

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Институт управления

на правах рукописи

Кидришева Салтанат Бактыгалиевна

**ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ
КАК ИНСТРУМЕНТ ОТКРЫТОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ**

Образовательная программа магистратуры
«Государственная политика»
по направлению подготовки «7М041 - Бизнес и управление»

Магистерский проект на соискание степени магистра
государственной политики

Научный руководитель _____ Мухамеджанова А.Г.
д.э.н., профессор

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

Директор Института управления: _____ к.э.н. Турчкенова Р.А.

Нур-Султан, 2021

Содержание магистерского проекта

Нормативные ссылки.....	3
Обозначения и сокращения.....	4
Введение.....	5
Литературный обзор.....	8
Методы исследования.....	16
Анализ и результаты исследования.....	18
1. Современное состояние государственной политики в области информационной открытости.....	18
2. Обзор опыта зарубежных стран в области доступности информации граждан.....	40
3. Пути совершенствования сферы информационной доступности Республики Казахстан.....	45
Заключение	49
Список использованных источников.....	51
Приложение.....	59
Аналитическая записка.....	62

Нормативные ссылки

Конституция Республики Казахстан

Закон Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года № 401-V «О доступе к информации»

Закон Республики Казахстан от 24 ноября 2015 года № 418-V «Об информатизации»

Указ Президента Республики Казахстан от 10 ноября 2004 года №1471 «О государственной программе формирования «электронного правительства» в Республике Казахстан на 2005-2007 годы»

Указ Президента Республики Казахстан от 27 августа 2020 года № 390 «Об утверждении Концепции развития гражданского общества в Республике Казахстан»

Об утверждении Стратегического плана Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан на 2017 - 2021 годы (приложение к приказу Министра по делам религий и гражданского общества Республики Казахстан от 28 декабря 2016 года № 17)

Приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 27 декабря 2019 года № 511 «Об утверждении Стратегического плана Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан на 2020 - 2024 годы»

Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 5 марта 2020 года № 44, заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 40, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 87/НК и Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 11 марта 2020 года № 82. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 марта 2020 года № 20188 «Об утверждении Методики операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами»

Обозначения и сокращения

АО «ГТС» – Акционерное общество «Государственная техническая служба»

АО «НИТ» – Акционерное общество «Национальные информационные технологии»

ГО – государственный орган

ЕПИР ГО – Единая площадка интернет-ресурсов государственных органов

ЗРК – Закон Республики Казахстан

ИКТ – информационно-коммуникационные технологии

ИС – информационные системы

МВД – Министерство внутренних дел Республики Казахстан

МИО – местный исполнительный орган

МИОР РК – Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан

МСХ – Министерство сельского хозяйства Республики Казахстан

МТИ – Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан

МЦРИАП РК – Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

ПЭП – портал электронного правительства

РК – Республика Казахстан

СМИ – средства массовой информации

ЦГО – центральный государственный орган

Введение

Актуальность и проблема исследования. Успешность реализации государственной политики неразрывно связана с участием общества в процессе принятия управленческих решений. В свою очередь, общественное участие – это процесс переговоров между гражданами и лицами, принимающими решения с учетом интересов тех лиц, кого эти решения затрагивают [1]. Вовлечение общественности в процесс принятия управленческих решений подразумевают действия государственного органа по обеспечению прозрачности, подотчетности и учета мнения граждан в исполнении своей деятельности, а также процесса принятия общественно важных решений.

В Республике Казахстан приняты различные меры по обеспечению прозрачности принимаемых политических решений. В 2016 году в рамках реализации «Плана нации – 100 конкретных шагов» Первого Президента Республики Казахстан – Лидера Нации Н. Назарбаева в нашей стране впервые созданы Общественные советы – негосударственные институты, создающие возможность вовлечения общества в процесс управления государством [2]. Кроме того, на площадке портала Открытого правительства функционируют механизмы, позволяющие любому гражданину республики активно участвовать в обсуждении проектов принимаемых нормативных правовых актов в разделе «Открытые НПА», получать любую официальную, за исключением документов государственной секретности или служебного пользования, информацию о деятельности интересующего центрального либо местного органа – «Открытые данные», ознакомиться с проектами республиканского бюджета на предстоящий период – «Открытые бюджеты», др. Есть во вкладке «Открытый диалог» данного портала и официальные тематические опросы, интернет-конференции, призванные определить уровень осведомленности населения о проводимой государственной политике.

Однако, как показывает практика, работа данных инструментов остается недостаточно эффективной и не обеспечивает должного уровня вовлеченности гражданского общества в процесс принятия управленческих решений. На практике население остается в стороне от проводимой государством деятельности, что уже неоднократно приводило к выражению недовольства с их стороны. Примером подобных явлений стали «земельный вопрос», митинги многодетных матерей и др.

Между тем, доступ к информации – это неотъемлемая часть прав и свобод каждого гражданина нашей страны, гарантом которой является Конституция Республики Казахстан. Однако в существующих реалиях государственным органам становится все сложнее донести от первоисточника до конечного потребителя полную и достоверную информацию о проводимой государственной политике. Зачастую людям удобнее прочитать то, что присылают им по мессенджерам, нежели зайти на официальные страницы для поиска необходимой информации. На практике информация, получаемая не от первоисточника, не всегда является достоверной.

В этой связи вопрос об уровне доступности информации государственных органов и о методах реализации прав гражданина на получение информации и обуславливает **актуальность** выбранной темы магистерского проекта.

Вышеизложенное определило **цель исследования**, которая заключается в выработке практических рекомендаций по совершенствованию открытости государственных органов и повышению уровня доступности их информации.

При достижении цели исследования для постановки и решения определены следующие **задачи**:

- проанализировать деятельность государственных органов РК по обеспечению доступности информации;
- изучить функции структур, ответственных за взаимодействие с населением;
- систематизировать оценку открытости бюджетов по версиям международных организаций;
- провести опрос населения с целью выяснения степени удовлетворенности уровнем доступности информации государственных органов;
- разработать предложения по решению проблем в обеспечении доступности информации и обратной связи.

Объектом исследования являются уровень доступности, полноты и качества информации государственных органов на официальных источниках. В качестве **предмета исследования** выбраны порталы электронного правительства, Открытого правительства и Единая площадка интернет-ресурсов государственных органов.

Теоретическую и методологическую основу магистерского проекта составляют исследования отечественных и зарубежных авторов в области связей с общественностью и обеспечения доступности информации, нормативные правовые документы в данной сфере, материалы научно-практических конференций, а также контентный анализ ЕПИР ГО и материалы анкетного опроса населения, проведенные в январе 2021 года автором.

Гипотеза исследования. Формирование единой информационной политики и ее реализация по достижению открытости государственных органов повысят эффективность деятельности государственных органов Республике Казахстан по обеспечению доступности информации.

Методы исследования. В процессе подготовки магистерского проекта, анализа уровня доступности информации государственных органов и выработки практических рекомендаций, применены общетеоретические, количественные и качественные методы исследования.

Теоретическая и практическая значимость магистерского проекта заключается в возможности применения рекомендации автора в повышении эффективности работы государственных органов в сфере реализации прав граждан на доступ к информации. Рекомендации, выработанные во время работы над магистерским проектом, могут быть применены в ходе реализации

концепции «Слышащего государства», Стратегического плана развития Республики Казахстан до 2025 года, Концепции развития гражданского общества в Республике Казахстан до 2025 года, а также в процессе оптимизации и повышения эффективности государственного аппарата.

В рамках подготовки магистерского проекта опубликована статья «Доступность информации на интернет-ресурсах государственных органов – инструмент оперативности и эффективности коммуникации государства с населением» в февральском номере (2021 г.) научного журнала «Kazakhstan innovations».

Литературный обзор

В век стремительно меняющегося времени все более значимое место в жизни человека занимает информация, основным источником которой стал интернет и СМИ. С экранов телевизоров, радио, страниц периодических печатных изданий, различных мессенджеров и браузеров в наших гаджетах мы получаем огромный поток информации.

Несмотря на то, что понимание важности открытости государства к коммуникации с обществом в западных странах появилось еще в далеком прошлом, первые научные работы и нормативные акты в данной сфере опубликованы в середине прошлого века, а в некоторых случаях и вовсе в начале 2000-х годов [3].

Литературу на тему доступности информации в качестве инструмента в обеспечении открытости государственного управления можно условно разделить на следующие категории:

А) Нормативные правовые акты о гражданских правах, доступе к информации, средствах массовой информации, т.д.;

Б) Статьи и аналитические материалы об открытости информации государственных органов Республики Казахстан;

В) Статьи и аналитические материалы о зарубежном опыте по обеспечению открытости государственной власти.

Первая группа источников дает нам официальные определения терминов, касающихся изучаемого предмета.

Согласно Конституции Республики Казахстан, каждый имеет право свободно получать и распространять информацию любым, не запрещенным законом способом [4]. Однако в Конституции и самой системе нормативного обеспечения права на информацию не было конкретного определения терминов «информация» и «доступ», что не мешало их широкому использованию в разного рода нормативных правовых актах.

Так было до принятия Закона «О доступе к информации» в 2015 году, где указанные термины получили официальные и четко обозначенные определения. Согласно данному Закону, информация – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах, полученные или созданные обладателем информации, зафиксированные на любом носителе и имеющие реквизиты, позволяющие ее идентифицировать [5].

Доступ к информации – гарантированное государством, закрепленное в Конституции и законах Республики Казахстан право каждого свободно получать и распространять информацию любым не запрещенным законом способом [5]. Кроме того, в Законе «О доступе к информации» получили определения такие аспекты, как «пользователь информации» и «открытые данные», обозначены инструменты и принципы обеспечения доступности информации. Здесь определяется не только информация, подлежащая всеобщему разглашению, но и информация, доступ к которой подлежит ограничению.

Однако, упомянутым Законом не закреплен уполномоченный орган, который регулировал бы общественные отношения в области доступа к информации. На наш взгляд, данный факт рассеивает ответственность за реализацию прав граждан на получение информации между всеми государственными органами и мешает его качественному применению в коммуникации между государством и обществом.

Стратегические планы Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан на 2017-2021 [6] и на 2020-2024 годы [7] определяют функции ведомства в повышении информированности населения о важнейших направлениях государственной политики, формирование конструктивных государственно-конфессиональных отношений, укрепление стабильности, развитие эффективной системы партнерства государства и институтов гражданского общества, выработка и эффективная реализация государственной молодежной и семейной политики. В данных документах отмечается особая роль эффективной государственной информационной политики в укреплении общественного согласия и общенационального единства, развитии гражданского общества, повышении конкурентоспособности и социальной активности молодежи, укреплении института семьи, модернизации общественного сознания.

Кроме того, в стратегических планах МИОР РК определены риски, связанные с обеспечением информационной открытости государственных органов. Во-первых, подрыв доверия населения к официальным источникам информации путем распространения заведомо ложной информации. Для исключения данного риска Министерством предлагается проведение правового мониторинга и анализа национального информационного пространства и формирование новой модели взаимодействия СМИ и государственных органов.

Однако, в нормативных документах, регулирующих деятельность Министерства, не отражены меры по обеспечению прав граждан в области доступа к информации, а также задачи по дальнейшему развитию данной отрасли. В виду того, что Министерство является рабочим органом, который проводит оценку открытости деятельности государственных органов, следует на законодательном уровне закрепить его в качестве уполномоченного органа в области доступа к информации. Для этого нужно внести необходимые поправки в вышеупомянутый Закон «О доступе к информации».

В «Пособии для граждан по доступу к информации» право на доступ к информации связывается исключительно с проблемой открытости системы государственного управления [3]. Данный источник относится ко второй категории рассматриваемых литератур, где нашла свое отражение история появления необходимости обеспечения права на информационную доступность и впервые проанализирована ситуация в Казахстане с доступом к информации и информационной безопасностью.

Также авторы Пособия рассматривают доступ к информации как неотъемлемую часть участия гражданина в управленческих вопросах государства. Однозначно можно согласиться с утверждением авторов пособия,

что зачастую качество решения становится намного выше, если те, кого оно касается, принимают участие в процессе его выработки. Это особенно важно в демократических политических системах, так как решения в них должны приниматься гражданами. Материал опубликован в 2011 году, еще до начала в нашей стране масштабных работ по обеспечению открытости власти, но сама работа, безусловно, имеет практическую значимость и сегодня, хотя не помешает и актуализация пособия с учетом современных инструментов обеспечения доступности информации.

Об участии общества в реализации государственной политики путем получения актуальной информации пишут и авторы статьи «Нелёгкий путь развития местного самоуправления» [8]. Авторы остановились на вовлечении общественности в процессе самоуправления местных исполнительных органов. Они также считают, что необходимо шаг за шагом использовать различные формы вовлечения, проводить разъяснение, мотивировать общественным признанием. При планировании казахстанского пути развития местного самоуправления нужно учитывать не только опыт зарубежных стран, но и историю нашей страны. С учетом казахской ментальности, не похожую на народы европейских стран, имеет смысл адаптировать внедряемую международную практику к особенностям местного населения. Не секрет, что почет, уважение и общественное признание имеет особую ценность в глазах нашего народа, поэтому общественное признание граждан, принимающих активное участие в процессе принятия управленческих решений, при этом, не являясь представителем власти, может мотивировать отечественных граждан на вовлечение в управление государством.

Когда речь идет о доступе к информации, необходимо сказать и о методах государства по обеспечению данного права граждан. На сегодняшний день в Казахстане действуют следующие инструменты предоставления информации: по запросу; размещение информации в помещениях, занимаемых обладателями информации, и в иных отведенных для этих целей местах; обеспечение доступа на заседания коллегий государственных органов и онлайн-трансляции открытых заседаний Палат Парламента РК; заслушивание и обсуждение отчетов руководителей центральных исполнительных органов (за исключением Министерства обороны РК), акимов и руководителей национальных ВУЗов; размещение информации в СМИ; размещение информации на интернет-ресурсе обладателя информации; размещение информации на соответствующих компонентах веб-портала «электронного правительства». Кроме того, на сегодняшний день активно применяются возможности социальных сетей и различных мессенджеров в сфере обеспечения открытости государственной деятельности.

О становлении и развитии одного из перечисленных инструментов – площадки электронного правительства РК – говорится в статье «Электронное правительство в Казахстане: реализация и перспективы» [9]. Как утверждает автор статьи, в процессе дальнейшего развития компонентов «электронного правительства» ключевое значение имеет обеспечение информационной

безопасности пользователей. При реализации интерактивных услуг пользователи должны быть уверены в подлинности любой части процесса сделки. Это относится к идентификации личности гражданина, а также таких характеристик, как образование, профессиональная квалификация и т.д., т.е. информация, которая может быть запрошена и идентифицирована с общими базами данных при доступе к определенным электронным услугам. Однако для этого необходимо гарантировать высокий уровень защиты информации и обеспечения соблюдения прав пользователей электронного правительства. Особую роль в данном направлении имеет проверка подлинности данных в реализации финансовой операции на веб-портале Egov.kz [6]. В век развитых технологий, особенно когда большинство людей переведены на дистанционный формат работы, кибербезопасность является очень актуальным вопросом. К примеру, лишь за январь текущего года в Казахстане зарегистрировано порядка 1,8 тыс. дел, связанных с интернет-мошенничеством [10].

Создание электронного правительства в Казахстане авторы монографии «Коммуникативная политика Республики Казахстан: Современное состояние и перспективы развития» связывают с развитием прямой демократии в стране [11]. Авторы отмечают, что при оцифрованном механизме коммуникативного действия без посредников в лице депутатов и политических партий развитие гражданского общества в стране никто, кроме самих граждан и их пассивности, не ограничивает. Действительно, сейчас населению гораздо легче выразить свое мнение касательно различных государственных вопросов, чем это было до активного распространения Интернета и социальных сетей. Сегодня практически любой человек может свободно делиться мыслями в социальных сетях и на различных интернет площадках с огромной вероятностью того, что его публикация будет замечена органами власти.

В статье «Анализ прозрачности государственных финансов и подотчетности государственных органов в Республике Казахстан» автор обобщает результаты официальных и неофициальных исследований открытости государственного бюджета и уровня подотчетности государства перед населением и выявляет несколько проблемных зон данной сферы, о которых говорится практически во всех рассмотренных исследованиях [12]. Среди таких проблем отмечается низкий уровень доступности информации о государственных бюджетах, особенно на уровне местных исполнительных органов, низкая степень гражданской активности, обуславливаемая невысоким интересом к процессам формирования и расходования государственных финансов, а также многократные жалобы граждан на недоступность информации, в которой невозможно разобраться без соответствующих знаний. Несмотря на давность публикации, указанные в статье проблемы остаются актуальными и сегодня. Это подтверждается проведенными контент-анализом и анкетированием, а также результатами других изученных материалов.

В статье исполнительного директора Общественного фонда «Транспаренси-Казахстан» Натальи Ковалевой нашла отражение

международная оценка Закона РК «О доступе к информации», его основные недостатки и рекомендации Организации экономического сотрудничества и развития по совершенствованию деятельности в сфере доступа к информации [13]. Автор особо подчеркивает, что в Казахстане отсутствуют должное наказание за нарушение права граждан на доступ к информации и презумпции открытости информации. Во время работы в пресс-службе автору магистерского проекта приходилось встречаться с трудностями по получению информации касательно деятельности того же государственного органа, где она работает. Со стороны сотрудников профильных структурных единиц часто можно встретить сопротивление, если информация запрашивается устно или в рабочем порядке. Причиной такого сопротивления часто бывает избегание ответственности. Отсюда можно сделать вывод, что любая информация, если ранее не было поручения по ее разглашению, в государственных органах обладает «презумпцией закрытости».

О результатах экспертной оценки ситуаций с доступом к информации и открытости государственных органов в Республике Казахстан повествует статья А. С. Оспанова «Некоторые аспекты доступа общественности к информации о деятельности государственных органов Республики Казахстан» [14]. Экспертный опрос был проведен среди представителей бизнеса, НПО, СМИ, государственных органов и бюджетных организаций по полу стандартизированной анкете. По результатам исследования, 24% опрошенных граждан оценили ситуацию с доступом к информации как благополучную, то есть государственными органами в полной мере обеспечивается доступ к информации, 66,3% оценили ситуацию как скорее благополучную, а 10,7% - как неблагополучную и существующие законы не работают. Также в сфере информационной открытости 70,7% экспертов отметили, что по некоторым вопросам нет возможности получить какую-либо информацию, 18,7% - государственные органы открыты и доступны, а 9,3% экспертов считают, что государственные органы закрыты, невозможно получить необходимую информацию. Необходимо отметить, что анкетирование проводилось в 2010 году, то есть еще до принятия Закона «О доступе к информации» и создания порталов электронного правительства по обеспечению открытости всей сферы государственного регулирования. В целом, ситуация остается неизменной и при проведении подобного экспертного опроса в наши дни, можно предположить, что его результаты будут примерно такими же как и 10 лет назад.

Международный опыт признания права граждан на получение интересующей информации рассматривается в статье Афанасьевой О. «Доступ к информации. Мировой тренд в реформировании государства» [15]. Автор описывает опыт Швеции, Финляндии, Норвегии, Китайской Народной Республики, США и других, а также Организации Объединенных Наций использования права на доступ к информации в качестве глобальной тенденции в реформировании социальных и государственных институтов на основе открытости. Она также утверждает, что открытость исполнительной власти – это необходимость для консолидации и развития национального государства.

Утверждение автора вполне имеет место быть, ведь при информационном вакууме и неэффективной государственной работе по информированию среди населения появляются различного рода домыслы и мифы, порождающие недоверие к исполнительной власти. Подобным примером может служить начало пандемии и тотального карантина в нашей стране, когда население от недостатка знаний о коронавирусе активно распространяло различную недостоверную информацию о теориях заговора, распыляющих яд самолетах и сети 5g, вызывающую онкологические и другие болезни у людей.

В статье Дмитрия Шмидт «Открытость государственного управления в зарубежных странах» приводятся результаты исследования одной из ведущих международных неправительственных организации World Justice Project уровня открытости государственных органов различных стран. По результатам проведенного исследования составлен рейтинг «The Open Government Index 2015», в который были включены 102 государства. Исследователи оценивали страны по следующим критериям – опубликование нормативных правовых актов и государственных данных, права на информацию, гражданское участие, а также механизмы подачи жалоб [16].

Лидерами рейтинга стали Австралия, Великобритания, Германия, Дания, Канада, Нидерланды, Новая Зеландия, Финляндия, Южная Корея. Автор статьи подробно остановился на преимуществах стран-лидеров открытости государственного управления. Автор также описал государственные инструменты указанных стран, применяемые в обеспечении прав граждан на доступ к информации. Ключевое место среди подобных инструментов занимают различные интернет площадки и различные нормативно-правовые акты, что привело к заключению, что без эффективной нормативно-правовой базы даже самые передовые технологии не принесут должного эффекта и пользы обществу.

Авторы статьи «Мировой опыт реализации открытых данных государственной власти» также подробно описывают инструменты обеспечения открытости государственного управления лидеров рейтинга «The Open Government Index» [17]. Так, в статье отмечается, что на правительственном портале прозрачности Бразилии раскрывается и ежедневно обновляется информация о расходах по всем министерствам и ведомствам, об исполнении бюджета, статус осуществленных платежей/расходов (выставление счета, оплата, перевод денег), а также все трансферты между федеральным уровнем власти, властями штатов и муниципалитетов.

Не менее интересным в статье является опыт Сингапура, где функционирует портал REACH, основной целью которого является сбор мнений и предложений по общественно значимым темам. Портал функционирует в интерактивной форме, где каждый желающий может оставить свое обращение и ему будет предоставлен ответ модераторами сайта. Все отзывы, представленные REACH, независимо от их эмоциональной окраски, анализируются сотрудниками сайта, однако за модераторами остается право удалять темы на дискуссионном форуме REACH, которые считаются

неуместными или некорректными по отношению к другим пользователям в соответствии с Условиями использования портала. Опыт портала REACH свидетельствует о том, что и в отечественном государственном аппарате создание подобной структуры вполне возможно.

В работе И.А. Журавлевой «Совершенствование механизма открытости деятельности органов исполнительной власти» дана сравнительная характеристика Конвенции Совета Европы о доступе к официальным документам и Рекомендаций РЕС Совета Европы [18]. Анализ показал, что Конвенция использует расширенное определение органа власти и официального документа, и рекомендуется снять ограничения на публикацию в открытом доступе информации, находящуюся в процессе подготовки. К этой рекомендации можно добавить обязательные разъяснительные работы о новшествах государственной политики среди населения. На наш взгляд, абсолютно верным решением была бы неукоснительная реализация подобной рекомендации в нашем государстве, ведь не секрет, что на этапе проектирования различных НПА среди казахстанского общества часто тиражируются различные домыслы, появляющиеся опять-таки по причине информационного вакуума.

Darlene Meskell в своей статье «Прозрачность в правительстве» (Transparency in Government) отмечает, что информационные технологии стали мощным инструментом государств по демократизации данных, позволяющим раскрыть внутреннюю кухню деятельности правительств и запустить колеса политических реформ [19]. По мнению автора, результатом полной подотчетности и прозрачности деятельности государственных органов может стать рост производительности труда, вовлеченности населения и его доверия к власти. Данное утверждение вполне справедливо – полное понимание и знание ради какой благой цели работает правительство и куда движется страна, повысит доверие населения к власти и консолидирует народ вокруг единой идеологии.

О полной и качественной реализации права на доступ к информации как об одном из основных условий вовлечения населения в процесс принятия управленческих решений пишут Aikaterini Yannoukakoua и Piana Araka в статье «Доступ к правительственной информации: синергия права на информацию и открытые правительственные данные» (Access to Government Information: Right to Information and Open Government Data Synergy) [20]. Их мысль о неразрывности права на доступ к информации и вовлечения населения в управленческие процессы полностью совпадает с нашим мнением о том, что для того, чтобы гражданин мог выражать свои идеи и мнение, он должен иметь возможность свободно их формулировать, а значит, быть хорошо информированным. Авторы в своей работе рассказывают о взаимосвязи движения за право на информацию и открытых правительственных данных, результат которого и есть реализация идеи участия граждан в управлении государством.

Резюмируя литературный обзор можно отметить, что большинство источников по информационной доступности государственных органов различных стран основаны на проведении различного рода исследованиях, включающих анализ практики применения технологии коммуникации, изучения нормативной базы сферы, а также показателях восприятия населением новшеств в сфере связи с государственными органами. В литературе превалирует информация, основанная на практическом применении, нежели на теоретических основах.

Методы исследования

Исследование автором проводилось в три этапа:

1. На первом этапе автор проекта изучил научную литературу, нормативную правовую базу по проблеме исследования, проанализировал и обобщил опыт различных стран в области доступности информации. Кроме того, на данном этапе совместно с научным руководителем сформирована концепция исследования, которая определила основные исследовательские вопросы, объект, предмет, цель, задачи магистерского исследования. Также разрабатывалась гипотеза исследования.

2. Второй этап исследования включает: анализ теоретических проблем доступа к информации, сбор и анализ эмпирического материала, контент-анализ ЕПИАР ГО, анкетирование, изучение зарубежного опыта в сфере реализации прав граждан на доступ к информации. В ходе второго этапа выявлены условия повышения эффективности деятельности государственных органов в данном направлении.

3. Оценка, обобщение эмпирической работы, формулирование основных выводов по работе и разработка рекомендации проведены на третьем этапе изучения вопроса.

При написании магистерского проекта использовались общетеоретические, количественные и качественные методы исследования. Так, общетеоретическими методами, примененными в исследовании, стали системное изучение теории вопроса, анализ и синтез, восхождение от абстрактного к конкретному, сравнительный анализ.

Среди количественных и качественных методов можно выделить проведение опроса населения для определения степени удовлетворенности полнотой и качеством информации государственных органов, метод наблюдения, контент анализ государственных информационных систем, анализ литературы, нормативных правовых актов (анализ документов).

Сравнительный анализ способствовал изучению методов работы различных государственных органов с населением, определить особенности деятельности каждого из них в вышеуказанной сфере. Также данный метод применен в ходе изучения законодательной базы Республики Казахстан, регламентирующую работу с населением и реализацию права граждан на доступ к информации. Преимущество сравнительного анализа заключается в возможности определения плюсов и недостатков каждого из изучаемых объектов с целью обобщения приоритетных сторон и выработки конкретного эффективного продукта.

Метод наблюдения использован во время прохождения практики в Министерстве информации и общественного развития и Министерстве цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан. Наблюдение за процессом формирования государственной информационной политики и контроля работы электронного правительства позволило выявить особенности деятельности казахстанских

государственных органов в данной сфере, приоритетные стороны, а также вопросы, которые являются препятствием в достижении желательного уровня эффективности. Автор магистерского проекта не только самостоятельно наблюдал за деятельностью указанных государственных органов, но и принимал непосредственное участие в работе мест прохождения практики. К примеру, автор исследования принимал участие в обсуждении проекта концепции «Слышащего государства» и выработал собственные предложения в проект концепции.

Кроме наблюдения, в процессе прохождения практики и контент-анализа ЕПИР ГО применен метод документационного исследования. Автором изучены материалы, регулирующие деятельность МИОР РК в сфере формирования государственной информационной политики. В МЦРИАП РК изучены документы по организации деятельности порталов электронного правительства и ЕПИР ГО. Также в ходе контент-анализа интернет-ресурсов государственных органов исследованы и проанализированы положения о деятельности структурных единиц по работе с населением каждого центрального и каждого местного исполнительного органа областного и республиканского значения. Рекомендации, выработанные после изучения документации, касающиеся организации работы вышеуказанных площадок, методики оценивания эффективности деятельности государственного органа изложены в разделе «Анализ и результаты».

В ходе исследования вопроса совершенствования доступности информации государственных органов также использован метод опроса (анкетирования) населения об уровне удовлетворенности информацией, предоставляемой государственными органами. В связи с эпидемиологической ситуацией проведение онлайн-анкетирования посредством платформы google-форм обладает очевидными преимуществами, среди которых отсутствие необходимости прямого контакта с респондентами, возможность ответов на вопросы в условиях полной анонимности, быстрое получение ответов, охват большего количества населения при минимальных усилиях подготовки и рассылки опроса.

Однако, есть в подобном методе проведения опроса и значительные недостатки. К примеру, в ходе проведения опроса выявилось отсутствие желания у респондентов отвечать на вопросы с открытыми вариантами ответов, когда респонденту нужно выразить собственное мнение касательно задаваемого вопроса.

Методы исследования, примененные автором магистерского проекта, позволили углубиться в изучение и анализ вопроса, определить слабые и сильные стороны сферы, найти проблемные зоны, а также выработать практические рекомендации, которые можно применить в деятельности государственных органов.

Анализ и результаты исследования

1 Современное состояние государственной политики в области информационной открытости

В ходе работы над магистерским проектом изучены Закон РК «О доступе к информации», Стратегический план Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан на 2017-2021 годы, Стратегический план Министерства на 2020-2024 годы, Положение о Департаменте государственной политики в области доступа к информации Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан, Отчет по реализации Стратегического плана Министерства информации и общественного развития РК за 2019 год, а также документы МЦРИАП РК по обеспечению деятельности порталов электронного правительства, «Открытого правительства» и ЕПИР ГО, методика операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами.

Анализ вышеуказанных документов показал, что нормативная база регулирующая деятельность органа, уполномоченного на реализацию государственной политики в области доступа к информации достаточно развита, но, тем не менее, есть необходимость доработки некоторых правовых и нормативных актов.

В Казахстане продолжается работа по разработке подходов по переходу к Концепции «Слышащего государства». В данной Концепции особое внимание уделяется следующим направлениям:

– системный мониторинг и анализ каналов прямой и обратной связи с населением: в государственных органах будут определены подразделения, осуществляющие контроль за качеством ответов на поступающие обращения от населения и выработке мер по решению проблемных вопросов. Будет также проводиться обучение государственных служащих новым формам взаимодействия с населением;

– оперативное реагирование на поступающие запросы СМИ, НПО и населения: активное сотрудничество государственных органов со СМИ и НПО, а также внедрение системы оценки государственных органов по взаимодействию со СМИ;

– переход от высокоцентрализованной системы к принципу «снизу-вверх»: привлечение граждан к процессу принятия управленческих решений, разработка модели открытости центральных государственных органов и местных исполнительных органов;

– создание «единого окна» по взаимодействию государства с населением в электронном формате: в рамках обновленного портала «Открытое правительство» планируется внедрение и запуск проекта «*e-петиция*»;

– обеспечение проактивности информационной деятельности государственных органов: проведение онлайн-трансляций открытых заседаний всех государственных органов, а также общественных советов; разработка и утверждение ведомственного плана открытости, проактивное раскрытие

государственными органами общедоступной информации в интересах разных групп пользователей, проведение социологических исследований для предупреждения потенциальных проблем и определения уровня социального самочувствия населения.

В ходе выработки вышеперечисленных предложений в концепцию «Слышащего государства» правительство опирается на опыт в развитии принципов «открытого правительства» России, США и Эстонии. В данное время концепция является частью проекта развития государственного управления, разрабатываемого Министерством национальной экономики Республики Казахстан. На наш взгляд, концепция может стать более результативной и полезной, если ее можно было бы выделить в отдельный документ по примеру Меморандума о прозрачности и Открытом правительстве для руководителей исполнительных департаментов и агентств США.

На сегодняшний день одним из основных НПА в сфере регулирования права граждан на доступ к информации является Закон Республики Казахстан «О доступе к информации» [5]. Закон закрепил точные определения понятий «информация» и «доступ к информации». Как отмечалось ранее, данные термины широко использовались в нормативных правовых документах, однако не были закреплены на законодательном уровне. Также закон включает инструменты и принципы обеспечения доступности информации, при этом определяя не только информацию, подлежащую обнародованию, но и перечень информации с ограниченным доступом (государственные секреты, для служебного пользования).

Хотя первые предложения о создании закона, регулирующим деятельность государства в сфере информированности населения прозвучали еще в 2008-2009 годах, сама работа над проектом ЗРК «О доступе к информации» осуществлена лишь в 2015 году. За шесть месяцев кропотливой работы над проектом, Правительству удалось создать довольно действенный инструмент, регулирующий общественные отношения, возникающие в результате реализации конституционного права каждого свободно получать и распространять информацию любым не запрещенным законом способом. Тем не менее, в указанном документе отсутствует важный пункт по закреплению уполномоченного органа в качестве ответственного за коммуникацию с обществом в рамках данной сферы.

Анализ стратегических планов МИОР РК показал, что деятельность государственного органа, помимо регулирования коммуникации государства с конфессиональными обществами и институтами гражданского общества, заключается в повышении информированности населения о приоритетах государственной политики. Для реализации поставленных задач МИОР РК в своих стратегических документах особо подчеркивает значимость систематизации и повышения эффективности работы госорганов в информационном поле, повышения уровня взаимодействия государственных органов со СМИ. В этих целях проводятся следующие мероприятия: на еженедельной основе формируется республиканский медиа-грид основных

мероприятий на предстоящий период, разрабатываются информационно-справочные материалы и списки спикеров, которые передаются в СМИ для осуществления функций по медиа планированию и прогнозированию информационной повестки дня, внедряются механизмы оперативного текущего и антикризисного информационного управления. В целях сопровождения действий государственных органов проводятся пресс-конференции в Службе центральных коммуникаций.

Также стратегический план определяет дальнейшее развитие отрасли, где обозначены приоритеты и меры для их реализации. Приоритетными направлениями являются: повышение уровня доверия социума к официальным источникам информации; обеспечение обратной связи государства с населением через СМИ как часть общегосударственного механизма функционирования демократии; своевременное информирование общества в интересах национальной информационной безопасности; производство качественного информационного контента, ориентированного как на внутреннего, так и внешнего потребителя; внедрение новой модели кризисных коммуникаций в работу государственных органов; внедрение инновационных форм продвижения информационной политики для достижения коммуникативности общества и государства. Тем не менее, как уже было сказано ранее, стратегические планы МИОР РК не включают задачи по реализации права граждан на доступ к информации и дальнейшему развитию отрасли.

На сегодняшний день одним из наиболее эффективных инструментов обеспечения доступа к информации является портал электронного правительства. Электронное правительство – это единый механизм взаимодействия государства и граждан, государственных органов друг с другом. Система электронного правительства обеспечивает согласованность действий органов власти между собой и с населением посредством информационных технологий. Внедрение данного механизма привело к сокращению очередей за получением государственных услуг, сделало процесс получения справок, свидетельств, разрешительных документов и многих других государственных услуг более простым и быстрым [21].

В данное время ПЭП пользуется значительной популярностью среди населения. Согласно официальной статистике Комитета госуслуг МЦРИАП РК, лишь за первые 4 месяца прошлого года услуга по выдаче справки об отсутствии (наличии) недвижимого имущества осуществлена более 1 191 000 раз, услуга по прикреплению к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь порядка 800 000 раз, услуга по выдаче справки о регистрации (перерегистрации) юридических лиц, учетной регистрации (перерегистрации) их филиалов и представительств – 382 359 раз [22].

На портал электронного правительства внедрены множество различных информационных систем, регистров, государственных баз данных, а также сотни приложений и сервисов. Среди подобных ИС «Е-Акима́т», ИС «Е-

нотариат», ГБД «Физические лица», ГБД «Юридические лица», ГБД «Регистр недвижимости», Единая система электронного документооборота государственных органов, Интегрированная ИС «ЦОН», ИС ГБД «Е-лицензирование», интранет-портал государственных органов, шлюз и платежный шлюз электронного правительства, информационная система «Мобильное правительство», чат-боты в Telegram, Facebook и V Kontakte и многие прочие.

Еще одним механизмом вовлечения общественности к управлению государством путем обеспечения доступности информации о деятельности государственных органов стало создание Открытого правительства в 2013 году [23]. Портал включает различные инструменты обеспечения открытости органов государственного управления: обсуждение проектов нормативных правовых актов, доступ к официальным данным, проекты республиканского бюджета на предстоящий период, др. На сегодняшний день Открытое правительство продолжает развиваться в рамках реализации Пятой институциональной реформы по Формированию подотчетного государства, в том числе по исполнению 94 и 96-шагов, а также ЗРК «О доступе к информации» и «Об информатизации».

Основная цель Открытого правительства заключается в формировании транспарентного государства, подотчетного обществу. Также работа данного портала призвана расширить права и возможности населения в рамках участия в процессе управления государством, антикоррупционной деятельности, широкого применения инновационных технологии в сфере совершенствования деятельности государственного аппарата.

В состав Открытого правительства входят порталы открытых данных, открытых НПА, открытых бюджетов, открытого диалога. Кроме того в указанной ИС действует оценка эффективности деятельности государственных органов. Первыми на портале Открытого правительства запущены порталы открытых данных и открытых НПА в 2014 году. Годом позже началось функционирование Открытого бюджета и Открытого диалога. Самым последним в 2017 году в состав ИС включен компонент Оценки эффективности деятельности государственных органов.

Портал «Открытые данные» – это площадка, где размещаются общедоступные данные государственных органов, что позволяет обществу получать достоверные открытые данные от обладателей информации в удобном виде, в том числе для повторного использования. Бета-версия портала открытых данных впервые запущена в 2013 году. Действующий на портале интерфейс программирования приложений API позволяет пользователям искать данные посредством соответствующих запросов. Внедрение портала Открытых данных и постепенное расширение объема информации, размещаемой на портале, позволило государству проводить различные конкурсы, хакатоны, разработать и внедрить с возможностью загрузки на персональные компьютеры и смартфоны разного рода сервисы и мобильные приложения.

В соответствии с положениями ЗРК «Об информатизации» каждый государственный орган по согласованию с уполномоченным органом должен разработать и утвердить перечень открытых данных, которые обязаны размещать на портале открытых данных. В свою очередь, ЗРК «О доступе к информации» закрепил за уполномоченным органом право на запрос открытых данных, имеющих широкий спрос среди общественности. Кроме того, обладатели информации могут размещать данные по собственной инициативе.

Единой площадкой обсуждения проектов законов и иных нормативных правовых актов стал портал «Открытые НПА». На данном портале каждый гражданин может выразить свое мнение и комментарии касательно разрабатываемого проекта НПА, тем самым принимает участие в процессе государственного управления. Ознакомление с проектом происходит до того, как государственный орган-разработчик данного НПА отправит его для согласования в другие организации и инстанции. Данный процесс называется «публичным обсуждением». При этом публичному обсуждению подлежат проекты всех НПА и концепции законопроектов.

Портал «Открытый диалог» разработан в качестве инструмента для организации эффективной коммуникации органов власти и гражданского общества. В составе портала функционируют блог-платформы первых руководителей ГО, интернет-конференции, системы «Опросов», «На связи», а также сервис «Народный контроль качества сотовой сети».

В соответствии с ЗРК «О доступе к информации», который регламентирует порядок подачи и рассмотрения обращений на блог-платформе руководителей, запросы, поступившие посредством данного канала связи, приравниваются к письменному запросу. В случае у пользователя наличия собственной учетной записи и прикреплению к нему мобильного номера пользователя, подписание запроса не требуется.

Ранее функционировавший на портале электронного правительства компонент интернет-конференции теперь является частью Открытого правительства. Данные онлайн встречи представителей центральных и местных исполнительных органов с населением начали проводиться на ПЭП с 2008 года. В ходе интернет-конференции Тематика и график проведения интернет-конференции, на которых граждане могут задать государственным служащим вопросы, заранее анонсируются на портале Открытого правительства.

Сравнительно новым компонентом Открытого правительства является система «Опросы». Посредством данного компонента на каналах электронного и мобильного правительств создаются и публикуются опросы на определенную тему, результаты которых затем сохраняются и передаются соответствующим ГО. Опрос возможно пройти не только на самом портале, но также через SMS-сообщения, мобильное приложение, личный кабинет.

Сервис «Народный контроль качества сотовой сети» запущен в 2015 году для контроля соответствия качества заявленных мобильными операторами услуг с уровнем качества реально предоставляемых. Данный сервис предоставляет возможность сообщать о сбоях в работе сотовой связи и

проблемах с мобильным интернетом в Комитет телекоммуникаций Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан и АО «ГТС».

Посредством сервиса «На связи» граждане могут отправить обращения операторам мобильной связи, определить оператора по номеру телефона, ознакомиться качеством сотовой связи в различных городах страны.

Функционал портала «Открытые бюджеты» призван предоставить населению актуальную информацию о государственном бюджете, установить общественный контроль над государственными расходами и поддержать развитие активной гражданской позиции в обществе. На портале также действуют функции по размещению и публичному обсуждению проектов бюджетных программ на предстоящий период. Данная функция реализована в соответствии с пунктом 3 статьи 17 Закона «О доступе к информации», которая также предполагает обязательное размещение бюджетной отчетности, консолидированной финансовой отчетности, информации о результатах государственного аудита.

На портале «Оценка эффективности деятельности ГО» публикуется для широкого ознакомления информация о системе оценки государственных органов, результаты оценки государственных органов, которые также можно просмотреть в разрезе блоков оценки. Кроме того граждане могут ознакомиться с рейтингами государственных органов, отчетами о реализации стратегических планов ЦГО и отчетами о реализации программ развития территорий МИО. Портал также позволяет принимать участие в публичном обсуждении деятельности государственных органов.

Однако, порталы электронного правительства и Открытого правительства – не единственные государственные интернет-площадки, обеспечивающие подотчетность государства перед населением. Единая платформа Интернет-ресурсов государственных органов реализуется в соответствии с протокольным поручением Председателя Комиссии по вопросам реализации государственной информационной политики Республики Казахстан №3 от 7 июня 2018 года в целях реализации комплексной услуги по предоставлению площадки для публикации информационного контента государственных органов [24].

В Республике Казахстан осуществляется практика, когда основная информация о государственном органе публикуется в открытом доступе на его официальном интернет-ресурсе. В последние годы количество таких ресурсов сильно возросло, их количество приблизилось к сотне. Каждое министерство, практически каждый их комитет и департамент, акиматы областей, городов, районов, сел и других ведомств имели свой отдельный интернет-ресурс. Для упрощения гражданам процесса поиска информации о государственном органе и объединения большого количества сайтов в одну систему правительством создана Единая площадка интернет-ресурсов государственных органов, которая стала единым окном получения информации и взаимодействия. Разработчиками проекта стали АО «Национальные информационные технологии», которыми, безусловно проделана колоссальная работа по

переносу официальных сайтов 17 местных исполнительных органов и 18 центральных государственных органов на единую площадку.

На ЕПИР ГО функционируют разделы государственных органов. Как отмечают разработчики площадки, при создании ЕПИР ГО учитывались структурные и территориальные особенности госорганов. На данный момент работа по наполнению контента продолжается. В данное время общее количество разделов составляет около 900. Считаем, что это достаточно объемная площадка, на которой простому пользователю легко запутаться и не найти необходимую ему информацию, несмотря на заявленные единый дизайн с обновленной структурой, удобной навигацией и упрощенной подачей информации. Разработчики площадки утверждают, что важной отличительной чертой интерфейса ЕПИР ГО стало то, что новости государственных органов, справочная информация, документы, НПА и многое другое доступно на единой платформе за 2 клика, без перехода на другие ресурсы.

На текущий момент из 17 МИО перешли на ЕПИР ГО 16, из ЦГО перешли все 18 министерств и 51 комитет (из 52), из 13 ГО, подотчётных Президенту РК, перешли 11 организаций.

Контентное наполнение разделов определенного государственного органа и ответственность за полноту, качество размещаемой информации закреплено за сотрудниками соответствующей организации. Со стороны МЦРИАП РК и АО «НИТ» оказывается лишь методологическая и техническая поддержки. С этой целью МЦРИАП РК и АО «НИТ» проведены мероприятия по обучению сотрудников ГО по работе с ЕПИР ГО. На данный момент обучено свыше 800 человек из ЦГО и МИО. Дополнительно обучение сотрудников проводится на площадках АО «НИТ» и государственных органов, а также посредством видеоконференцсвязи согласно запросам от государственных органов.

Для максимального удобства пользователей, наиболее часто заказываемые запросы пользователями в связи с определенными жизненными ситуациями на площадке сформулированы практические кейсы. На ЕПИР размещено 117 материалов по жизненным ситуациям. Ведется работа по их актуализации. К примеру, на запрос в строке поиска на ЕПИР ГО «как получить справку» портал выдал несколько формулировок данного вопроса, связанных с получением справки о недвижимости, отсутствии работы, судимости и т.д.

На ЕПИР ГО реализованы, модернизированы и запущены следующие сервисы госорганов:

- Сервис ЦИК РК «Поиск избирательного участка», через который можно уточнить адрес своего избирательного участка;

- Раздел «Вакансии для административных должностей», в котором каждая вакансия публикуется в отдельном, более информативном виде и может быть найдена благодаря удобной фильтрации, как на популярных сайтах по поиску работы;

- Сервис «Вопрос-ответ», через который пользователи могут задавать открытые вопросы без использования ЭЦП и получать ответы тут же на ЕПИР ГО;

- Сервис «Бюджет народного участия», с помощью которого граждане могут подавать заявки на реализацию своих проектов по благоустройству города;

- Сервис «Пожаловаться на интернет-ресурс» и Реестр запрещенных сайтов МИОР РК;

- Сервис «Регистр питания» Министерства здравоохранения РК;

- Реестры и калькуляторы Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

АО «НИТ» ведется регулярный мониторинг статуса заполняемости государственными органами своих разделов на ЕПИР ГО. По информации МЦРИАП РК, на данный момент на портал перешли все центральные и местные исполнительные органы. Однако, при проведенном выборочном поиске интернет-ресурсов различных государственных органов, выяснилось, что Акимат г. Нур-Султан до сих пор использует площадку собственного интернет-ресурса, отдельного от единого портала. Также на площадку единого портала не перешли Центральная избирательная комиссия и Комитет национальной безопасности РК.

В Таблице 1 представлены основные преимущества и недостатки пользования ЕПИР ГО, полученные в ходе анализа деятельности данного портала.

Таблица 1. Анализ преимуществ и недостатков ЕПИР ГО

№	Преимущества	Недостатки
1.	Все интернет-ресурсы ГО на одной площадке, в едином формате	Каждый ГО самостоятельно наполняет контент соответствующего раздела. Данный процесс хоть и контролируется УО в части доли наполняемости разделов, но отсутствует контроль над доступностью и качеством размещаемой информации.
2.	Интерфейс ЕПИР ГО создан по принципу «2 клика» без перехода на другие ресурсы	Особенности в структурах и деятельности ГО не всегда могут соответствовать одному формату и не все сервисы возможно сохранить при переходе на ЕПИР ГО. Пример: акимат г. Нур-Султан, ЦИК, КНБ РК
3.	Возможность задать ГО вопрос без использования ЭЦП	В законодательстве РК подобное обращение к ГО не отрегулировано. Нет ясности в сроках и ответственности ГО за непредставление ответа
4.	Формулирование жизненных ситуаций (ЖС) из наиболее часто задаваемых вопросов	Дублирование работы электронного правительства. Ответы на ЖС на ЕПИР ГО все равно отсылают пользователей воспользоваться услугами egov.kz

5.	МЦРИАП РК и АО НИТ контролируется статус заполняемости, ведется обучение сотрудников ГО	Обучены работе с ЕПИР ГО более 800 сотрудников – это практически по 10 человек в каждом ГО всех уровней. Обучение продолжается. Затрачивается много времени на обучение, возможны финансовые издержки, риски информационной безопасности, увеличение объема работы у государственных служащих.
----	---	--

Таблица составлена автором магистерского проекта

В целом, после краткого описания деятельности порталов электронного правительства, Открытого правительства и ЕПИР ГО, без проведения глубинного анализа, можно заметить аналогию и дублирование в функционировании данных интернет-площадок.

В целях определения уровня доступности информации о подразделениях государственных органов, ответственных за формирование и реализацию государственной информационной политики в различных государственных органах в работе проведено контентное исследование ЕПИР ГО. В данное время деятельность по организации взаимодействия государственных органов Казахстана с населением возложена в основном на пресс-службы либо структурные единицы, которые носят иное название, однако по функционалу так же направлены на работу со средствами массовой информации.

Проведенный анализ интернет-ресурсов центральных государственных органов был направлен на предмет определения организационных форм (департамент или управление) структурных единиц, ответственных за взаимодействие с населением и средствами массовой информации, руководителях, сотрудниках, контактах, краткого описания деятельности и положения (Таблица 2). Кроме того, проанализированы положения интересующих подразделений, их цели и задачи, а также функции, возложенные на работу пресс-службы и структурных единиц по работе с населением.

Согласно данным, опубликованным на ЕПИРГО, по состоянию на 19 ноября 2020 года в 7 министерствах из рассмотренных 18 пресс-службы сформированы на уровне департаментов, в 8 ведомствах в форме управления (пресс-служба). Исключением является Министерство иностранных дел РК, где функцию пресс-службы исполняет Комитет международной информации. Данный комитет отвечает за информирование населения о своей работе как за рубежом, так и внутри страны. На сайтах же Министерства образования и науки РК и Министерства экологии, геологии и природных ресурсов РК не найдено никаких данных о пресс-службе.

Таблица 2. Анализ интернет-ресурсов центральных государственных органов

№	ЦГО	Организационная форма пресс-службы	Данные о руководстве	Контакты	Положение	НПА	Краткое описание деятельности
---	-----	------------------------------------	----------------------	----------	-----------	-----	-------------------------------

			+/-				
1.	Министерство иностранных дел РК	Комитет международной информации, имеется официальный представитель	+	+	-	-	+
2.	Министерство внутренних дел РК	Департамент внутренних и внешних коммуникаций	-	+	+	+	+
3.	Министерство обороны РК	Департамент информации и коммуникаций	-	+	-	-	+
4.	Министерство информации и общественного развития РК	Департамент по взаимодействию со СМИ	-	-	-	-	+
		Департамент развития коммуникаций государства и общества	+	+	+	+	+
		Комитет информации	+	+	+	+	+
		Департамент государственной политики в области СМИ	+	+	+	-	+
5.	Министерство сельского хозяйства РК	Управление по связям с общественностью	-	+	-	-	-
6.	Министерство юстиции РК	Пресс-служба	-	+	-	-	-
7.	Министерство образования РК	Нет данных	-	-	-	-	-
8.	Министерство здравоохранения РК	Департамент по связям с общественностью	+	+	+	-	-
9.	Министерство труда и социальной защиты населения РК	Департамент по связям с общественностью	-	+	+	-	+
10.	Министерство индустрии и инфраструктурного развития РК	Департамент информационного обеспечения	+	+	+	-	-

11.	Министерство финансов РК	Управление по работе со СМИ	+	+	+	-	-
12.	Министерство культуры и спорта РК	Пресс-служба	-	+	-	-	-
13.	Министерство национальной экономики РК	Департамент по связям с общественностью					
14.	Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК	Пресс-служба	-	+	+	-	-
15.	Министерство энергетики РК	Пресс-служба	-	+	-	-	+
16.	Министерство торговли и интеграции РК	Управление по связям с общественностью	+	+	+	+	+
17.	Министерство экологии, геологии и природных ресурсов РК	Пресс-служба	-	-	-	-	-
18.	Министерство по чрезвычайным ситуациям РК	Данных нет	-	-	-	-	-

Составлено автором магистерского проекта на основе источников [25-42]

Единственным государственным органом, все данные пресс-службы которого находятся в открытом доступе, оказалось Министерство торговли и интеграции РК.

Любопытным выглядит ситуация, сложившаяся в Министерстве информации и общественного развития РК. На сайте министерства практически нет информации о Департаменте по взаимодействию со СМИ и какого-либо структурного подразделения, отвечающего за связь с обществом. Однако информация о структурных подразделениях, которые не отвечают за обеспечение открытости ГО, но участвуют в формировании государственной политики в области СМИ и обеспечения открытости государственного управления, размещена в полной мере.

По наличию на официальных интернет-ресурсах сведений о пресс-службах или иных структурных единиц по работе с населением сложилась следующая картина:

В Министерстве торговли и интеграции РК деятельность по взаимодействию со СМИ и населением осуществляет Управление по связям с общественностью (пресс-служба) [25]. На официальном интернет-ресурсе МТИ РК имеется полная информация о руководителе управления, сотрудниках, контактах, краткое описание деятельности и положение. Согласно положению Управления, его основными задачами являются организация связи с общественностью через средства массовой информации и организация связи с общественностью посредством координации работы Общественного совета. Среди функции пресс-службы имеется пункт «привлечение на договорных условиях СМИ к подготовке специальных публикаций в их изданиях/на радио/телевидении согласно медиа-плану на основании бюджета», что дает нам сделать вывод о том, что из государственного бюджета выделяются средства на освещение деятельности МТИ в СМИ.

В Министерстве внутренних дел РК деятельность по связям с обществом реализуется Департаментом внутренних и внешних коммуникаций, который отвечает за взаимодействие как со СМИ и обществом, так и за коммуникативную связь внутри системы МВД [26]. Согласно опубликованному положению, в состав Департамента входят три управления: Управление внутренних коммуникации, Управление внешних коммуникации и Управление медиа-аналитики. Необходимо отметить, что только в Положении Департаменте внутренних и внешних коммуникаций МВД РК есть конкретные задачи по повышению имиджа государственного служащего, в данном случае – полицейского, среди населения. В других ЦГО закрепления такой задачи в положениях структурных единиц по связям со СМИ и населением не обнаружено. На интернет-ресурсе опубликованы контакты, положение и краткое описание деятельности, однако отсутствуют сведения о руководстве Департамента.

В Министерстве иностранных дел РК организован Комитет международной информации, который ответственен за распространение информации о деятельности Министерства как внутри страны, так и за ее пределами [27]. Согласно информации, опубликованной на сайте, работа по освещению деятельности финансируется из республиканского бюджета. Также в МИД РК есть официальный представитель, который выступает в СМИ от имени ведомства. На сайте опубликованы краткое описание деятельности и контакты пресс-службы. По причине отсутствия на сайте положения о Комитете провести анализ его задач и функций не представляется возможным.

На сайте Министерства обороны РК есть контакты и краткое описание деятельности Департамента информации и коммуникаций. В соответствии с ним, Департамент проводит информационное сопровождение деятельности Вооруженных Сил Республики Казахстан путем подготовки и распространения в СМИ медийных материалов [28]. Информация о руководстве Департамента отсутствует. Есть контакты пресс-службы. Положения на сайте нет.

Деятельность по взаимодействию со СМИ в Министерстве информации и общественного развития РК осуществляет Департамент по взаимодействию со

СМИ [29]. В разделе «Контакты» имеются номер телефона и e-mail пресс-службы. Сведений о руководителе, его контактных номерах, положения и краткого описания деятельности нет.

В Министерстве сельского хозяйства РК за взаимодействие со СМИ и населением ответственно Управление по связям с общественностью. Данная информация получена из уст сотрудников МСХ РК. На сайте МСХ РК никакой информации о данном управлении, его руководителе, контактах, функций и положения нет. В разделе «Контакты» имеются номер телефона и e-mail пресс-службы [30].

В Министерстве юстиции [31], Министерстве культуры и спорта [32] и Министерстве энергетики РК [33] деятельность по связям со СМИ возложены на Пресс-службы. Кроме контактов никакой другой информации на сайтах данных трёх государственных органов нет.

На сайте Министерства образования и науки [34] и Министерства экологии, геологии и природных ресурсов РК [35] нет никаких сведений о наличии структурного подразделения, ответственного за взаимодействие со СМИ и обществом.

В составе Министерства здравоохранения РК функционирует Департамент по связям с общественностью [36]. В состав данного департамента входят три управления, деятельность которых кардинально различается: Управление развития государственного языка, Управление документационного обеспечения и контроля, а также Управление взаимодействия со СМИ. По итогам анализа Положения департамента можно сделать следующие ключевые выводы: в Положении связь с общественностью ограничивается контролем за своевременностью ответов на обращения граждан; функции Управления взаимодействия со СМИ расписаны общими фразами, без конкретики; отсутствует анализ общественного мнения о деятельности государственного органа; не закреплены функции и задачи по формированию положительного имиджа государственного органа среди населения. На сайте Министерства имеются сведения о руководителе департамента, контакты и положение.

В Министерстве труда и социальной защиты населения РК за взаимодействие со СМИ и населением ответственен Департамент по связям с общественностью [37]. В Положении Департамента не закреплены задачи и функции по обеспечению связи с населением, созданию положительного имиджа ГО, мониторингу и анализу общественного мнения, реагированию на негативную информацию в СМИ, а также по обеспечению открытости ГО перед населением. Контакты и сведения о руководстве также имеются на сайте.

В состав Департамента информационного обеспечения Министерства индустрии и инфраструктурного развития РК входят управления взаимодействия со СМИ и мониторинга и анализа СМИ [38]. Как следует из Положения Департамента, его деятельность направлена на реализацию связи с населением посредством обеспечения информацией СМИ, что означает отсутствие задач в сфере реализации связи непосредственно с населением, без посредников. Также в Положении отсутствуют функции по обеспечению

открытости ГО, мониторингу и анализу общественного мнения, реагирования на негативную информацию. Данные о руководителе, контакты имеются.

Официальное название пресс-службы в Министерстве финансов РК – Управление по работе со СМИ [39]. На сайте опубликованы данные руководителя управления, контакты и положение. Краткого описания деятельности нет. По итогам анализа Положения, выявлено, что в нем не закреплены задачи по мониторингу общественного мнения о ГО, реагированию на негативную информацию, обеспечению открытости.

В Министерстве цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК задача по реализации взаимодействия со СМИ возложена на Пресс-службу [40]. На официальном-интернет ресурсе имеются контакты и положение Пресс-службы. Однако, сведений о руководителе нет. Все основные функции и задачи необходимые для эффективной работы со средствами массовой информации закреплены в Положении, однако отсутствуют пункты о реализации задач по связям с общественностью. В структуре ГО другой структурной единицы, отвечающее за данное направление также не имеется.

В Министерстве национальной экономики РК также имеется Департамент по связям с общественностью. Во вкладке департамента отсутствуют какие-либо данные о контактах руководителя департамента, его сотрудниках [41]. Имеется положение о Департаменте, однако в самом тексте положения имеются грамматические ошибки. В разделе «Контакты» сайта есть контакты пресс-службы министерства.

Данных о пресс-службе, структурном подразделений по связям с общественностью Министерства по чрезвычайным ситуациям РК также найти не удалось, однако здесь нужно учитывать, что данное ведомство достаточно новое и возможно информация о структурных единицах на стадии формирования [42].

Из анализа официальных сайтов центральных государственных органов сделан вывод, что структурные единицы, отвечающие за взаимодействие со СМИ и обществом, в каждом госоргане формируются на свое усмотрение. Отсутствует единая модель организации подобных структур, кардинально друг от друга отличаются функции и задачи, положения также составлены в разных формах. В некоторых министерствах функции и задачи подобных структурных единиц расписаны четко и конкретно, в других – общими фразами, которые можно интерпретировать по-разному. Очевидно, что основная работа всех структурных единиц центральных государственных органов направлена именно на связь со СМИ, в то время как, связь с обществом в действительности не ограничивается только данным направлением. Таким образом, в ЦГО Казахстана наблюдается не полное понимание задач по организации коммуникации с населением.

По местным исполнительным органам анализ проведен на предмет наличия сведений об отделах с общественностью или пресс-службах на официальных интернет-ресурсах акиматов 14 областей и 3 городов республиканского значения Республики Казахстан (Таблица 3). Для

обеспечения открытости деятельности местных исполнительных органов перед населением, необходимо обеспечить их доступом к информации о работе вышеуказанных отделов, их руководстве, контактах, с кратким описанием основных функций и задач, возложенных на отдел, либо положении. По состоянию на 19 ноября 2020 года данным критериям соответствует лишь один интернет-ресурс местного исполнительного органа.

Таблица 3. Анализ интернет-ресурсов местных исполнительных органов

№	Местный исполнительный орган	Организационная форма пресс-службы/отдела по связям с общественностью	Данные о руководстве +/-	Контакты +/-	Положение +/-	НПА +/-	Краткое описание деятельности +/-
1.	Акимат г. Нур-Султан	Пресс-служба	+	+	-	-	-
2.	Акимат г. Алматы	Служба по связям с общественностью	+	+	+	-	+
3.	Акимат г. Шымкент	Пресс-служба	+	+	+	+	+
4.	Акимат Ақмолинской области	Пресс-служба	-	+	-	-	-
5.	Акимат Ақтүбінской области	Данные не найдены	-	-	-	-	-
6.	Акимат Алматинской области	Пресс-служба	+	+	+	-	+
7.	Акимат Атырауской области	Отдел пресс-службы	+	+	-	-	-
8.	Акимат Восточно-Казахстанской области	Пресс-служба	+	+	+	-	+
9.	Акимат Жамбылской области	Пресс-служба	+	+	-	-	-
10.	Акимат Западно-Казахстанской области	Служба по связям с общественностью	+	+	-	-	+
11.	Акимат Карагандинской области	Пресс-служба	+	+	+	-	+
12.	Акимат	Данные не	-	-	-	-	-

	Костанайской области	найденны					
13.	Акимаг Кызылординско й области	Пресс-служба	+	+	+	-	+
14.	Акимаг Мангистауской области	Данные не найденны	-	-	-	-	-
15.	Акимаг Туркестанской области	Отдел пресс-службы	+	+	-	+	+
16.	Акимаг Северо-Казахстанской области	Пресс-служба	+	+	-	-	+
17.	Акимаг Павлодарской области	Пресс-служба	-	-	-	-	+

Составлено автором магистерского проекта на основе источников [43-59]

На официальном интернет-ресурсе Акимата города Шымкент имеются сведения о пресс-службе, его руководителе, контакты, положение, а также нормативные правовые акты, касающиеся работы данного отдела [43]. Однако, в структуре акимата не найден отдел по связям с общественностью. Согласно краткому описанию, пресс-служба аппарата акима г. Шымкент осуществляет руководство и контроль, организационное, правовое, информационно-аналитическое, консультативное и материально-техническое обеспечение деятельности акима города.

На сайтах акиматов г. Нур-Султан [44], Атырауской [45], Жамбылской [46] и Северо-Казахстанской областей [47] можно найти информацию об отделах пресс-службы, их руководителях и контактных данных, но в структуре акиматов отсутствуют сведения о наличии отделов по связям с общественностью, положении и соответствующие НПА. Краткое описание деятельности имеется только у пресс-службы Северо-Казахстанской области.

Службы по связям с общественностью имеются в структурах акиматов г. Алматы [48] и Западно-Казахстанской области [49]. Судя по краткому описанию деятельности данных отделов, их основная функция заключается в информировании населения о проводимой работе и поддержка связей со СМИ. Краткое описание, сведения о руководстве и контакты отделов имеются.

Абсолютно никаких данных о наличии в структуре акиматов Актюбинской [50], Костанайской [51] и Мангистауской областей [52] отдела по связям с общественностью и пресс-службы не найдено. На официальном интернет-ресурсе Акимата Акмолинской области отсутствуют сведения о наличии отдела по связям с общественностью. В то же время в разделе «Контакты» имеется номер телефона пресс-службы [53].

Согласно проведенному мониторингу интернет-ресурсов, отсутствуют данные о наличии отделов по работе с общественностью в структурах акиматов Алматинской [54], Восточно-Казахстанской [55], Карагандинской [56],

Кызылординской [57] и Туркестанской областей [58]. В то же время, в данных местных исполнительных органах функционируют пресс-службы, сведения о руководителях, контактах, краткие описания деятельности или положения которых имеются на интернет-ресурсах. Необходимо отметить, что согласно краткому описанию деятельности пресс-службы акимата Восточно-Казахстанской области, помимо СМИ, пресс-служба оказывает содействие физическим и юридическим лицам в вопросах деятельности аппарата акима.

На интернет-ресурсе Акимата Павлодарской области указано, что имеется отдел пресс-службы, однако информации о работе и руководстве, а также контактов отдела не найдено [59]. Имеется только краткое описание деятельности.

Также необходимо отметить, что, несмотря на то, что все интернет-ресурсы центральных государственных органов и акиматов областей и городов республиканского значения должны были перейти на платформу Единого портала интернет-ресурсов государственных органов с января 2020 года по состоянию на 12 января 2021 года на указанную платформу не перешел 1 местный исполнительный орган – Акимат города Нур-Султан.

Для оценки и мониторинга деятельности государственных органов в системе ПЭП и его порталах Правительством РК разработана Методика операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами [60].

Методика операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами утверждена 30 марта 2020 года совместным приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 5 марта 2020 года № 44, заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 40, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 87/НК и Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 11 марта 2020 года № 82.

Согласно данной методике, оценка взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами производится на ежегодной основе и включает три основных направления:

- 1) качество оказания государственных услуг;
- 2) открытость государственного органа;
- 3) качество рассмотрения жалоб и заявлений.

В качестве уполномоченных органов на проведение оценки работы госорганов с населением закреплены Администрация Президента Республики Казахстан, которая проводит операционную оценку эффективности деятельности Генеральной прокуратуры Республики Казахстан, Агентство Республики Казахстан по делам государственной службы по направлению «Качество оказания государственных услуг»; Канцелярия Премьер-Министра Республики Казахстан отвечает за операционную оценку эффективности деятельности Министерства цифрового развития, инноваций и

аэрокосмической промышленности Республики Казахстан по оказанию государственных услуг в электронном формате и их автоматизации и операционную оценку эффективности деятельности Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан по направлению «Открытость государственного органа».

За Комитетом по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры закреплена операционная оценка эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению «Качество рассмотрения жалоб и заявлений».

Операционная оценка качества оказания государственных услуг осуществляется по следующим критериям: удовлетворенность услугополучателей качеством оказания государственных услуг; обеспечение качества оказания государственных услуг; автоматизация государственных услуг. Необходимо отметить, что для каждого критерия оценки разработчиками Методики утверждены определенные формулы со своими коэффициентами и буквенными обозначениями.

Операционная оценка эффективности по направлению «Открытость государственного органа» включает следующие критерии: открытые данные, открытый бюджет, открытые нормативные правовые акты, открытый диалог, открытость подведомственных организаций. Здесь, в отличие от оценки качества оказания государственных услуг, для расчета оценки каждого критерия не применяются специальные формулы. Оценка по данному направлению в основном выявляется в результате эмпирических исследований каждого критерия открытых данных государственного органа и в завершение оценки всех критериев суммируются.

Операционная оценка эффективности деятельности государственных органов по качеству рассмотрения жалоб и заявлений осуществляется по критериям соблюдения сроков рассмотрения жалоб и заявлений; доли жалоб и заявлений, признанных обоснованными по решению суда (удовлетворенные судом); рассмотрение повторных обоснованных жалоб и заявлений; внутренний контроль над качеством рассмотрения жалоб и заявлений. В данном направлении оценки для каждого критерия также имеются определенные формулы.

Создание нескольких мощных интернет-платформ по обеспечению качественной коммуникации государства с населением, принятие законодательной базы регулирования общественных отношений в сфере доступа к информации, упрощение и увеличение количества методов обращения к государственным органам, постоянный контроль и оценка деятельности госорганов в сфере организации подотчетности своей деятельности приводят к мысли, что, скорее всего, население должно быть более чем удовлетворено уровнем доступности информации государственных органов. Тем не менее, результаты международной оценки открытости государственных органов, отечественных исследований и собственного изучения и анкетирования привели к абсолютно противоположным выводам.

Из наиболее часто вызывающих интерес у населения и требующих ответа вопросов, безусловно, можно выделить интерес общественности к расходованию средств государственного бюджета, который состоит в основном из средств налоговых платежей рядовых граждан и предпринимателей. Одним из самых авторитетных рейтингов по оценке открытости бюджетов является обзор открытости бюджета, проводимый международной организацией International Budget Partnership (США). В то время, когда оценка других сфер деятельности государства проводится на основании данных, предоставляемых официальными органами, Обзор открытости бюджета основывается на результатах исследований независимых экспертов. Результаты обзора также рассматриваются анонимным аналитиком. Таким образом, по международным критериям прозрачности бюджетной системы Казахстан повысил Индекс Открытости бюджета с 48 баллов в 2012 году до 58 в 2019 году при плане в 55 баллов. В 2021 году данный показатель планируется увеличить до 65 баллов. По сравнению с прошлым десятилетием, население страны имеет немного больший доступ к информации, необходимой им для участия в принятии решений и обеспечения транспарентности и обратной связи правительства.

Безусловно, принимаемые Правительством Республики Казахстан меры по обеспечению доступности информации о бюджетных процессах страны, имели положительный эффект на уровень вовлечения населения к участию в формировании государственного бюджета. Тем не менее, согласно последним данным, общественное участие в бюджетном процессе остается на крайне низком уровне, по данному направлению нашей стране присвоено 17 баллов из 100 возможных. Таким образом, закрытость на этапе планирования, а также отсутствие эффективных механизмов участия общественности до сих пор являются основными проблемами доступности информации бюджетной системы.

К такому же выводу ведут исследования открытости бюджетов местных исполнительных органов, организованные группой неправительственных организаций в области экспертизы и анализа бюджетных процессов Национальной бюджетной сети Казахстана при поддержке Фонда Сорос-Казахстан. Основными критериями при оценке доступности информации бюджетов стали полнота и открытость бюджетной документации, учет предложений местных исполнительных органов и действия государственных органов по вовлечению общественности.

Согласно результатам исследования, самый высокий уровень прозрачности бюджетных систем акиматов областей, столицы и городов республики зафиксирован в 2011 году, когда по оценке 140 ключевых индикаторов местные исполнительные органы набрали 50 баллов. Это стало самым высоким показателем за последнее десятилетие. Наихудший результат регионы страны показали в 2019 году, набрав всего 33 балла. Всего НСБК провело 5 таких исследований с периодичностью каждые два года – 2011, 2013, 2015, 2017 и 2019 годы.

В соответствии с докладом НСБК, в прошлом году ни одна бюджетная система местных исполнительных органов не обеспечила «обширного» или «существенного» уровня открытости по шкале Индекса. Лидером среди регионов стала Восточно-Казахстанская область, набравшая 63 балла. Необходимо отметить, что ВКО лидировала и в рейтинге 2017 года. Западно-Казахстанская, Костанайская, Павлодарская, Северо-Казахстанская области и, как ни странно, обе столицы Казахстана – города Нур-Султан и Алматы – показали результаты ниже среднего (Таблица 4).

Таблица 4. Уровни открытости бюджетов МИО

Уровни открытости бюджетов	Регион	Средний балл
Обширная (90-100 баллов)	-	-
Существенная (73-89 баллов)	-	-
Средняя (56-72 балла)	Восточно-Казахстанская область	63
Ниже среднего (38-55 баллов)	г.Нур-Султан	51
	Костанайская область	49
	Северо-Казахстанская область	49
	г. Алматы	45
	Павлодарская область	42
	Западно-Казахстанская область	38
Минимальная (21-37 баллов)	Карагандинская область	36
	Акмолинская область	30
	Атырауская область	28
	Алматинская область	27
	Кызылординская область	26
	Мангистауская область	23
	Актюбинская область	22
Недостаточная или отсутствует	г. Шымкент	14
	Жамбылская область	14
	Туркестанская область	6

Составлено автором магистерского проекта на основе источника [62]

Акмолинская, Актюбинская, Алматинская, Атырауская, Карагандинская, Кызылординская, Мангистауская области названы регионами с самыми закрытыми бюджетами. Из-за недостаточного уровня подотчетности и транспарентности деятельности местных исполнительных органов, для жителей указанных регионов процесс отслеживания управление бюджетными средствами остается затруднительным.

Согласно выводам двух исследований, направленных на оценку открытости бюджетных процессов центрального и местного исполнительных органов, основные недостатки транспарентности бюджетов всех уровней остаются практически одинаковыми – это недостаточная прозрачность

бюджетного планирования и низкий уровень вовлеченности населения в бюджетные процессы.

В целях определения уровня удовлетворенности доступностью информации государственных органов среди населения проведено анкетирование населения на тему «Степень удовлетворенности граждан уровнем доступности информации государственных органов Республики Казахстан». В анкетировании приняли участие 215 человек, представляющих различные сферы деятельности – от государственных служащих до безработных. Опросом охвачены все 17 регионов страны. Возраст респондентов – от 18 до 75 лет.

В основной блок анкеты вошли вопросы о том, интересуются ли граждане информацией о деятельности государственных органов страны и какие инструменты предоставления информации предпочтительны при поиске информации.

На вопрос «Следите ли Вы за изменениями в государственной политике Казахстана? (Принятие новых государственных программ, законов, назначение политических служащих, выборы в депутаты и т.д.)» подавляющее большинство респондентов – 81,2% – выбрали ответ «Да». Совсем не следят за изменениями 15%, а остальные 3,8% человек ответили на данный вопрос «редко» или «иногда». В то же время, на вопрос испытывают ли граждане трудности в получении доступа к интересующей информации от государственных органов, ответы «да» и «нет» составили примерно одинаковые доли: 49,1% против 45,8% соответственно.

Наиболее популярным источником информации среди граждан названы социальные сети (58,7%), на втором месте расположились средства массовой информации (54,9%), далее по уменьшению количества ответов следуют официальные сайты государственных органов (46,5%), официальные аккаунты государственных органов в социальных сетях (31,9%), портал электронного правительства (24,4%), блоги первых руководителей (10,8%), центры обслуживания населения (5,6%) и др. (Рисунок 1).

При этом любопытно, что большинство респондентов (65,7%) не обращаются в государственные органы за разъяснением интересующих вопросов и не принимают участие (71%) в обсуждении проектов нормативно-правовых актов. Практически половина граждан дали среднюю оценку по 5-балльной шкале полноте и качеству информации на официальных интернет-ресурсах (46,7%) и аккаунтах в социальных сетях (44,5%). Не удовлетворены уровнем полноты и качества предоставляемой информации 8,5% и 8,1% респондентов.

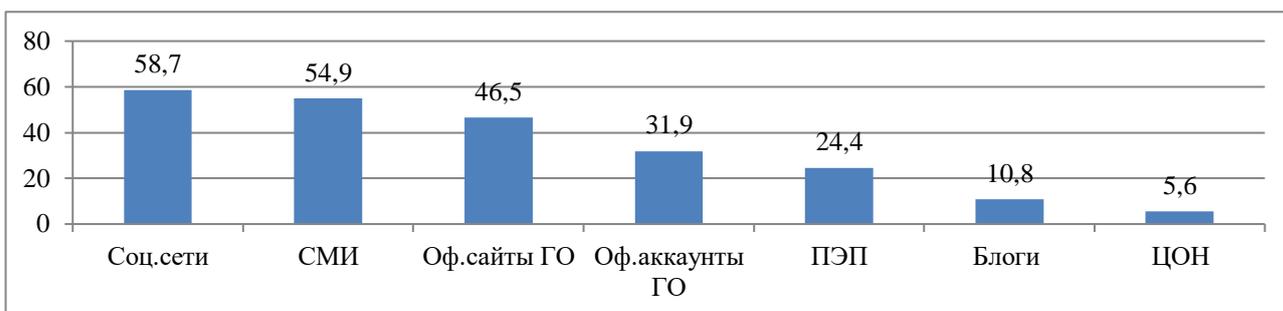


Рис. 1 - Популярные источники информации среди населения, %

Самые частые ответы на вопрос «С какими трудностями Вам приходится встречаться при получении информации от государственных органов?» – долгие ответы на запросы, низкая актуальность информации, не идентичность данных на различных источниках информации, низкая компетентность уполномоченных лиц, неудобный интерфейс интернет-ресурсов, отписки, сложность дозвониться, большие объемы информации, которую часто сложно понять простому гражданину.

Из вышеперечисленных ответов следует, что населению проще и легче искать интересующую информацию посредством социальных сетей и СМИ, нежели искать в потоках различных документов на официальных интернет-ресурсах. Блоги первых руководителей и другие письменные обращения по вопросам граждан о работе государственных органов не удовлетворяют запросы граждан.

Итак, учитывая все вышесказанное, можно заметить, что за последние годы правительством страны приняты значительные шаги в обеспечении подотчетности и открытости. Государственные информационные системы ПЭП, Открытое правительство и ЕПОР ГО упростили процесс коммуникации государства с населением и поиск информации. Однако в осуществлении деятельности органов власти в данном направлении наблюдаются значительные недостатки, среди которых различия в понимании работы с населением, нацеленность на работу с населением через СМИ, несвоевременная актуализация информации на официальных источниках, дублирование в функционалах государственных информационных систем, низкий уровень вовлечения населения в процесс принятия управленческих решений.

2 Обзор опыта зарубежных стран в области доступности информации граждан

Как было отмечено ранее, понимание необходимости внедрения принципов открытости в государственное управление пришло в западные страны в середине прошлого века. Работа в данном направлении продолжается по сей день. В 2015 году одна из ведущих международных неправительственных организаций World Justice Project провела исследование, по результатам которого был составлен рейтинг «The Open Government Index 2015» [16]. В рейтинг были включены 102 страны, которые оценивались по критериям опубликования нормативных правовых актов и государственных данных, права на информацию, гражданское участие, а также механизмы подачи жалоб.

Лидерами рейтинга стали такие страны, как Австралия, Великобритания, Германия, Дания, Канада, Нидерланды, Новая Зеландия, Финляндия, Южная Корея. Нужно отметить, что эти государства являются членами международной организации идеалов открытого правительства Open Government Partnership.

Значительными отличиями от казахстанской модели открытого правительства обладают политика транспарентности Великобритании и Канады. Если в первом случае обеспечение открытости государственной власти осуществляется посредством усиления роли органов местного самоуправления, то в Канаде делается упор на максимальном расширении круга сведений, подлежащих обнародованию.

Законы Великобритании о поддержке местных общин и о местной демократии, экономическом развитии и строительстве наделили местные органы значительной властью в принятии политических решений государством, обеспечили прозрачность деятельности органов власти всех уровней и обязали местные ведомства всячески поддерживать право граждан на информацию и понимание методов функционирования демократических механизмов [63], [64].

В Канаде публикации подлежит самая разносторонняя информация, среди которой помимо информации о деятельности государственных органов, информация о государственных закупках, расходах государственных служащих на командировки, путешествия с указанием цели поездок, размера расхода на проживание, должностных обязанностях, субсидиях, грантах и наградах [65].

Не менее интересным опытом внедрения принципов открытости является система государственного управления США. В 1966 году эта страна первой в мире приняла «Закон о свободе информации», который закрепил обязанность государства по обеспечению доступа к информации государственных органов и права граждан на запрос необходимых документов у представителей власти [66]. Кроме того, в 2009 году в США принят Меморандум о прозрачности и Открытом правительстве для руководителей государственных ведомств [67], обозначившим три основных принципа деятельности руководителей органов власти: транспарентность, участие гражданского общества в государственном

управлении, сотрудничество власти при осуществлении государственного управления. Для реализации данных принципов также утверждена Директива Открытого правительства, обязательная к исполнению всеми государственными служащими США. Директива основана на четырех задачах, которые включают публикацию информации, касающейся государственного управления, в сети Интернет, улучшение качества публикуемой информации, создание и институционализация культуры Открытого правительства и создание благоприятных условий для обеспечения открытости.

В США также активно используются возможности сети Интернет для вовлечения населения в процесс принятия решений. На сайте www.challenge.gov каждый государственный орган может разместить информацию о проблемах, с которыми им пришлось столкнуться при осуществлении своей деятельности, а также собирать предложения, которые помогли бы их решить. На www.foia.gov ежегодно публикуется отчет о работе ведомств с запросами о предоставлении информации, а большая часть информации о государственном управлении размещается на официальном сайте Правительства США www.usa.gov и официальном сайте Белого дома www.whitehouse.gov [68].

ОЭСР поддерживает правительства в разработке и реализации политики, предоставляя политические советы и рекомендации о том, как интегрировать эти основные принципы в реформы государственного сектора. Аналогичные шаги по созданию открытого и транспарентного государства также имеют место и в Латинской Америке. Ярким примером может послужить Аргентина.

Как и во многих странах ОЭСР, Конституция Аргентины содержит ряд положений о прозрачности, подотчетности, добросовестности и участии заинтересованных сторон, которые обеспечивают прочную основу для стратегий и инициатив открытого правительства. Аргентина сделала важный шаг в направлении создания прочной правовой базы для открытого правительства, приняв в 2016 году Закон «О праве доступа к публичной информации» [69].

Аргентина добилась значительного прогресса в содействии эффективной координации и осуществлению своей программы «Открытого правительства». Национальный круглый стол «Открытое правительство», созданный в 2017 году и официально представленный государственным секретарем после общественных консультаций, ознаменовал собой важный шаг на пути к большей координации деятельности всего правительства и диалогу с гражданским обществом.

Правительство Аргентины разработало целый ряд цифровых каналов, через которые граждане и другие заинтересованные стороны могут взаимодействовать с правительством. Многочисленные инициативы по участию заинтересованных сторон, разработанные правительством и провинциями, обеспечивают прочную основу для разработки будущей совместной политики и практики. Непрерывающиеся усилия правительства по унификации существующих платформ имеют решающее значение.

Указ государства о национальной политике открытых данных Аргентины в 2016 году, и акцент на высококачественных данных на портале открытых данных Datos.gob.ar помогли создать благоприятную среду для открытого правительства.

С 2016 года Аргентина добилась значительного прогресса в продвижении практики мониторинга и оценки во всех государственных структурах. В области открытого правительства различные механизмы мониторинга и платформы позволяют периодически отчитываться о достигнутом прогрессе, например, в рамках обязательств Плана Партнерства Открытого правительства.

Практически сорокалетний опыт работы с населением посредством применения инструментов электронного правительства имеет Сингапур. В 1980 г. в стране приняли Программу компьютеризации гражданских служб (The Civil Service Computerisation Programme), в процессе реализации которой все государственные органы Сингапура были оснащены компьютерами [70]. В 1990-х годах работа по информатизации деятельности органов власти была продолжена, однако важной вехой в истории создания электронного правительства был 1999 год, когда создано Агентство по развитию ИКТ (IDA – Infocommunication Development Authority). Вновь созданное Агентство стало единым центром государственной технологической политики в сфере информатизации ведомств.

Особенность сингапурского опыта заключается в том, что в государственных органах страны отсутствуют собственные IT-службы, все вопросы по координации деятельности министерств в рамках стратегического плана развития электронного правительства координирует Агентство. Другие вопросы, связанные с работой информационных систем внутри ведомств также решает указанная организация. Данная особенность позволяет властям государства исключить межведомственные барьеры и противоречия по использованию средств, направленных на ИКТ.

В период с 2000 по 2006 годы Сингапур реализовал два плана по развитию виртуальных методов работы правительства e-Government Action Plan, которые стали катализатором развития эффективной коммуникации правительства с населением. Документы не только включали в себя задачи по развертыванию электронных сервисов, автоматизации государственных услуг и внедрению электронной площадки связи с обществом, но также принятие образовательных программ в сфере ИКТ, которые были направлены на обучение граждан компьютерным технологиям.

Вопрос отсутствия у людей в личном пользовании компьютеров и сети Интернет сингапурские власти решили путем реализации программы iGov2010. В соответствии с программой детально проработаны и реализованы вопросы увеличения доступности и зоны охвата e-сервисов, их функциональное насыщение, повышения информированности граждан в области электронного диалога с правительственными службами, синергизм внутри правительственных структур и увеличение их производительности, усиление национальной конкурентной среды.

Еще одним инновационным продуктом правительства Сингапура в сфере развития коммуникации государства с обществом стало создание собственной государственной социальной площадки REACH (Reaching Everyone for Active Citizenry@Home). Данная площадка исполняет роль единого центра работы с обращениями и вопросами населения. Граждане страны посредством REACH могут оставлять комментарии и рекомендации по развитию государственных проектов, а также получать консультации по интересующим их вопросам. Кроме того, руководство страны, учитывая тот факт, что более половины населения Сингапура зарегистрированы в социальных сетях, активно используют площадку мировых сетей для пропаганды здорового образа жизни, поддержки национального единства и общественного порядка.

В Турецкой Республике также функционирует единый центр приема обращений граждан – Президентский центр связи (CIMER) [71]. CIMER был запущен в 2006 году, на сегодняшний день на площадку ежедневно поступает более 6 тыс. обращений в день. Задача системы заключается в предоставлении оперативного ответа гражданам. Если какая-либо государственная структура задерживает ответ на обращение, система предупреждает ее о необходимости срочного реагирования. Также CIMER формирует статистические отчеты и обеспечивает контроль со стороны центра.

Основная задача применения электронных технологий в правительстве Швеции заключается в информировании населения о деятельности государственных органов [72]. Однако, в отличие от вышеуказанных стран, развитие государственных электронных услуг и информационных сервисов в Швеции проходит на муниципальном уровне. В стране запущена система «визуальных бюджетов», интерфейс которой напоминает компьютерную игру. Любой гражданин вне зависимости от региона проживания имеет право принимать участие в обсуждении проектов использования государственных бюджетных средств, ознакомиться с бюджетом проводимых мероприятий и оставить свои комментарии. Все оставленные в системе визуального бюджета предложения обрабатываются, при необходимости даются разъяснения и только после завершения обсуждения принимаются решения о начале работ с учетом мнения граждан.

Одним из лидеров Европы по наличию передовой системы электронного правительства является Эстония [73]. Путь по созданию и внедрению ЭП в стране начался в 1996 году с принятия государственной программы всеобщей компьютеризации «Прыжок Тигра». В основные положения документа вошли обучение школьников компьютерной грамотности и развитие компьютерной, сетевой инфраструктуры.

Руководство страны в процессе перехода к электронному правительству отказались от создания большого информационного центра, как это было во многих странах на тот момент. Эстония уделяет особое внимание клиент ориентированности, когда вся информация, публикуемая в системе электронного правительства, доступна и понятна всем категориям граждан, пользование площадкой удобно, а предоставление государственных услуг и

ответов на обращения граждан происходит в короткие сроки. Также электронное правительство страны функционирует на принципах открытости используемых решений, стандартизации процедур обмена данными, а также унификация форм предоставления информации. Внедрение электронных идентификационных карт граждан в 2005 году позволило Эстонии стать первой страной в мире, где население получило возможность электронного голосования. К примеру, в ходе выборов своих представителей в парламент Европейского союза доля поступивших онлайн-голосов составила 24%. Эстонцы выбирали представителей своей страны в ЕС, фактически пребывая в 105 государствах мира.

Как можно увидеть из обзора международного опыта в сфере изучаемого вопроса, многими странами-лидерами в области доступности информации, к работе с населением активно привлекаются органы местного управления, применяются возможности новых технологий и сети Интернет. В основном государства используют единую площадку предоставления информации, в то время как в нашей стране таких площадок три. Также, данными странами приняты официальные документы, закрепляющие их приоритет деятельности в качестве открытого правительства, подотчетного и приветствующего участие населения в процессе принятия управленческих решений.

3 Пути совершенствования сферы информационной доступности Республики Казахстан

В феврале текущего года утверждена Концепция развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года, которая закрепила принцип «Люди прежде всего» в качестве приоритета государственной политики [74]. Основой исключения бюрократии в сфере связи с общественностью должна стать проактивность государственного аппарата, работающего по принципу «слышащего государства».

Для формирования принципа проактивности в деятельности государственных служащих необходимо систематизировать политику связи с общественностью. Каждый государственный служащий должен понимать, что ключевой задачей его работы является служение на благо всего общества, а значит, он должен слышать запросы граждан и реагировать на них в рамках своих полномочий. В том, числе создавая необходимые условия для беспрепятственного получения информации на понятном, доступном языке.

Анализируя вышенаписанное, становится совершенно очевидно, что государственная информационная политика в области обеспечения доступности информации населению в нашей стране требует улучшений и определенных мер по совершенствованию. Рекомендуются к принятию следующие меры:

В данное время на интернет пространстве Казахстана функционируют три государственных портала, поддерживающих открытость и подотчетность государственных организаций. При этом отсутствует контроль за полнотой, доступностью к пониманию и качеством размещаемой информации. Осуществляется лишь мониторинг заполняемости данных площадок. Актуальность и своевременность размещения информации остается вне контроля. Анализ запросов пользователей на порталах также не проводится.

Содержание, сопровождение и обслуживание трех порталов требует крупных финансовых затрат со стороны государства, даже не принимая в расчет затрачиваемые в данном направлении трудовые ресурсы. Для оптимизации государственных и трудовых затрат, исключения дублирования функционала и повышения эффективности деятельности порталов электронного правительства, Открытого правительства и ЕПИР ГО рекомендуется рассмотреть возможность объединения данные три площадки в одну или две площадки, техническое сопровождение и контентное наполнение которых может осуществлять структурная единица в составе определенной организации (например, АО НИТ, Служба центральных коммуникаций или другая). В задачи данной структуры рекомендуется включить коммуникацию с государственными органами для постоянной и своевременной актуализации информации, анализ запросов пользователей на порталах для размещения действительно необходимой информации, контроль над доступностью и качеством предоставляемой информации, оперативные ответы на запросы пользователей, требующих ответа в короткие сроки.

Как уже утверждалось, структурные единицы, ответственные за взаимодействие с населением, в разных государственных органах имеют совершенно различные друг от друга формы организации и функционал. В это же время, основные задачи и цели их деятельности ограничиваются лишь организацией взаимодействия государственного органа со средствами массовой информацией, хотя само понятие «связь с общественностью» предполагает гораздо более широкий спектр деятельности – от публикации и распространения официальной информации до коммуникации с гражданами посредством всех доступных каналов связи.

Анализ интернет-ресурсов государственных органов показал, что в основном, за связь с общественностью отвечают пресс-службы. Зачастую же, работа пресс-служб заключается в популяризации руководителя государственного органа, когда деятельность целой организации с десятками или сотнями сотрудников представляется как личное достижение определенного министра или акима. Более того, в погоне за формированием положительного имиджа государственного органа, а чаще государственного служащего, в выступлениях представителей разных организации можно встретить противоречащие заявления, что в результате путает население и усугубляет недоверие к представителям власти.

В этой связи, стоит заметить, что правительство – это единый организм, требующий слаженной работы и абсолютного взаимопонимания всех его частей. Ни один государственный орган не является единоличным исполнителем народной воли, ведь любая государственная реформа требует консолидации усилий, как минимум, нескольких организаций. Поэтому целесообразно воспринимать любой успех и решенную задачу достижением, равно как и неудачу, не одного государственного служащего, не государственного органа, а правительства в целом.

Решение вопросов отдельных граждан, ответы на обращения также часто требуют выражения позиции нескольких государственных органов. В настоящее время среди ответов госорганов населению достаточно распространены факты отписки, перенаправления в другие государственные органы, что становится причиной недовольства граждан качеством и своевременностью ответа государственного органа.

Учитывая вышесказанное, рекомендуется объединить структурные единицы связей с общественностью центральных государственных органов в единую структуру, которая бы могла отвечать за коммуникацию со СМИ, отвечать на обращения граждан, обучать руководителей и других государственных служащих навыкам выступления перед публикой, правильной речи, проверять выступления представителей госорганов во избежание информации, которую могут понять неправильно или вырвать из контекста, также для исключения противоречий в выступлениях, анализировать медиа-пространство и принимать антикризисные меры, связанные с обеспечением доступности информации. Населению не пришлось бы затрачивать много времени, средств и нервов в поиске ответов на свои вопросы. Данная структура

популяризовала бы деятельность не отдельных личностей и организаций, а всего правительства в целом, могла бы выступать инструментом эффективной коммуникации. К слову, для оптимизации финансовых и трудовых ресурсов данную структуру можно сформировать в одной из организаций, указанных в первой рекомендации.

Успешным примером единой организаций по работе с обращениями граждан могут служить системы REACH Сингапура и CIMER Турецкой Республики, где деятельность государственных органов по работе с населением, анализ поступающих запросов и контроль над оперативностью предоставления информации осуществляется одним центром. В случае же Республики Казахстан к функционалу подобной организации можно добавить работу со средствами массовой информации для освещения деятельности правительственных органов.

Ранее было отмечено, что в большинстве странах-лидерах всемирного рейтинга открытого правительства уделяется большое внимание взаимодействию местных исполнительных органов и населения. Нашему государству необходимо продолжить работу в совершенствовании деятельности акиматов различного уровня, чтобы большинство вопросов граждан, касающиеся деятельности органов местного управления, решались на местном уровне.

Согласно Методике операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами, утвержденной 30 марта 2020 года, МЦРИАП РК проводит операционную оценку эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов по направлению «Открытость государственного органа». По данному направлению оценивается уровень публикации и актуализации данных на порталах открытых данных, открытого бюджета, открытых нормативных правовых актов, открытого диалога и открытости подведомственных организаций. На мой взгляд, в существующую методику можно добавить и оценку деятельности госорганов в данном направлении, при этом с обязательным анализом и соответствующей оценкой доступности публикуемой информации.

В Методике также не предусмотрены критерии, которые могли бы оценить взаимодействие государственных органов с населением путем предоставления им информации помимо портала электронного правительства либо официального интернет-ресурса государственного органа. В то время как, помимо данных площадок, представители госорганов взаимодействуют с гражданами путем предоставления официальных сообщений в СМИ, через выступления на официальных мероприятиях, пресс-конференциях/брифингах, личных приемах руководителей государственных органов, не говоря уже о социальных сетях и телефонах. Кроме того, методика также не включает в себя быстроту и качество реакции во время каких-либо кризисных ситуаций в обществе, анализ поступающих обращений и принимаемых превентивных мер

в случаях, когда анализ обращений может выявить назревающие остросоциальные вопросы общества.

Кроме того, в направлении «Открытость государственного органа» помимо публикации бюджета, НПА, данных подведомственных организации, можно включить частоту прямого контакта граждан с непосредственно первым руководителем организаций, количество перенесенных или отмененных по неизвестным причинам личных приемов, и другие критерии, которые непосредственно могут продемонстрировать готовность государственного органа к взаимодействию с гражданами.

Для повышения доверия населения к органам власти необходимо на регулярной основе анализировать вопросы граждан, представителей бизнеса, запросы СМИ, вести мониторинг открытых источников информации и социальных сетей. Это позволит предупредить социальные риски и принять оперативные меры по реагированию на них.

Учитывая вышесказанное, необходимо отметить, что наличие нескольких государственных порталов по обеспечению доступности информации, оказания государственных услуг может помешать гражданам при поиске нужной информации. Более того, в данное время деятельность по организации взаимодействия государственных органов Казахстана с населением возложена в основном на пресс-службы либо структурные единицы, которые носят иное название, однако по функционалу так же направлены на работу со средствами массовой информации. При этом, не учитывается тот факт, что рядовому гражданину не известны специфика работы каждого из государственных органов, что может привести к потере времени, средств, а также недовольству в процессе обращения в несколько государственных органов для получения поиска ответа на свой вопрос.

Заключение

Таким образом, в работе доказано, что эффективная коммуникация с обществом является одной из ключевых частей успешной государственной политики, доверия населения к принимаемым управленческим решениям.

Тем не менее, как показало исследование, в сфере организации открытости государственного управления есть проблемные вопросы, связанные с доступностью и качеством предоставляемой органами власти информации. С ростом количества активных пользователей социальных сетей увеличивается количество граждан, склонных доверять различным неофициальным каналам информации, нежели искать ее на официальных источниках.

В работе подробно проанализированы законы «О доступе к информации», «Об информатизации», государственные информационные системы ПЭП, Открытое правительство и ЕПИР ГО, механизмы подачи обращения в государственные органы, методика оценки взаимодействия с населением, что поддерживает вывод автора об обеспечении в стране некоторого развития сферы доступности информации. Однако исследования международных и отечественных организации, результаты проведенного опроса населения показали недостаточную эффективность принятых мер.

Кроме того, в ходе исследования был сделан немаловажный вывод об отсутствии единой структуры в сфере организации взаимодействия каждого государственного органа с гражданским обществом, который как показал анализ положений о деятельности структур, ответственных за коммуникацию с населением, сводится к связи со СМИ.

Проанализированная в процессе изучения Методика операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами позволила прийти к выводу, что она ограничивается оценкой коммуникации организации государственного управления с населением только посредством официальных информационных систем. Также Методикой не предусматривается контроль над качеством и полнотой публикуемой на государственных ИС информации, определяя эффективность работы госорганов долей заполняемости контента.

В проекте представлены результаты изучения опыта зарубежных стран, которые показали, что приоритетами дальнейшего развития сферы связи с общественностью в Казахстане должны быть широкое применение возможностей современных технологий, совершенствование деятельности местных исполнительных органов и систематизация государственной политики в указанном направлении. Функционирование нескольких интернет-площадок коммуникации, незнание зоны ответственности каждого из государственных органов, долгое ожидание ответа на свои вопросы, недостаточный уровень актуализации информации на официальных источниках усложняет процесс обращения граждан к уполномоченным органам.

Также автор пришел к заключению, что в ходе совершенствования государственной информационной политики нужно оптимизировать

инструменты обеспечения открытости и структурировать деятельность государственных органов. Исключение дублирования функционала, переизбытка ненужной и неактуальной информации, направление усилий на выявление проблемных вопросов в обществе и анализ запросов граждан повысит эффективность обратной связи граждан на происходящие в стране преобразования. Простые и понятные широким слоям населения механизмы обращения в государственные органы и получения интересующей информации могут стать катализатором процесса вовлечения гражданского общества в вопросы управления государством.

Сделанные в ходе исследования выводы подтвердили гипотезу автора о том, что для повышения эффективности деятельности государственных органов страны в сфере обеспечения доступности информации необходимо формирование единой, структурированной государственной информационной политики с учетом вышеуказанных рекомендаций.

Список использованных источников

- 1 Айтенова, Ш. Руководство по вовлечению общественности к участию в принятии решений на местном уровне / Ш. Айтенова; составитель. – Актау, 2017. – 41 с. – URL: https://gamo.kz/wp-content/uploads/2018/03/%D0%92%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%BE%D0%B1%D1%89-%D0%B2-%D0%9C%D0%A1%D0%A3_%D1%80%D1%83%D1%81-%D0%BA%D0%BE%D0%BF%D0%B8%D1%8F.pdf. Дата обращения: 19.12.2019
- 2 Программа Президента Республики Казахстан от 20 мая 2015 года «План нации – 100 конкретных шагов» // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000100>. Дата обращения: 19.12.2019
- 3 Кужукеева, Г., Натарова, Ю., Красильникова, Г. Пособие для граждан по доступу к информации / Под общей редакцией Г. Красильниковой – Астана, 2010. – 76 с. – URL: <https://www.undp.org/content/dam/kazakhstan/docs/library/7076-18240.pdf>. Дата обращения: 20.07.2020
- 4 Конституция Республики Казахстан от 30 августа 1995 года с изменениями и дополнениями // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000>. Дата обращения: 19.12.2019
- 5 «О доступе к информации»: Закон Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года № 401-V ЗРК // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000401/z150401.htm>. Дата обращения: 20.03.2020
- 6 Приказ Министра по делам религий и гражданского общества Республики Казахстан от 28 декабря 2016 года № 17 «Стратегический план Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан на 2017-2021 годы (в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 24.04.19 г. № 78 с изменениями и дополнениями по состоянию на 24.12.2019 г.) // Информационная система «ПАРАГРАФ». – URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33318808. Дата обращения: 21.03.2020
- 7 «Об утверждении Стратегического плана Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан на 2020 - 2024 годы»: приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 27 декабря 2019 года № 511 // Информационная система «ПАРАГРАФ».. – URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=34329719. Дата обращения: 21.03.2020
- 8 Департамент анализа и оценки регионов Министерства национальной экономики Республики Казахстан. Нелёгкий путь развития местного самоуправления // Актюбинский вестник. – 2019. – URL:

<https://mezet.org/red-tsiya/item/6463-neljogkij-put-razvitiya-mestnogo-samoupravleniya.html>. Дата обращения: 30.09.2019

9 Есжанова, Н. Электронное правительство в Казахстане: реализация и перспективы // Электронный научный журнал «edu.e-history.kz». – 2020. – № 2(06). – URL: <http://edu.e-history.kz/ru/publications/view/474>. Дата обращения: 07.07.2020

10 Тапаева, Н. Интернет-мошенничество в Казахстане: в январе было зарегистрировано более 1,8 тысячи дел // Радио Азаттык. – URL: <https://rus.azattyq.org/a/31141412.html>. Дата обращения: 09.03.2021

11 Коммуникативная политика в Республике Казахстан: современное состояние и перспективы развития: монография / Ж.К. Медеуов, Р.А. Кудайбергенов, К.Н. Каппаров и др. - Астана: Институт Евразийской интеграции, 2017. - 348 с.-ISBN978-9965-31-910-5

12 Хамидуллина, Е. Анализ прозрачности государственных финансов и подотчетности государственных органов в Республике Казахстан / Е. Хамидуллина // Вестник КазНУ. – Алматы, 2019. – № 63(3) – С. 223-228.

13 Ковалева, Н. Как достичь прозрачности и подотчетности госорганов // ИА «Zakon.kz». – URL: <https://www.zakon.kz/4890180-kak-dostich-prozrachnosti-i.html>. Дата обращения: 07.07.2020

14 Оспанов, А. Некоторые аспекты доступа общественности к информации о деятельности государственных органов Республики Казахстан // Российская академия наук. – 2012. – С. 94-99. – URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/2012/11/27/1251387114/Ospanov.pdf>. Дата обращения: 20.03.2021

15 Афанасьева, О.В. Доступ к информации. Мировой тренд в реформировании государства // Научные сообщения. Вопросы государственного и муниципального управления – 2012. – № 3 – С. 159-172

16 Шмидт, Д. А. Открытость государственного управления в зарубежных странах // Молодой ученый. – 2019. – №22 (260). – С. 386-388. URL: <https://moluch.ru/archive/260/59977/>. Дата обращения: 19.01.2020

17 Воробьев, Е., Князева, Е. Мировой опыт реализации открытых данных государственной власти // АНИ: экономика и управление. – 2020. – №2 (31). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zarubezhnyy-opyt-informatsionnogo-obespecheniya-deyatelnosti-organov-gosudarstvennogo-upravleniya>. Дата обращения: 05.05.2020

18 Журавлева, И. Совершенствование механизма открытости деятельности органов исполнительной власти / Журавлева Ирина Александровна; науч.рук. О.В. Панина; ФГБОУВПО. – Москва, 2013. – 25 с. – URL: <http://elibrary.ru/avtoreferat/zhuravleva.pdf/download/zhuravleva.pdf>. Дата обращения: 05.03.2019

19 Meskell, D. Transparency in Government / Technology Innovation Management Review. – 2009. – URL: <https://timreview.ca/article/252>. Дата обращения: 10.12.2020

- 20 Yannoukakou, A., Araka, I. Access to Government Information: Right to Information and Open Government Data Synergy / Procedia – Social and Behavioral Sciences. – 2014. – V. 147. – P. 332-340. – URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281404018X>. Дата обращения: 03.12.2020
- 21 О портале Электронного правительства // Портал электронного правительства. – URL: <https://egov.kz/cms/information/about/help-elektronnoe-pravitelstvo>. Дата обращения: 05.03.2021
- 22 Интересная статистика электронного правительства. Статистика за 2020 год // Портал электронного правительства. – URL: <https://egov.kz/cms/ru/information/about/stat>. Дата обращения: 05.03.2021
- 23 О портале Открытого правительства // Портал электронного правительства. – URL: https://egov.kz/cms/ru/articles/communications/open_gov. Дата обращения: 05.03.2021
- 24 Сайты государственных органов перешли на единую платформу интернет-ресурсов // Портал электронного правительства. – URL: <https://egov.kz/cms/ru/news/internet-resursy>. Дата обращения: 05.08.2020
- 25 Управление по связям с общественностью (пресс-служба) Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mti/about/structure/departments/position/2645/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 26 Департамент идеологической и имиджевой работы Министерство внутренних дел Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qriim/about/structure/departments/leadership/340/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 27 Комитет международной информации Министерства иностранных дел Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/intinf/about?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 28 Министерство обороны Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mod/about/structure/departments/position/1431/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 29 Департамент по взаимодействию со СМИ Министерство информации и общественного развития Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qogam/about/structure/departments/position/460/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 30 Структура Министерства сельского хозяйства Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/moa/about/structure?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021

- 31 Структура Министерства юстиции Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/adilet/about/structure?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 32 Структура Министерства культуры и спорта Республики Казахстан. Официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mcs/about/structure/12/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 33 Структура Министерства энергетики Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/energo/about/structure/2/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 34 Структура Министерства образования и науки Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/edu/about/structure?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 35 Структура Министерства экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/ecogeo/about/structure/2/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 36 Департамент по связям с общественностью Министерства здравоохранения Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/dsm/about/structure/departments/leadership/3260/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 37 Департамент по связям с общественностью Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek/about/structure/departments/position/5231/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 38 Департамент информационного обеспечения Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/miid/about/structure/departments/position/147/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 39 Управление по работе со СМИ Министерства финансов Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/minfin/about/structure/departments/position/4619/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 40 Структура Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai/about/structure?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021

- 41 Департамент информационного обеспечения Министерства национальной экономики Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/economy/about/structure/departments/position/242/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 42 Структура Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/emer/about/structure?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 43 Пресс-служба аппарата акима г. Шымкент: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/shymkent/about/structure/departments/leadership/6501/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 44 Контактная информация ГУ «Аппарат акима города Нур-Султан»: официальный интернет-ресурс. – URL: <http://astana.gov.kz/>. Дата обращения: 12.01.2021
- 45 Структура аппарата акима Атырауской области: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/atyrau/about/structure/16/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 46 Структура аппарата акима Жамбылской области: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/zhambyl/about/structure/98/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 47 Структура аппарата акима Северо-Казахстанской области: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/sko/about/structure/98/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 48 Структура аппарата акима г. Алматы: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://almaty.gov.kz/>. Дата обращения: 13.01.2021
- 49 Структура аппарата акима Западно-Казахстанской области: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/bko/about/structure/98/1?lang=ru>. Дата обращения: 13.01.2021
- 50 Структура аппарата акима Актюбинской области: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/aktobe/about/structure/98/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 51 Структура аппарата акима Костанайской области: официальный интернет-ресурс. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/kostanay/about/structure/98/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021
- 52 Структура аппарата акима Мангистауской области: официальный интернет-ресурс. – URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/mangystau/about/structure/98/1?lang=ru>. Дата обращения: 13.01.2021

53 Структура аппарата акима Акмолинской области: официальный интернет-ресурс. – URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/aqmola/about/structure/98/1?lang=ru>. Дата обращения: 13.01.2021

54 Структура аппарата акима Алматинской области: официальный интернет-ресурс. – URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/zhetysu/about/structure/98/1?lang=ru>. Дата обращения: 13.01.2021

55 Структура аппарата акима Восточно-Казахстанской области: официальный интернет-ресурс. – URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/akimvko/about/structure/>. Дата обращения: 13.01.2021

56 Пресс-служба акима Карагандинской области: официальный интернет-ресурс. – URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/karaganda/about/structure/departments/leadership/2194/1?lang=ru>. Дата обращения: 13.01.2021

57 Пресс-служба акима Кызылординской области: официальный интернет-ресурс. – URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/kyzylorda/about/structure/departments/leadership/2492/1?lang=ru>. Дата обращения: 13.01.2021

58 Структура аппарата акима Туркестанской области: официальный интернет-ресурс. – URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/ontustik/about/structure/16/1?lang=ru>. Дата обращения: 13.01.2021

59 Пресс-служба акима Павлодарской области: официальный интернет-ресурс. – URL:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/pavlodar/about/structure/departments/leadership/3689/1?lang=ru>. Дата обращения: 12.01.2021

60 «Об утверждении Методики операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами»: Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 5 марта 2020 года № 44, заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 40, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 87/НК и Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 11 марта 2020 года № 82. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 марта 2020 года № 20188 // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020188>. Дата обращения: 15.10.2020

- 61 International budget partnership. Open Budget Survey // International Budget Partnership. – URL: https://www.internationalbudget.org/sites/default/files/2020-04/2019_Ranking_EN.pdf/. Дата обращения: 03.11.2020
- 62 Индекс открытости местных бюджетов 2019: вопросы прозрачности и подотчетности // Фонд Сорос-Казахстан. – URL: <https://www.soros.kz/wp-content/uploads/2020/05/%D0%9F%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F-%D0%98%D0%9E%D0%9C%D0%91-2019-%D0%BD%D0%B0-%D1%80%D1%83%D1%81.pdf>. Дата обращения: 03.11.2020
- 63 Local Democracy, Economic Development and Construction Act 2009: онлайн-архив законодательства Великобритании. – URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2009/20/contents>. Дата обращения: 15.12.2019
- 64 Sustainable Communities Act 2007: онлайн-архив законодательства Великобритании. – URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2007/23/contents>. Дата обращения: 15.12.2020
- 65 Government of Canada: портал Открытого правительства Канады. – URL: <https://open.canada.ca/en>. Дата обращения: 12.12.2020
- 66 THE FREEDOM OF INFORMATION ACT, 5 U.S.C. § 552 // Закон о свободе информации США. – URL: <https://www.justice.gov/oip/freedom-information-act-5-usc-552>. Дата обращения: 20.03.2020
- 67 Open Government Directive. President’s Memorandum on Transparency and Open Government // Директива Открытого Правительства. Меморандум Президента США о прозрачности и открытом правительстве. – URL: <https://digital.gov/open-government-directive//>. Дата обращения: 22.03.2020
- 68 Головин, А. Ю., Спиридонов, А. А. Правовые основы и методы реализации идей открытого правительства в США // Известия Тульского государственного университета: экономические и юридические науки. – 2014. – [2-2]. – С. 9-24.
- 69 Argentina Action Plan 2019-2022 // Open Government Partnership. – URL: <https://www.opengovpartnership.org/documents/argentina-action-plan-2019-2022//>. Дата обращения: 23.09.2020
- 70 Пехтерева Е. А. Электронное правительство Сингапура // ЭСПР. – 2015. – №2. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo-singapura/viewer>. Дата обращения: 26.04.2021
- 71 Департамент по экономическим и социальным вопросам ООН. Цифровое правительство в десятилетии действий по достижению устойчивого развития // Исследование ООН: Электронное правительство 2020. – URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20-%20Russian.pdf>. Дата обращения: 24.04.2021
- 72 Электронное правительство Швеции. – URL: https://elgov.ucoz.ru/index/ehlektronnoe_pravitelstvo_v_shvecii/0-15. Дата обращения: 24.04.2021

73 Электронное правительство в Эстонии // ПрАТ «Делойт энд Туш ЮСК». – URL: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ua/Documents/public-sector/e-government/E-government%20in%20Estonia.pdf>. Дата обращения: 05.03.2021

74 «Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года»: Указ Президента Республики Казахстан от 26 февраля 2021 года № 522 // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522>. Дата обращения: 05.04.2021

Опрос «Степень удовлетворенности граждан уровнем доступности информации государственных органов Республики Казахстан»

Данный опрос проводится в рамках исследования темы «Доступность информации как инструмент открытости государственного управления Республики Казахстан» магистрантом программы "Государственная политика" Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан. Цель опроса – изучение общественной оценки уровня открытости органов управления Казахстана. Итоги опроса будут добавлены в магистерский проект по вышеуказанной теме.

1. Укажите Ваш регион проживания:

- город Нур-Султан
- город Алматы
- город Шымкент
- Акмолинская область
- Актюбинская область
- Алматинская область
- Атырауская область
- Восточно-Казахстанская область
- Жамбылская область
- Западно-Казахстанская область
- Карагандинская область
- Костанайская область
- Кызылординская область
- Мангистауская область
- Павлодарская область
- Северо-Казахстанская область
- Туркестанская область

2. Укажите Ваш пол:

- Муж
- Жен

3. Укажите Ваш возраст:

- 18-29
- 30-45
- 46-59
- 60-75
- 75 и выше

4. Укажите Вашу сферу деятельности:

- Государственная служба
- Частное предпринимательство
- Бюджетные организации
- Самозанятость

Домохозяйство
Безработный (-ая)
Пенсионер
Другое

5. Следите ли Вы за изменениями в государственной политике Казахстана? (Принятие новых государственных программ, законов, назначение политических служащих, выборы в депутаты и т.д.)
- Да
Нет
Другое
6. Отметьте галочкой или впишите источники, к которым Вы обращаетесь для получения актуальной информации о текущей деятельности государственных органов страны?
- Официальные сайты государственных органов
Официальные аккаунты государственных органов в социальных сетях
Средства массовой информации
Социальные сети
Портал электронного правительства (egov.kz)
Центры обслуживания населения
Блоги первых руководителей
Другое
7. Испытываете ли Вы трудности в получении доступа к интересующей Вас официальной информации от государственных органов?
- Да
Нет
Другое
8. При положительном ответе на предыдущий вопрос, насколько часто Вы сталкиваетесь с трудностями при поиске информации о деятельности государственных органов (государственные услуги, программы, закупки, т.д.)?
- Постоянно
Часто
Иногда
Не сталкиваюсь, обычно легко нахожу нужную мне информацию
Не интересуюсь работой государственных органов
9. С какими трудностями Вам приходится встречаться при получении информации от государственных органов?
10. Оцените уровень доступности и качества информации на официальных сайтах государственных органов Республики Казахстан по шкале от 1 до 5, где 1 – очень низкий и 5 – высокий.
11. Оцените уровень доступности и качества информации на официальных страницах государственных органов в социальных сетях Республики Казахстан по шкале от 1 до 5, где 1 – очень низкий и 5 – высокий.

12. Отметьте галочкой или впишите известные Вам инструменты обеспечения доступности информации, применяемые государственными органами
- Официальные сайты
 - Социальные сети
 - Сообщения в средствах массовой информации
 - Брифинги, пресс-конференции
 - Портал электронного правительства egov.kz
 - Платформа Открытого правительства (Открытые данные, Открытые НПА, Открытый диалог, Открытые бюджеты)
 - Блоги первых руководителей
 - Другое
13. Принимаете ли Вы участие в обсуждении проектов нормативно-правовых актов, бюджетов государственных органов, размещаемых на портале Открытое правительство?
- Да
 - Нет
 - Впервые слышу о подобном портале
 - Другое
14. Обращались Вы в государственные органы, в том числе к первым руководителям государственных органов, за разъяснением интересующих Вас вопросов?
- Да
 - Нет
 - Другое
15. Оцените эффективность взаимодействия государственных органов с населением по 5 балльной шкале, где 1 – не эффективно и 5 – эффективно.
16. Оцените степень Вашей удовлетворённости информацией, предоставляемой официальными лицами по шкале от 1 до 5, где 1 – абсолютно не удовлетворён, 5 – полностью удовлетворён
17. Какие меры необходимо принять государству для повышения уровня доступности информации государственных органов?

**Аналитическая записка к магистерскому проекту
«Доступность информации как инструмент открытости
государственного управления»**

Автор проекта: Кидришева С.Б.

*Научный руководитель: Мухамеджанова А.Г.,
д.э.н., профессор*

Идея проекта	Доступность информации как инструмент открытости государственного управления
Проблемная ситуация (кейс)	Формирование единой информационной политики и ее реализация по достижению открытости государственных органов повысят эффективность деятельности государственных органов Республике Казахстан в сфере обеспечения доступности информации
Имеющиеся решения данной проблемы	<p>Классификация существующих подходов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законы РК «О доступе к информации», «Об информатизации»; - Порталы электронного правительства, Открытого правительства; - Единая площадка интернет-ресурсов государственных органов; - Отделы по связям с общественностью в каждом центральном и местном исполнительном органе. <p>Преимущества:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Законодательное закрепление определений «доступ» и «информация» - Объединение многих ИС, регистров, баз данных, интернет-ресурсов; - Применение современных технологий; - Автоматизация государственных услуг; - Публикация нормативных правовых документов, их проектов для публичного обсуждения, информации о государственном бюджете, проектов и отчетов по реализации государственного бюджета в открытых источниках; - Возможность оставить обращение, вопрос или комментарий в любое время, находясь в любом месте; - Наличие различных чат-ботов <p>Недостатки</p> <ul style="list-style-type: none"> - Несвоевременная актуализация информации; - Сложный интерфейс; - Информация излагается в форме, недоступной к пониманию широкими слоями населения; - Частые технические сбои; - Отсутствие контроля над полнотой и качеством информации; - Наличие нескольких ИС путает население в ходе поиска необходимой информации; - Сведение сферы - Отсутствие единого понимания особенностей работы с населением среди государственных органов.

<p>Предлагаемое решение данной проблемы</p>	<p>Описание альтернативного подхода, порядок его осуществления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Создание единой структуры по работе с населением для всего правительства; - Объединение трех государственных информационных систем в одну или две; - Формирование отдела, ответственного за наполнение контента, его доступности, полноты и качества; - Внедрение оценки уровня открытости государственных органов по критериям его готовности к коммуникации с населением; - Возложение работы с обращениями граждан на центр, который помимо подготовки ответа пользователю, будет анализировать, систематизировать запросы граждан и принимать/давать рекомендации правительству по принятию превентивных мер и реагированию на кризисные ситуации в обществе. <p>Возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Систематизация работы государственных органов в сфере связи с общественностью; - Оптимизация государственных расходов и трудовых ресурсов; - Решение остросоциальных вопросов; - Вовлечение населения в управленческие процессы; - Формирование имиджа правительства в обществе в качестве единого слаженного механизма; - Оперативное реагирование на запросы населения; - Увеличение доверия граждан к органам власти; - Повышение доступности информации. <p>Риски:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Коррупционные (при реорганизации или организации новой структуры, перераспределения финансовых средств); - Кибербезопасность; - Сопротивление государственных органов при сокращении их структурных единиц по работе с населением; - Недостаток квалифицированных специалистов в сфере коммуникации с населением, проведение анализа и мониторинга общественного мнения.
<p>Ожидаемый результат</p>	<p>Способы измерения эффективности альтернативного подхода, оценки его реализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Уменьшение доли повторных обращений граждан; - Увеличение количества граждан, удовлетворенных уровнем доступности предоставляемой информации; - Совершенствование Методики оценки взаимодействия государственных органов с физическими и юридическими лицами позволит внедрить способ разносторонней и эффективной оценки деятельности госорганов в данной области.
<p>Литература</p>	<p>1. Айтенова, Ш. Руководство по вовлечению общественности к участию в принятии решений на местном уровне / Ш. Айтенова; составитель. – Актау, 2017. – 41 с. – URL: https://gamo.kz/wp-content/uploads/2018/03/%D0%92%D0%BE%D0%B2%D0%BB</p>

	<p>%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%BE%D0%B1%D1%89-%D0%B2-%D0%9C%D0%A1%D0%A3%D1%80%D1%83%D1%81-%D0%BA%D0%BE%D0%BF%D0%B8%D1%8F.pdf. Дата обращения: 19.12.2019</p> <p>2. Программа Президента Республики Казахстан от 20 мая 2015 года «План нации – 100 конкретных шагов» // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: http://adilet.zan.kz/rus/docs/K1500000100. Дата обращения: 19.12.2019</p> <p>3. Кужукеева, Г., Натарова, Ю., Красильникова, Г. Пособие для граждан по доступу к информации / Под общей редакцией Г. Красильниковой – Астана, 2010. – 76 с. – URL: https://www.undp.org/content/dam/kazakhstan/docs/library/7076-18240.pdf. Дата обращения: 20.07.2020</p> <p>4. Конституция Республики Казахстан от 30 августа 1995 года с изменениями и дополнениями // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: http://adilet.zan.kz/rus/docs/K950001000. Дата обращения: 19.12.2019</p> <p>5. «О доступе к информации»: Закон Республики Казахстан от 16 ноября 2015 года № 401-V ЗРК // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: http://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000401/z150401.htm. Дата обращения: 20.03.2020</p> <p>6. Приказ Министра по делам религий и гражданского общества Республики Казахстан от 28 декабря 2016 года № 17 «Стратегический план Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан на 2017-2021 годы (в редакции приказа Министра информации и общественного развития РК от 24.04.19 г. № 78 с изменениями и дополнениями по состоянию на 24.12.2019 г.) // Информационная система «ПАРАГРАФ». – URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33318808. Дата обращения: 21.03.2020</p> <p>7. «Об утверждении Стратегического плана Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан на 2020 - 2024 годы»: приказ Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 27 декабря 2019 года № 511 // Информационная система «ПАРАГРАФ».. – URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=34329719. Дата обращения: 21.03.2020</p> <p>8. Департамент анализа и оценки регионов Министерства национальной экономики Республики Казахстан. Нелёгкий путь развития местного самоуправления // Актюбинский вестник. – 2019. – URL: https://mezet.org/red-tsiya/item/6463-neljogkij-put-razvitiya-mestnogo-samoupravleniya.html. Дата обращения: 30.09.2019</p>
--	--

	<p>9. Есжанова, Н. Электронное правительство в Казахстане: реализация и перспективы // Электронный научный журнал «edu.e-history.kz». – 2020. – № 2(06). – URL: http://edu.e-history.kz/ru/publications/view/474. Дата обращения: 07.07.2020</p> <p>10. Тапаева, Н. Интернет-мошенничество в Казахстане: в январе было зарегистрировано более 1,8 тысячи дел // Радио Азаттык. – URL: https://rus.azattyq.org/a/31141412.html . Дата обращения: 09.03.2021</p> <p>11. Коммуникативная политика в Республике Казахстан: современное состояние и перспективы развития: монография / Ж.К. Медеуов, Р.А. Кудайбергенов, К.Н. Каппаров и др. - Астана: Институт Евразийской интеграции, 2017. - 348 с.- ISBN978-9965-31-910-5</p> <p>12. Хамидуллина, Е. Анализ прозрачности государственных финансов и подотчетности государственных органов в Республике Казахстан / Е. Хамидуллина // Вестник КазНУ. – Алматы, 2019. – № 63(3) – С. 223-228.</p> <p>13. Ковалева, Н. Как достичь прозрачности и подотчетности госорганов // ИА «Zakon.kz». – URL: https://www.zakon.kz/4890180-kak-dostich-prozrachnosti-i.html. Дата обращения: 07.07.2020</p> <p>14. Оспанов, А. Некоторые аспекты доступа общественности к информации о деятельности государственных органов Республики Казахстан // Российская академия наук. – 2012. – С. 94-99. – URL: http://ecsocman.hse.ru/data/2012/11/27/1251387114/Ospanov.pdf. Дата обращения: 20.03.2021</p> <p>15. Афанасьева, О.В. Доступ к информации. Мировой тренд в реформировании государства // Научные сообщения. Вопросы государственного и муниципального управления – 2012. – № 3 – С. 159-172</p> <p>16. Шмидт, Д. А. Открытость государственного управления в зарубежных странах // Молодой ученый. – 2019. – №22 (260). – С. 386-388. URL: https://moluch.ru/archive/260/59977/. Дата обращения: 19.01.2020</p> <p>17. Воробьев, Е., Князева, Е. Мировой опыт реализации открытых данных государственной власти // АНИ: экономика и управление. – 2020. – №2 (31). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/zarubezhnyy-opyt-informatsionnogo-obespecheniya-deyatelnosti-organov-gosudarstvennogo-upravleniya. Дата обращения: 05.05.2020</p> <p>18. Журавлева, И. Совершенствование механизма открытости деятельности органов исполнительной власти / Журавлева Ирина Александровна; науч.рук. О.В. Панина; ФГОБУВПО. – Москва, 2013. – 25 с. –URL: http://elibrary.ru/avtoreferat_zhuravleva.pdf/download/zhuravleva.pdf. Дата обращения: 05.03.2019</p> <p>19. Meskell, D. Transparency in Government / Technology Innovation Management Review. – 2009. – URL: https://timreview.ca/article/252. Дата обращения: 10.12.2020</p> <p>20. Yannoukakou, A., Araka, I. Access to Government Information:</p>
--	---

	<p>Right to Information and Open Government Data Synergy / Procedia – Social and Behavioral Sciences. – 2014. – V. 147. – P. 332-340. – URL: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281404018X. Дата обращения: 03.12.2020</p>
21.	<p>О портале Электронного правительства // Портал электронного правительства. – URL: https://egov.kz/cms/information/about/help-elektronnoe-pravitelstvo. Дата обращения: 05.03.2021</p>
22.	<p>Интересная статистика электронного правительства. Статистика за 2020 год // Портал электронного правительства. – URL: https://egov.kz/cms/ru/information/about/stat. Дата обращения: 05.03.2021</p>
23.	<p>О портале Открытого правительства // Портал электронного правительства. – URL: https://egov.kz/cms/ru/articles/communications/open_gov. Дата обращения: 05.03.2021</p>
24.	<p>Сайты государственных органов перешли на единую платформу интернет-ресурсов // Портал электронного правительства. – URL: https://egov.kz/cms/ru/news/internet-resursy. Дата обращения: 05.08.2020</p>
25.	<p>«Об утверждении Методики операционной оценки взаимодействия государственного органа с физическими и юридическими лицами»: Совместный приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы от 5 марта 2020 года № 44, заместителя Председателя Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 40, Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 10 марта 2020 года № 87/НК и Министра информации и общественного развития Республики Казахстан от 11 марта 2020 года № 82. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 марта 2020 года № 20188 // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: http://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020188. Дата обращения: 15.10.2020</p>
26.	<p>International budget partnership. Open Budget Survey // International Budget Partnership. – URL: https://www.internationalbudget.org/sites/default/files/2020-04/2019_Ranking_EN.pdf. Дата обращения: 03.11.2020</p>
27.	<p>Индекс открытости местных бюджетов 2019: вопросы прозрачности и подотчетности // Фонд Сорос-Казахстан. – URL: https://www.soros.kz/wp-content/uploads/2020/05/%D0%9F%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F-%D0%98%D0%9E%D0%9C%D0%91-2019-%D0%BD%D0%B0-%D1%80%D1%83%D1%81.pdf. Дата обращения: 03.11.2020</p>
28.	<p>Local Democracy, Economic Development and Construction Act 2009: онлайн-архив законодательства Великобритании. – URL:</p>

	http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2009/20/contents . Дата обращения: 15.12.2019
29.	Sustainable Communities Act 2007: онлайн-архив законодательства Великобритании. – URL: https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2007/23/contents . Дата обращения: 15.12.2020
30.	Government of Canada: портал Открытого правительства Канады. – URL: https://open.canada.ca/en . Дата обращения: 12.12.2020
31.	THE FREEDOM OF INFORMATION ACT, 5 U.S.C. § 552 // Закон о свободе информации США. – URL: https://www.justice.gov/oip/freedom-information-act-5-usc-552 . Дата обращения: 20.03.2020
32.	Open Government Directive. President’s Memorandum on Transparency and Open Government // Директива Открытого Правительства. Меморандум Президента США о прозрачности и открытом правительстве. – URL: https://digital.gov/open-government-directive/ . Дата обращения: 22.03.2020
33.	Головин, А. Ю., Спиридонов, А. А. Правовые основы и методы реализации идей открытого правительства в США // Известия Тульского государственного университета: экономические и юридические науки. – 2014. – [2-2]. – С. 9-24.
34.	Argentina Action Plan 2019-2022 // Open Government Partnership. – URL: https://www.opengovpartnership.org/documents/argentina-action-plan-2019-2022/ . Дата обращения: 23.09.2020
35.	Пехтерева Е. А. Электронное правительство Сингапура // ЭСПР. – 2015. – №2. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo-singapura/viewer . Дата обращения: 26.04.2021
36.	Департамент по экономическим и социальным вопросам ООН. Цифровое правительство в десятилетии действий по достижению устойчивого развития // Исследование ООН: Электронное правительство 2020. – URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20-%20Russian.pdf . Дата обращения: 24.04.2021
37.	Электронное правительство Швеции. – URL: https://elgov.ucoz.ru/index/ehlektronnoe_pravitelstvo_v_shvecii/0-15 . Дата обращения: 24.04.2021
38.	Электронное правительство в Эстонии // ПрАТ «Делойт энд Туш ЮСК». – URL: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ua/Documents/public-sector/e-government/E-government%20in%20Estonia.pdf . Дата обращения: 05.03.2021
39.	«Об утверждении Концепции развития государственного управления в Республике Казахстан до 2030 года»: Указ Президента Республики Казахстан от 26 февраля 2021 года № 522 // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». – URL: http://adilet.zan.kz/rus/docs/U2100000522 . Дата обращения:

	05.04.2021
--	------------