

**Ульяницкая О. В., Мешкова К. В.*

Донбасский государственный технический университет

**E-mail: olga.ulyanickaya@mail.ru*

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАЦИЙ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

В статье рассмотрены коммуникации в государственной и муниципальной сферах, а также предложены пути по их совершенствованию, описаны и изучены методики, подходы и зарубежные технологии в сфере коммуникаций государственного и муниципального управления.

Ключевые слова: эффективность, коммуникации, пиар-мероприятия, ПР-служба, государственное управление, муниципальное управление, коммуникационные процессы.

Проблема и ее связь с научными и практическими задачами. В современных условиях все сферы общественной жизни постоянно сталкиваются с кардинальными изменениями, в связи с чем меняется специфика функционирования системы государственного и муниципального управления, которая должна соответствовать новым демократическим требованиям. Умение общаться остается актуальной и важнейшей составляющей любого процесса в современном обществе.

Взаимодействие государства и общества — основа для выработки и принятия согласованных управленческих решений. Современные условия требуют более детального изучения влияния коммуникаций на систему государственного управления и создания эффективного коммуникативного взаимодействия между государством и обществом.

Исходя из вышесказанного, актуальность темы исследования формируется, во-первых, недостаточно полным исследованием коммуникации в области государственного и муниципального управления, во-вторых, необходимостью анализа, исследования и описания взаимосвязи коммуникативных процессов с государственной и муниципальной сферами в современной социально-политической ситуации. В-третьих, в постоянно изменяющейся современной обстановке появляется необходимость более углубленного изучения данной

тематики с применением новых методов, методик, принципов взаимодействия власти и общества, разработки новой, усовершенствованной методологии в сфере государственного управления. Изучением и развитием коммуникативных процессов занимались еще с конца 50-х годов XX века такие философы, как Аристотель и Платон. Изучением данного вопроса занимались в своих работах как отечественные, так и зарубежные авторы: В. Б. Кошкин, С. В. Клягин, Е. Н. Осипова, Е. В. Симонова, Д. М. Лэйхифф, Д. М. Пенроуз, В. М. Бехтерев, Ф. Тейлор, А. Файоль, А. Гастев, М. Фоллет, Ф. Ротлисбергер. И на сегодняшний день данная тема не теряет своей уникальности и требует более тщательного изучения, анализа и разработки новых методик в сфере государственного и муниципального управления.

Постановка задачи. *Цель* данной статьи — исследовать коммуникации в государственной и муниципальной сферах и предложить пути их совершенствования.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- рассмотреть сущность коммуникаций в государственной и муниципальной сферах;
- исследовать как отечественные, так и зарубежные подходы по повышению эффективности;
- изучить разнообразные методики и технологии, выделить наиболее эффективные;

– на основании данных исследований представить самые действенные пути по совершенствованию.

Методика исследования. Были исследованы отечественные подходы (компетентностный подход), предложены различные рекомендации и мероприятия, где повышение эффективности коммуникаций происходит за счет кадров, повышения производительности труда, изучены зарубежные методики, паблик рилейшнз, применение информационно-коммуникационных технологий, Интернет.

Изложение материала. Прежде всего, коммуникация — это передача информации от источника к получателю, взаимодействие, которое возникает между различными социальными субъектами за счет информационно-коммуникационных технологий.

Коммуникации в государственном и муниципальном управлении представляют собой целенаправленный обмен информацией при помощи единой системы символов, свойств и признаков социального сотрудничества для достижения регулятивной функции государственных и муниципальных институтов [9].

Первое, на что хотелось бы обратить внимание, — это использование зарубежных подходов и технологий для повышения эффективности коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления. Еще с 90-х годов успешно стали применяться методики паблик рилейшнз (ПР). Однако для уместного использования в наших условиях необходимо соблюдение определенных методологических принципов, таких как:

- адекватность (пиар-служба и ее деятельность должны адекватно соответствовать назначению и задачам организации);
- мобильность (в условиях изменчивости и новизны быть готовым быстро внести поправки в структуру ПР-службы);
- системность (организованная система функционирования субъектов и объектов коммуницирования в сфере паблик рилейшнз.

Для успешной адаптации в постоянно меняющихся условиях среды функции коммуникаций с социумом необходимо постоянно развивать и совершенствовать.

Для выполнения данной задачи требуется соблюдение следующих принципов:

- принцип ясности (общение должно происходить на одном языке, быть доступным для четкого восприятия получателем);
- принцип цельности (объединение всех коммуникаторов для достижения совместной цели);
- принцип стратегического использования информационной организации;
- регулирование информационных потоков (отсеивание лишней информации, доведение необходимых потоков с актуальным и нужным материалом);
- управленческие действия;
- принцип обратной связи (значимый способ совершенствования коммуникаций, который показывает, насколько налажена система обмена информацией, насколько верно она была донесена от отправителя к получателю);
- системы сбора предложений.

Подобные методы помогают не только повышению эффективности коммуникаций с общественностью, но и улучшают работу управленческих структур, государственных и муниципальных органов власти [2, 7].

Исходя из проведенного исследования, можно назвать основные задачи западной методики паблик рилейшнз: наладить и поддерживать взаимосвязь с организациями и социумом, информировать об устанавливаемых решениях, проводить анализ и прогнозирование как работы государственных и муниципальных учреждений, так и ответную реакцию общественности на действия структур, изучать и получать обратную связь и мнение общества, вырабатывать в сознании граждан положительное мнение об организации.

Рассмотрим другие пути по совершенствованию коммуникационных процессов в сфере государственного и муниципального управления. В первую очередь исполнение

функций управления допустимо при использовании целесообразных управленческих коммуникаций. В то время, как данные коммуникации невозможно осуществить без опытных и квалифицированных кадров, профессионализм которых может помочь в совершенствовании сфер управления, особенно в условиях, когда внешняя среда постоянно подвержена изменениям [5].

Важнейшей составляющей в государственном и муниципальном управлении является компетентностный подход. А именно для эффективной деятельности у сотрудников данных сфер должны присутствовать определённые знания, навыки, опыт в своей области, а также им необходимо обладать умением коммуницировать. Если же какой-либо из перечисленных факторов отсутствует, следует принять меры по повышению квалификации, усовершенствованию работы персонала. Это в свою очередь поможет повысить эффективность и продуктивность труда, что скажется положительным образом на улучшение управленческой деятельности [6, 8].

То есть данная концепция основывается на том, чтобы за счет использования персоналом компетентностного подхода, можно было бы достичь эффективности в сферах управления на долгосрочный период.

Особенно это касается коммуникационных компетенций, которые требуется развивать государственным и муниципальным служащим для качественного выполнения своих обязанностей. Основная задача этого подхода заключается в том, чтобы сотрудники, у которых более развиты коммуникативные качества, распределяли в те области и направления организации, где это необходимо.

Для того, чтобы верно оценить умения сотрудников и их способности в коммуникационной сфере, можно использовать следующие методики: тесты, интервью, групповые упражнения и достаточно популярный сегодня STAR (интервью) и ассессмент-центр (наблюдение поведения сотрудников в деловых играх).

Для совершенствования коммуникаций в практике делового общения для государственных и муниципальных служащих были выработаны некоторые рекомендации:

- производить на социум положительное впечатление, ведь от этого зависит успешный исход решения проблем;
- использовать коммуникационные и информационные технологии, массмедиа, мультимедиа;
- проводить конференции, форумы, брифинги [4].

Использование данных рекомендаций может существенно повысить производительность коммуникационного процесса.

Для совершенствования коммуникации действенной методикой является применение разнообразных систем по улучшению обмена информацией. Это могут быть различные съезды перед политическими мероприятиями, селекторные совещания.

Немаловажное значение в повышении эффективности коммуникаций занимает применение информационно-коммуникационных технологий, что, в свою очередь, способствует:

- развитию образовательной функции (увеличению количества материалов для изучения и распространения);
- общественному доступу к получению информации о государственной и муниципальной сферах на всех действующих уровнях к информационным новшествам;
- получению информации и достижению поставленных целей в короткие сроки.
- удобству хранения информации и ее передачи [1, 6]. Следовательно, для более эффективных как внутриорганизационных коммуникаций, так и связей с общественностью является применение Интернета.

На рисунке 1 изображены теоретические аспекты применения интернет-коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления.

С его помощью государственные и муниципальные органы могут значительно упростить свою работу по взаимодействию с населением и улучшению деятельности слу-

жащих. А именно в ускоренном темпе происходит решение проблем общественности. С помощью сети увеличивается информированность граждан о работе государства и муниципалитета, население относится к управленческой сфере более доверительно. С помощью электронных технологий

намного быстрее и удобнее приобрести интересующие услуги. Интернет позволяет получать от населения обратную связь, исходя из которой можно проанализировать эффективность управленческой деятельности, а также при необходимости ее видоизменить или усовершенствовать [10].



Рисунок 1 — Теоретические аспекты применения интернет-коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления

На основании данных теоретических аспектов можно сказать, что Интернет-коммуникации — мощный механизм для улучшения взаимодействия органов государственного и муниципального управления с населением. Эффективное использование интернет-коммуникаций является одной из важных частей для повышения качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, способствует укреплению взаимодействия между гражданами и органами власти [3].

Проведенные исследования коммуникации в государственной и муниципальной сферах позволяют сделать следующие **выводы**:

1. В ходе проведения данного исследования и изучения теоретических и практических аспектов в статье были представлены наиболее эффективные из них.

2. Были предложены рекомендации по улучшению коммуникационных процессов, изучены и представлены отечественные и зарубежные методики и подходы, проанализированы применяемые информационные технологии.

3. Коммуникации являются неотъемлемой частью как обычной жизни, так и жизни в государственной и муниципальной сферах. Без коммуникационных процессов обойтись практически невозможно. Они оказывают влияние на все области жизнедеятельности, благодаря коммуникациям госслужба и муниципалитет может полноценно существовать, ведь их работа заключается прежде всего во взаимодействии с общественностью, и большинство вопросов решается также с помощью коммуникаций.

4. Без качественно налаженного коммуникационного процесса государственные и муниципальные сферы управления не смогут эффективно и полноценно существовать, а следовательно, и выполнять свои государственные функции.

5. Построение действенных и качественных коммуникаций в органах государственного управления приведет не только к повышению эффективности работы, но и повысит имидж служащих организации, увеличит доверие и расположение населения к госструктурам.

Список источников

1. Бачурин Е. Ю., Низамов С. С. Понятие недобросовестной конкуренции и ее влияние на безопасность предпринимательской деятельности // *Право: ретроспектива и перспектива*. 2022. № 4 (12). С. 84–88.
2. Габдулхаков Р. Б., Шевалдина Е. И., Мешкова Н. Г. К вопросу о цифровых компетенциях государственных и муниципальных управленцев // *Инновационные технологии управления социально-экономическим развитием регионов : материалы XIII международной научно-практической конференции*. Уфа : ИСЭИ УФИЦ РАН, 2021. С. 119–122.
3. Калиев Ю. А., Стовба А. В. Традиция в ракурсе научного и рефлексивного анализа // *Современные проблемы науки и образования*. 2023. № 6. С. 903.
4. Маслова, В. М. Роль внутриорганизационных коммуникаций в управлении // *Научный альманах*. 2020. № 11-1 (13). С. 26–30.
5. Низамов С. С. Критерии и показатели экономической безопасности государства // *Право: ретроспектива и перспектива*. 2022. № 3 (11). С. 23–27.
6. Нурилламетова Л. К., Стовба А. В. Современные проблемы инновационного развития дистанционного образования // *Новые контуры социальной реальности : материалы Всероссийской научно-практической конференции*. Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2020. С. 159–162.
7. Орлова Т. М. Коммуникационный менеджмент в управлении экономическими системами. М. : Изд-во РАГС, 2022. 264 с.
8. Панченко В. Г., Паутов, В. Н. Деловые коммуникации как фактор ее эффективности // *Вестник московского университета. Управление (государство и общество)*. 2021. № 4. С. 107–122.
9. Стовба А. В., Соколов В. М. Проблемы инновационного развития российского общества // *Современные проблемы науки и образования*. 2021. № 2-1. С. 731.
10. Шарипова В. М., Шарипова Н. В., Борисов И. А. Информационные системы: их использование в процессе управления // *Глобальный научный потенциал*. 2020. № 11 (80). С. 59–61.

©Ульяницкая О. В., Мешкова К. В.

Рекомендована к печати к.э.н., доц. каф. менеджмента ДонГТУ Кобзевой Е. В., директором Брянковского завода бурового оборудования Третьяк В. В.

Статья поступила в редакцию 23.04.2024.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Ульяницкая Ольга Васильевна, канд. экон. наук, доцент каф. менеджмента Донбасский государственный технический университет, г. Алчевск, Луганская Народная Республика, Россия, e-mail: olga.ulyanickaia@mail.ru

Мешкова Карина Вячеславовна, магистрант, каф. менеджмента Донбасский государственный технический университет, г. Алчевск, Луганская Народная Республика, Россия,

*Ul'yanitskaia O. V., Meshkova K. V. (Donbass State Technical University, Alchevsk, Lugansk People's Republic, Russia, *e-mail: olga.ulyanickaia@mail.ru)

IMPROVING COMMUNICATIONS IN THE SPHERE OF STATE AND MUNICIPAL ADMINISTRATION

The article considers communications in the state and municipal spheres and suggests ways to improve them, describes and studies methods, approaches and foreign technologies in the sphere of communications of state and municipal management.