

Торайғыров университетінің
ҒЫЛЫМИ ЖУРНАЛЫ

НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ
Торайғыров университета

Торайғыров университетінің ХАБАРШЫСЫ

Экономикалық сериясы
1997 жылдан бастап шығады



ВЕСТНИК

Торайғыров университета

Экономическая серия
Издается с 1997 года

ISSN 2710-3552

№ 3 (2024)

Павлодар

НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ
Торайгыров университета

Экономическая серия
выходит 4 раза в год

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о постановке на переучет периодического печатного издания,
информационного агентства и сетевого издания
№ KZ93VPY00029686

выдано
Министерством информации и коммуникаций
Республики Казахстан

Тематическая направленность
публикация материалов в области экономики, управления,
финансов, бухгалтерского учета и аудита

Подписной индекс – 76133

<https://doi.org/10.48081/NCQE5133>

Бас редакторы – главный редактор
Давиденко Л. М.
доктор PhD

Заместитель главного редактора
Ответственный секретарь

Гребнев Л. С., *д.э.н., профессор*
Шеримова Н. М., *магистр*

Редакция алкасы – Редакционная коллегия

Шмарловская Г. А.,	<i>д.э.н., профессор (Беларусь);</i>
Кунязов Е. К.,	<i>доктор PhD, доцент;</i>
Алмаз Толымбек,	<i>доктор PhD, профессор (США);</i>
Мукина Г. С.,	<i>доктор PhD, ассоц. профессор, доцент;</i>
Алтайбаева Ж. К.,	<i>к.э.н.</i>
Мусина А. Ж.,	<i>к.э.н., ассоц. профессор, доцент;</i>
Титков А. А.,	<i>к.э.н., доцент;</i>
Омарова А. Р.	<i>технический редактор.</i>

За достоверность материалов и рекламы ответственность несут авторы и рекламодатели
Редакция оставляет за собой право на отклонение материалов
При использовании материалов журнала ссылка на «Вестник Торайгыров университета» обязательна

© Торайгыров университет

<https://doi.org/10.48081/HAKS4286>**Б. Н. Бокаев¹, *Ж. Ж. Искиндинова²**¹Центр исследований, анализа и оценки эффективности

Высшей аудиторской палаты Республики Казахстан

²Академия государственного управления при Президенте РК,

Республика Казахстан, г. Астана

¹ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1037-7085>²ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5860-518X>*e-mail: zh.iskindirova@apa.kz

СТРАТЕГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ: МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОБЗОР

Статья выполнена в рамках грантового финансирования Комитета науки Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан с целью реализации проекта «Совершенствование профессиональных коммуникативных компетенций государственных служащих в контексте «Слышащего государства». В статье рассмотрен опыт зарубежных стран по развитию стратегий профессиональных коммуникаций государственных служащих. Исследование основано на изучении и анализе стратегических документов, государственных планов по коммуникациям, правительственных сайтов государств преуспевших в развитии коммуникаций государственных служащих при взаимодействии с населением. В рамках исследования были рассмотрены принципы, подходы, каналы коммуникации, на чем основывается политика коммуникации государственных органов с различными целевыми аудиториями: гражданское население, бизнес структуры, неправительственные и государственные организации, СМИ и т.д. Данная работа проведена для рассмотрения возможной практики применения международного опыта для государственных органов Казахстана. Для выявления проблем в коммуникациях на государственной службе в Казахстане в статье использованы результаты проведенных исследований на основе социологического

опроса среди государственных служащих центральных и местных исполнительных органов (n=4606). В заключении авторами предложены рекомендации для развития коммуникаций на государственной службе в Казахстане.

Ключевые слова: стратегии, коммуникации, государственные служащие, слышащее государство, государственная политика.

Введение

Одним из залогов успешности государственного управления являются эффективно работающие коммуникации в государственном секторе. В данной работе рассмотрены стратегии и модели эффективных коммуникаций государственных служащих Норвегии, Финляндии, Сингапура и Великобритании.

Исследования показали что, эффективные коммуникации заключаются в предоставлении достоверной информации в доступной для понимания граждан форме, с учетом мнений всех граждан при принятии решений и в получении обратной связи от населения [1]. Более того, перечисленные факторы являются критериями демократического государства с открытой формой управления. В этой связи для исследования моделей коммуникации государственных служащих в качестве кейсов были выбраны государства, оценивающиеся Индексом демократии как государства с высоким уровнем демократии: Норвегия и Финляндия [2].

Кроме этого, в настоящее время с развитием цифровых технологий происходит интеграция коммуникационных процессов с государственными услугами. Развитие технологий требует трансформации государственных услуг в первую очередь по вопросу формирования эффективных коммуникаций с населением и быстрого реагирования на поступающие запросы. Государства, которые в мировых рейтингах отмечаются как развитые с точки зрения использования инновационных технологий: Сингапур и Великобритания [3].

Материалы и методы

В статье рассмотрены коммуникационные стратегии и модели государственных органов Норвегии, Сингапура, Великобритании и Финляндии. Для изучения были использованы отчеты по формированию и реализации коммуникационной политики, информация с официальных сайтов профильных государственных органов, научных статей зарубежных авторов. Для поиска необходимой информации были использованы ключевые слова «model of public communication», «civil service communication policy», «government policy», «communication competency of civil servants».

Для сравнения с казахстанским опытом были использованы результаты исследования, полученных в рамках реализации проекта «Совершенствование профессиональных коммуникативных компетенций государственных служащих в контексте «Слышащего государства». В 2023 г. было проведено анкетирование среди 4606 госслужащих со всех регионов Казахстана.

Данная работа проведена с целью рассмотрения возможной практики применения международного опыта для государственных органов Казахстана. В заключении приводятся некоторые рекомендации из зарубежного опыта коммуникационных практик. Однако исследователи понимают, что с учетом того, что модели коммуникации государств формировались под влиянием специфики политических, социально-экономических и культурных факторов каждого отдельного государства, необходимо учитывать об особенностях казахстанской действительности [4].

Результаты и обсуждение

В рамках исследования были рассмотрены принципы, подходы, каналы коммуникации, на чем основывается политика коммуникации государственных органов с различными целевыми аудиториями: гражданское население, бизнес структуры, неправительственные и государственные организации, СМИ и т.д.

Норвегия. Норвегия позиционируется как государство с высоким уровнем доверия населения к государственному управлению. Цели коммуникационной политики государственного сектора должны обеспечить гражданам: получение точной информации об их правах, обязанностях и возможностях; доступ к информации о деятельности правительства; участие в формулировании политики, программ и услуг [5]. Граждане могут влиять на повестку дня через выражение мнений при подготовке национальных отчетов, участия в консультациях и обсуждении через социальные сети. Отдельные государственные органы могут привлекать к написанию отчетов общественные организации по определенным вопросам. Таким образом, правительством поощряется возможность влияния населения на государственный сектор.

Для развития вопросов коммуникации и цифровизации каждые два года электронное правительство проверяется на качество, а результаты публикуются онлайн. Критериями для соответствия качеству являются ориентация на потребителя, удобство для использования, многоязычие, доступность и инклюзивность [6].

Для коммуникации с населением правительство Норвегии инициировало общественные консультации. Через консультации граждане, представители бизнес-структур и организаций могут высказывать свое мнение и

контролировать государственные органы, в том числе по вопросам выполнения профессиональных обязанностей. Благодаря консультациям каждый имеет право и возможность участвовать в формулировании государственной политики; мнения заинтересованных сторон имеют шанс быть услышаны теми, кто принимает решения; обсуждаемые вопросы публикуются.

Сингапур. В последние годы скачок развития коммуникации в Сингапуре просходит за счет роста процесса цифровизации. Согласно исследованиям, процесс государственной цифровизации способствует развитию сферы информации и коммуникации и как следствие влияет на рост экономики [7]. С развитием цифровизации, государственная служба изменила национальную стратегию с подхода «правительство для вас» на подход «правительство с вами» [8]. В каждом отдельном подразделении или департаменте имеются собственные планы развития коммуникационных связей на их уровне [9].

Основным подходом в направлении развития коммуникационной политики служит принцип человекоцентричности. Государственными органами проводятся мероприятия для мотивации граждан к участию в обсуждении национальных инициатив [10]. Так, разработано «Руководство по взаимодействию с общественностью», где содержатся рекомендации для государственных служащих по работе с населением. Колледж государственной службы Сингапура разработал Модель компетенций по взаимодействию с общественностью и проводит тренинги по развитию навыков коммуникации [11].

Большое внимание уделяется реализации национального проекта по построению «Умной нации».

С целью широкого охвата процесса цифровизации «План цифровой готовности», согласно которому сингапурцы должны осознавать пользу данной программы и быть максимально вовлечены в национальные проекты с выгодой для себя. Для этого государство придерживается принципов:

- Простота и доступность использования цифровых технологий и приложений для каждого гражданина;
- Цифровая инклюзивность включает обучение и подготовку населения для безопасного и уверенного использования новых технологий, с долей критического мышления;

Постоянное сотрудничество государственных органов с бизнесом и обществом в вопросе обеспечения цифровой грамотности и активного использования цифровых технологий в коммуникациях.

Великобритания. Значительным преимуществом кейса Великобритании является деятельность специальной службы государственной коммуникации

(далее - служба), которая насчитывает 7000 профессионалов во вопросам коммуникации [12]. Служба занимается разработкой ежегодных медиа-планов, работой со СМИ, организацией и проведением общественных кампаний, а также выстраиванием коммуникаций с заинтересованными сторонами и обеспечение внутренних коммуникаций [13]. Сайт службы содержит большое количество инструкций и рекомендаций по работе внутри государственного органа и с населением. Так, к примеру, на сайте описывается как необходимо составлять публикации на официальном сайте правительства, как сохранить этические нормы при упоминании этничности, как взаимодействовать с людьми с особыми потребностями и т.д. Таким образом, основной задачей службы является: информирование граждан о новых НПА; разъяснение проводимых реформ и изменений в государстве; мотивация людей к изменениям поведенческих моделей в обществе и поощрение нетерпимости к нарушениям прав человека; информирование граждан об использовании госуслуг; повышение имиджа государства зарубежом.

В связи с тем, что Великобритания поддерживает идею о разнообразии и равенстве, службой разработаны план и стратегия равенства, разнообразия и инклюзии на государственной службе [14]. Цели этих проектов понять потребности граждан-представителей из разных социальных групп и предоставить возможность всем представителям общества быть услышанными, а госслужащим уметь объяснить проводимую политику и внесения изменений в НПА на понятном для всех языке. Кроме этого, служба оказывает поддержку государственным служащим в повышении квалификации и обучении коммуникативным навыкам.

Финляндия. Целью формирования эффективных коммуникаций в Финляндии является сохранение и усиление принципов демократии. При этом государственные органы признают, что коммуникации являются важной частью стратегической деятельности, поэтому для развития коммуникаций предусмотрен отдельный бюджет.

Как отмечается коммуникационной политикой государственных органов основными ценностями являются открытость, надежность, беспристрастность, понятность, интерактивность, сервисность.

Государственные органы Финляндии периодически проводят обновление коммуникационной политики, с описанием подробных инструкций по осуществлению коммуникаций при исполнении профессиональных обязанностей [15]. Данный документ закладывает основу для выработки коммуникационных стратегий и инструкций для государственных служащих. Важным моментов является то, что рекомендации разработаны

специалистами по коммуникациям и предлагают конкретные решения, касающиеся коммуникаций.

Государственные органы обязаны способствовать открытости своей деятельности, а также быть готовыми открыто обмениваться производимой информацией. Эти и другие права касательно открытости и доступности информации прописаны в Законе об Открытости деятельности правительства. При этом госслужащие четко должны понимать и оценивать то, что какая информация может быть общедоступной или конфиденциальной [16].

Согласно руководству по коммуникациям Финляндии, в каждом государственном органе должен разрабатываться план по коммуникации при содействии руководителей, HR, специалистами по коммуникации, с участием самих сотрудников. Открытое внутреннее взаимодействие формирует основу для взаимодействий за пределами государственного органа. Это имеет первостепенное значение для репутации госоргана и имиджа руководителя, а также для обеспечения доверия к государственным служащим в целом.

Казахстан. Исследование, в котором приняли участие государственные служащие Казахстана показало, что в процессе выстраивания коммуникативного взаимодействия государственных служащих с населением существуют следующие проблемы: наличие излишних бюрократических процедур (47 %), несовершенство законодательства (21,8 %), недоступность каналов коммуникации (8,9 %), неумение госслужащих изложить информацию, сформулировать сообщение (6,8 %), избегание государственным служащими взаимодействия с гражданами (6,4 %), отсутствие каналов коммуникации (4,7 %) (Рис. 1).



Рисунок 1– Проблемы существующие в процессе выстраивания коммуникативных взаимодействий государственных служащих с населением (%)

Респонденты указали какие факторы влияют на развитие у государственных служащих профессиональных коммуникативных компетенций: отсутствие единых подходов и методологии (31,7 %), на курсах повышения квалификации не предусмотрены дисциплины (26,3 %), нет базы для совершенствования профессиональных коммуникативных компетенций (31,1 %), несовершенство требований и стандартов для государственных служащих (17,7 %), нет критериев для определения коммуникативных компетенций (18,1 %), нет возможностей развивать коммуникативные компетенции (21,2 %), нет проблем (38,6 %) и др. (Рис. 2).

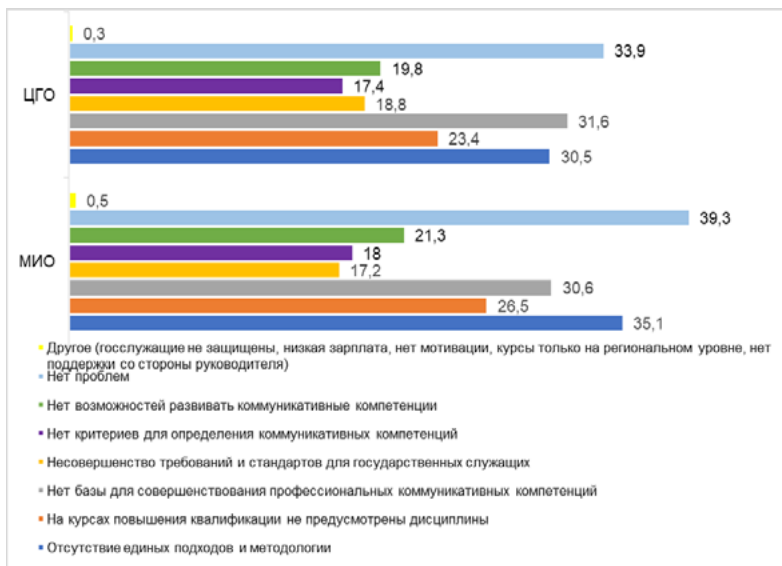


Рисунок 2 – Проблемы для развития у государственных служащих профессиональных коммуникативных компетенций

Как видно из данных соцопроса, проблемы в коммуникациях на госслужбе имеются и они тесно связаны с необходимостью выработки стратегий коммуникации, четких принципов и инструкций для применения, которые могут способствовать развитию коммуникативных компетенций госслужащих Казахстана и формированию внутренних и внешних коммуникаций в государственных органах.

Информация о финансировании. Данная статья подготовлена в рамках проекта грантового финансирования МНВО РК «Совершенствование профессиональных коммуникативных компетенций государственных служащих в контексте «Слышащего государства» (ИРН AP14872210).

Выводы

В современных условиях требования к применению коммуникационных подходов на государственной службе существенно изменились. К примеру, укреплению коммуникационных связей государства и граждан способствует развитие цифровизации в сфере предоставления государственных услуг. В этой связи появились возможности прямого диалога между государственными органами и гражданами. Основной целью коммуникационной модели являются принципы эффективной коммуникации правительства

с гражданами, неправительственными организациями и другими стейкхолдерами. В большинстве рассмотренных кейсов к эффективным коммуникациям относят:

Инклюзивность – широкий охват населения для вовлечения в активном участии в диалоге с государственными органами;

Использование различных каналов коммуникации для взаимодействия с гражданами как онлайн, так и оффлайн формата;

Предоставление гражданам своевременной и достоверной информации;

Открытые коммуникации с населением на доступном для всех языке;

Развитие цифровых технологий в реализации открытой коммуникации с населением;

Мотивирование граждан к обсуждению социальных вопросов и консультированию государственных органов по решению проблем;

Соблюдение этики и выражение лояльного отношения к обращениям граждан.

Хорошо спланированные коммуникации способствуют эффективной работе всего государственного органа. В этой связи должны быть разработаны единые принципы коммуникации для госслужащих. Размещение подробной инструкции о том, как необходимо коммуницировать в ежедневной профессиональной деятельности, при возникновении чрезвычайных и экстремальных ситуаций, может стать основой для применения. Работа на опережение: по прогнозированию определенных ситуаций и необходимых коммуникаций, была бы возможной при проведении исследовании о взаимосвязи коммуникации и поведенческой психологии населения.

За счет быстрого развития цифровых технологий происходит переход от физических обращений граждан к электронному, от оффлайн к онлайн каналам коммуникации. В этой связи государственные органы меняют свои подходы и выстраивают новые модели коммуникации с населением. В этих условиях государства вкладывают усилия по обучению как государственных служащих, так и самих граждан быть готовыми к двустороннему взаимодействию.

Список использованных источников

1 OECD «Redefining the role of public communication in an evolving information ecosystem» Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward, OECD Publishing, Paris – [Электронный ресурс]: URL://www.oecd-ilibrary.org/sites/76e8b5cb-en/index.html?itemId=/content/component/76e8b5cb-en (Дата обращения 04.04.2024)

2 Индекс демократии по странам 2024 года [Электронный ресурс]. – [URL://translated.turbopages.org/proxy_u/en-ru.ru.f5bfb502-65e56ab2-b0dddb2-74722d776562/https/worldpopulationreview.com/country-rankings/democracy-index-by-country](https://translated.turbopages.org/proxy_u/en-ru.ru.f5bfb502-65e56ab2-b0dddb2-74722d776562/https/worldpopulationreview.com/country-rankings/democracy-index-by-country) (Дата обращения 04.04.2024)

3 Determining the most technologically advanced countries in the world [Электронный ресурс]. – [URL://worldpopulationreview.com/country-rankings/most-technologically-advanced-countries](https://worldpopulationreview.com/country-rankings/most-technologically-advanced-countries) (Дата обращения 10.04.2024)

4 Luoma-aho V. and Canel M. The Handbook of Public Sector Communication, 2020 [Электронный ресурс]. – [URL://www.wiley.com/en-us/The+Handbook+of+Public+Sector+Communication-p-9781119263142](https://www.wiley.com/en-us/The+Handbook+of+Public+Sector+Communication-p-9781119263142) (Дата обращения 10.04.2024)

5 Fourth Norwegian Action Plan – Open Government Partnership (OGP) [Электронный ресурс] – [URL: //www.regjeringen.no/en/dokumenter/norges-handlingsplan-4-open-government-partnership-ogp/id2638814/](https://www.regjeringen.no/en/dokumenter/norges-handlingsplan-4-open-government-partnership-ogp/id2638814/) (Дата обращения 10.04.2024)

6 NIFO Factsheet – Norway [Электронный ресурс]. – [URL://goo-gl.me/LTRmX](https://goo-gl.me/LTRmX) (дата обращения 10.04.2024)

7 Digital economy [Электронный ресурс]. – [URL: //www.mci.gov.sg/what-we-do/digital-singapore/digital-economy/](https://www.mci.gov.sg/what-we-do/digital-singapore/digital-economy/) (Дата обращения 15.04.2024)

8 Engaging Citizens in the Digital Agehttps [Электронный ресурс]. – [URL://knowledge.csc.gov.sg/ethos-issue-15/engaging-citizens-in-the-digital-age/](https://knowledge.csc.gov.sg/ethos-issue-15/engaging-citizens-in-the-digital-age/) (Дата обращения 15.04.2024)

9 **Eddie C. Y. Kuo, Chen Ps.** Communication Policy and Planning in Singapore. 2022. – 256 с.

10 Singapore government information service [Электронный ресурс]. – [URL://brightsparks.com.sg/profile/mci/info-service.php](https://brightsparks.com.sg/profile/mci/info-service.php) (Дата обращения 15.04.2024)

11 Intentional Public Engagement: The Next Phase of Government-Citizen Relations [Электронный ресурс]. – [URL://knowledge.csc.gov.sg/ethos-issue-15/intentional-public-engagement-the-next-phase-of-government-citizen-relations/](https://knowledge.csc.gov.sg/ethos-issue-15/intentional-public-engagement-the-next-phase-of-government-citizen-relations/) (Дата обращения 29.03.2024)

12 Government Communication Service [Электронный ресурс]. – [URL://www.gov.uk/government/organisations/civil-service-government-communication-service/about](https://www.gov.uk/government/organisations/civil-service-government-communication-service/about) (Дата обращения 01.04.2024)

13 Government Communication Service [Электронный ресурс]. – [URL://gcs.civilservice.gov.uk/about-us/what-we-do/](https://gcs.civilservice.gov.uk/about-us/what-we-do/) (Дата обращения 20.04.2024)

14 Our Equality, Diversity and Inclusion Action Plan [Электронный ресурс]. – [URL://gcs.civilservice.gov.uk/about-us/diversity-and-inclusion/our-equality-diversity-and-inclusion-action-plan/](https://gcs.civilservice.gov.uk/about-us/diversity-and-inclusion/our-equality-diversity-and-inclusion-action-plan/) (дата обращения 20.04.2024)

15 Openness and Timeliness [Электронный ресурс]. – [URL://valtioneuvosto.fi/en/government-communications-guidelines#/](https://valtioneuvosto.fi/en/government-communications-guidelines#/) (Дата обращения 20.04.2024)

16 Act on the Openness of Government Activities [Электронный ресурс]. – URL://oikeusministerio.fi/en/act-on-the-openness-of-government-activities (Дата обращения 30.04.2024)

References

1 OECD «Redefining the role of public communication in an evolving information ecosystem», in OECD Report on Public Communication: The Global Context and the Way Forward, OECD Publishing, Paris [Electronic resource]. – <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/76e8b5cb-en/index.html?itemId=/content/component/76e8b5cb-en>

2 Indeks demokracji po stranach 2024 roku [Democracy Index by country 2024] [Electronic resource]. – https://translated.turbopages.org/proxy_u/en-ru.ru.f5bfb502-65e56ab2-b0dddb2-74722d776562/https/worldpopulationreview.com/country-rankings/democracy-index-by-country [in Russian]

3 Determining the most technologically advanced countries in the world [Electronic resource]. – <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/most-technologically-advanced-countries>

4 **Luoma-aho V. and Canel, M.** The Handbook of Public Sector Communication (2020) [Electronic resource]. – <https://www.wiley.com/en-us/The+Handbook+of+Public+Sector+Communication-p-9781119263142>

5 Fourth Norwegian Action Plan – Open Government Partnership (OGP) [Electronic resource]. – <https://www.regjeringen.no/en/dokumenter/norges-handlingsplan-4 - open-government-partnership-ogp/id2638814/>

6 NIFO Factsheet – Norway [Electronic resource]. – <https://goo-gl.me/LTRmX>

7 Digital economy [Electronic resource]. – <https://www.mci.gov.sg/what-we-do/digital-singapore/digital-economy/>

8 Engaging Citizens in the Digital Age [Electronic resource]. – <https://knowledge.csc.gov.sg/ethos-issue-15/engaging-citizens-in-the-digital-age/>

9 **Eddie, C. Y. Kuo, Chen, Ps.** Communication Policy and Planning in Singapore. 2022. – 256 p.

10 Singapore government information service [Electronic resource]. – <https://brightsparks.com.sg/profile/mci/info-service.php>

11 Intentional Public Engagement: The Next Phase of Government-Citizen Relations [Electronic resource]. – <https://knowledge.csc.gov.sg/ethos-issue-15/intentional-public-engagement-the-next-phase-of-government-citizen-relations/>

12 Government Communication Service [Electronic resource]. – <https://www.gov.uk/government/organisations/civil-service-government-communication-service/about>

13 Government Communication Service [Electronic resource]. – <https://gcs.civilservice.gov.uk/about-us/what-we-do/>

14 Our Equality, Diversity and Inclusion Action Plan [Electronic resource]. – <https://gcs.civilservice.gov.uk/about-us/diversity-and-inclusion/our-equality-diversity-and-inclusion-action-plan/>

15 Openness and Timeliness [Electronic resource]. – <https://valtioneuvosto.fi/en/government-communications-guidelines/>

16 Act on the Openness of Government Activities [Electronic resource]. – <https://oikeusministerio.fi/en/act-on-the-openness-of-government-activities>

Поступило в редакцию 31.05.24

Поступило с исправлениями 01.07.24

Принято в печать 25.08.24

*Б. Н.Бокаев¹, *Ж. Ж. Искиндирова²*

¹Қазақстан Республикасы Жоғары аудиторлық палатасының зерттеу, талдау және тиімділікті және бағалау орталығы;

²ҚР Президенті жанындағы Мемлекеттік басқару Академиясы, Қазақстан Республикасы, Астана қ.

31.05.24 ж. баспаға түсті.

01.07.24 ж. түзетулерімен түсті.

25.08.24ж. басып шығаруға қабылданды.

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІЛЕРДІҢ КӘСІБИ КОММУНИКАЦИЯ СТРАТЕГИЯЛАРЫ: ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ШОЛУ

Мақала «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» контекстінде мемлекеттік қызметшілердің кәсіби коммуникативтік құзыреттерін жетілдіру» жобасын іске асыру мақсатында Қазақстан Республикасы ғылым және жоғары білім министрлігі ғылым комитетінің гранттық қаржыландыруы шеңберінде орындалды. Мақалада мемлекеттік қызметшілердің кәсіби коммуникация стратегияларын дамыту бойынша шет елдердің тәжірибесі қарастырылған. Зерттеу стратегиялық құжаттарды, коммуникациялар жөніндегі

мемлекеттік жоспарларды, халықпен өзара іс-қимыл кезінде мемлекеттік қызметшілердің коммуникацияларын дамытуда жетістікке жеткен мемлекеттердің үкіметтік сайттарын зерделеуге және талдауға негізделген. Зерттеу барысында мемлекеттік органдардың әртүрлі мақсатты аудиториялармен: азаматтық халық, бизнес құрылымдар, үкіметтік емес және мемлекеттік ұйымдар, БАҚ және т. б. коммуникация саясаты негізделетін коммуникация принциптері, тәсілдері, арналары қарастырылды. Бұл жұмыс Қазақстанның мемлекеттік органдары үшін халықаралық тәжірибені қолданудың ықтимал практикасын қарау үшін жүргізілді. Қазақстандағы мемлекеттік қызметтегі коммуникациялардағы мәселелерді анықтау үшін мақалада орталық және жергілікті атқарушы органдардың мемлекеттік қызметшілері арасында әлеуметтік сауалнама негізінде жүргізілген зерттеулердің нәтижелері пайдаланылды ($n=4606$). Қорытындылай келе, авторлар Қазақстандағы мемлекеттік қызметте коммуникацияларды дамыту бойынша ұсыныстар ұсынды.

Кілтті сөздер: коммуникациялар, стратегиялар, мемлекеттік қызметшілер, халық үніне құлақ асатын мемлекет, мемлекеттік саясат.

*B. Bokayev¹, *Zh. Iskindirova²*

¹Centre for Research, Analysis and Performance Evaluation
of the Supreme Audit Chamber of the Republic of Kazakhstan

²Academy of Public Administration under the President
of the Republic of Kazakhstan, Republic of Kazakhstan, Astana

Received 31.05.24

Received in revised form 08.08.24

Accepted for publication 25.08.24

PROFESSIONAL COMMUNICATION STRATEGIES OF CIVIL SERVANTS: AN INTERNATIONAL REVIEW

The paper was implemented within the framework of grant financing of the Committee of Science of the Ministry of Science and Higher Education of the Republic of Kazakhstan for the purpose of realisation of the project “Improvement of professional communicative competences of civil servants in the context of the “Hearing State”. The article considers

the experience of foreign countries in the development of professional communication strategies of civil servants. The research is based on the study and analysis of strategic documents, state communication plans, government websites of the states that have succeeded in the development of communication of civil servants in interaction with the population. The study considered principles, approaches, channels of communication, what is the basis of the policy of communication of state bodies with different target audiences: civil population, business structures, non-governmental and state organisations, media, etc. This work was carried out to consider the possible practice of application of international experience for the state bodies of Kazakhstan. In order to identify problems in communications in the public service in Kazakhstan, the article uses the results of research conducted on the basis of a sociological survey among civil servants of central and local executive bodies (n=4606). In conclusion, the authors proposed recommendations for the development of communications in the public service in Kazakhstan.

Keywords: communication, strategies, civil servants, hearing state, public policy

Теруге 02.09.2024 ж. жіберілді. Басуға 30.09.2024 ж. қол қойылды.

Электронды баспа

5,04 Мб RAM

Шартты баспа табағы 17,4

Таралымы 300 дана. Бағасы келісім бойынша.

Компьютерде беттеген: А. К. Мыржикова

Корректоры: А. Р. Омарова, М. М. Нугманова

Тапсырыс № 4278

Сдано в набор 02.09.2024 г. Подписано в печать 30.09.2024 г.

Электронное издание

5,04 Мб RAM

Усл.п.л. 17,4. Тираж 300 экз. Цена договорная.

Компьютерная верстка: А. К. Мыржикова

Корректорлар: А. Р. Омарова, М. М. Нугманова

Заказ № 4278

«Toraighyrov University» баспасынан басылып шығарылған

Торайғыров университеті

140008, Павлодар қ., Ломов к., 64, 137 каб.

«Toraighyrov University» баспасы

Торайғыров университеті

140008, Павлодар қ., Ломов к., 64, 137 каб.

8 (7182) 67-36-69

e-mail: kereku@tou.edu.kz

www.vestnik.tou.edu.kz

www.vestnik-economic.tou.edu.kz