

МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУДА ӘЛЕУМЕТТІК ЖЕЛІЛЕРДІ ПАЙДАЛАНУ**Бабаш Д.Б.,** э.ғ.м.оқытушы-әдіскер, **Маратов Ж.Д.** (МЖБК411 тобы)*І. Жансүгіров атындағы Жетісу университеті, Талдықорған қаласы*

E-mail: yumeshto@mail.ru

Мақалада әлеуметтік желілер арқылы мемлекеттік істерді шешуге азаматтардың электрондық қатысуын қамтамасыз етудің құқықтық және ұйымдастырушылық негіздері қарастырылады. Осы интернет-технологияны пайдаланудың шетелдік тәжірибесі, оның ішінде республикалық мемлекеттік басқару органдарының және өзге де мемлекеттік ұйымдардың қызметі мысалында талданады. Құқықтық шаралар кешенін әзірлеу, оның ішінде әлеуметтік желілер туралы ережені әзірлеу ұсынылады. Мемлекеттік басқару органдарының штат кестесіне, мемлекеттік қызметшілердің лауазымдық нұсқаулықтарына өзгерістер енгізу.

Тірек сөздер: Мемлекеттік басқару; Мемлекеттік басқару органдары; әлеуметтік желі; әкімшілік құқық; Құқықтық құралдар; электрондық үкімет; электрондық қатысу.

В статье рассматриваются правовые и организационные основы обеспечения электронного участия граждан в решении государственных дел посредством социальных сетей. Анализируется зарубежный опыт использования данной интернет-технологии, в том числе на примере деятельности республиканских органов государственного управления и иных государственных организаций. Предлагается разработать комплекс правовых мер, в числе которых разработка Положения о социальных сетях. Положения о цифровом реестре, внесение изменений в штатное расписание органов государственного управления, должностные инструкции государственных служащих.

Ключевые слова: государственное управление; органы государственного управления; социальная сеть; административное право; правовые средства; электронное правительство; электронное участие.

The article discusses the legal and organizational bases for ensuring electronic participation of citizens in solving public affairs through social networks. The foreign experience of using this Internet technology is analyzed, including by the example of the activities of republican public administration bodies and other state organizations. It is proposed to develop a set of legal measures, including the development of Regulations on social networks. Regulations on the digital register, amendments to the staffing table of public administration bodies, job descriptions of civil servants.

Keywords: public administration; public administration bodies; social network; administrative law; legal means; electronic government; electronic participation.

Қазіргі уақытта әлеуметтік желінің интернет-технологиясы азаматтар арасында кеңінен танымал. Әлеуметтік желілер Мемлекеттік басқару органдары үшін ерекше маңызға ие. Мәселен, 2016-2020 жылдарға арналған цифрлық экономика мен ақпараттық қоғамды дамытудың мемлекеттік бағдарламасында ҚР қойған негізгі міндет электрондық үкімет технологияларын енгізу болып табылады. Электрондық үкімет элементтерінің бірі электрондық қатысу болып табылады, ол басқалармен қатар әлеуметтік желілер арқылы жүзеге асырылуы мүмкін (United Nations, 2016). Аталған желілердегі мемлекеттік органдар мен азаматтар арасындағы қоғамдық қатынастар іс жүзінде қалыптасып, қазіргі ғылыми әдебиеттерде кеңінен талқылануда.

Оларды тиімді пайдалану мақсатында әлеуметтік желілерде мемлекет пен азаматтар арасындағы қоғамдық қатынастарды реттеуге бағытталған құқықтық құралдарды әзірлеу қажеттілігі айқын.

Электрондық қатысу және әлеуметтік желі тұжырымдамаларының арақатынасы

Электрондық қатысу азаматтардың ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы шешім қабылдау және Мемлекеттік қызмет көрсету процесіне қатысуы ретінде анықталады. Электрондық қатысу мыналарды қамтиды: электрондық ақпараттандыру (азаматтарға ақпарат беру); электрондық кеңес беру (онлайн режимінде жария талқылау жүргізу); электрондық шешім қабылдау (Азаматтарды шешім қабылдау процесіне тарту) (United Nations, 2016). Электрондық үкіметтің осы элементін дамытудың маңыздылығы халықаралық деңгейде белгіленген, атап айтқанда, БҰҰ Бас Ассамблеясы "ашықтықты, есеп беруді, тиімділікті көтермелеу және азаматтарды мемлекеттік қызметтер көрсету саласына тарту тұрғысынан электрондық үкіметтің әлеуетті мүмкіндіктерін" мойындайды (2015).

Электрондық қатысуды дамыту мынадай өлшемшарттар бойынша бағаланады: құқықтық негіздер, ұйымдастырушылық негіздер, коммуникация арнасы және Қызметті қамту. Электрондық қатысудың негізгі технологиялары-ашық деректер, мобильді қосымшалар және әлеуметтік желілер. Әлеуметтік желілер қолданыстағы веб-сайттарды пайдалану арқылы азаматтармен өзара әрекеттесу кезінде шығындарды азайтуға мүмкіндік беретіні атап өтілді, бірақ мемлекет азаматтардың бір-бірімен қарым-қатынасынан алшақ болу қаупі бар (Біріккен Ұлттар Ұйымы, 2013). Мемлекеттік басқару органдарының қызметіндегі әлеуметтік желілерді институционализациялаудың бір тәсілі-арнайы құрылымдық бөлімше құру және тиісті мамандарды даярлау (Mergel, Bretschneider, 2013).

Алғаш рет желілік тәсілді Дж. Морено 1930 жылдары қоғамды зерттеу кезінде оны социометрия деп атады. Социометрияның көмегімен әлеуметтік топтардың эволюциясы мен ұйымдастырылуы, сондай-ақ олардағы адамдардың позициясы зерттеледі (Морено, 1934). 1930-1970 жылдар аралығында әлеуметтік топтарды зерттеудің әртүрлі тәсілдерімен ұқсас жұмыстардың көп саны пайда болды, оларды біріктіруге Б. Веллман айтарлықтай үлес қосты, соның арқасында қазіргі заманғы әлеуметтік желіні талдау пайда болды (қараңыз: Фреман, 2004). Әлеуметтік желінің анықтамасын 1990 жылдары сәтті тұжырымдады. Фауст, ол шектеулі акторлардан және олардың арасындағы қатынастардан тұрады деп санайды. Актерлер деп жеке және заңды тұлғалар, оның ішінде ұйымдар түсініледі. Қарым-қатынас бағалау (достық, жанашырлық), ресурстармен алмасу (жалдау, қарыз), жалпы мүшелік (қоғамдық бірлестікке мүшелік), мінез-құлық (қарым-қатынас, хат алмасу), қозғалыс (көші-қон, әлеуметтік ұтқырлық), физикалық байланыс (жол, өзен, көпір), ресми өзара әрекеттесу (бағыну), туыстық (шығу тегі) негізінде құрылуы мүмкін. (Wasserman, Faust, 1994). Демек, әлеуметтік желі-бұл компьютерлердің, планшеттердің немесе смартфондардың болуына тәуелді емес әлеуметтік қатынастардың құрылымы.

Әлеуметтік медиа зерттеулерінің саны электрондық пошта, телеконференция, веб-сайттар және т.б. сияқты ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың дамуына байланысты өсті (Agranoff, 2012). Соған қарамастан, бұл интернет-технология 1990-шы жылдардың соңында Facebook және Twitter сияқты веб-сайттардың пайда болуымен ғана тікелей зерттеу объектісіне айналады. Эллисон бұл веб-сайттар бұрыннан бар әлеуметтік байланыстарды сақтауға, сондай-ақ ортақ мүдделерді, саяси көзқарастарды немесе бірлескен қызметті ескере отырып, жаңаларын құруға арналған деп атап өтті. Авторлар әлеуметтік желілерді жалпыға қол жетімді профиль құруға, байланыс орнатылған пайдаланушылар тізімін басқаруға, сондай-ақ олардың ұқсас тізімдерін көруге мүмкіндік беретін Интернеттегі электрондық құжаттар жиынтығы ретінде анықтайды (Boyd, Ellison, 2007). А. А. Козырева әлеуметтік желілердің интернет-технологиясы туралы Ұқсас түсінік ұсынады: "веб-сайттар және интернеттің басқа құралдары, олардың басты ерекшелігі-пайдаланушыларға бір-бірімен өзара әрекеттесуге және әртүрлі ақпарат түрлерімен алмасуға мүмкіндік беру" (Козырева, 2014). Көрсетілген мағынада әлеуметтік желі-бұл тек Facebook, Twitter, "ВКонтакте" сияқты Интернет желісі арқылы қол жетімді ақпараттық ресурстың (веб-сайтың) бір түрі. Бұл мақалада әлеуметтік желіні түсіну – ақпараттық ресурстың бір түрі ретінде қолданылады.

Осылайша, мемлекеттік басқарудағы әлеуметтік желілерді электрондық қатысуды дамытудың интернет-технологияларының бірі ретінде пайдалануға болады, ол өз кезегінде электрондық үкіметтің элементі болып табылады. Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, біз шетелде электрондық қатысудың құқықтық және ұйымдастырушылық негіздерін қарастырамыз.

Әлеуметтік желілер арқылы азаматтардың мемлекеттік істерді шешуге қатысуын қамтамасыз етудің құқықтық негіздері

Шетелде әлеуметтік желілер арқылы азаматтарды мемлекеттік істерді жүргізуге тартуды құқықтық реттеу негізінен әлеуметтік желі туралы ереже (Social Media Policy) арқылы жүзеге асырылады. Төменде көрсетілген ережелерді көрсететін бірнеше мысалдар келтірілген. М.Клэнг пен Я. Нолин Швецияның Жергілікті атқарушы және әкімшілік органдарының әлеуметтік желілері туралы 26 ережені зерттеді. Ережелерде реттелетін маңызды мәселелердің ішінде: әлеуметтік желідегі қызметті бақылау, азаматтардың ұйым туралы пікірлерін зерттеу, осы қызметті құжаттау тәртібі, пайдаланушыға жауап беру үшін қажетті уақыт кезеңі, басқа интернет-ресурстармен келісу (Кланг, Нолин, 2011). АҚШ-та мемлекеттік органдардағы қызметтік этика басқармасы Әлеуметтік желілерді жеке мақсаттарда пайдалану кезінде мінез-құлық стандартын қабылдады. Бұл мінез-құлық стандарты жұмыс уақытын ұтымды пайдалану, жеке есептік жазбадағы позицияны көрсету, жұмыс іздеу, ресми есептік жазбаны қолдау және т.б. мәселелерін қамтиды (United States Office Government Ethics, 2015). Ұлыбританияда этикалық кодекске сәйкес осы интернет-технологияны тиісті түрде пайдалануды көтермелеу мақсатында мемлекеттік қызметшілерге арналған әлеуметтік желілер жөніндегі Нұсқаулық қабылданды, бұл құжат Әлеуметтік желілерді жұмыс және жұмыстан тыс уақытта пайдалануға қолданылады. Осы құжатта мемлекеттік қызметшілердің азаматтармен өзара іс-қимыл жасау, оның ішінде әзірленетін шешімдерді талқылау не қандай да бір оқиғаларға назар аудару арқылы өзара іс-қимыл жасау мүмкіндігі көзделген (Cabinet Office, 2014). Ұлыбритания электрондық үкімет рейтингінің құрамдас бөлігі болып табылатын Электрондық қатысу рейтингінде әлемде бірінші орын алатынын атап өткен жөн (United Nations, 2016).

Еуропалық Комиссия негізгі қағидаттар мен ережелерді белгілейтін Еуропалық Одақтың қызметкерлері үшін әлеуметтік желілер бойынша ұсыныстар қабылдады. Әлеуметтік желілердегі аккаунттарды жеке және ресми пайдалану арасындағы шекаралардың бұлыңғырлығы баса айтылған.

Шетелде мемлекеттік қызметшілер әлеуметтік желілерді заңға тәуелді актілер деңгейінде қабылданған әлеуметтік желі туралы ережелер, ұсынымдар және т.б. негізінде пайдаланатынын атап өтуге болады. Бұл құжаттар мемлекеттік қызметшілердің Интернет-технологияларды жеке және кәсіби мақсаттарда пайдалану тәртібін реттейді және көбінесе мінез-құлықтың этикалық ережелеріне сілтеме жасайды.

Әлеуметтік желілер арқылы азаматтардың мемлекеттік істерді шешуге қатысуын қамтамасыз етудің ұйымдастырушылық негіздері

Жоғарыда айтылғандай, әлеуметтік желілер 193 елдің 152-інде қолданылатын электрондық қатысуды дамыту технологияларының бірі болып табылады (United Nations, 2016). Бірнеше шет елдердің мысалында әлеуметтік желілерде мемлекеттік басқару органдарының қызметін ұйымдастырудың қолданыстағы әдістерін қарастырыңыз.

Ұлыбритания үкіметі әлеуметтік медианы өз жүйесінде бірлесіп жұмыс істеу және қоғаммен өзара әрекеттесу үшін пайдаланады. Үкімет пен 46 Департаменттің ішінде негізінен арнайы құрылған Азаматтық беттер веб-сайты қолданылады. Жұмыс орнында мемлекеттік қызметшілер тек Civil Pages және LinkedIn арқылы профильдер жасай алады, мәртебені жаңарта алады, хабарламалармен бөлісе алады. Мемлекеттік қызметшілерге (уәкілдерден басқа) басқа әлеуметтік желілерге тек жеке уақытында ғана баруға рұқсат етіледі. Уәкілдер ұйымның атынан әрекет етеді және әртүрлі веб-сайттар арқылы, соның

ішінде Facebook, Twitter, LinkedIn және т.б. арқылы қоғаммен байланыс орнатады (Rooksby, Sommerville, 2012).

АҚШ – та Facebook – те жергілікті атқарушы және әкімшілік органдардың 91% – ы, Twitter – де-71%, Youtube-те-50%, Skype-22%, Google Docs-те-17% тіркелген. Жергілікті билік органдары әлеуметтік желілерді қоғамды ақпараттандыру және азаматтарды мемлекеттік істерге тарту үшін де, мемлекеттік қызметшілердің бірлескен жұмысы үшін де пайдаланатыны анықталды. Бірінші жағдайда, ең ыңғайлы Интернет-технологиялар Facebook, Twitter және Youtube деп аталады, ал екінші жағдайда – Skype, Google Docs (Feeney, Welch, 2016). Мұнда сандық тізілімді құрудың қызықты тәжірибесіне назар аудару керек. Цифрлық тізілім әлеуметтік желілердегі, мобильдік қосымшалардағы және т.б. мемлекеттік аккаунттардың ресми мәртебесін растауға, оның ішінде киберқылмыстардың алдын алуға арналған (U. S. Digital Registry).

2012 жылы Twitter Нидерланды полициясындағы ең танымал Веб-сайт болды, оны 60 000 полицияның 1000-ға жуығы пайдаланды. Полиция әлеуметтік желіні ұсталған қылмыскерлер, жолдағы жағдайлар, ықтимал құқық бұзушылықтар және т.б. туралы хабарлау үшін пайдаланады. полиция күн сайын миллиондаған қолданушылар оқыған мыңдаған хабарламаларды жариялайды, бұл веб-сайтты осы мемлекеттік органның Халықпен ең танымал байланыс арналарының біріне айналдырды (Meijer, Torenvlied, 2016). Танзанияның бір қаласында OpenStreetMap арқылы азаматтар су тасқыны кезінде саны өсіп келе жатқан қараусыз қалған үйлердің орналасқан жерін атап өтті (су тасқыны салдарынан қалған үйлер инфекция көздеріне айналады). Нәтижесінде, 2015 жылдың тамызында бұл қалада тырысқақ аурулары азайды (Біріккен Ұлттар Ұйымы, 2016).

Шетелдік тәжірибені талдау әлеуметтік желілер Мемлекеттік басқару органдары мен азаматтар арасындағы коммуникацияның маңызды арнасы болып табылатынын көрсетеді. Сонымен қатар, тек мемлекеттік аппарат ішінде жалпы істерді жүргізуге арналған мамандандырылған веб-сайттар бар. ҚР-дағы мемлекеттік басқарудағы ақпараттық технологиялар саны мен спектрінің ұлғаюы осыған ұқсас сын-тегеуріндерге тап болған басқа мемлекеттердің тәжірибесін зерделеуді және есепке алуды талап етеді.

Шетелде құқықтық шаралар кешенін әзірлеу және қолдану нәтижесінде мұндай қиындықтар шешілді. Осыған байланысты әлеуметтік желілер арқылы азаматтардың мемлекеттік істерді шешуге қатысуын қамтамасыз етуге бағытталған шаралар кешенін әзірлеу және қабылдау қажет. Негізгі нормативтік құқықтық құрал Мемлекет басшысы деңгейінде бекітілген әлеуметтік желілер туралы ереже болуы мүмкін. Ұсынылып отырған құжатта әлеуметтік желіні таңдау, ақпаратты орналастыруға міндетті және тыйым салынған түрлері, жеке және кәсіби пайдаланудың аражігін ажырату, шетел азаматтары мен азаматтығы жоқ адамдардың хабарламаларына қатынасы, хабарламаларды сақтау, өзге де заңнамамен байланыс (мысалы, азаматтардың өтініштері туралы заңнама), этикалық қағидалар сияқты мәселелерді ашып көрсету керек. Мемлекеттік басқару органдарының әлеуметтік желілердегі ресми аккаунттарын міндетті түрде тіркейтін цифрлық тізілім құру орынды деп санаймыз, бұл осы аккаунттардың құқықтық мәртебесіне айқындық енгізуге және киберқылмыстардың, атап айтқанда, бұған уәкілеттік берілмеген тұлғалардың мемлекет атынан сөйлеген сөздерінің алдын алуды жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Оны құрудың нормативтік-құқықтық құралы цифрлық тізілім туралы ереже болуы мүмкін. Ақырында, электрондық қатысу тұжырымдамасын тиімді енгізу үшін мемлекеттік басқару органының штат кестесіне тиісті мамандарды (бөлімді) қосу немесе әлеуметтік желіде ресми аккаунт жүргізу жөніндегі міндеттерді қолданыстағы штат кестесі шеңберінде мемлекеттік қызметшілерге жүктеу ұсынылады. Таңдалған опцияға қарамастан, штат кестесі мен лауазымдық нұсқаулықтарға өзгерістер енгізу қажет болады.

ӘДЕБИЕТТЕР:

1. Генеральная ассамблея ООН. «Содействие обеспечению работы всеохватывающих и подотчетных государственных служб в интересах устойчивого развития». A/RES/69/327. 2015. URL:http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/

RES/69/327&referer=http://www.un.org/en/ga/69/resolutions.shtml&Lang=R (дата обращения: 08.02.2017).

2. Дмитриева Н.Е. Для связи в сети: результаты мониторинга открытости федеральных органов исполнительной власти в социальных сетях // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2015. – № 2. – С. 123–146.

3. Медведева И.В. Информационное общество в Республике Беларусь: статистический сборник. – Минск: Национальный статистический комитет Республики Беларусь, 2015.

4. А.А.Алимбаев, Б.С.Битенова Цифровая экономика: особенности формирования и тенденции развития // Экономика: стратегия и практика — 2019 — № 1 (14) — С. 57-69.

5. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1700000827>

6. Riordan Sh. (2017) Stop Inventing "New Diplomacies". [Blog] The CPD Blog. available from <<https://uscpublicdiplomacy.org/blog/stop-inventing-new-diplomacies>> [20 July 2017]