Во-первых, население оказалось чувствительным к распространяемой информации «теории заговора», во-вторых, ощутимые результаты цифровых проектов оказались не осязаемыми для народа. Слабые маркетинговые работы по разъяснению государственной программы «Цифровой Казахстан» вызвали недовольство. Хотя важность госпрограммы очевидна. Гражданин в пяти направлениях госпрограммы «не увидел себя». Задачи реализации госпрограммы направлены на цифровизацию производства, сельского хозяйства, государственной службы и т.д. Но цифровой карты гражданина не наблюдается. Поэтому сегодня госпрограмма утратила свою силу. В данный момент рассматривается новый документ – Национальный проект **DigitalEL**, который охватит все сферы экономики и будет нацелена на создание цифровой карты гражданина.

Также сейчас проводится работа по реализации **Концепции «слышащего государства»** – государства открытого и прозрачного для простого населения. Реализация концепции «слышащего государства» осуществляется по трем направлениям:

- Формирование консультационных органов – государство вступает в прямой диалог с активными гражданами страны для поиска и выработки решений по актуальным системообразующим вопросам;
- Информационно-разъяснительное направление – государство предоставляет информацию населению о реализуемых государственных программах;
- Обратная связь с населением – государство реагирует на запросы и жалобы граждан, полученные посредством различных каналов и прямого участия граждан.

Для успешной реализации концепции «слышащего государства» каждое направление должно быть реально внедрено в жизнь и работать эффективно.

В рамках реализации концепции «слышащего государства» предпринят ряд мер. Одной из первых было решение Президента о создании Национального совета общественного доверия (далее НСОД). Национальный совет дал положительный эффект по установлению доверительного диалога между властью и обществом.

Рейтинг доверия к Президенту, на прошедших выборах 9 июня 2019 года показал высокий уровень доверия населения, проголосовало 70,96% избирателей или 6 539 715 граждан. Как показал социологический замер уровня доверия к

политическим институтам и организациям, проведенный Фондом им. Фридриха Эберта в рамках исследования ценностей казахстанского общества в 2018 году, уровень доверия казахстанцев к основным политическим институтам также достаточно высок. Предпринимаемые меры по налаживанию доверительного диалога между властью и обществом, запуск работы НСОД безусловно укрепит и повысит уровень доверия населения к Президенту.

Однако, доверие к политическим институтам, с которыми граждане взаимодействуют в повседневной практике, – местным органам власти акиматам и маслихатам (60,4%), судам (56,8%) и полиции (54,8%) – значительно ниже, что сигнализирует о сбоях в коммуникациях между властью и обществом и свидетельствуют о низком уровне коммуникаций. Настороженное отношение опрошенные выражают к казахстанским неправительственным организациям (50,4%). Результаты данного исследования показывают, что при высоком уровне доверия к центральным органам власти наблюдается низкий уровень доверия к местным органам власти, что также свидетельствует о наличии системных проблем в коммуникации с обществом.

В этой связи назревает необходимость активизации работы по налаживанию открытых диалоговых площадок не только на центральном уровне, но и на местном уровне. Местные советы должны обсуждать и выработать конструктивные решения по проблемам регионального характера с правом внесения предложений в НСОД.

Портал Открытого Правительства за годы существования (с 2006-го) набрал популярность и стал реальным источником оказания электронных услуг. Результатом комплексной работы в рамках Государственной программы «Цифровой Казахстан» [26] по направлению «Цифровое государство» сейчас 83,7% государственных услуг предоставляются гражданам в режиме онлайн. В этом году планируется довести уровень предоставления услуг в электронном виде до 90%. За прошлый год в электронном формате, с учетом всех онлайн-каналов, было оказано более 54 млн услуг.

Необходимо отметить, что в целом при достижении положительных показателей, в работе портала сохраняются системные проблемы, требующие комплексного подхода для их решения:

Первое, вопрос отказоустойчивости и возможности работы при высоких нагрузках. Во время чрезвычайного положения (пандемии 2020-го года) в стране гражданами получено свыше 13,8 млн электронных государственных услуг. В 3 раза увеличилось ежедневное получение услуг в электронном формате. Однако, в пиковые нагрузки портал не выдерживал нагрузок и происходили сбои в работе (портал был выключен в течение трех дней апреля 2020-го года, серверные мощности egov.kz не были рассчитаны на резкий скачок одновременных обращений).

Второе, отсутствует полное покрытие интернетом территории страны остаются населенные пункты без интернета (в Жамбылской области 9 населенных пунктов без ВОЛС, без мобильного интернета, в 85-ти населенных пунктах мобильный интернет по технологии 2G). Это означает, что жители этих

населенных пунктов полностью отрезаны от электронного правительства и электронных услуг.

Третье, недостаточный уровень интеграции между государственными базами данными, связанный с наличием законодательных препятствий для интеграций в виде различных запретов о разглашении, тайны и конфиденциальности информации с одной стороны, и недостаточным уровнем «оцифровки» баз данных государственных органов, с другой. Что является препятствием перевода услуг на электронный формат и перехода на проактивный формат.

Четвертое, наличие неактуальных сведений в базах данных государственных органов. К примеру, в настоящее время проблемным вопросом является актуальность сведений по транспортным средствам Комитета административной полиции МВД РК в части владельцев транспортных средств, технических характеристик, не решенным остается вопрос по транспортным средствам, реализованным по генеральной доверенности. По актуальности и полноте сведений имеются проблемы в базе данных адресного регистра и земельного кадастра. Проблема актуализации сведений неоднократно поднимается на уровне Правительства и предпринимаются меры по приведению данных в соответствие, однако, на сегодняшний день эталонной базы данных в Казахстане нет. Это обстоятельство серьезно влияет на качество предоставляемых услуг и вызывает массу недовольства граждан, что подрывает доверие населения к электронным услугам в целом.

Пятое, портал охватил только основные услуги, но сегодня остается открытым вопрос по переводу услуг в электронный формат оказываемых монополистами и другими субъектами жилищно-коммунальных отношений. По причине того, что портал не охватывает этот сектор на региональном уровне, предпринимаются попытки перевода их в электронный формат, каждый регион пытается это сделать по-своему. На мой взгляд, все жизненно важные услуги и не только государственные должны проходить «оцифровку» централизованно и вписываться в единую архитектуру электронного правительства.

Как было отмечено выше, в рамках портала egov.kz был запущен компонент «Открытое Правительство» с разделом «Открытые данные». Здесь также имеется проблема с недостаточностью открытых данных, все еще сохраняется проблема по раскрытию данных и их своевременности передачи. Наличие персональных данных требует проведения процедуры обезличивания данных, однако, государственные органы к этому вопросу не подходят с большим энтузиазмом. В рамках открытия информации без раскрытия персональных данных запущен проект Smart Data Ukimet, однако, его реализация сталкивается с проблемами формальных запретов на раскрытие информации и не актуальности сведений. В рамках компонента «Открытый диалог» открыты блог платформы всех руководителей центральных государственных органов и акимов. На блог руководителей госорганов граждане могут размещать любые интересующие их вопросы и получать ответы. Как показывает статистика обращений на примере акимата Жамбылской области, компонент «Открытый диалог» не смог завоевать

достаточную популярность и значительно отстает от количества обращений, поступающих через социальные сети (в девять раз).

Важным моментом реализации концепции «слышащего государства» является обратная связь между обществом и государством. В настоящее время в эпоху развития цифровых технологий происходит изменение формата передачи информации, что порождает необходимость изменения подходов и средств коммуникаций. Широкое распространение социальных сетей все больше продвигают цифровой формат передачи информации. Социальные сети более мобильны и объективны. Информация исходит от первоисточника, то есть конкретного автора. Социальные сети начинают играть роль свободных социальных медиа и являются альтернативой традиционным средством массовой информации (далее СМИ).

Президент К.К. Токаев поручил, «об обращении внимания руководителей регионов на целесообразность усиления обратной связи с населением для оперативного реагирования на актуальные проблемы граждан. Для снижения барьеров Глава государства поручил акимам создать личные аккаунты и вести активную работу в социальных сетях». Данное обстоятельство дало свой положительный эффект по повышению информированности населения и доступности акимов. Изменения в этом плане мы уже наблюдаем, они начались с коммуникаций акимов всех уровней в социальных сетях. В прошлом году (2020-м) государственные служащие активно стали открывать свои странички в социальных сетях.

Так, в акимате Жамбылской области в целях реализации концепции «Слышащего государства» для повышения информированности населения и осуществления обратной связи проводится постоянная работа с поступающими обращениями граждан по различным каналам связи.

На официальных страницах акимата Жамбылской области и акима Жамбылской области в социальных сетях (Фейсбук и Instagram) ежедневно изучаются посты и комментарии, на которые предоставляются соответствующие ответы. Необходимо отметить, что для полноценной проработки вопросов привлекаются отраслевые управления и акимы районов и г. Тараз. Всего в 2020 году от жителей поступило 889 писем (в Фейсбук - 194, в Инстаграмм – 695), из них 662 получили ответы и рассматриваются 33 обращения.

В практику введена подготовка ежедневного информационный дайджеста для акима области. В информационном дайджесте представляется самая актуальная информация в СМИ, социальных сетях, собранной по активным аккаунтам имеющих наибольшее количество подписчиков.

Также в рамках модуля «Открытое правительство» на блог-платформу акима области egov и личную блог-платформу на сайте акимата поступило 103 обращения, на которые даны ответы.

В целях улучшения обеспечения качества жизни населения и предоставления услуг акимата Жамбылской области запущена деятельность службы «Jambyl 109». Задача службы - прием обращений жителей и гостей Жамбылской области по вопросам коммунально-бытового характера, местным

государственным услугам и другим вопросам, связанных с деятельностью акимата через различные средства коммуникации. Заявку в Службу «Jambyl 109» жители области могут через Call центр – 109, по What’s app номеру – 8 778 8 109 109, Instagram, чат-бот Telegram и мобильное приложение «AIKEY 109» (Таблица 2).

На данный момент Служба «Jambyl 109» предоставляет услуги по хозяйственной деятельности в области энергоснабжение, водоснабжение, газоснабжение и теплоснабжения коммунального жилищного хозяйства и других систем жизнеобеспечения инфраструктуры области. В результате все жители 10-и районов, сел и моногородов с любой точки области могут получить консультации, оставить заявки по проблемным вопросам или оставить предложение в единую диспетчерскую службу Жамбылской области.

Таблица 2. Обращения граждан Жамбылской области в «Jambyl 109» за 2020 год.

Консультации	79,7% - 64337
Инциденты	17,8%- 14411
Жалобы	1,5% – 1202
Предложения	0,9% – 701
Благодарность	0,2% - 107
Мобильное приложение	0,1% – 27
Всего обращений	80 758

В целом на региональном уровне ведется работа по повышению уровня коммуникаций с населением, которая имеет свои положительные результаты.

Эпоха глобального распространения сети интернет по всему земному шару, оказала огромное влияние на развитие цифровизации мировой экономики. Цифровизация экономики вызвала бум разработок цифровых инструментов во всех сферах жизнедеятельности человека от высокотехнологических производств до элементарных бытовых услуг. Цифровизация не обошла и стороной социальные отношения. На фоне активного применения социумом современных цифровых механизмов происходит революционное изменение способов коммуникаций в обществе. Меняется способ обмена информации между гражданами и государством, между участниками бизнеса и просто между гражданами страны. Этот период можно охарактеризовать с изменением роли официальных институтов государственного и гражданского общества, которые как прежде не имеют возможности выступать неким интегратором мнений и посредником между государством и гражданами. Теряется возможность прямо влиять и формировать мнение общественности, так как в социальной сети каждый участник формирует свое мнение и имеет право его высказать без цензуры и ограничения во времени. В связи с чем государственное управление, и инструменты управления государством меняются, подстраиваясь под современные реалии, когда во главе угла стоят интересы граждан. Когда правительство должно не просто слушать и реагировать на кризисные ситуации,

но и слышать и действовать в интересах граждан посредством многосторонних обсуждений и приходиться к наилучшему решению.

Работа в социальных сетях в настоящее время сводится только по раскачиванию страниц государственных органов, однако в условиях свободы выбора и открытости связей в сети это не дает понимания полной картины. Коммуникации не учитываются в процессе принятия решений. Модель коммуникаций заключается в передаче информации в одностороннем порядке без учета мнения общественности по данному вопросу и предварительного анализа обратной реакции.

Недостаточное изучение коммуникаций приводит к тому, что в коммуникационном плане государство чаще всего находится в роли «догоняющего» и реакция на критику и негатив носит в СМИ или соцсетях происходит в оперативном режиме без системного анализа и выводов. В данном случае важным является проведение коммуникационных исследований и планирование коммуникаций, коммуникационных кампаний без чего невозможно наладить конструктивную обратную связь. Политика коммуникаций с общественностью должна носить проактивный характер с четко распланированной повесткой дня, а не оперативный и реактивный, как складывается это сейчас (реагируют постфактум на происходящие события и критику). В работе со СМИ существует теория – «установление повестки дня», которая основывается на подаче той или информации через СМИ и устанавливается повестка и тема для обсуждений и далее происходит процесс управления коммуникациями в заданном направлении. К примеру, практикой установления повестки дня эффективно пользуется государственный департамент Соединенных Штатов Америки. В нашем случае государственные органы чаще всего в роли догоняющих и занимаются только «тушением пожаров», что не совсем правильно.

Для построения конструктивного взаимодействия в социальных сетях необходимы единые правила взаимодействия. Однако, в настоящее время социальные сети ввиду того, что каждый участник может выступать индивидуально и выступать без цензуры, сложно каким-либо образом организовать правила поведения. Возможность участия в сети конфиденциально под вымышленными именами дает дополнительную возможность участником не соблюдать элементарных правил этикета. Острым становится вопрос соблюдения правил коммуникаций в сети.

В социальных сетях в виртуальной среде скорость сбора намного выше чем в реальной, и она зависит только от интереса лица, и оно в любой момент может выйти из одной группы и примкнуть другой или хаотично создать свою. В этой связи, необходимо систематизировать подходы работы с социальными сетями. Все высказывания и мнения, попадающие в сеть не должны оставаться без внимания, они должны быть изучены и оценены, должны быть приняты соответствующие меры. Меры должны заключаться в принятии предложения, решения проблем или разъяснения ситуации и убеждения, а может усиления роли государственной политики в той или иной сфере. То есть информация в

социальных сетях – эта лакмусовая бумажка показывающая правильность принятых тех или иных решений государственных органов. Работа в данном направлении должна строиться на анализе массива больших данных. Основной принцип должен исходить от частного к общему, то есть классический принцип обратной связи. Необходим проактивный подход, позволяющий прогнозировать развитие событий, заранее предвидеть риски и управлять ими.

Для данных целей возникает острая необходимость применения новых технологий, основанных на принципах математического моделирования и прогноза. В настоящее время на рынке существуют ряд казахстанских и иностранных предложений, позволяющих делать соответствующие модели и анализы такие как: IMAS, ALEM RESEARCH, YouScan, Brand Analytics, Медиалогия, Babkee, Пресс Индекс, IQBuzz, StarComment, Semanticforce, Brand24, Mediatoolkit и другие. Эти системы мониторинга и анализа, изначально ориентированные на работу с социальными сетями. Подходят и для контроля репутации в режиме реального времени, и для глубинных исследований (по конкурентам, целевой аудитории).

Заключение

Рассматривая вопрос цифровых инструментов реализации концепции «слышащего государства» в регионе, необходимо отметить, что цифровые инструменты являются частью комплексной работы по реализации концепции и должны быть согласованы в целом с проводимой политикой государства. В настоящее время в Казахстане задан правильный тренд, сформирована фундаментальная база во всех трех стратегических направлениях: создан институт гражданского общества в виде Национального совета общественного доверия, внедрена цифровая платформа электронного и открытого правительства, предпринимаются меры по улучшению обратной связи и управления социальными сетями. Для дальнейшего успешного продвижения концепции «слышащего государства» на региональном уровне необходимо дальнейшее совершенствование методов коммуникаций. Новые подходы управления коммуникациями – это ответ на системные политические изменения, которые касаются не смены руководителей, а нового подхода. Контроль со стороны общества и участие на всех уровнях политической жизни побуждают к гармоничному развитию общества и государства.

Проведенные в данной работе исследования позволяют делать следующие выводы о состоянии развития концепции «слышащего государства в регионе:

низкая активность институтов гражданского общества на региональном уровне;

недостаточное внимание проведению коммуникационных исследований и планирование коммуникаций, коммуникационных кампаний;

скрытые проблемы с нежеланием изменения парадигмы мышления государственными служащими в части открытости и прозрачности;

не применяются современные цифровые инструменты мониторинга и анализа социальных сетей для оценки обратной связи и прогнозирования поведения.

Учитывая текущее положение дел по реализации концепции «слышащего государства» и в целях успешной реализации концепции «слышащего государства» в регионе предлагается следующее:

1. создать Региональный совета общественного доверия при акиме области по аналогии Национального совета общественного доверия. Региональный совет должен рассматривать проблемы регионального масштаба с правом внесения предложений на рассмотрение Национального совета. Региональный совет позволит повысить доверие общественности к местным властям и создаст диалоговую площадку для выработки конструктивных предложений по решению проблем регионального характера;

2. разработать региональную стратегию коммуникаций с населением. Стратегия должна предусматривать такие направления, как переход к новой модели коммуникаций, основанной на исследовании и планировании коммуникаций, проведении коммуникационных кампаний в проактивном режиме, определить четкие правила организации коммуникаций, включая этикет

в социальных сетях, развитие компетенций работников государственных органов. Стратегия позволит определить четкий вектор развития коммуникаций между обществом и государством;

3. создать региональный ситуационный центр по управлению коммуникациями. Ситуационный центр должен объединить компетенции по работе со СМИ, аналитиков данных и профильные направления. Ситуационный центр позволит внедрить цифровые технологии системы мониторинга, основанных на принципах математического моделирования и прогноза, позволяющих проводить анализ больших данных, построения предиктивных моделей на основе анализа данных, полученных из различных источников информации, СМИ, социальных сетей, письменных и электронных обращений. Применение систем необходимо развивать в части проведения анализа и построения прогнозных моделей, позволяющих прогнозировать поведение и реакцию общества. С учетом накопленного опыта работы с социальными сетями необходимо совершенствование применения современных цифровых технологий и выбора наиболее эффективной системы мониторинга для поиска взаимовыгодной формы коммуникаций с населением.

Список использованных источников

- 1 Послание Главы государства народу Казахстана от 2 сентября 2019 года. «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана»
- 2 Послание Главы государства народу Казахстана от 1 сентября 2020 года. «Казахстан в новой реальности: время действий»
- 3 Open.gov.kz – интернет-ресурс Открытого Правительства
- 4 Жолдыбалина А.С. и др. «Открытое Правительство» в Казахстане: оценка эффективности. Журнал «Мемлекеттік басқару және мемлекеттік қызмет»
- 5 Бегтин И. Открытое государство. История и новый смысл//Полит.Ру [Электронный ресурс] http://www.polit.ru/article/2012/06/28/open_gov/ (08.02.2021)
- 6 «Исследование ООН: Электронное правительство 2020». Цифровое правительство в десятилетии действий по достижению устойчивого развития (с дополнением по реагированию на COVID-19). ООН, Нью-Йорк 2020, 362 стр. <https://publicadministration.un.org/en/> (08.02.2021)
- 7 Экономическая модель Казахстана: реалии и современные вызовы: Коллективная монография /под общей редакцией А.Б.Темирбековой, Р.Т.Дуламбаевой – Алматы: AlmaU, 2019. 368 с.
- 8 Corruption Perceptions Index 2020 <https://www.transparency.org/en/cpi/2020/index/kaz> (12.12.2020)
- 9 Э-Эстония. Э-управление на практике. - 2018. - 119 с. - ISBN 978-9949-88-426-1
- 10 «Цифровой потенциал стран-участниц ЕАБР». Центр интеграционных исследований (06/2019). Евразийский банк развития.
- 11 Кастельс М. 2009. Информационная эпоха: экономика, общество и культура: Пер. с англ. под научн. ред. О.И. Шкаратана – М.: ГУ-ВШЭ, 2000 г. – 458 с. – ISBN: 5-7598-0069-8
- 12 Guidelines on Open Government Data for Citizen Engagement <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/Guidelines%20on%20GDCE%20May17%202013.pdf> (05.04.2021)
- 13 Barney D. The Network society. Cambridge, 2004. URL: <https://read.amazon.com/> (14.02.2021)
- 14 Кастельс М. Власть коммуникации : учеб. пособие (электронный вариант): пер. с англ. / М. Кастельс. - 3-е изд. - М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2020. - 591 с. - ISBN 978-5-7598-2119-9
- 15 «Open Government» Presented to Parliament by the Chancellor of The Duchy of Lancaster By Command of Her Majesty July 1993 https://polit.ru/article/2012/06/28/open_gov/ (15.01.2021)
- 16 Tyler D. Knowlton. Public Engagement: Building Institutional Capacity https://ucentralasia.org/Content/downloads/IPPA_OP1_Public_Engagement_EN

G.pdf

17 Цой В.И. Навигационные ориентиры инновационного евразийского мышления и взаимодействия : монография / В.И. Цой, К.Т. Кусаинов, А.М. Федорук. - Караганда : Академия системной аналитики и моделирования, 2020. - 192 с. - ISBN 978-601-332-422-7

18 «О доступе к информации» Закон Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года № 401-V ЗРК <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000401/z150401.htm> (20.10.2020)

19 «Об информатизации» Закон Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года № 418-V ЗРК <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000418> (20.10.2020)

20 Интернет-ресурс открытого Правительства <https://open.gov.kz> (18.05.2021)

21 Статья «Самые популярные социальные сети в Казахстане» <https://www.kp.kz/online/news/3585076/> (15.02.2021)

22 <https://hitecher.com/> Открытое правительство: какие данные государство готово раскрыть. <https://hitecher.com/ru/articles/otkrytoe-pravitelstvo-kakie-dannye-gosudarstvo-gotovo-raskryt> (15.02.2021)

23 Тупикин А.П., Михайленко А.Н. Принцип открытости и прозрачности в зарубежных системах государственного управления: Учебное пособие. – М.: Изд-во РАГС, 2005. – 146 с.

24 Государственная Программа "Цифровой Казахстан". Утверждена постановлением Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827> (20.10.2020)

25 <https://strategy2050.kz/> Концепция «Слышащее государство»: от слов к действию <https://strategy2050.kz/ru/news/kontseptsiya-slyshashchee-gosudarstvo-ot-slov-k-deystviyu/> (05.05.2021)

26 ULTTYQ KEÑES: Хроника. Особенности. Результаты./ Под ред. Шаукеновой З.К. – Нур-Султан: Казахстанский институт стратегических исследований при Президенте Республики Казахстан, 2020 – 212 с.

27 Понкин И.В., Лаптева А.И. Методология научных исследований и прикладной аналитики: Учебник. Издание 2-е, дополн. И перераб./ Консорциум «Аналитика. Право. Цифра».-М.: БукиВеди, 2021. -567с. ISBN 978-5-4465-3089-2

Аналитическая записка по результатам работы, включающая основные рекомендации для государственного органа

*Автор проекта: Т. Мамаев, МРМ 2020
Научный руководитель: М. К. Орунханов*

<p>Идея проекта: улучшение коммуникаций государства с населением и бизнесом в регионе</p>	<p>Название: «Цифровые инструменты реализации концепции слышащего государства в регионе»</p>
<p>Проблемная ситуация (кейс): снижение эффективности традиционных методов и каналов связи и их несоответствие современным условиям</p>	<p>Описание: В настоящее время в Казахстане назрела острая необходимость пересмотра коммуникаций государства с обществом. Традиционные каналы телекоммуникации такие как: телевидение, радио и печатные издания не соответствуют современным требованиям общества. Граждане нуждаются в оперативной, правдивой и доступной информации. Современные коммуникации требуют активного диалога с общественностью в режиме вопрос-ответ в онлайн режиме, что традиционные каналы коммуникации не могут обеспечить. Традиционная форма коммуникаций, так же, имеет большой недостаток в том, что граждане не всегда могут донести информацию о своих проблемах и открыто задать вопросы органам власти. В связи с этим, в эпоху всемирной цифровизации все большую популярность набирают цифровые инструменты социальных связей, которые имеют высокую открытость и скорость передачи информации. Вместе с тем, еще одним камнем преткновения является цифровая неграмотность населения. Построение коммуникаций государства и общества с активным использованием цифровых инструментов является неизбежным обстоятельством.</p>
<p>Имеющиеся решения данной проблемы:</p>	<p>Классификация существующих подходов:</p>

<p>Проводится комплексная работа по повышению открытости государства: создан Национальный совет общественного доверия; запущен и функционирует портал Электронного Правительства с функционалом Открытого Правительства;</p> <p>проводится работа по улучшению обратной связи открыты виртуальные приемные руководителей всех государственных органов.</p>	<p>В настоящее время предпринимаются комплексные меры по улучшению коммуникаций государства с обществом в следующих стратегических направлениях: построение диалоговой площадки на основе институционального взаимодействия - создан Национальный совет общественного доверия. В состав совета вошли активисты от гражданского блока;</p> <p>повышение открытости и доступа информации на основе цифровых инструментов - функционирует портал Электронного Правительства с функционалом Открытого Правительства; улучшения обратной связи - открыты виртуальные приемные руководителей всех государственных органов, усилен контроль за рассмотрением обращений и заявлений граждан.</p> <p>Преимущества: Предпринимаемые меры по улучшению коммуникаций государства и общества носят комплексный подход, что позволяют охватить стратегические направления развития коммуникаций. В динамике возрастания количества обращений граждан на различных платформах</p> <p>Недостатки: Слабое развитие институтов гражданского общества и слабое взаимодействие с местными властями на региональном уровне. Недостаточная IT инфраструктура – нет полного покрытия широкополосным интернетом, системные проблемы по управлению базами данных и актуальности сведений, отсутствие системного подхода по управлению коммуникациями с использованием современных цифровых инструментов связи.</p>
--	---

	<p>Не налажен системный подход по формированию коммуникаций между государством обществом, носят больше без системный характер. Недостаточное изучение коммуникаций приводит к тому, что в коммуникационном плане государство чаще всего находится в роли «догоняющего» и реакция на критику и негатив носит в СМИ или соцсетях происходит в оперативном режиме без системного анализа и выводов. В нашем случае государственные органы чаще всего находятся в роли догоняющих (не прогнозирующих) и занимаются только «тушением пожаров», вместо организации планомерной просветительской работы.</p>
<p>Предлагаемое решение данной проблемы: Переход на проактивные режим построения коммуникаций государства с обществом.</p>	<p>Описание альтернативного подхода, порядок его осуществления:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. На институциональном уровне необходимо развивать институты гражданского общества и улучшить коммуникации на региональном уровне. Предлагается по прототипу Национального совета общественного согласия создать Региональные советы, которые послужили бы площадкой для открытого диалога государства и общества. На рассмотрение совета выносить проблемы регионального характера для поиска их решения. 2. Необходим переход на проактивный режим предоставления государственных услуг. Для этого необходимо решить проблемы с интеграцией баз данных, актуальности сведений и обеспечение интернетом. Необходимо повышение клиентоориентированности сервисов в части простоты и доступности пользования (исключение многократных регистраций, альтернативные методы подтверждения ЭЦП, использование современных методов аутентификации, биометрии и др). Вместе с упрощением использования сервисов, необходимо систематизировать работу по

повышению компьютерной грамотности населения (интерактивные занятия, подсказки и виртуальные помощники, видео и анимационный материал инструкций пользования).

3. Изменение политики коммуникаций с общественностью переход на проактивный характер, что означает коммуникации должны быть с четко распланированной повесткой дня, а не носить оперативный и реактивный тон, как складывается это сейчас (реагируют постфактум на происходящие события и критику). Необходимо внедрить принципы теории – «установление повестки дня», которая основывается на подаче той или информации через СМИ и устанавливается повестка и тема для обсуждений и далее происходит процесс управление коммуникациями в заданном направлении. В нашем случае государственные органы чаще всего в роли догоняющих и занимаются только «тушением пожаров», что не совсем правильно.

В этой связи необходимо систематизировать подходы работы с социальными сетями. Все высказывания и мнения, попадающие в сеть не должны оставаться без внимания, они должны быть изучены, оценены и должны быть приняты соответствующие меры. Меры должны заключаться в принятии предложений решения проблем или разъяснения ситуации, и убеждения, а может усиления роли государственной политики в той или иной сфере. То есть информация в социальных сетях – эта лакмусовая бумажка, показывающая правильность принятых тех или иных решений государственных органов. Работа в данном направлении должна строиться на анализе массива больших данных. Основной принцип должен исходить от частного к общему, то есть классический

принцип обратной связи. Необходим подход, позволяющий прогнозировать развитие событий, заранее предвидеть риски и управлять ими.

Для данных целей возникает острая необходимость применения новых технологий, основанных на принципах математического моделирования и прогноза. В настоящее время на рынке существуют ряд казахстанских и иностранных предложений, позволяющих делать соответствующие модели и анализы такие как: IMAS, ALEM RESEARCH, YouScan, Brand Analytics, Медиалогия, Babkee, Пресс Индекс, IQBuzz, StarComment, Semanticforce, Brand24, Mediatoolkit и другие. Эти системы мониторинга и анализа, которая изначально ориентированы на работу с социальными сетями. Подходят и для контроля репутации в режиме реального времени, и для глубинных исследований (по конкурентам, целевой аудитории).

Возможности:

На сегодняшний день идет повышение уровня демократизации общества и в эпоху всемирной цифровизации цифровые инструменты являются одним из факторов ускорения этого процесса, в этой связи использование цифровых инструментов позволит создать цифровые диалоговые площадки, что улучшить коммуникации между государством и обществом.

Риски:

Процесс требует комплексного подхода и развития коммуникаций по всем стратегическим направлениям реализации концепции «слышащего государства» в связи с чем возникают следующие риски:

1. недостаточность компетентных кадров по управлению и построению информационных аналитических

	<p>систем не только на местном уровне, но и в целом по стране;</p> <p>2. мероприятия по цифровизации сложно оцениваемые ввиду своей уникальности, что может привести к проблемам по определению бюджета и финансирования мероприятий.</p> <p>3. риск отторжения нового формата коммуникаций государственными служащими на местном уровне ввиду не готовности к изменению парадигмы мышления.</p>
<p>Ожидаемый результат: Определение вектора гармоничного развития страны. Улучшение уровня качества жизни населения с помощью установления эффективной формы коммуникаций между государством и обществом и своевременного реагирования на проблемы вопросы.</p>	<p>Способы измерения эффективности альтернативного подхода, оценки его реализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – мониторинг рейтинга доверия населения к государству; – мониторинг показателей социально-экономического развития; – мониторинг уровня протестного настроения среди населения; – мониторинг удовлетворенности населения гос. услугами; – анализ снижения повторных жалоб и удовлетворенности населения результатами рассмотрения обращений и заявлений; – контроль количественных и качественных показателей полноты покрытия широкополосным интернетом; – мониторинг отказоустойчивости информационных систем.
<p>Литература</p>	<p>В разделе «Список использованных источников»</p>

