

ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Никулина Юлия Владимировна

Академия управления при Президенте Республики Беларусь, Минск

Проблемы эффективной коммуникации, коммуникативных связей в системе государственного управления актуальны во все времена. Утверждение в нашем обществе демократических принципов управления в качестве одного из необходимых условий включает в себя формирование системы государственного управления, основой функционирования которой должны стать публичность власти и открытость в принятии управленческих решений. В таких условиях коммуникативная функция органов государственного управления состоит в создании эффективной системы информационного обмена властных структур с внешней средой (населением, бизнес-структурами, институтами гражданского общества), в которой было бы сбалансировано использование прямых каналов информирования и каналов обратной связи.

Современные реалии требуют, чтобы процесс коммуникации в системе государственного управления рассматривался не как создание односторонних каналов информирования и навязывания со стороны властных структур определенных мнений и оценок населению, а как диалоговое по своей сути взаимодействие равноправных субъектов. Процесс такого коммуникативного взаимодействия призван создать согласованную систему учета интересов и реализации потребностей отдельных личностей, групп, социальных слоев. Таким образом, отлаженная система коммуникаций в государственном управлении становится важнейшей составляющей и необходимым условием ее эффективного функционирования и устойчивого развития.

Коммуникация в системе государственного управления может и должна развиваться, постоянно совершенствоваться при опоре на новейшие достижения в области информационно-коммуникационных технологий. Наличие развитой информационной инфраструктуры, интегрирующей все уровни органов государственной власти и управления, применение эффективных средств сбора, систематизации, классификации, передачи и хранения больших объемов информации, современных технологий получения и обработки данных, их анализа и моделирования есть условие и показатель эффективности государственного управления.

Необходимость изменений в формате коммуникационных взаимодействий в системе государственного управления диктуется тем, что новые информационные технологии совершенно меняют парадигму отношений «производитель – потребитель», что для государства означает пересмотр всей системы и процедур взаимодействия с клиентами и партнерами. Бизнес уже давно почувствовал эти перемены и направляет усилия на борьбу за клиента, за постоянного потребителя. В случае с государством ситуация несколько иная. Клиентом государства является все общество, причем клиентом постоянным

(по умолчанию). Однако если государство намерено гармонично вписаться в информационное общество и быть там вполне конкурентоспособным, то должно в своей деятельности ориентироваться на новые форматы взаимодействий. Активное использование информационно-коммуникационных технологий в системе государственного управления связывают с внедрением проекта электронного правительства.

Электронное правительство трансформирует характер взаимодействий внутри правительства – между отдельными его ветвями, уровнями, подразделениями. Реинжиниринг внутриправительственных процессов составляет концептуальную основу проектов электронного правительства. Его задачи можно свести к следующим: удешевление работы правительства; ускорение прохождения документов через его структуры; увеличение возможностей контроля за деятельностью отдельных органов и служащих; увеличение конкуренции между служащими и повышение их квалификации, и др. Воздействие на процессы, протекающие внутри системы государственного управления, порождают и другие – структурные, функциональные изменения. Направленные на повышение эффективности государственного управления, трансформации бюрократической системы помогают преодолеть отдельные ограничения, которые свойственны классическим бюрократическим структурам, «очеловечить» традиционную бюрократическую структуру, сделать ее более гибкой и адаптивной, менее иерархической и зарегулированной, иными словами, осуществить переход к организациям постбюрократического типа.

Определенную трансформацию претерпевает и характер коммуникаций государства с контрагентами – гражданами и коммерческими организациями, основной формой которого является оказание государственных услуг. Перевод услуги в электронный вид предполагает не только ее информатизацию, но и реинжиниринг всего процесса ее оказания. Элиминированию подвергаются негативные, дисфункциональные практики, присущие современной бюрократии.

Итак, основными чертами электронного управления, отличающими его от традиционной бюрократической модели, становятся горизонтально и вертикально интегрированная система коммуникаций, системность, открытость, повсеместная электронная подконтрольность, масштабность, исполнительность, внутренняя открытость и взаимообусловленность, интегрированность. Однако с другой стороны, имеются основания к предположению, что наблюдаемым трансформациям присущ в некоторой степени амбивалентный и противоречивый характер. Повсеместная информатизация подвергает социальную практику существенным формальным изменениям. Так, регламентация форм, усиливающийся повсеместный контроль, особенно общественный, может привести при решении конкретного вопроса к такому состоянию, при котором сама процедура станет самоцелью, индивидуальность вопроса может быть вытеснена различного рода

регламентациями: организационными формами, строго регламентированными сроками и др.

Но, несмотря на указанные проблемы, главное, что обретает государство – это новое качество управления общественными процессами. У государства появляются возможности повысить свою эффективность за счет использования сетевых механизмов и технологий, основанных на более гибких, горизонтально и вертикально интегрированных «управляющих алгоритмах», в основе которых стратегии непрямого воздействия и диалога.