

Коммуникация власти и общества.

Овешкова П.Е. студент

(Россия, г. Екатеринбург)

В статье рассматривается проблема повышения эффективности взаимодействия органов власти посредством применения электронных коммуникативных инструментов.

Ключевые слова: политическая коммуникация, государственные услуги, государственное управление, гражданское общество.

В пространстве современных политических коммуникаций все большее значение приобретают интернет технологии. Бесспорное преимущество электронных коммуникационных каналов между гражданским обществом и властью заключается в их социальной ориентированности и повышенной доступности для граждан, являющихся пользователями сети «Интернет» и стремящихся доводить свои требования до центров принятия политических решений. Стремясь повысить качественный уровень своей работы за счет получения актуальной информации о нуждах и потребностях общества, органы власти оказываются заинтересованными в том, чтобы наладить систему оперативного взаимодействия с социальной периферией. Построение подобной коммуникационной системы является залогом не только эффективного государственного управления, но и политической стабильности. Коммуникативную деятельность органов власти можно разделить на два основных направления по спектру решаемых задач:

1) обмен информацией между органами власти для решения внутренних задач. Такой обмен происходит между выше и нижестоящими органами государственной власти при помощи поручений, а также с другими направлениями работы при помощи запросов;

2) коммуникация с широкой общественностью и потребителями государственных услуг. В данном случае обмен информацией на разных уровнях государственной власти происходит с целью своевременного ответа на обращения граждан о выполненных мероприятиях.

Согласно исследованиям популярного журнала об информационных технологиях «CoNews» 81% населения с возрастом 16+ пользуются интернетом. С каждым годом число пользователей растет, а, следовательно, жители крупных городов с высоким уровнем коммуникативной компетентности нуждаются в новых инструментах диалога с государством. Главным инструментом достижения вышеуказанных целей является эффективная работа электронного правительства. На сегодняшний день ученые признают возрастающую роль информационного обеспечения в качестве неотъемлемого компонента органов государственной власти.

Основными критериями эффективности политической коммуникации, выступают качество и доступность источников информации (от них зависит точность восприятия), а также компетентность субъектов и объектов интерактивных процессов. Для решения указанных проблем Департаментом информационных технологий города Москвы были разработаны специальные электронные ресурсы, которые органы власти используют с целью эффективного взаимодействия между внутренними структурами и для оперативной коммуникации с населением. Наиболее известные из них: Централизованный портал Правительства Москвы «Наш город» (по словам мэра Москвы С.С.Собянина, портал решил горожанам более 1 миллиона конкретных проблем»). Централизованный портал Правительства Москвы «Наш город» создан в соответствии с распоряжением Правительства Москвы № 90 РР от 18.11.2013 г. В случае размещения сообщения на указанном портале орган исполнительной власти города Москвы обязан дать ответ в течение 8 рабочих дней. По истечению данного срока ответ либо публикуется в обязательном порядке, либо отправляется на доработку, сроком не более 24 часов (в праздничные дни – не более 72 часа). Граждане

активно используют портал для размещения обращений. Интернет-сайт и мобильное приложение позволяет существенно расширить возрастные рамки посетителей. Сайт имеет привлекательный интерфейс и удобную навигацию. Вместе с тем повышенная интерактивность портала и система рейтинга активных пользователей за присылаемые жалобы подчас ведет к неоправданной перегрузке органов власти необоснованными обращениями. Однако это свидетельствует и о популярности ресурса, а также высокой гражданской активности пользователей.

Отдельно следует выделить коммуникационных агентов, предоставляющих населению государственные услуги в электронной форме. Это, прежде всего, многофункциональные центры «Мои документы», которые принимают население лично и в интернет-приемных. Уже на протяжении нескольких лет с учетом зарубежного опыта во многих регионах России для повышения эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг создаются МФЦ по предоставлению тех или иных услуг гражданам и юридическим лицам. К данным регионам можно уже отнести Ульяновскую область, Московскую область, Челябинскую область, Курганскую область и многие другие.

Изучение опыта создания и организации МФЦ в различных странах показало, что необходимо выделить три основные модели организации МФЦ:

- 1) Первая модель, так называется «модель первого шага» несёт за собой информационный характер для граждан, то есть это попросту справочная служба, которая не предназначена для большого количества предоставляемых услуг. Это самая начальная стадия развития принципа «одного окна» и она позволяет получить достаточно ограниченный результат. Примером такой модели могут служить центры обслуживания населения в Германии, где происходит консультация по необходимым вопросам, которые связаны с взаимодействием граждан со всеми сферами государственного управления. В Канаде существует «Центр доступа», где

консультируют начинающих предпринимателей и телефонные центры «1-800 Канада», где населению рассказывают о том, где и когда они могут получить ту или иную нужную им государственную услугу.

2) Вторая модель- это «модель магазина», где объединены простые электронные услуги различных ведомств, но при это нет сложной интеграции между ними. Например, в Австралии такой моделью считается проект «Canberra-Connec», при помощи веб-сайта данной организации в режиме реального времени предоставляется около 70 видов услуг посредством использования Интернета, например, можно зарегистрировать предприятие или автомобиль, или же произвести оплату за коммунальные услуги и многое другое. В Германии такие центры являются посредниками между населением и органами власти. Они принимают заявления от граждан, проводят их первичную обработку и передают дальше в соответствующий орган.

3) Действующей моделью принципа «одного окна» является «полная интегрированная модель», в которой сочетаются простые и комплексные услуги и происходит полная интеграция. Большой интерес в создании МФЦ в мире стоит отметить такую страну, как Бразилия. Данная страна, начиная с 1990-х гг. была одной из первых, где создавалась инфраструктура центров обслуживания по принципу «одного окна». В последствие через 5-10 лет в геометрической прогрессии росло количество таких центров по всей стране. На данный момент ярким примером служит программа Поупатемпо («экономящий время», Сан-Паоло, Бразилия) она насчитывает 10 стационарных и 7 мобильных центров обслуживания по принципу «одного окна», оказывающих более 400 видов услуг, проводящих 75 тысяч транзакций ежедневно. Но они на этом не останавливаются и следующим шагом в своем развитии хотят создать круглосуточные Поупатемпо или электронные Поупатемпо, где большинство услуг будут предоставлены в электронной форме и без необходимости взаимодействия с оператором.

При создании multifunctional центров за рубежом большое внимание уделяют их регулярному совершенствованию путем использования принципа «обратной связи» от получателя услуг. На практике данный принцип является уже давно проверенный и эффективный, как метод исследования состояния предоставления услуг и создание стратегии последующего совершенствования государственных услуг с учетом мнения граждан, их потребностей и ожиданий. Так, например, в США в рамках общенациональной программы «Первый приоритет- клиенты» проводят мониторинг по оценке качества предоставления услуг и изучают ожидания получателей. Так же они проводят регулярные опросы среди самих государственных служащих, которые постоянно контактируют с гражданами в процессе предоставления государственных услуг. Целью данных опросов служит выявление недостатков и сбор предложений для повышения уровня качества предоставления услуг.

Список литературы

1. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс» (дата обращения 17.11.2018);
2. Вишняков В.Г. «Правовые проблемы развития электронного правительства в Российской Федерации» // Образование и право. 2012. № 4. С. 7-24.
3. Официальный сайт проекта «Централизованный портал Правительства Москвы «Наш город»», URL: <http://gorod.mos.ru/> (дата обращения 17.11.2018).