# ИНФОРМАЦИОННАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ: ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НАСЕЛЕНИЕМ

## Н. В. Осипова

Пензенская государственная технологическая академия

Пенза

O\_Natali\_V@mail.ru

В современных условиях зачастую низкий уровень информационной компетентности государственных служащих становится фактором, объективно тормозящим развитие взаимоотношений власти и граждан, общества в целом на новом уровне, при использовании преимуществ, которые дают современные информационные технологии (ИТ). Если данные взаимоотношения будут выстраиваться с учетом возможностей ИТ, то они будут простыми по форме, удобными при их использовании, мобильными. При отсутствии целенаправленной единой государственной политики в отношении развития информационной компетентности государственных служащих, нормативного правового обеспечения, регулирующего вопросы «электронного» взаимодействия государственных служащих с гражданами и организациями, сами процессы становления информационной компетентности государственных служащих носят хаотичный характер.

Современное общество на основе достижений научно-технического прогресса выставляет новые параметры своего взаимодействия с государством, предъявляет к нему новые требования. Поэтому решение проблемы низкого уровня информационной компетентности государственных служащих, прежде всего правовыми способами – в рамках единой государственной информационной политики, позволит кардинальным образом решить вопрос более эффективного взаимодействия власти и общества с использованием новых «электронных» возможностей.

Реформа государственной гражданской службы проходит в условиях интенсивной информатизации всех сфер жизнедеятельности общества, предоставляющей принципиально новые возможности для повышения эффективности работы органов государственного и местного управления, что нашло свое отражение в Федеральной целевой программе «Электронная Россия на 2002–2010 годы». Программа предусматривает разработку и внедрение в деятельность федеральных и региональных органов власти целого спектра специфичных информационных технологий (автоматизированный кадастровый учет, геоинформационные системы управления территориями, электронный документооборот, электронное правительство, порталы органов государственного управления, информационные системы управления федеральными программами и национальными проектами и др.), обеспечивающих создание единой системы электронного взаимодействия с населением и организациями по вопросам получения государственных услуг [4].

По данным МЭРТ, ежегодно на информатизацию органов государственной власти из всех бюджетов тратится около 60 млрд руб., или около 1000 долл. на одного чиновника в год. Сейчас почти у каждого российского чиновника на столе есть компьютер, у многих IP-телефон, доступ в глобальную сеть Интернет и т. д., а показатели эффективности, оперативности, прозрачности и подотчетности государственного управления существенно не изменяются. В этих условиях становится более очевидной зависимость успешности социально-экономических преобразований, стабильности развития и функционирования общественной системы не только от оптимизации самого механизма управления, но и от повышения профессиональной компетентности специалистов и руководителей государственной службы в области использования ИТ в своей профессиональной деятельности.

Социальный запрос на высокий профессионализм в государственной службе выражается сегодня и в том, что от государственного служащего ожидают эффективного использования ИТ в своей профессиональной деятельности, адаптируемости к быстро изменяющимся информационным технологиям, способности к саморазвитию, умению находить эффективные решения управленческих задач с помощью ИТ, креативности и инновационности при использовании ИТ в своей профессиональной деятельности.

Вместе с этим исследования, проводимые на протяжении ряда лет автором работы [2] и в Российской академии государственной службы при Президенте РФ, показали, что за последние три года почти в полтора раза выросло число государственных служащих, имеющих «нулевой» уровень знаний и умений в области информатики, более половины не может (или не хочет) использовать в своей профессиональной деятельности ни одной новой информационной технологии.

Это означает, что профессиональное обучение и переподготовка государственных служащих в области информатики и информационных технологий, проведенные за последние годы в большинстве структур государственной власти в рамках парадигмы «традиционного» обучения, основанного на усвоении готового знания, умений и навыков работы, практически не дали требуемого результата. Исследования показали, что основными причинами такого положения дел являются: почти полное отсутствие внутренней мотивации к использованию ИТ в своей профессиональной деятельности; использование стандартных вузовских программ по информатике и вычислительной технике; отсутствие при обучении учета личностных и профессиональных особенностей обучаемых [4].

Анализ программ обучения государственных и муниципальных служащих показал, что проблемы повышения информационной компетентности решаются лишь в отдельных магистерских программах подготовки государственных и муниципальных служащих (например, магистерская программа ИТМО) [1, 3].

Так как электронное общение между гражданами и государственными и муниципальными служащими – это уже реальность, то в вузах на уровне подготовки бакалавров необходимо этому уделять особое внимание. Нужно, чтобы студенты не только знали, как эффективно работать на компьютере и применять в будущей профессиональной деятельности новые информационные технологии, но и как через компьютер взаимодействовать с гражданами, решая все те проблемы, которые у них возникают. А следовательно, развитие информационной компетентности должно происходить не только на специальных дисциплинах, но и в курсе психологии.

В современных условиях, как на федеральном, так и на региональном уровнях, принимаются планы внедрения информационных технологий и предоставления государственных услуг. Но реализация этих планов постоянно отодвигается, так как к этому не готовы ни органы государственной власти, ни население. Хотя необходимо отметить, что в наиболее продвинутых регионах есть определенные успехи в этой сфере.

Современный государственный служащий любого уровня должен постоянно быть готов к ситуации мобильного, компетентного реагирования на обращения граждан и организаций, что предполагает профессионализм и высокий уровень информационной компетентности. Сегодня причинами ее низкого уровня являются прежде всего причины правового, а также личностно-психологического и мотивационного характера. Но все это не удовлетворяет, как минимум, ту часть российского общества, которая является активным пользователем Интернета и желает общения с властью с использованием действительно современных технологий – технологий, освобождающих граждан от непродуктивной траты своего времени, неравноправия и других негативных явлений, в течение многих десятилетий сопровождавших общение граждан с властью.

Одним из факторов, влияющих на степень информационной компетентности государственных служащих, является возраст. Здесь можно условно выдели три категории. Самая молодая категория, естественным образом адаптированная к применению в своей профессиональной деятельности информационных технологий, так как они просто росли параллельно с бурным развитием информационных технологий, находится в возрастном диапазоне 30–35 лет. Именно на данную категорию государственных служащих необходимо делать ставку при переходе на новый, инновационный, стиль взаимоотношений власти и общества. Информационные технологии им понятны, они легко могут их использовать в своей профессиональной деятельности, страх перед инновациями отсутствует, и они способны видеть и применять преимущества, предоставляемые ИКТ. Вторая категория государственных служащих находится в возрастном диапазоне 35–50 лет. Это те государственные служащие, которые не застали начало стремительного развития ИКТ в годы получения образования и становления профессиональной карьеры. Им приходится разбираться в новом, чтобы идти в ногу со временем и не отставать ни в профессиональном, ни в личном развитии. Последняя категория государственных служащих – от 50 лет. В течение многих лет они уже сформировали модель своей деятельности, в которой используются устаревшие методы ушедшего XX века. Для большинства из них ИКТ во многом остаются чуждым явлением, многие психологически не в состоянии перейти на новые технологии взаимодействия с обществом. Внутри этой категории переход к деятельности на основе использования ИКТ происходит медленно и отнюдь неповсеместно. Ситуация усугубляется практическим отсутствием нормативного правового регулирования «электронного» взаимодействия органов государственной власти, граждан и организаций [4].

Что бы ни говорили сегодня о недостаточности финансирования процессов информатизации деятельности органов государственных власти и прочих преградах на пути ломки сложившихся в предыдущие годы стереотипов взаимоотношений властно-управленческих структур с обществом, основной «камень преткновения» информационного развития государственной сферы – это низкий уровень информационной компетентности государственных служащих. А это является одной из причин неэффективности государственной службы и медленной смены сложившегося забюрократизированного стиля управления. От повышения уровня компетентности государственных служащих сегодня также напрямую зависит эффективность проводимых административных реформ и оптимизация в этой связи административных процессов [3].

Библиографический список

1. Осипова Н. В. Компетентность служащих органов государственной власти субъектов РФ в сфере информационных технологий // Открытое образование. 2011. ¹ 2. Ч. 2. С. 270–274.

2. Бершадская Л. А. Системный подход к реализации программ подготовки управленцев в сфере электронного правительства // Открытое образование. 2011. ¹ 2. Ч. 2. С. 267–270.

3. Организационно-правовое обеспечение развития информационного общества и электронного правительства в Российской Федерации: учеб.-метод. пособие / Д. Р. Трутнев, В. В. Уткин, А. В. Чугунов; СПбГУ ИТМО. СПб., 2009.

4. Коротков А. В., Кристальный Б. В., Курносов И. Н. Государственная политика Российской Федерации в области развития информационного общества. М.: ООО «ТРЕЙН», 2007.