

О.В. Босько, методист
bosko@bsuir.by
ИИТ БГУИР (Минск, Беларусь)

КОММУНИКАТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И ГРАЖДАН В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ¹

Цифровая трансформация влечет за собой кардинальные изменения, которые затрагивают все сферы современного общества, включая деятельность системы органов государственного управления: изменяются способы коммуникации государства и граждан, внедряются технологий электронного правительства, осуществляется переход на предоставление государственных услуг в электронной форме.

Использование гражданами сети Интернет с целью получения государственных услуг является современной альтернативой личному контакту заявителя и государственного служащего. Однако несмотря на то, что по данным Национального статистического комитета Республики Беларусь в 2019 году интернет-пользователями являлись 82,8 % жителей нашей страны в возрасте от 6 до 72 лет, только 19 % использовали сеть Интернет для взаимодействия с органами государственного управления [2].

Невзирая на наличие реальной возможности осуществления взаимосвязи населения с государственными органами и организациями на основе информационно-коммуникационных технологий, интернет-пользователи чаще всего воспринимают Интернет как источник информации (97,1 %), инструмент для просмотра и скачивания фильмов, музыки и т.д. (87,7 %) и общения в социальных сетях (84,8 %), покупки, заказа товаров, услуг (63,7 %), образования (33,7 %) [1], но не считает его инструментом, позволяющим получать государственные услуги онлайн.

Однако не только общественное мнение ограничивает увеличение количества государственных услуг, предоставляемых в электронной форме. Есть и иные факторы, которые пока не позволяют пользователям полностью перейти на получение услуг посредством сети Интернет. Граждане, которые начинают получать государственную услугу онлайн, нередко сталкиваются с необходимостью скачать для заполнения определенные формы документов, подтвердить внесенную информацию собственноручной подписью, представить документ, удостоверяющий личность и т. д. Это связано с тем, что этапы оказания электронных услуг базируются на регламентах, используемых при традиционном способе их предоставления, а потому во многом повторяют их и сохраняют их особенности.

¹ Результаты исследования получены при поддержке Белорусского республиканского фонда фундаментальных исследований в рамках выполнения научно-исследовательской работы «Разработать модель коммуникативной деятельности государственных служащих в контексте цифровой трансформации» (договор № Г19-093 от 2 мая 2019 года).

Существующая ситуация не удовлетворяет значительную часть граждан. Требования не только к качеству государственных услуг, но и к форме их предоставления неуклонно повышаются. В обществе формируется желание взаимодействовать с государственными органами и организациями онлайн так же легко, как, например, с интернет-магазинами. Для того чтобы обеспечить это нужно, чтобы работники государственных органов и организаций обладали необходимой квалификацией и могли оказать в том числе и консультативную поддержку получателям услуг. Гражданам, которым не удастся самостоятельно воспользоваться цифровыми сервисами, вместо предоставления «бумажной» альтернативы должна быть оказана помощь в доступе к государственным услугам в электронной форме. Применение такого подхода актуализирует вопросы развития информационно-коммуникационной и коммуникативной компетенций государственных служащих, которые пока не решаются в полной мере.

Несмотря на то, что именно государство выступает инициатором распространения цифровых технологий в деятельности государственных органов, обучению работников использованию информационно-коммуникационных технологий уделяется недостаточно внимания, о чем свидетельствуют объемы финансирования этого направления деятельности. По данным Национального статистического комитета Республики Беларусь за 2018 год затраты на обучение работников составили всего 0,3 % в общей структуре затрат организаций на информационно-коммуникационные технологии [3].

В целях преодоления обозначенных препятствий на пути более широкого внедрения цифровых технологий в деятельность государственных органов актуальным видится создание и реализация комплекса мер, среди которых:

проведение целенаправленной работы по расширению возможностей получения гражданами государственных услуг онлайн, которая включает как создание новых и совершенствование существующих технических возможностей, так и пропаганду среди населения соответствующих цифровых сервисов;

исключение всевозможных дублирований и параллельного использования «бумажного» документооборота при применении цифровых технологий в государственном управлении (только в таком случае может быть получен экономический эффект от внедрения информационно-коммуникационных технологий в сферу государственных услуг);

изменение кадровой политики, реализуемой в сфере государственного управления, в направлении планирования и реализации мероприятий, ориентированных на формирование информационно-коммуникационной и коммуникативной компетенций государственных служащих.

Широкое внедрение цифровых технологий в сферу государственного управления позволит сократить как период ожидания гражданами предоставления государственной услуги, так и время, затрачиваемое государственными служащими на ее оказание, повысит эффективность и

прозрачность процессов взаимодействия населения с органами государственной власти, что позволит достичь положительного эффекта для экономики страны.

Список источников:

1. Интернет-пользователи по целям выхода в сеть Интернет по г. Минску в 2019 году [Электронный ресурс] / Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа: https://minsk-city.belstat.gov.by/upload/Minsk_city_exel/domhoz/.pdf. – Дата доступа: 10.12.2020.
2. Использование информационно-коммуникационных технологий населением, 2019 [Электронный ресурс] / Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа: https://www.belstat.gov.by/upload-belstat/upload-belstat-pdf/oficial_statistika/infograf-transport-2-200915.pdf. – Дата доступа: 10.12.2020.
3. Структура затрат организаций на информационно-коммуникационные технологии в 2018 году [Электронный ресурс] / Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/makroekonomika-i-okruzhayushchaya-sreda/informatsionno-telekommunikatsionnye-tekhnologii/graficheskiy-material-grafiki-diagrammy/struktura-zatrat-organizatsiy-na-informatsionno-kommunikatsionnye-tekhnologii/>. – Дата доступа: 10.12.2020.