

## ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ В СИСТЕМЕ «ВЛАСТЬ-НАСЕЛЕНИЕ»

*Рубанов, В. А., г. Минск*

Организационная коммуникация – достаточно широкий социальный феномен, но, прежде всего, как нам представляется, он охватывает процесс управленческого взаимодействия в пределах организаций и социальных институтов. Важнейший социальный институт - государство. В этой связи особый интерес представляет организация коммуникации (взаимодействия) органов государственной власти и населения.

Взаимодействие власти и населения осуществляется посредством прямых и обратных информационно-коммуникационных отношений. Важнейшими элементами этих отношений являются их информационная и практико-организационная составляющие, т.е. объективность взаимно передаваемой информации и эффективность используемых каналов и конкретных форм ее передачи. Эффективность коммуникации органов власти, с одной стороны, и граждан и их разного вида ассоциаций, с другой стороны, зависит от ряда факторов, но, прежде всего от объективности восприятия и адекватности понимания информации, которую обе стороны стараются донести одна до другой.

Взаимное объективное восприятие и адекватное понимание информации, в свою очередь, зависит от ряда факторов. Во-первых, от того, в какой мере управленческая деятельность строится с учетом ожиданий, интересов и настроений широких групп населения. Во-вторых, выясняется ли общественное мнение о планах, проектах и решениях до их окончательного принятия, проводится ли открытое обсуждение актуальных проблем. В-третьих, от степени и форм участия людей в подготовке и экспертизе решений, обеспечения прозрачности процедуры их принятия. В-четвертых, от того, насколько налажено систематическое оперативное информирование людей о принимаемых властными структурами, порой даже непопулярных, решениях, разъясняется ли их целесообразность. В-пятых, предпринимаются ли действия по вовлечению людей в процесс осознанной реализации решений, проектов и программ. В-шестых, проводится ли оперативная корректировка проводимой политики с

учетом «обратной связи», т.е. оценки людьми хода и результатов ее реализации, эффективности и социальных последствий действий властей.

В процессе многолетней практики государственного управления сложились традиционные формы организационной коммуникации власти и населения. На примере местных органов власти к ним можно отнести следующие: выступления руководителей и представителей властных структур непосредственно перед людьми, их интервью в электронных и печатных СМИ, работу общественных приемных, включая приемы руководителей по личным вопросам, анализ обращений граждан и ответные действия властей, дежурные телефонные линии, социологические опросы разных групп населения, мониторинг средств массовой информации и др. В последнее десятилетие была внедрена и доказала свою эффективность организация работы с гражданами по принципу «Одного окна».

При организации коммуникации в системе «власть-население» следует налаживать не только отмеченные выше и другие эффективные практические формы взаимодействия. Не менее важным является подбор и специальная подготовка контингента госслужащих, непосредственно работающих с людьми, или, что называется, «находящихся на приеме». Их подготовка должна охватывать, во-первых, профессиональные и деловые качества, умение оперативно решать возникающие проблемные вопросы; во-вторых, личностные качества и культуру общения.

Новые возможности в организации коммуникации между властью и населением открылись с наступлением фазы информационного общества, составной частью которого является создание системы государственного управления и самоуправления, основанной на широком использовании ин-формационно-коммуникативных технологий. Чаще всего данную управленческую систему называют «Электронное правительство» (Electronic government (e-Government)). Электронное правительство – это, по определению, система управления, основанная на электронных средствах обработки, передачи и распространения информации. Основное назначение электронного правительства состоит в существенном повышении оперативности и расширении диапазона услуг, которые органы власти предоставляют широким слоям населения на основе современных информационно-

коммуникационных технологий. Активное использование электронных технологий в системе государственного управления позволяет, с одной стороны, упростить взаимодействие, в первую очередь информационное, с рядовыми гражданами, их ассоциациями и частными структурами; с другой стороны – повысить эффективность, экономичность и прозрачность самих управленческих процедур.

Создание электронного правительства включает, в первую очередь, формирование электронных порталов (официальных сайтов) органов власти на разных уровнях государственной пирамиды. На сайтах властных структур, прежде всего, представляется информация об их задачах, основных функциях и направлениях работы, содержатся нормативно-правовая документация, программные документы и аналитика, новости о деятельности государственных органов, персональные данные руководителей и др.

Важнейшее назначение новых электронных технологий состоит не только в существенном повышении информированности населения по широкому спектру вопросов, но и в налаживании оперативной «обратной связи» с людьми. Поэтому в рамках электронной приемной каждый посетитель имеет возможность получить ответ или консультацию по интересующим вопросам, выступить с предложением, инициативой, высказать свое мнение. Отправка персональных ответов происходит посредством электронной почты. Для обсуждения актуальных вопросов текущей работы и дальнейших перспектив создаются электронные форумы. Проводится регулярное электронное анкетирование посетителей сайтов. Через сайты органов власти можно обратиться в службу «Одно окно», где заказать требуемую справку и отслеживать движение своих документов. В рамках оптимизации коммуникационных процедур гражданам предоставляется возможность совершать в режиме онлайн разнообразные операции и сделки, включая представление налоговых деклараций, разного рода платежи, электронное голосование и др.

Использование государственными органами власти современных информационно-коммуникативных технологий не ограничивается непосредственно их взаимодействием с людьми. Государство активно поощряет внедрение данных технологий с целью развития бизнеса, включая электронную торговлю, их

использование в финансовой сфере, при организации трудоустройства и социальной защиты населения, в здравоохранении, образовании и культуре, при оказании коммунальных услуг и т.д. Выражается это в том, что, во-первых, их внедрение в значительной мере инициируется государством; во-вторых, оно проводится при его всесторонней поддержке, в частности, с активным использованием его электронных ресурсов.

В целом использование современных информационно-коммуникативных технологий позволяет активизировать, разнообразить и оптимизировать формы организационной коммуникации в системе «власть-население». Но наибольший позитивный эффект, как нам представляется, будет достигнут при их сочетании с традиционными формами такой коммуникации.