

Формирование коммуникационной компетентности государственных гражданских служащих

Formation of communication competence of the public civil servants

(Материалы X Всероссийской научно-практической конференции «Управление и общество: от традиций к реформам». Тамбов. 2.04.2015.)

Логвинова Татьяна Викторовна, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Тамбовский филиал).

Logvinova T.V., The Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Tambov branch).

E-mail: tasha_liss007@mail.ru

УДК 35.088.6

Аннотация: в статье рассматривается коммуникативная компетентность как одна из составляющих профессиональной деятельности государственных служащих. Рассматриваются информационно-коммуникационные технологии на государственной гражданской службе. Основные приоритеты, направления и результаты повышения коммуникационной компетентности госслужащих Тамбовской области.

Abstract: in article communicative competence as one of the public servants making professional activity is considered. Information and communication technologies on the public civil service are considered. Main priorities, directions and results of increase of communication competence of civil servants of the Tambov region.

Ключевые слова: коммуникативная деятельность, коммуникационная компетентность, информационно-коммуникационные технологии, государственные услуги.

Keywords: communicative activity, communication competence, information and communication technologies, state services.

Деятельность государственного служащего носит коммуникативный характер, так как по долгу своей служебной деятельности государственный служащий постоянно общается с гражданами, руководителями предприятий, организаций, различных учреждений и подразделений органов власти. Осуществлять социальное взаимодействие, которые обеспечивают результативность и эффективность решения профессиональных задач, устанавливать адекватные межличностные и конвенциональные отношения в различных ситуациях предполагает наличие профессионально-значимых коммуникативных умений и навыков. Важно отметить, что профессия государственного служащего это профессиональная деятельность в системе «человек-человек», где общение из фактора, сопровождающего деятельность, превращается в профессионально значимую категорию, государственный служащий не просто работник, а человек, олицетворяющий власть и выступающий от ее лица. В связи с этим, чрезвычайно важно формирование коммуникационной компетентности госслужащих.

Коммуникативная компетентность и коммуникационная компетентность государственного гражданского служащего, в рамках данной статьи используется в аналогичном значении, это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, знание норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в информационно-коммуникационных технологиях (ИКТ) [5].

Государственный служащий в ходе выполнения своих функций находится всегда в центре межличностных отношений, практически всегда наделен властными полномочиями, естественно, проблема формирования контактов с окружающими людьми тесно связана с проблемой взаимодействия. Воздействовать, влиять в процессе коммуникации для профессионала, осуществляющего служебную деятельность, значит грамотно управлять, быстро принимать решения, эффективно достигать желаемого результата. Коммуникативный характер деятельности государственного служащего, проявляющийся в интенсивности социальных, межличностных контактов, а часто и

лимит во времени делают коммуникативное воздействие универсальным средством и способом достижения необходимого профессионального результата.

В процессе формирования коммуникативной компетенции основной задачей является формирование личных и профессиональных коммуникативных качеств госслужащих и формирование соответствующих умений и навыков, необходимых для компетентного общения. Также, чтобы «духовные богатства не потеряли свою значимость, мы должны с уважением говорить об истории нашей Родины и унаследовать то хорошее, что ценится во все времена и при любой власти, и при любом строе: гуманное отношение к людям, любовь к Родине, честность. Особенно этими качествами должен обладать чиновник, в чьих руках порой судьба человека или всей страны» [1]. Власть должна уметь говорить с народом, и только тогда будет успешным процесс проводимых реформ в России. Убогая, бедная, наполненная штампованными фразами речь госслужащего воспринимается как отрицательная характеристика человека и приводит к полному коммуникативному провалу. Поэтому, основой профессионального становления госслужащего является привитие ему коммуникационной компетенции.

В настоящее время происходит активное внедрение информационно-коммуникационных технологий в государственную гражданскую службу, что способствуют реализации таких благих целей современного управления, как открытость, прозрачность, подотчетность, вовлечение граждан в процессы управления и демократия.

В связи с этим, коммуникационная компетенция госслужащего невозможна без владения данными технологиями. Официальные документы, созданные государственными структурами и хранящиеся у них, теперь доступны обществу через интернет. Современные технологии также помогают государственным учреждениям делать публичные сообщения и отслеживать различные процедуры, например, подачу заявок на получение лицензий.

С помощью современных технологических решений граждане могут направлять свои предложения и жалобы в органы государственной власти и получать ответы на свои обращения. Граждане и коммерческие организации имеют больше возможностей для обращения по поводу введения необоснованных правил и процедур. Наличие данных о таких обращениях позволяет выявлять ошибки и нарушения. Информационные потоки, проходящие через интернет, приближают государственную гражданскую службу к гражданам. При этом процессы управления становятся менее формальными и более ориентированными на диалог, чем при традиционных способах взаимодействия. В свою очередь, граждане имеют возможность лучше понять реализуемые задачи и установки, их вклад в эти процессы будет полнее, и они смогут оказывать влияние на направление и характер развития условий жизни.

В 2010 г., был принят Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 03.12.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [4].

Целями Закона № 210-ФЗ являются повышение качества предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, предусматривающих взаимодействие с гражданами или организациями, а также повышение эффективности и результативности государственных органов.

Также необходимо отметить, что в настоящее время функционирует единый Портал государственных и муниципальных услуг [2]. Сегодня справочно-информационный портал «Государственные услуги» — это единая точка доступа физических и юридических лиц к информации о государственных услугах, предоставляемых органами исполнительной власти РФ. Портал служит официальным источником информации о порядке предоставления государственных услуг, а также содержит образцы документов. Информация на портале размещается федеральными и региональными органами власти

РФ. Все услуги, размещенные на портале, соотнесены с конкретным регионом РФ. В карточке услуги содержится ее описание, информация о ее стоимости, сроках исполнения, также можно изучить бланки заявлений и форм, которые следует заполнить для обращения за услугой, ознакомиться с перечнем документов, необходимых для ее получения. Если по каким-либо причинам в предоставлении услуги было отказано или сроки ее исполнения были недопустимо затянуты, то сведения об определенных законодательно условиях отказа в услуге и о возможностях обжаловать это решение можно найти в соответствующих рубриках.

Переход на предоставление государственных услуг в электронной форме – основа коммуникационной компетенции современного госслужащего. Осуществляется данный процесс поэтапно в соответствии с планами-графиками перехода, утверждаемыми высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ. Распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р (ред. от 07.09.2010) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» [3] подготовлен Сводный перечень первоочередных государственных услуг. Данное Распоряжение направлено на реализацию перевода в электронный формат социально значимых услуг: информатизации сфер образования и науки, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, имущественно-земельных отношений, строительства и регулирования предпринимательской деятельности.

Потребность в повышении коммуникационной компетентности госслужащих Тамбовской области возникла в связи с запросом российского общества на практическое использование всех возможностей, предоставляемых новыми информационными технологиями, прежде всего в интересах рядовых граждан, а также малого и среднего бизнеса.

ИКТ переводят взаимодействие общества и государственных служащих на новый уровень, поскольку заменяет собой посещение государственных организаций, звонки по телефону и отправку бумажных почтовых сообщений. Они позволяют раскрыть процедуры и процессы принятия решений органов власти, а также ответственность конкретных лиц, что является элементом общественного контроля, а так же технологическим реинженерингом.

Основные приоритеты, направления и результаты повышения коммуникационной компетентности госслужащих Тамбовской области таковы:

- повышение качества и доступности предоставляемых организациям и гражданам государственных услуг, упрощение процедуры и сокращение сроков их оказания, снижение административных издержек со стороны граждан и организаций, связанных с получением государственных услуг, а также внедрение единых стандартов обслуживания граждан;

- повышение открытости информации о деятельности органов государственной власти и расширение возможности доступа к ней и непосредственного участия организаций, граждан и институтов гражданского общества в процедурах формирования и экспертизы решений, принимаемых на всех уровнях государственного управления;

- повышение качества административно-управленческих процессов;
- совершенствование системы информационно-аналитического обеспечения принимаемых решений на всех уровнях государственного управления, обеспечение оперативности и полноты контроля за результативностью деятельности органов государственной власти и обеспечение требуемого уровня информационной безопасности электронного правительства при его функционировании.

Для повышения качества государственной службы Тамбовской области проведены мероприятия, направленные на повышение квалификации гражданских служащих в сфере

ИКТ; запланированы разработка и внедрение единой системы управления знаниями и электронного документооборота. В настоящее время проходит этап внедрения пилотного проекта электронного документооборота.

Одним из важнейших планируемых результатов повышения коммуникационной компетентности госслужащих Тамбовской области является необходимость создания информационно-аналитического центра, обеспечивающего сбор и обработку информации, необходимой для осуществления эффективного мониторинга, а также ситуационных центров для анализа собираемой информации, подготовки управленческих решений, прогнозирования и моделирования развития ситуации в отдельных сферах.

Таким образом, коммуникационная компетентность госслужащих современной РФ напрямую связана с использованием информационно-коммуникационных технологий для предоставления государственных услуг в электронном виде. Размещение на официальных сайтах органов государственной власти доступной и понятной для населения правовой информации - это эффективный и реально осуществимый способ положительного влияния государства на правовую информированность населения. Коммуникационная компетентность позволяет оптимизировать труд госслужащего, сократить время выполнения различных операций и повысить их точность.

Список литературы и примечания:

1. Антимонов, М.Ю. ВЛКСМ 1960-1980-х гг. как основа в формировании профессиональных, социально-психологических, нравственных качеств молодого человека / М.Ю. Антимонов // Политическое управление: научный информационно-образовательный электронный журнал. [Сетевое электронное издание, ISSN 2221-7703]. 2013. № 2 (5). URL: <http://www.политуправление.рф/archiv>.
2. <http://www.gosuslugi.ru> - единый портал государственных услуг.
3. http://www.pskov.ru/lawbase_ikt
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 03.12.2011) // <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=133492>