

УДК 351

Н.В. Григорян, А.А. Корыстин (5 курс, каф. НБ), М.А. Аташикова, доц.

ПРОБЛЕМА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОТНОШЕНИЯМИ ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Концепция «электронного правительства» делает публичную деятельность органов государственной власти максимально открытой для граждан – все документы, материалы, решения и постановления, не содержащие сведений, относимых к ограниченному пользованию, а также организационная и текущая информация размещается на электронных сайтах данных органов и структур государственной власти, с которых она может быть оперативно получена любым пользователем сети. При этом пользователь, реализующий свое право на получение информации о деятельности органов госвласти через его сайт (виртуальное представительство) в сети, экономит время, исключая из этой деятельности малоэффективную рутинную процедуру направления запросов по официальным каналам, избегает необходимости многочисленных согласований чиновников-посредников в информационном обмене госвласти с гражданами, а также получает возможность узнавать о материалах (конечно, из числа размещенных на сайте), о существовании которых он, возможно, и не подозревал.

Если скорость обновления материалов на сайте органа госвласти соответствует происходящим изменениям в данной области государственной деятельности, то гражданин, взаимодействуя с государственной властью с использованием принципов «электронного правительства», может оперативно и своевременно получать информацию о всех происходящих в системе властных отношений государства с его гражданами изменениях, что исключительно важно при решении различных острых и кризисных ситуаций, а также во многих случаях предотвращает совершение ошибок.

В информационном обществе при условиях повсеместной компьютеризации и информатизации именно размещение информационных материалов в открытой телекоммуникационной сети позволяет обеспечить максимально возможную степень открытости и доступности данной информации для пользователей. В системе «электронного правительства» подключение государственных информационных ресурсов (например, электронных баз данных, библиотек, систем справочной информации и иных информационных систем) к официальным сайтам органов государственной власти обеспечивает для гражданского общества наиболее оптимальную возможность оперативного получения и использования информации из этих источников, не выходя из собственного кабинета.

Внедрение в деятельность системы органов государственной власти принципов «электронного правительства» позволяет любому гражданину, находящемуся, как на территории государства, так и за его пределами, напрямую обратиться в конкретное подразделение конкретного органа государственной власти для решения интересующего данного гражданина вопроса. Это происходит, минуя процедуру личного общения с чиновником, обладающим компетенцией для решения данного вопроса, и многочисленных посредников в лице, например, чиновников различного уровня рангом

ниже, не обладающих достаточными полномочиями для решения данного вопроса, но, общения с которыми в силу известных бюрократических законов не избежать. При этом преимущества такого взаимодействия граждан со своим государством можно сформулировать следующим образом.

1. Возможность напрямую обратиться к конкретному государственному чиновнику (теоретически) любого уровня, исключая личное общение с ним и минуя посредников.

2. Возможность обратиться не к конкретному должностному лицу, а к руководству органа государственной власти или отдельного его подразделения в целом (при этом при поступлении такого обращения на официальный электронный адрес органа в данной структуре госвласти без участия гражданина, направившего этот запрос, определяется тот чиновник, который отвечает за решение данной категории вопросов, и вопрос передается ему на рассмотрение). Важной особенностью этого явления является то, что в диалоге гражданин – орган государственной власти, гражданин обращается не к конкретному чиновнику с его личными особенностями поведения, переменчивым настроением, сложным или не очень сложным характером и т.д., а к абстрактной системе государственной власти (представленной в сети в виде ее атрибутов), которой, как и любому другому отлаженному и стабильно работающему механизму, не свойственна субъективность, присущая людям с их слабостями и недостатками.

3. Оперативность электронного документооборота и высокая скорость принятия решений по конкретным вопросам граждан – оперативность поступления обращений (запросов, заявлений, ответов, справочной информации и т. д.) от граждан в органы госвласти, высокая скорость обработки содержащейся в них информации, четкое, установленное системой «электронного правительства» разделение полномочий руководителей различного уровня, прямое поступление информации руководителям того подразделения органа, которым она предназначена, быстрое принятие решений и информирование граждан о них.

4. Возможность общения с представителем органа власти в режиме телеконференции.

5. Возможность в особых и кризисных условиях, требующих от власти немедленных действий, поддерживать связь и взаимодействие граждан с данным органом госвласти в режиме реального времени.

6. Исключение из процесса взаимодействия граждан с органами госвласти субъективных факторов, препятствующих установлению отношений граждан с представителями органа власти – времени суток, погодных условий, пространственной (территориальной) удаленности, режимных мер и т. д.

В этих условиях гражданин может обратиться к любому представителю органов власти, не покидая собственной квартиры, и здесь же получить официальный ответ на свой запрос, заявление, требование, жалобу и на любое другое обращение. При этом в сознании гражданина государство, работа которого основана на использовании принципов «электронного правительства», перестает ассоциироваться с объектами, существующими в реальном, физическом мире, и полностью становится виртуальным субъектом деятельности в информационной сфере – виртуальной реальности, создаваемой и формируемой информационным обществом.

