

Секция «Связи с общественностью в государственных и общественных структурах»

Коммуникации в условиях цифровизации государственного управления (на примере Волгоградской области)

Научный руководитель – Дроздова Юлия Алексеевна

Серебрякова Анастасия Алексеевна

Студент (магистр)

Волгоградский филиал Российской Академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия

E-mail: nastasya.serebryakova.02@mail.ru

В современных условиях с каждым годом происходит увеличение объемов передаваемых сведений как в пределах административного звена, так и между властью и обществом в рамках широкой системы коммуникации, что в свою очередь повлекло за собой развитие и распространение информационно-коммуникационных технологий, сформировав тем самым современную цифровую реальность. Однако появление нововведений в управлении сопровождается и разнообразными барьерами, среди которых: сложность или ограниченность применения электронных средств по причине недостаточности знаний или ресурсных возможностей взаимодействующих субъектов, что порождает непонимание и недоверие к ним, а также закрытость органов власти от некоторых групп общественности. Таким образом, вопрос о грамотном осуществлении коммуникации в условиях цифровизации – процесса внедрения и использования цифровых технологий в сфере государственного управления является актуальным на сегодняшний день.

На протяжении многих лет формировались различные подходы к раскрытию сущности коммуникации, которые объединяет изучение ее как системы устойчивых и целенаправленных взаимодействий двух и более субъектов общественных отношений, осуществляемых путем передачи соответствующей информации с использованием определенных знаков и символов для достижения поставленных целей.

Как правило, коммуникации органов государственной власти охватывают их деятельность во внутренней и внешней среде, позволяя выделить внутренние и внешние коммуникации, где для организации совместной работы сотрудников основным способом опосредованных взаимодействий сотрудников является документооборот, который представляет собой процесс движения документов в органе власти (и за его пределами) с момента их создания или получения до момента их исполнения.

С развитием цифровой экономики и информационного общества взаимодействие в системе управления все больше приобретает электронную форму выражения. В настоящее время завершается переход органов власти к системе электронного документооборота, который начался в 2002 году с принятием государственной программы «Электронная Россия» и представлен в виде автоматизированной системы, основная цель которой – быстрая передача документов в органах власти [3]. Он направлен на обеспечение прозрачности процессов деятельности властных структур, безопасности и конфиденциальности всех входящих и исходящих документов, на снижение временных и материальных затрат.

Также в условиях проводимой цифровизации государственного управления используются информационно-коммуникационные технологии для эффективной и ускоренной реализации поставленных целей. Появились электронные выборы и референдумы (голосование посредством Интернет-ресурсов), официальные сайты и страницы в социальных сетях органов власти и их представителей. Рассмотрим их наиболее подробно на примере Волгоградской области.

Одной из наиболее распространенных форм прямого волеизъявления граждан являются выборы и референдумы, осуществляемые посредством голосования на основе их непосредственного участия. Однако в условиях цифровизации по решению соответствующей избирательной комиссии, комиссии референдума участие может проходить с использованием электронного голосования (ДЭГ), которое проводится в государственной автоматизированной системе «Выборы» [1].

Для того, чтобы у населения была высокая вовлеченность в избирательные процессы необходимо доверие власти, которое во многом формируется при помощи открытости органов управления, достигаемого, в частности, путем ведения официальных аккаунтов в социальных сетях, поскольку их использует более половины (72%) населения России [2]. Согласно распоряжению Правительства РФ №2523-р от 02.09.2022, органы власти обязаны вести официальные аккаунты в таких социальных сетях как «ВКонтакте» и «Одноклассники». По результатам всероссийского телефонного опроса они занимают первое и второе места по популярности использования (38% «ВКонтакте» и 29% «Одноклассники» [6]. Так, на официальной странице комитета по делам территориальных образований, внутренней и информационной политики Волгоградской области в «ВКонтакте») граждане могут найти подробную информацию о деятельности органа власти, развитии региона, оказываемой населению поддержке, а также оставить свое обращение по интересующему вопросу [5].

Помимо официальных аккаунтов в социальных сетях граждане могут использовать для обращений Интернет-приемные, расположенные во вкладке «Обращения» на официальных сайтах органов государственной власти. Обратимся к статистике Аппарата Губернатора Волгоградской области с целью анализа процесса цифровизации в регионе. Так, в отдел по работе с обращениями граждан за последние 6 месяцев (август 2024 - январь 2025) поступило 11945 обращения, из которых 7589 (63,5%) и 4356 (36,5%) в электронном и простом письменном виде соответственно [4].

Таким образом, подводя итог, можно отметить, что постоянные коммуникации в системе «власть-общество» в условиях цифровизации государственного управления – неотъемлемая составляющая развития современного государства и его граждан, где формы и скорость внедрения электронных средств определяются особенностями и условиями мест их применения. Однако во избежание появления коммуникационных барьеров, как внутри государственных структур, так и между органами власти и населением необходимо грамотное сочетание традиционных и современных технологий взаимодействия, которое способно в полной мере удовлетворять потребности всех субъектов, например, личные встречи с гражданами, не использующими цифровые технологии.

Источники и литература

- 1) Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации: федер. закон от 12.06.2002 № 67-ФЗ. – Доступ из СПС КонсультантПлюс.
- 2) Рослякова М.В. Социальные сети в деятельности органов исполнительной власти: адаптация к новым способам взаимодействия // Социодинамика. 2022. № 7. С. 42-56.
- 3) Цыганкова Т.Н. Организация документооборота в органах власти в условиях цифровизации // Скиф. 2022. № 12 (76). С. 202-207.
- 4) Аппарат Губернатора Волгоградской области: <https://ag.volgograd.ru/>.
- 5) Комитет по делам территориальных образований, внутренней и информационной политике Волгоградской области: <https://vk.com/oblkomterpolitiki>.

б) Социальные сети и мессенджеры: <https://fom.ru/SMI-i-internet/14555>.