

ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И НАСЕЛЕНИЯ

Индира
БОПИНА-ОМАРОВА *

*руководитель Службы управления персоналом, ГУ «Аппарат акима
района «Байқоңыр» г. Нур-Султан, Нур-Султан, Казахстан,
999_kz@mail.ru*

DOI: 10.52123/1994-2370-2022-649
УДК 351
МРНТИ 82.05.21

Аннотация. В рамках исследования рассмотрена суть взаимодействия государственных органов и населения. Приведено определение системы взаимодействия государственных органов и населения. Представлена взаимосвязь развития ИКТ, электронного правительства в коммуникациях власти и населения в общем смысле и на примере ОЭСР. Также сформулированы выводы и предложения по улучшению взаимодействия населения и государственных органов.

Ключевые слова: население, государственные органы, ИКТ, технологии, связь, взаимодействие.

JEL коды: D73, D78, G18, G28.

Аңдатпа. Зерттеу аясында мемлекеттік органдар мен халықтың өзара іс-қимылының мәні қарастырылды. Мемлекеттік органдар мен халықтың өзара іс-қимыл жүйесінің анықтамасы келтірілген. Жалпы мағынада және ЭЫДҰ мысалында билік пен халық коммуникацияларында акт, электрондық үкімет дамуының өзара байланысы ұсынылған. Сондай-ақ, халық пен мемлекеттік органдардың өзара іс-қимылын жақсарту жөніндегі тұжырымдар мен ұсыныстар тұжырымдалды.

Түйін сөздер: халық, мемлекеттік органдар, АКТ, технологиялар, байланыс, өзара іс-қимыл.

JEL кодтар: D73, D78, G18, G28.

Abstract. Within the framework of the study, the essence of the interaction of state bodies and the population is considered. The definition of the system of interaction between state bodies and the population is given. The interrelation of the development of ICT, e-government in the communications of the authorities and the population in a general sense and on the example of the OECD is presented. Conclusions and proposals for improving the interaction of the population and state bodies are also formulated.

Keywords: population, government agencies, ICT, technology, communication, interaction.

JEL codes: D73, D78, G18, G28.

Введение. Сегодня многие исследователи сосредотачиваются на изменениях в обществе и его структуре, которые происходят по причине развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Различными учеными высказываются мнения по этому поводу. Например, М. Кастельс отмечает, что социальная структура информационного общества представляет собой сетевые взаимодействия в вопросах власти, культуры и производства. Такое общество можно назвать сетевым. Сетевым обществом генерируется виртуальная культура. Такая культура формируется на основе потоков глобального характера, пересекающих пространство и время (Соломатина, 2016). Теоретики считают, что быстрое развитие и распространение ИКТ является ключевым показателем

формирования сетевого общества. М. Кастельс также указывает на то, что сетевое общество также является глобальным обществом. В нем ценности находятся под угрозой. Формируются, создаются культурные кодексы, принимаются решения, касающиеся власти и управления (Добринская, 2016). В то же время информация в сетевом обществе занимает особое значение. При этом информация и знания - это важный ресурс и движущая сила социально-экономического, технологического и культурного развития и представляют собой рынок знаний, приравнивающийся к рынкам природных ресурсов, рабочей силы и капитала (Соломатина, 2016).

Национальная и региональная конкурентоспособность определяется с помощью новых технологий

* Автор для корреспонденции: И. Бопина-Омарова, 999_kz@mail.ru

взаимодействия, поэтому создание и внедрение новых информационных технологий меняют и трансформируют модель общественной жизни, образования и досуга.

По сути, с быстрым развитием информационных технологий в формировании культуры возникла необходимость их использования в координации деятельности между двумя основными субъектами гражданского общества - властью и населением. Вероятно, что информационные технологии тесно связаны с социальным взаимодействием, кроме того, они способствуют продуктивному подходу к организации двусторонней коммуникации власти и населения, независимо от критического анализа в средствах массовой информации их использования субъектами этого взаимодействия. Современный подход к управлению требует открытого доступа населения к информации разного характера - организационной, планово-экономической и социальной. При этом необходимо отметить важность обратной связи с населением. На сегодняшний день городские власти начали активно практиковать создание интерактивных порталов и сайтов обратной связи (*Ветрова, 2019*). Так что у исследователей есть сомнения в том, что социальные сети могут играть роль инструмента для взаимодействия власти с населением и социальными группами. В.В. Зайонц анализирует социальные сети с точки зрения классических социальных моделей, где виртуальные социальные сети могут выступить в качестве инструмента «подавления критичной силы духа» владельцами виртуальных соц. сетей и государством (*Зайонц, 2010*).

Методы

В ходе исследования были использованы различные методы для анализа. В ходе проведения исследования использовались методы сравнения, сопоставления, систематизирования. Одним из наиболее распространенных способов сравнения является сопоставительный метод, который используется в различных областях науки. Многие сферы

человеческой деятельности требуют оптимального решения. В итоге, в расчет берутся все характеристики исследуемых объектов, а также их сопоставление с нужными критериями. В рамках данного исследования проводится сравнение традиционных форм взаимодействия государственных органов и населения. Критериями оценивания является доступность государственных органов для населения, скорость реагирования на коммуникацию со стороны населения. Методом сравнения является парный сравнительный анализ и последовательное сопоставление. Если сравнить исследуемые объекты с точки зрения их важности, то эксперт сравнивает их по порядку, устанавливая в каждой паре самый важный.

Результаты

Государство, уделяя первостепенное внимание общему благу и общественным интересам, принимает участие в построении интегрированного и единого общества, которое в противном случае было бы сопряжено с неустойчивой напряженностью между множественными индивидуальными или коллективными интересами, проходящими через него (*Рубинштейн, 2017*). То, что было основой современного гражданства, а именно разделение между публичной и частной сферой, между семьей, где правят отдельные лица, и городом, где действуют граждане, руководствующиеся общественными интересами, сегодня ослабло. Индивидуум и человеческая личность действительно стали если не единственным, то, по крайней мере, центральным источником общественной жизни, а также точкой осуществления всех политических решений. Расцвет движения за права человека способствовали все большему признанию прав человека.

Политический и экономический либерализм, уважение разнообразия и приверженность терпимости, не столько как личная добродетель, сколько как принцип организации коллективной жизни, процветали в условиях, характеризующихся недоверием к общественным силам и доктринам, основанным на спасении, религиях или

принципах. В этом контексте медленно, но решительно подтверждается место и важность субъективных прав. Сегодня граждане считают себя обладателями особых прав, главная задача государства – обеспечить защиту и эффективность. Эта эволюция, лежащая в основе демократических ценностей и принципов верховенства права, в некоторых случаях была доведена до крайности.

Государство больше недостаточно рассматривается как совокупность институтов, решений, действий и амбиций, которые выражают и служат только национальным и общим интересам. Оно рассматривается не столько как инструмент достижения общего блага для всех членов национального сообщества, сколько как организация, которая должна быть изолирована, чтобы не посягать на права личности: его главная цель должна состоять даже в том, чтобы гарантировать их, что либеральная мысль полностью принимает на себя.

Граждане намерены, помимо свободного осуществления своих прав, отстаивать свою индивидуальность и свои собственные интересы в публичной сфере и даже против публичных лиц, что делает сближение частных и общественных интересов проблематичным, а их согласование особенно сложным. Свобода личности, как и равенство между гражданами, не подлежит обсуждению и не подлежит исключению. Но взаимодействие между гражданами для эффективного достижения общих целей и, в частности, демократически осознанного общего блага также имеет основополагающее значение, и его нельзя недооценивать. От Аристотеля до Ханны Арент, Цицерона, Бодена или Дидро многие философы напоминали об уникальности города, республики или государства для создания общего блага и подчеркивали важность согласия, ассоциации и социального взаимодействия для достижения общей цели. В нашем распыленном обществе общественные интересы, если они сохраняются, кажутся просто суммой частных интересов, отстоящей от того, что всегда было в понимании общественных интересов. Индивидуализация и разрушение

обществ, еще более усиленные резким развитием цифровых платформ, ослабляют стремление государства к общему благу, а коллективное измерение государственного проекта, похоже, исчезает перед преобладанием индивидуальных интересов (Васильева, 2021).

Государство, которое больше не знает, как нести коллективные чаяния общества, похоже, разочаровано, о чем свидетельствует утрата доверия граждан к способности этой модели соответствовать их ожиданиям. Это недовольство является результатом, в частности, ощущения в контексте популизма, характерного для обществ, что принципы и ценности государственности превратились в простые формальные заявления, которые находят лишь частичное воплощение в повседневной жизни людей. В частности, нашу государственную модель упрекают в том, что она не знает, как соответствовать ожиданиям граждан, способствовать их интеграции и продвижению по службе и, что еще хуже, бороться с тем, чтобы часть населения, подверженная риску, чувствовала себя подавленной и оставленной без внимания. Эти разногласия и возникающее в результате чувство отчуждения ослабляют унитарный и универсальный характер гражданства и представления о государстве (Зайонц, 2010).

Наконец, бюджетные ограничения, с которыми сталкивается государство, и необходимость повышения эффективности управления ограничивают его возможности для маневра и слишком часто упрощают его действия и средства реагирования. Таким образом, сближение методов действий государства с методами действий частных субъектов частично устраняет специфичность, о чем свидетельствует разработка предположений об участии частных субъектов в управлении или применение законодательства о конкуренции в большинстве отраслей государственной деятельности. В то время как административная юриспруденция строилась на постоянном балансе между общественными интересами и индивидуальными правами, что свидетельствовало об

исключительности и высокой роли государства, чрезмерная распространенность этого права, в свою очередь, подвергается сомнению.

Несколько одновременных движений - интернационализация экономики и глобализация права, а также гипер-индивидуализация общества – таким образом, ставят под сомнение способность государства добиваться удовлетворения общественных интересов (Гимазова, 2020).

В этом контексте роль государства должна быть переосмыслена, чтобы позволить ему продолжать выполнять свою миссию: объединять сограждан в рамках одного сообщества и в рамках общего проекта.

Речь ни в коем случае не идет о том, чтобы подвести черту под государством и исключить его как устаревшее, потому что, несмотря на все бедствия, от которых оно постоянно страдает, сегодня мы ожидаем, что государство осуществит совместный проект, который позволит справиться с глубокими преобразованиями в экономической жизни и социальной, чтобы лучше их понимать, регулировать и контролировать. С каждым событием, которое воспринимается как тревожное, именно государство обращается с призывом предотвращать и смягчать потрясения, защищать людей и залечивать их раны, поддерживать социальную и территориальную сплоченность, прокладывать новый курс для наиболее важных экономических, экологических и социальных стратегий или для того, чтобы придать смысл и последовательность включению нашей страны в глобальный мир. Парадокс в этом заключается: несмотря на то, что оно, по-видимому, подвергается многочисленным «кризисам», потребность в государстве на самом деле никогда не была столь насущной. Таким образом, следует думать не столько о преемственности, сколько о реформе и преобразовании.

Чтобы продолжать воплощать коллективные чаяния сограждан, государство должно выработать четкие руководящие принципы и опираться на обновленные и эффективные общественные действия.

Государство должно оставаться гарантом баланса между защитой общего блага и защитой индивидуальных прав людей, причем вторые, кроме того, включены в первую. Это, в частности, предполагает, что оно позиционирует себя как ориентир, который решительно подтвердит ценности, лежащие в основе социального диалога. Таким образом, необходимо пересмотреть цели, которые оно преследует, и вновь включиться в долгосрочный коллективный проект на благо общества. Для этого государство должно разработать реальный политический проект и согласиться с тем, чтобы оно решительно продвигалось к достижению поставленных целей. Экономические, технологические и социальные потрясения, с которыми мы сталкиваемся, требуют сегодня, как никогда, четкого видения будущего общества, ясности и актуальности анализа, принятия смелых решений и осуществления глубоких изменений во времени. Государство не может отказаться от изменений, которые глубоко влияют на общество. Речь идет о его законности и выживании. Государство должно взглянуть в лицо этим новым явлениям, попытаться понять их сильные стороны и их действие, чтобы лучше регулировать их, управлять ими или поддерживать их. Действия государства получают свою легитимность от служения общественным интересам. Но эта цель обязывает его, насколько она этого заслуживает: следовательно, несет ответственность за то, чтобы продолжать служить общественным интересам в условиях нынешней ситуации, определяя четкие и общие для всех граждан направления и цели. Государство не может довольствоваться тем, что управляет текущими делами или реагирует на внешние кризисы или побуждения, а также на множество стимулов, которым оно только подчинится или от которых оно только выиграет. Государство должно взять на себя ответственность за проблемы, которые слишком долго отрицались, игнорировались или откладывались из-за чрезмерных затрат, неадекватности и неэффективности общественных действий, и придерживаться целенаправленной перспективной и

активной позиции (*Восколович, 2020*).

Гражданское участие и участие в жизни города также должны поощряться новыми формами выражения мнений и действий. Таким образом, следует рассмотреть вопрос о более регулярных консультациях с гражданами, чтобы восстановить доверие к действиям государства. Суверенитет больше не может выражаться через затмения во время избирательных кампаний, а народу остается только молчать. Развитие цифровых сетей, которые в некотором роде ставят под угрозу социальные связи, может стать в этом отношении шансом, способствуя обновлению форм гражданского участия и непосредственному участию людей в принятии решений в обществе. Таким образом, с развитием интернета увеличилось число консультаций с гражданами по вопросам политического выбора, а также онлайн-петиций или групп по мобилизации общих интересов или идеалов.

Необходимо также поощрять новые формы действий, а не только выражения мнений, поскольку, хотя государство и другие государственные органы несут главную ответственность за поиск и удовлетворение общего блага, оно не может быть исключительным. Само по себе наше общество обладает важными возможностями диагностики, слушания, обсуждения и коллективных действий, в частности, через ассоциации, фонды или движения, которые могут опираться на приверженность, часто добровольную, многих соотечественников. Этот потенциал должен быть в состоянии быть мобилизован при поддержке государства и других общественных деятелей. Идея создания универсальной национальной службы в определенной степени присоединяется к этой интегративной воле, направленной на воссоздание социальных связей и поощрение участия граждан на благо общества. Участвуя в проектах, представляющих общественный интерес, общество и граждане также вносят свой вклад в саморазвитие. На наш взгляд, это не случайный дивиденд. Компании также должны сыграть свою роль в этом вопросе. Их приверженность имеет решающее значение, поскольку они

занимают центральное место в нашем обществе, что возлагает на них важные обязанности, выходящие далеко за рамки интересов только их акционеров. Без участия государства такая мобилизация или изменение роли основных субъектов общественной жизни на благо общего блага было бы мысленным взором.

С чисто экономической точки зрения государство, безусловно, больше не является тем интервенционистским игроком, каким оно было в прошлом, но такое разъединение не означает исчезновения его роли. Напротив, сохранение баланса между многочисленными присутствующими особыми интересами и удовлетворение многогранных общественных интересов требует, чтобы государство сохраняло ключевую функцию по стимулированию и регулированию. Если кто-то сомневается в этом, открытость для конкуренции целых областей экономики показывает острую потребность в правилах игры и регулировании. Потому что свободная, неискаженная конкуренция, которую так часто скрывают, предполагает борьбу с многочисленными формами злоупотребления доминирующим положением. Это также подразумевает, что государство вносит свой вклад в повышение конкурентоспособности предприятий, способствует их созданию и развитию в соответствии с законодательством и содействует, создавая соответствующую правовую базу, изменениям, с которыми сталкиваются компании и граждане. Вторжение интернета в экономику и рост цифровых платформ, например, свидетельствуют о необходимости того, чтобы государство решало эти новые проблемы и адаптировало к ним существующее законодательство, когда это необходимо, чтобы позволить обществу в целом извлечь из этого выгоду и предотвратить развитие интернета. Эти новые технологии не ограничиваются неадекватными или устаревшими нормативными актами или, наоборот, не приводят к монополиям и хищническому поведению.

В более широком смысле государство должно интегрироваться в глобализованный мир и участвовать в регулировании международного

общества.

Взаимозависимость государств и детерриториализация права и политики должны привести к тому, что суверенитет будет рассматриваться в глобальном масштабе. В этом контексте возникают серьезные проблемы. Не впадая в катастрофизм, мы не можем игнорировать очень серьезные последствия краха биоразнообразия и глобального потепления: температура Земли в Арктике на 2,8 градуса выше, чем в начале XX века, и к концу XX века она может еще на 2 градуса повыситься это столетие, и целые архипелаги и прибрежные районы погружаются под воду. Точно так же можно только содрогнуться, когда мы видим, что государственные и частные долги, а политика количественного смягчения центральных банков приводит к ежегодному созданию значительных объемов дополнительных денежных средств, поскольку дополнительные долги не могут производить должную долю долга (Васильева, 2021).

Эти ситуации требуют повышения уровня наших амбиций и размышлений в мире, который стал очень взаимозависимым, о разработке и реализации всеобщего общего блага за пределами границ национальных государств. Безусловно, сегодня этот проект недоступен, если не сказать, что он в значительной степени утопичен. Но сейчас государства должны адаптировать свои методы вмешательства к глобализации законодательства и экономики. В то время как проблемы, с которыми сталкиваются все чаще, носят транснациональный характер, государственные стандарты уже не оправдывают такой же эффективности, как в прошлом. Поскольку государства не всегда могут устанавливать обязательные нормы, они все чаще обращаются к более или менее гибким правовым инструментам, которые, как правило, влияют на поведение экономических и неправительственных субъектов, а непосредственно управляют ими. Кроме того, эти документы позволяют устранить некоторые недостатки классического права, либо сталкиваясь с явлениями, выходящими за пределы территориальных границ или

полномочий государства, либо сталкиваясь с новыми проблемами, которые государство не контролирует или которые требуют поддержки со стороны общественности, на которую распространяется действие классического права. Например, когда дело доходит до борьбы с коррупцией или глобального потепления. Используя более гибкие механизмы, основанные на широком участии, государства вовлекают соответствующих субъектов в разработку применимых норм с готовностью менее жестко влиять на поведение и экономические и социальные отношения, а также стимулировать или способствовать желаемым изменениям на более согласованной основе и, следовательно, в большей степени способствовать развитию экономических и социальных отношений. Таким образом, государства не исключены из игры: они обладают полномочиями влияния и руководства, которые они реализуют путем разработки основных правил, вынесения рекомендаций и стимулирования к принятию новых процедур под угрозой применения санкций, если это применимо.

Во-вторых, государствам приходится сталкиваться с трудностями, возникающими в результате пересечения границ, особенно с правовой точки зрения. Как уже указывалось, руководство определенной практикой исключительно национальными стандартами показало все ее ограничения. Это означает, что государства должны соглашаться на более тесное сотрудничество между собой, будь то на региональном или международном уровне. Международные организации в силу своей глобальной роли призваны играть ключевую роль в определении направлений и правил, которым должны следовать национальные, институциональные или экономические субъекты, а также в уточнении способов достижения своих целей. Государствам также необходимо совместно разработать новые правила, в том числе для предотвращения глобального потепления или для обеспечения стабильности мировой финансовой системы. Таким образом, усилия по гармонизации и унификации права способствуют обеспечению

транснационального соблюдения определенных глобальных целей, особенно в области цифровых технологий, окружающей среды, финансов или социальных вопросов. Разумеется, такое сотрудничество требует гармоничного согласования различных уровней принятия решений. Это то, к чему стремились национальные власти и, в частности, судьи, руководствуясь принципами субсидиарности и свободой для суждений, а также механизмами судебного разбирательства, соответствующей интерпретации и эквивалентной защиты, что до сих пор позволяло избежать серьезных конфликтов и системных кризисов, вызванных юридическими нарушениями. Кроме того, использование правовых механизмов экстерриториального характера должно стимулировать государства к решению глобальных проблем, таких как борьба с терроризмом или коррупцией, в то же время расширяя возможности экономических и неправительственных субъектов: им все чаще предлагается внедрить их в жизнь. Внутренние механизмы соблюдения, чтобы избежать наказания, иногда очень сурового, национальными или иностранными уголовными или квазикриминальными механизмами. Параллельно, государства создают или должны создавать мощные механизмы борьбы с коррупцией, в том числе посредством транзакций (Восколович, 2020).

Государство как матрица нации и воплощение нашего желания жить вместе – это дух, а также проект, к которому необходимо восстановить последовательность. Этот проект – суть нашего государства. Он не ограничен нашими границами и может принимать самые разные формы, и только отступление и закрытие не могут быть приемлемым вариантом. Чтобы реализовать этот проект, в государственных службах требуются крупные государственные операторы, такие как местные органы власти, государственные служащие, которые действуют с воображением, мужеством, решительностью и компетентностью на благо наших сограждан и умеют

адаптироваться к чрезвычайно быстрым экономическим, социальным и технологическим преобразованиям, которые мы знаем. Государственная служба, которая, кроме того, является очевидной, безупречной с этической точки зрения и которая также знает, как отказаться от корпоративизма. Руководствуясь принципами, которые она продвигает, и целями, которые преследует, государственная служба выполняет беспрецедентную миссию по преобразованию, а также по воплощению в жизнь и эффективной реализации ценностей, лежащих в основе нашего общества, которые в противном случае были бы просто пустыми словами, а также напрасными. В связи с этим, нужно упомянуть о ценностях – о свободе, равенстве и братстве – а также о профессиональных ценностях государственных служащих – конечно, чувство законности, но также эффективность, адаптивность, преемственность, честность и примерность – и человеческие ценности – личная приверженность, уважение к людям и чувство солидарности. Именно этими ценностями нужно руководствоваться на протяжении всей карьеры, всегда заботясь о реализации проекта государства и общин, которым чиновник будет служить, в Казахстане и за его пределами.

Стоит заметить, что система государственного управления не является совокупностью элементов, а ее единство обусловлено целостностью системы государственного управления. Это означает то, что ее элементы структурированы, расположены между собой в определенных упорядоченных отношениях, и, следовательно, образуют определенную целостность. Но при отсутствии такого отношения совокупность элементов не является системой, поскольку это невозможно по определению. Социальные системы также имеют одну особенность: они всегда открыты, функционируют под воздействием не только внутренних факторов (за счет связи и взаимодействия элементов системы между собой), а также внешних факторов (за счет взаимодействия с элементом внешней среды) (Соломатина, 2016).

Современная система управления требует открытого доступа населения к информации разного характера - организационного, планового или социального (*Добринская, 2016*). Очень важно наладить обратную связь с населением. В настоящее время в государственных органах начали активно практиковать создание интерактивных порталов и сайтов обратной связи. Так что у исследователей есть сомнения в том, что социальные сети могут играть роль инструмента для взаимодействия власти с населением и социальными группами. Для ученых социальные сети скорее являются классическими социальными парадигмами, где виртуальные социальные сети могут быть использованы для подавления критической силы духа владельцев виртуальных социальных сетей и государством.

Обозначим формы взаимодействия государства и населения. Среди различных форм взаимодействия власти и населения принято различать традиционные и инновационные методы организации общения. Наиболее классическими способами взаимодействия органов власти и населения являются опросы граждан, объединение граждан, их территориальная инициатива по самоуправлению, публичные слушания, собрание граждан, конференция граждан (собрание делегатов), их обращение в местные органы, другие формы непосредственного осуществления деятельности местного населения и участия в ее реализации, не противоречащие Конституции РК и другим законам.

Однако эти формы взаимодействия теряют свою привлекательность, и на новом месте все больше совершенствуются методы демократических процедур: электронное голосование, электронный референдум и электронный адрес парламента, электронная инициатива граждан, электронное правительство и т. д. Такие формы взаимодействия можно отнести к инновациям, а также к традиционным, они должны быть успешными и работать на общество, повышая авторитет власти в глазах населения.

Важно отметить, что влияние этого взаимодействия будет определяться степенью удовлетворенности населения этим вопросом, особенно если они сделали все, что в их силах. В случае традиционных методов взаимодействия основная роль в оценке результатов обращения к структуре власти заключается в том, в какой степени сохранилось благоприятное впечатление гражданина от общения с должностным лицом, от его личных качеств, в том числе от его искренней готовности помочь в решении проблемы.

При этом резкое изменение от традиционных форм взаимодействия к инновациям вызывает проблемы, которые не позволяют быстро внедрить новые технологии. Отсутствие желания и способности к реализации какой-либо деятельности сегодня является одной из главных проблем, стоящих перед населением. На сегодняшний день большинство граждан не имеют представления о работе государственных органов и не проявляют интереса к работе менеджеров, что ведет к полному отсутствию законодательной инициативы у граждан и их полной беспомощности перед государственными органами.

Традиционными формами взаимодействия являются: запросы и жалобы граждан, советы по личным вопросам, выступления руководителей перед журналистами, радиоинтервью с ответами на вопросы граждан в прямом эфире, публикации в СМИ, мониторинг СМИ, правовая организация информирования населения, организация культурных мероприятий (*Куршиева, 2012*).

При этом важно подчеркнуть, что влияние взаимодействия власти и населения на уровень удовлетворения населения будет определяться степенью удовлетворенности граждан этим вопросом, особенно если они сделали всё, что в их силах (*Фролова, 2016*). Поэтому сейчас стандартные и односторонние формы взаимодействия между документом о взаимопонимании и населением, направленные на формальную отчетность, не отвечают ожиданиям граждан (*Ванеев, 2011*).

Следует иметь в виду, что резкий переход от традиционных форм

взаимодействия к инновациям выявляет проблемы, которые не позволяют быстро внедрять новые технологии. Одной из основных проблем, стоящих на сегодняшний день перед населением, является отсутствие воли и инициативы для осуществления какой-либо деятельности. Большинство граждан плохо осведомлены о работе органов власти и мало заинтересованы в работе менеджеров, что приводит к полному отсутствию законодательной инициативы и любых других инициатив граждан.

Можно выделить проблему недостаточной информированности и цифровой грамотности населения, особенно среди пожилых слоев населения и пенсионеров.

Если рассматривать проблему внедрения инновационных способов взаимодействия со стороны органов власти в этой области, то можно указать на закрытие информации со стороны самих органов власти, отсутствие своевременного обновления информации на официальных сайтах.

Рассмотрим опыт зарубежных стран в управлении взаимодействием государства и населения. Одной из современных средств коммуникаций является электронное правительство. По данным Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), электронное правительство набирает популярность во всем мире, становясь поистине глобальным явлением. Сторонники электронного правительства утверждают, что вступили в новую эру, когда граждане могут использовать данные открытого правительства для создания своих собственных инструментов и сотрудничать непосредственно в процессе управления.

Главной целью электронного правительства в Казахстане является формирование механизма взаимодействия между правительством и местными органами власти, ориентированного на предоставление услуг гражданам и организациям с помощью информационных технологий. Для простого потребителя внедрение технологии «электронного правительства» направлено на упрощение доступа к информации, получение государственных услуг в

электронном виде и повышение прозрачности власти со стороны общества, сокращение влияния человеческого фактора в деятельности исполнительного аппарата, привлечение широких слоев граждан к управлению. У граждан есть возможность наблюдать более быстрые, менее эффективные и самые экономичные услуги для обмена документами и справками со множеством ведомств. Эти ведомства имеют различные и сложные бюрократические требования. Техническое развитие в электронном правительстве открыло возможность использовать личные данные пользователей для предоставления государственных услуг.

При этом, спешка на пути к цифровизации госуслуг направила внимание и улучшения только на определенные услуги (например: получение водительского удостоверения, свидетельства о браке или регистрации недвижимости), тогда как «человеческие услуги» (которые должны оказываться путем личного взаимодействия) в сфере образования и здравоохранения остались без должного внимания.

У электронного правительства присутствует цель получить технические решения для государственной системы. Проектирование технологических систем, которые могут предложить более эффективный обмен документами не решит проблему бюрократической системы государства. Это одна из проблем в основе государственной системы. Электронное правительство должно служить комплексной повесткой реформ государственного управления (Тайжанов, 2020).

В США правительство продолжает инвестировать значительное количество ресурсов в технологии. В Соединенных Штатах 82% пользователей Интернета (61% взрослых американцев) ищут информацию или совершают транзакции на правительственном веб-сайте. Помимо использования веб-сайтов, граждане также пользуются социальными сетями для взаимодействия с организациями государственного сектора. Примерно треть взрослых онлайн-пользователей используют различные электронные платформы, такие как электронная почта, блоги, сайты

социальных сетей, онлайн-видео или текстовые сообщения, для получения правительственной информации. Еще больше взрослых онлайн (40%) используют Интернет для доступа к данным о правительственной информации (детали законодательства, расходы на стимулирование и т. д.). половина посетителей правительственных веб-сайтов в США сказали, что они выполнили все, что намеревались сделать во время своего последнего взаимодействия с правительственным сайтом, и еще 28% смогли сделать большую часть того, что они хотели сделать. Только 5% сказали, что их последнее взаимодействие с правительственным сайтом было совершенно неудачным (*Ветрова и др., 2019*).

Таким образом, в свете выше изложенного, можно сформулировать определение системы взаимодействия государственных органов и населения, - это систематические, достаточно регулярные действия государственных органов и населения, направленные друг на друга, имеющие целью вызвать определенную ответную реакцию.

Как и в США, Испания демонстрирует высокую степень готовности к электронному правительству, о чем свидетельствует большое количество услуг и информации, доступных в Интернете, образованное население Испании и адекватное распределение услуг широкополосной связи. Фактически, все министерства центрального правительства Испании предоставляют онлайн-услуги и взяли на себя обязательство реформировать свои услуги, в том числе оцифровать внутреннее управление процедурами и сделать их легко доступными для пользователей с помощью систем электронной подписи.

В то время как Испания и США демонстрируют большие перспективы в использовании электронного правительства, существуют также некоторые ключевые культурные различия, которые могут повлиять на принятие электронного правительства гражданами соответствующих стран. Например, с точки зрения национальной культуры Испания ниже по

индивидуализму и маскулинности и выше по избеганию неопределенности, чем США. Эти культурные различия, вероятно, повлияют на внедрение электронного правительства. Тем не менее, большинство исследований в области электронного правительства было проведено только в одной стране.

Обсуждение и выводы

Если изучать проблему внедрения инновационных способов взаимодействия государственных органов Казахстана в этой сфере, то можно указать, во-первых, на закрытие информации со стороны самих органов власти, а во-вторых, на отсутствие усилий по информированию общественности о работе, развитии и проблемах государственных структур, отсутствие своевременного обновления информации на официальных сайтах (*Ванеева, 2011*).

Сегодня ИКТ являются важным элементом в общественной жизни и, в частности, в организации общения государственных органов и населения, в обеспечении эффективности обратной связи в этом процессе. С внедрением данных технологий появляется реальная возможность улучшить взаимодействие между государственными органами и населением, сделать это более быстрым и прозрачным, перевести на новый, более высокий уровень. Есть ряд проблем, связанных с уровнем готовности населения в целом и отдельных социальных групп к активному применению ИКТ во взаимоотношениях с властью и с усилиями по внедрению инновационных формаций взаимодействия между правительством и местными органами власти. Эти проблемы необходимо решать постепенно, чтобы создать необходимые условия в соответствии с потребностями и интересами граждан.

Таким образом, можно сделать вывод, что сегодня информационные технологии занимают важное место в общественной жизни и, в частности, в организации общения власти и населения, в обеспечении эффективной обратной связи в этом процессе. Внедрение этих технологий позволит улучшить взаимодействие между властью и населением, сделать его более

быстрым, прозрачным и переводит его на новый, более высокий уровень. Но существуют проблемы, связанные как с уровнем готовности населения в целом и отдельных социальных групп к активному применению ИКТ во взаимоотношениях с властью (в частности, с усилиями по внедрению инновационных форм сотрудничества между правительством и

местными органами власти), так и с усилиями по внедрению новых форм взаимодействия между правительством и местными органами самоуправления. Эти проблемы необходимо решать постепенно, чтобы создать необходимые условия в соответствии с потребностями и интересами граждан.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Vetrova, E.A. Medvedeva, N.V., Kabanova, E.E., Evstratova, T.A., Senicheva, L.V. (2019). Features and Barriers of Information Interaction between Authorities and Citizens Using E-democracy Technologies and Supply Chain Management at Municipal Level. *International Journal of Supply Chain Management*. Т. 8. № 3. 215-221
- Борщевский, Г.А. (2021). *Институт государственной службы в политической системе российского общества: монография*. М.: Издательство Юрайт, 293 с.
- Ванеев, О.Н. (2011). Электронная демократия (муниципальный уровень): к проблеме информационно-коммуникационного взаимодействия органов местного самоуправления с населением. *Теория и практика общественного развития*. № 2. С. 202–206.
- Васильева, В.М., Колеснева, Е.А., Иншаков, И.А. (2021). *Государственная политика и управление: учебник и практикум для вузов*. М.: Издательство Юрайт, 441 с.
- Восколович, Н.А., Жильцов, Е.Н., Еникеева, С.Д. (2021). *Экономика, организация и управление общественным сектором: учебник и практикум для вузов*. 2-е изд., испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 324 с.
- Гимазова, Ю.В. (2021). *Государственное и муниципальное управление: учебник для вузов*. М.: Издательство Юрайт, 453 с.
- Добринская, Д.Е. (2016). Социологическое осмысление интернета: теоретические подходы к исследованию сети (начало). *Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и Политология*. Т. 22. № 3. С. 21–38.
- Зайонц, В.В. (2010). Социологические подходы к исследованию виртуальных социальных сетей. *Молодой ученый*. № 4. С. 266–271.
- Куршиева, Н.М. (2012). Оценка профессиональной компетентности государственных и муниципальных служащих. *Журнал Практика муниципального управления*. № 7. С. 96-102.
- Рубинштейн, Н. (2017). Макиавелли и республиканский опыт Флоренции; пер. с англ. *Неприкосновенный запас: дебаты о политике и культуре*. п 5. с.64-82.
- Соломатина, Е.Н. (2016). Теоретические подходы к исследованию современных социальных взаимодействий. *Общество: социология, психология, педагогика*. № 4. С. 18–20.
- Тайжанов, А. (2014). Перспектива развития электронного правительства Казахстана. *Теоретическая экономика*. №1(19). С. 58-61
- Фролова, Е.В. (2016). Взаимодействие населения и местной власти: проблемы и новые возможности. *Российский государственный социальный университет*. № 4 (384). С. 59–64.

REFERENCES

- Vetrova, E.A. Medvedeva, N.V., Kabanova, E.E., Evstratova, T.A., Senicheva, L.V. (2019). Features and Barriers of Information Interaction between Authorities and Citizens Using E-democracy Technologies and Supply Chain Management at Municipal Level. *International Journal of Supply Chain Management*. Т. 8. № 3. 215-221
- Borshchevskii, G.A. (2021). *Institut gosudarstvennoi sluzhby v politicheskoi sisteme rossiiskogo obshchestva: monografiya*. М.: Izdatel'stvo Yurait, 293 s. (in Russian).
- Vaneev, O.N. (2011). Elektronnaya demokratiya (munitsipal'nyi uroven'): k probleme informatsionno-kommunikatsionnogo vzaimodeistviya organov mestnogo samoupravleniya s naseleniem. *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya*. № 2. S. 202–206. (in Russian).
- Vasil'eva, V.M., Kolesneva, E.A., Inshakov, I.A. (2021). *Gosudarstvennaya politika i upravlenie: uchebnik i praktikum dlya vuzov*. М.: Izdatel'stvo Yurait, 441 s. (in Russian).
- Voskolovich, N.A., Zhil'tsov, E.N., Enikeeva, S.D. (2021). *Ekonomika, organizatsiya i upravlenie obshchestvennym sektorom: uchebnik i praktikum dlya vuzov*. 2-e izd., ispr. i dop. М.: Izdatel'stvo

- Yurait, 324 s. (in Russian).
- Gimazova, Yu.V. (2021). *Gosudarstvennoe i munitsipal'noe upravlenie: uchebnik dlya vuzov*. M.: Izdatel'stvo Yurait, 453 s. (in Russian).
- Dobrinskaya, D.E. (2016). Sotsiologicheskoe osmyslenie interneta: teoreticheskie podkhody k issledovaniyu seti (nachalo). *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 18. Sotsiologiya i Politologiya*. T. 22. № 3. S. 21–38. (in Russian).
- Zaiots, V.V. (2010). Sotsiologicheskie podkhody k issledovaniyu virtual'nykh sotsial'nykh setei. *Molodoi uchenyi*. № 4. S. 266–271. (in Russian).
- Kurshieva, N.M. (2012). Otsenka professional'noi kompetentnosti gosudarstvennykh i munitsipal'nykh sluzhashchikh. *Zhurnal Praktika munitsipal'nogo upravleniya*. № 7. S. 96-102. (in Russian).
- Rubinshtein, N. (2017). Makiavelli i respublikanskii opyt Florentsii; per. s angl. Neprikosnovennyi zapas: debaty o politike i kul'ture. n 5. s.64-82. (in Russian).
- Solomatina, E.N. (2016). Teoreticheskie podkhody k issledovaniyu sovremennykh sotsial'nykh vzaimodeistvii. *Obshchestvo: sotsiologiya, psikhologiya, pedagogika*. № 4. S. 18–20. (in Russian).
- Taizhanov, A. (2014). Perspektiva razvitiya elektronnoho pravitel'stva Kazakhstana. *Teoreticheskaya ekonomika*. №1(19). S. 58-61. (in Russian).
- Frolova, E.V. (2016). Vzaimodeistvie naseleniya i mestnoi vlasti: problemy i novye vozmozhnosti. *Rossiiskii gosudarstvennyi sotsial'nyi universitet*. № 4 (384). S. 59–64. (in Russian).

МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАР МЕН ХАЛЫҚТЫҢ ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛЫНЫҢ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

Индира БОПИНА-ОМАРОВА, Нұр-Сұлтан қаласының «Байқоңыр» ауданы әкімінің аппараты» ММ персоналды басқару басқармасының басшысы, Нұр-Сұлтан, Қазақстан, 999_kz@mail.ru

FEATURES OF INTERACTION BETWEEN STATE BODIES AND THE POPULATION

Indira BOPINA-OMAROVA, Head of Personnel Management Service, Apparatus of akim of the Baykonur district of Nur-Sultan, Nur-Sultan, Kazakhstan, 999_kz@mail.ru