рованными технологическими комплексами. –Автореферат дис. ктн – Воронеж, 1993.

4. Фролов В.Н., Львович Я.Е., Подвальный С.Л. Проблемы оптимального выбора в прикладных задачах. Воронеж: изд. ВГУ, 1980. – 139 с.

5. Подвальный Е.С., Плотников А.В. Особенности моделирования и визуализации задач диагностики в системах оперативного управления автоматизированными комплексами // Вестник ВГТУ, № 11,2011. – С.7-12.

УДК 316:342.001.71

Н. С. Скрипникова

ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЕ

Статья посвящена рассмотрению вопросов, связанных с государственным управлением, исполнительной властью, принципам осуществления их деятельности в условиях качественной модернизации государственного управления. Автором предлагаются инструменты внедрения в практику принципов строительства нового типа отношений между государственным аппаратом и потребителями государственных услуг.

Ключевые слова: *коммуникация, коммуникативные технологии, коммуникативное взаимодействие, государственная служба, инновации, электронное правительство, государственные услуги, государственное регулирование, административная реформа.*

UDC 316:342.001.71

N. S. Skripnikova

INOVATIVE METHODS OF COMMUNICATION IN THE SYSTEM OF STATE CIVIL SERVICE

The article is devoted to consideration of issues connected with the state government, the executive, the principles of implementation of their activities in terms of quality, the modernization of public management. The author offers tools of implementation in practice of the principles of the construction of a new type of relations between the state apparatus and consumers of public services.

Keywords: *communication, communication technologies, communication, public service, innovation, e-government, public services, state regulation, the administrative reform.*

В современной России проблема демократического структурирования государственно-управленческих отношений занимает центральное место в системе политической власти страны. На современном этапе социального прогресса становится необходимым внедрение в практику принципов строительства нового типа отношений между государственным аппаратом и потребителями государственных услуг. Представляя собой отражение потребностей и интересов общества, государственное управление в настоящее время является профессиональным видом социально-политической деятельности и приобрело самостоятельный статус, выступая в качестве специфической функции социального управления, и благодаря этому воздействует на всю общественно-политическую жизнь, причем особую значимость в данном контексте представляют исполнительные институты государственной власти и их внутреннее содержание. Вопросы, связанные с государственным управлением, исполнительной властью, их количественным и качественным соотношением, а также принципы осуществления их деятельности остаются весьма актуальными. В связи с этим, возрастает необходимость в практической реализации управленческих процессов, повышения мобильности и эффективного решения стратегических задач. Общество как саморазвивающаяся система начинает понимать необходимость качественной модернизации государственного управления, с этого момента стоит говорить о реформировании механизма государственного управления и создании но-

вого типа общественно-политических отношений.

Современная система государственного управления – это целостная сфера деятельности государственной власти, всех ветвей органов власти, должностных лиц; государство выступает как форма общества, которому делегировано главное право – право распоряжения общественными делами. Следовательно, базовое отношение, которое сегодня должно быть исследовано, – это отношение между обществом и властью, технологии их коммуникативного взаимодействия.

На современном этапе государственное управление необходимо рассматривать как сознательное воздействие всех государственных институтов на деятельность общества, его отдельные группы, в котором реализуются общественные потребности и интересы, общезначимые цели и воля общества. Содержание данного определения подразумевает использование такого инструментария, который объединит в себе практические и теоретические знания, и будет направлен на достижение единства всех взаимосвязанных частей общего, свойственного социальному управлению.

Государство, будучи сложным механизмом политического диалога и выступая в качестве субъекта управления, придает особое значение управлению общественными делами, наделяет его свойством системности, которое играет важную роль в развитии общественно-политических отношений. Государство предстает тем аппаратом, который способен воздействовать на общество и достичь основных элементов, необходимых для нормального существования общественного порядка. Такими являются: согласованность, координация, субординация, целеустремленность, рациональность и эффективность в управлении. Обладая данными элементами, государство способно функционировать в пределах определенной стратегии и осуществлять свои планы в строго намеченных рамках. Субъект управления – граждане и их объединения – представляет собой авторитетный и важный компонент общественно-политических отношений. В любом обществе есть определенные сферы, которые всегда находятся в состоянии саморегулирования, в состоянии, свободном от государственного вмешательства или контроля. Поэтому в задачах государства направить общественное сознание в сторону, как можно ближе располагающуюся к субъекту политических и иных интересов.

Эффективность государственного управления зависит от многих факторов, но определяющим из них является качество коммуникаций общества и государства. Сегодня, чтобы выполнить свой долг перед обществом – обеспечить национальную и личную безопасность своих граждан, использовать свои властные полномочия в интересах общества, упорядочить распорядительно-организационные, регулятивные, нормотворческие и силовые функции, – государство обязано ответить на современные вызовы в научно-технической, информационной и управленческой сферах. Это задача каждого субъекта управления, но прежде всего государства. Цель государственного управления – создание оптимальных условий для достижения определенного уровня состояния общества и государства, в соответствии с намеченными перспективами их развития. Для того чтобы такая цель была реализована, необходимо понимание коммуникационного процесса как связующего звена между субъектом и объектом государственного управления.

Коммуникации в системе управления осуществляются одновременно через содержание, формирующееся информационными потоками, и отношение в актах взаимодействия, которое обеспечивается и выражается через интерактивную функцию, которая является основополагающей в коммуникационном процессе. Корректно отлаженная коммуникация предшествует хорошему результату и, как следствие, благоприятному социально-психологическому климату. Иными словами, государство – это мощный рычаг регулирования общественных отношений. Но проблема состоит в том, что любое ошибочное действие со стороны властного органа может привести к непредвиденным последствиям. Важно вовремя осознать и предотвратить критические настроения общественности, чтобы благоприятно повлиять на содержание её оценок. Они могут варьироваться от степени полной неудовлетворенности до пика массового признания. В задачи государственного управления входит контроль над

многоуровневыми коммуникациями, анализ и оценка их смысловой составляющей. Только тогда, когда будет установлен коммуникативный баланс между всеми участниками системы управления, можно будет говорить о перспективах благоприятного развития государственно-управленческих отношений.

В современной России, переживающей серьезные социально-экономические трансформации, инновационная тематика приобретает особый характер. Необходимость инновационной деятельности, способность к нововведениям выступает как императивное требование нашего времени. В отличие от различных стихийных, спонтанно возникающих изменений, инноватика рассматривает механизм инициируемых и контролируемых изменений, происходящих на основе рационально-волевого действия. Инновации – уникальный инструмент государственного управления, с помощью которого возможно формирование нового социального мышления, утверждение новых социальных установок. Для того чтобы привести в действие механизм управленческого развития, необходимо создание социально-инновационной модели государственного управления. Такая модель основана на системном подходе, отражающем принципы, методы и средства инновационно-коммуникационной деятельности. Системность, в данном случае, играет первостепенную роль, так как придает государственному управлению необходимую согласованность, координацию, субординацию, рациональность и эффективность. От того, насколько государственный аппарат адаптирован к внешней среде, в какой мере гибки, подвижны его структуры, будет зависеть качество и результативность инновационных преобразований. В первую очередь, требуется создание социально-инновационного пространства и активного поля коммуникативного взаимодействия. Это необходимо для того, чтобы обеспечить удобную среду для развития и внедрения инновационных решений.

В связи с неоднородностью общества по потребностям, интересам, ценностям, способностям и возможностям, необходимо различать их восприимчивость и отношение к внедряемым инновациям, учитывать временные и пространственные рамки социально-инновационной ориентации. Все это способствует равномерному влиянию на состояние социальных преобразований. Практика государственного управления позволяет сделать вывод, что основой алгоритма социально-инновационной ориентации являются, прежде всего, коммуникативные технологии. Именно они предопределяют развитие государственно-управленческих отношений и могут стать отправной точкой реформаторской деятельности. Для исследования форм коммуникационного процесса применяются различные методы диагностики происходящих в обществе инновационных процессов. В технологии диагностики социально-инновационной среды реформирования особое значение имеют коммуникационные единицы измерения, которые позволяют выявить:

– область возникновения социальных коммуникаций, признаки их возможного общественного значения;

– признаки особенностей распространения социальных коммуникаций;

– предполагаемое общественное значение происходящих социальных изменений.

Основная функция коммуникационных единиц измерения – сигнализировать об отклонениях в социально-коммуникационной среде реформирования, угрожающих успешности реформ или представляющих, например, социальную опасность. В общем плане инновационность государственного управления в своей основе предполагает способность и умение органов государственной власти, с одной стороны, направлять происходящие в обществе коммуникационные процессы в социально-конструктивное русло, с другой – структурно и функционально перестраиваться адекватно реальным и прогнозируемым вызовам изменяющегося общества.

Социально-инновационная парадигма государственного управления направлена на активное использование коммуникативных технологий в системе государственного управления, на их способность обеспечивать постоянную готовность своих структур и функций к эффективному взаимодействию с трансформирующейся социальной средой. Для этого необходимо динамическое моделирование, проектирование и формирование системы и социально-

организационного процесса инновационного государственного управления.

Чрезвычайно важны инициативы Президента РФ, направленные на эффективную реализацию конституционных прав граждан, развития современного гражданского общества свободных людей. Так, одной из ключевых задач «Стратегии 2020» [1] является, в том числе и комплексная модернизация административных структур по западным стандартам. Это касается в первую очередь реформирования управленческого аппарата, повышения прозрачности административных решений и усиления сотрудничества между гражданами и органами управления.

Государственная власть взяла курс на информационную открытость. Принцип открытости ведомств лег в основу административной реформы в органах государственной власти. Доступность информации и прозрачность административно-управленческой деятельности позволят потребителям услуг по-новому взглянуть на систему взаимоотношений с органами государственного управления.

Важной составляющей изменений становится и формирование нового имиджа органов государственной власти в глазах реальных и потенциальных потребителей государственных услуг, что также предусмотрено программой реформ. Одной из приоритетных задач административной реформы является создание качественно иной системы взаимоотношений с потребителями государственных услуг, создание для потребителей более комфортных условий при контакте с государственными инстанциями – и прежде всего через информационные ресурсы органов государственной власти (например, специализированных Интернет-порталов), которые содержали бы данные о деятельности ведомств и порядке предоставления государственных услуг. Кроме того, необходимо более активное внедрение современных средств коммуникации, при которых потребителям предоставляется возможность доступной обратной связи. Интернет-ресурсы отдельных ведомств необходимо объединить в единую сеть, которая предусматривает систему навигации с удобным интерфейсом, использование перекрестных ссылок, а также содержит информацию о том, как протекают процессы межведомственного взаимодействия в контексте предоставляемых государственных услуг.

Изменение взаимоотношений российских ведомств с потребителями государственных услуг невозможно без проведения программы информационных мероприятий, целью которых являлась бы декларация правовой основы государственных услуг, разъяснение потребителям их прав, а также полномочий, сфер компетенции и ответственности органов государственной власти. Программа должна включать и мероприятия, посвященные обучению потенциальных и реальных потребителей новым принципам работы с информационными ресурсами ведомств, для чего необходимым является проведение специализированных семинаров, лекций, а также выпуск сопровождающих информационных материалов.

Сегодня становится очевидным, насколько многогранна эта сфера и насколько сложен и далек еще путь к широкомасштабному диалогу между властью и гражданами. Однако учитывая огромное число проблем в этой области, диалог просто необходим. Очень часто у административных органов отсутствуют необходимые финансовые средства, поэтому новые задачи и вызовы представляют собой дальнейшие барьеры на пути к диалогу. Административные органы лишь выполняют поставленные перед ними задачи, не говоря уже о принятии на себя (желаемых гражданами) дополнительных обязательств. За последние годы это привело к тому, что граждане часто не находят согласия с их административными органами. Административные работники, со своей стороны, чувствуют себя перегруженными и отмечают недостаточное признание и частую критику своих решений и действий. Лучшие шансы для построения более тесного и доверительного сотрудничества между гражданами и администрацией существуют там, где обе стороны ведут открытый диалог, который включает в себя как достижение понимания и уважения работы администраций со стороны граждан, так и повышение мотивации и квалификации административных работников в отношении нового уровня открытости и сотрудничества.

Сегодня важно, чтобы сами граждане начинали проявлять инициативу, признавать себя частью гражданского общества, – и прежде всего в регионе, в котором они осуществляют свою деятельность. Именно здесь гражданам предоставляется возможность участвовать в общественных процессах, будь то формирование окружающей инфраструктуры, образование и воспитание или культурная, спортивная и общественная жизнь региона, чтобы сделать свой регион еще более привлекательным и комфортным для жизни.

Потенциал, заложенный в концепции развития информационного общества, может быть реализован с максимальной пользой с помощью электронного правительства. Электронное правительство – это новая система внутренних и внешних отношений государственных организаций на основе использования возможностей Интернета, информационных технологий с целью оптимизации предоставляемых услуг, повышения уровня участия общества в вопросах государственного управления и совершенствования внутренних процессов. Инфраструктурой электронного правительства являются интегрированные государственные информационные ресурсы в сочетании с развитой системой информационных служб, обеспечивающей гражданам регламентируемый доступ к этим ресурсам. В настоящее время завершается построение системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном формате – информационные и сервисные сайты, интегрированные каналы связи, ведомственные и региональные банки данных, обеспечивающие более активное взаимодействие с гражданами и централизацию информационных ресурсов, а именно «технологии одного окна» (Government Gateways). Реализация концепции электронного правительства предполагает также создание официальных сайтов в Интернете. Официальный сайт органа государственной власти – это не только атрибут современной политики, но и эффективное средство распространения официальной информации о деятельности государственной власти; по содержанию сайтов можно судить об уровне открытости и закрытости того или иного органа власти и государства в целом, прозрачности принятия управленческих решений и процедур, возможности граждан получать интересующую их информацию. К обязательной информации относится общая, справочная и контактная информация государственных учреждений, статистика, сообщения о событиях в стране, законы и нормативные акты, отчеты, содержимое государственных архивов. Так, по результатам мониторинга сайтов российских государственных структур, которые оцениваются по 300 параметрам, в том числе и с точки зрения полноты, актуальности, доступности размещенной информации в 2011 году сайт Правительства Воронежской области занял 26 позицию с коэффициентом информационной доступности 40.987% [2]. Конечно, этот показатель невысок и недостаточен для того, чтобы результаты повышения гражданской активности граждан были эффективны. Но с уверенностью отмечаем, что в перспективе именно расширение возможностей свободного доступа граждан к информации через официальные сайты органов государственного и муниципального управления и послужит повышению качества человеческого капитала региона, что должно стать его основным конкурентным преимуществом.

Таким образом, информационно-коммуникационные технологии – это средство и инструментарий для преодоления кризиса доверия между региональной властью и населением, именно представители власти должны первыми сделать шаг навстречу обществу, научиться воспринимать граждан как партнеров и равноправных участников процесса управления.

ЛИТЕРАТУРА

1. Оптимизация присутствия государства: сокращение регулирующих функций, обеспечение прозрачности и обратной связи с гражданами и бизнесом [Электронный ресурс]: Стенограмма первого заседания экспертной группы №14 «Оптимизация присутствия государства: сокращение регулирующих функций, обеспечение прозрачности и обратной связи с гражданами и бизнесом». – Режим доступа: http://2020strategy.ru/data/2011/03/12/1211418059.pdf; Круглый стол «Оптимизация присутствия государства: сокращение регулирующих функций, обеспечение прозрачности и обрат-

ной связи с гражданами и бизнесом» [Электронный ресурс]: Совершенствование системы государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти. – Режим доступа: http://2020strategy.ru/g14/documents/32581564.html; Заседание «Альтернативы и развитие инструментов государственного регулирования»[Электронный ресурс]: – Режим доступа: http://2020strategy.ru/g14/news/28043520.html; Мониторинг доступности государственных услуг – 2010 [Электронный ресурс]: – Режим доступа: http://2020strategy.ru/g14/documents/32581548.html; Развитие общественных институтов [Электронный ресурс]: Предварительные предложения для обновления Концепции социально-экономического развития России на период до 2020 года («Стратегия-2020») по направлению «Общественный контроль». – Режим доступа: http://2020strategy.ru/g16/documents/32655484.html.

2. Мониторинг Федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс]: Органы/организации цикла мониторинга 2011: Высшие исполнительные органы государственной власти субъектов РФ, Администрация Воронежской области. – Режим доступа: http://exmo.svobodainfo.org/exmo2010/scores/2827/.