**Қазақстанда Павлодар облысы мысалында атқарушы органдарының халықпен кері байланыс соның ішінде әлеуметтік желілер арқылы байланыс жасау жұмысының дамуы**

Аннотация: осы мақалада жергілікті атқарушы органдардың тұрғындармен онлайн кері байланыс жүргізу туралы, осы үрдістің қазіргі заманда кері байланыс жасаудың маңызды, басымды құралы екені сипатталады. Ақпараттық технологиялар әлемде дамып, өмірдің барлық салаларына енді. Электрондық үкімет пен лауазымды тұлғалардың әлеуметтік желілердегі байланыс ақпараттық парақшалары мен сайттары, аккаунтары өтініш елдегі тұрғындардан негізгі проблемалар бойынша ақпарат алудың көз болып табылады. Сондықтан интернет байланысын пайдаланатын тұлғалар үлесі өте көп болғандықтан интернет желілері арқылы байланыс жасау, ақпараттандыру және өзара кері байланыс жүйесін құру, билік пен қоғам арасында арақашықты қысқарту бүгінгі күннің өзекті мәселесі.

Қоғам мен мемлекет арасында арақашықтық және оны жаңа формациядағы мемлекеттік қызметшілердің оны шешу міндет-қажеттілігі мәселесі туралы Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президенті – Елбасы Н.Ә.Назарбаев өзінің Үкімет отырысы жиналыстары мен 2018 жылғы 5 қазандағы Қазақстан халқына арналған Жолдауында атаған [1]. Мемлекет басшысының 2019 жылы Ел алдында қойған міндеттері, Қазақстан Республикасы Үкіметінің "Мемлекеттік органдардың халықпен тиімді кері байланыс тетіктерін енгізу" арнайы жобасын іске асыру талқыланды. Қазақстан халқы Ассамблеясының қамқорлығымен азаматтық қоғам мен биліктің өзара іс-қимылының қазіргі заманғы құралдарының бірі Қазақстан Республикасы Президентінің бастамасымен құрылған Қоғамдық келісім кеңестері болып табылатыны кездейсоқ емес. Азаматтық, қоғамдық келісім және қоғамдағы жалпыұлттық бірлік қағидатындағы қазақстандық бірегейлікті нығайту мен дамыту мақсатында азаматтық қоғам институттарын, саяси және үкіметтік емес ұйымдарды, өзге де бірлестіктерді топтастыру Қоғамдық келісім кеңестерінің негізгі міндеті болып табылады.

2020 жылғы 1 қыркүйекте Қазақстан Республикасы Президенті Қ.Тоқаевтың Қазақстан халқына Жолдауына сәйкес «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» – бұл, шын мәнісінде, «Әділетті мемлекет» құру тұжырымдамасы. Азамат­тардың мәселелерін тыңдап, көріп қана қою жеткіліксіз. Ең бастысы – дұрыс және әділ шешім шығару қажет. Біз «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» құруды қолға алдық. Бұған дейін айтқанымдай, бұл – мемлекеттік органдар тек азаматтардың күнделікті мәселесіне байланысты жауап қатуы тиіс деген сөз емес. Бұл, ең алдымен, билік пен қоғам арасындағы тұрақты диалог. [3]. Арақашықтықты қысқарту дегеніміз халықпен тығыз байланыс орнатып жаңа жүйедегі кері байланыc жүйесіне көшуді білдіреді. Билік өкілдері, атқарушы органдар жергілікті халықпен дұрыс жолға қойылған құрылымдық диалог жасалған жағдайда қоғам мен билік арасында арақашықтықты азайтуға болады. Билік бұқараға жақын болып, халық мәселесін шешіп беруге ұмтылуы тиіс. Қазіргі уақытта елімізде қоғам мен билік арасында нәтижелі екіжақты диалог құруға бағытталған жұмыс үрдісі жүргізіліп жатыр. Мемлекеттік органдардың қызметіндегі басты басымдықтар ашықтық, қоғамдық пікірталас диалогы, пайда болған мәселелер мен сауалдар бойынша жедел әрекет ету және көмек көрсету болып табылады. Бұның айғағы ретінде «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасын іске асырылуының басталуы, 2019 жылы Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Ұлттық қоғамдық сенім кеңесінің, Президент Әкімшілігінде азаматтар өтініштерін қарауды бақылаудың құрылымдық бөлімшесінің құрылуы, 2021 жылдың 1 шілдесінен бастап Қазақстан Республикасының Әкімшілік әділет кодексінің қолданысқа енгізілуі жоспарлануы, еліміздің облыстарында, орталық мемлекеттік органдарда халықпен кері байланыс жүйесі жұмысын жандандырылуда. Өйткені өңір тұрғындары проблемаларының шешілмеуідің бір бөлігін билік пен қоғам арасында кері байланыстың болмауынан туындайды. Азаматтар өтініштері қоғам мен билік арасында нәтижелі байланыста маңызды рөл атқарады, бұл ел проблемасы индикаторы іспеттес. Тұрғындардан берілетін өтініштер мен сауалдар мемлекеттік органдардың жұмыс істеуінің бағытын таңдауға ақпарат-негіз ретінде танылуы тиіс. Мемлекеттік органдар мен бірінші басшылар қоғамға қызмет етсе, сол қоғамның мәселесін шешу - заңды ұғым. Менің ойымша өтініштер бұл барлық жергілікті атқарушы мемлекеттік органдар мен өзін-өзі басқару органдары мен тұрғындар арасында шешілуі тиіс мәселелерді жеткізу қарым-қатынас құралы, әрі азаматтар құқықтарын қорғаудың әдісі. Бірақ өтініш жауап берумен шектелмей оны шешу үшін кедергілерді болдырмау, себептерді жою бойынша жұмыстар жүргізілуі тиіс. Осыны ескере келе қоғам мен жергілікті атқарушы органдар мен өзін-өзі басқару органдары арасында кері байланыстың маңызды проблемасы тақырыбы өзекті болып танылғандықтан, қоғам мен өңірлік деңгейде билік арасында арақашықты азайтып, проблемаларды шешу тиімділігін арттырып, бүгінгі күні қоғамның билікке деген сенімін арттыру мәселесі өзекті болып есептеледі.

## Соңғы жылдары қоғамның да, билік өкілдерінің де күш - жігерінің арқасында қайтымсыз сипатқа ие болатын тенденция байқалады: институттар мен билік пен басқару өкілдері мен азаматтық қоғам арасындағы диалог, субъект-субъектілік қатынастарды құру тенденциясы. Қоғаммен байланыс қызметі, ең алдымен, бұқаралық саяси коммуникацияларды, ақпараттық процестерді және ақпараттық ағындарды басқару болып табылады. Саясат пен басқару саяси аудиториямен, басқару объектісімен кәсіби және сындарлы ақпараттық өзара әрекеттесусіз, сондай-ақ мұндай өзара әрекеттесуді тиімді басқару мүмкін емес.

## Жергілікті өзін-өзі басқарудағы қоғаммен байланыс қызметінің маңызды ерекшелігі - халықпен мүмкіндігінше жақын, көбінесе тікелей, өзара әрекеттесу - бұл екі жақты байланыс сияқты бір жақты ақпараттандыру ғана емес.

Бұл бағыта Қазақстан Республикасы Президентінің бастамасымен келесі жұмыстар жасалды.

Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 1 ақпандағы № 922 «Қазақстан Республикасының 2020 жылға дейін Дамудың стратегиялық жоспары туралы» Жарлығына сәйкес «Ақпараттық Қазақстан - 2020» бағдарламасы бекітілді. «Ақпараттық Қазақстан - 2020» бағдарламасының негізгі мақсаты ақпараттық қоғамға Қазақстанға ауысуын қамтамасыз ететін шарттарды тудыру.

Негізгі міндеттер  - мемлекеттік басқару жүйесінің тиімділігін, инновациялық және ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымның қол жетімділігін қамтамасыз ету, қоғамның әлеуметтік-экономикалық және мәдени дамуы үшін ақпараттық ортаны құру, сондай-ақ отандық ақпараттық кеңістікті дамыту.

Қазақстан Республикасы Ұлттық Экономика министрлігінің статистика комитетінің ресми мәлімет бойынша 2019 жылға қарай интернет желісін пайдаланушылар саны 80 пайызға жетті. Әсіресе 2020 жылдың басынан бері эпидемиологиялық жағдайға байланысты онлайн оқу қажеттілігі 6 мен 16 жас аралығындағы үйдегі интернет байланысы үлесін шамамен 20 пайызға едәуір арттырды. Барлық оқушылар мен ата-аналар интернеттің қай түрі болмасын пайдалануға мәжбүр болды, өйткені электрондық пошта мен әлеуметтік желілер арқылы жұмыс телефон, компьютер арқылы жүзеге асырылады. Бұл дегеніміз әлеуметтік желілер арқылы тұрғындардың 80 пайызы мемлекеттік органдар мен басшыларға өз мәселелерін жеткізе алады және кері жедел жауап алады деген сөз. Бұл бүгінгі күні мемлекеттік органдар мен тұрғындардың кері байланысы жүйесі ауқымын едәуір кеңейтті әрі жылдамдатты. Мысалы тұрғындар әлеуметтік желілер және арнайы коллорталықтар арқылы көшедегі коммуналдық мәселелер бойынша бұзушылықтар туралы хабарласа, мәселе 1-2 сағат ішінде шешілуі мүмкін, бұл дегініміз жеделдікті арттырды

Жоғары дамыған ақпараттық коммуникациялық технологиялар бүкіл елдерде қолданысқа ие болып, әлеуметтің, билік пен қоғам арасында, барлық ақпарат алмасу субьектілері арасында ақпарат алмасудың түрін, жеделдігін күрт өзгертті. Қағазбен берілетін өтініштер электронды түрде, соның ішінде сауалдар, мәселелерді атау ретіндегі әлеуметтік желілер арқылы таратылатын үндеулер тез тарап, көпшіліктің назарына ілігеді, қоғамның талқылауына ұсынылады. Сол кезде атқарушы билік әлеуметтік желілерге мониторинг жүргізе отыра, осы ақпаратты пайдаланып мәселелерді шешу бойынша шаралар қолданады.

Павлодар облысы әкімі Ә.Б.Скаковтың инстаграм парақшасына 29 мың адам жазылған, бұл облыс тұрғындарының 5 пайызы, бірақ бір отбасыда кем дегенде орташа 4 адам барын және одан басқа ресми сайт пен ақпараттық порталдар, басқармаларың әлеуметтік желелердегі парақшалаларына жазылған оқырмандарды және де тұрғындардың 85 пайызы смартфон ұялы телефондарын пайдаланатынын ескерсек бұл облыс тұрғындары санының кем дегенде 50 пайызынан астамы күн сайын облыс деңгейінде әлеуметтік-саяси оқиғалар туралы жедел хабар алып, өз пікірлері мен сауалдарымен бөлісе алатынын, екі жақты кері байланыс жасай алатынын атап өтуге болады. Осы үрдіс екі жақты диалогты кеңейтіп, бүгінгі күні халық пен билік арасында арақашықты қысқартуға жақсы қадам жасауға жағдай жасалды.

Қазақстан Республикасы Президенті Қ.Ж.Тоқаев 2020 жылғы 9 желтоқсанда өткізген Реформалар жөніндегі Жоғарғы кеңес жиналысында «Мемлекеттік басқару жүйесі клиентке бағытталған болуы тиіс екенін атап өтті. Басты клиент – Қазақстан азаматы болып табылады. Алдымызда мемлекеттік қызметтен бастап жергілікті өзін-өзі басқаруға дейін жүйені қайта жүктеу жоспарлануда.

## Қазақстанның ресми zakon.kz ақпараттық порталында жарияланған ақпаратқа сәйкес Facebook әлеуметтік желіде 2019 жылы ең жоғары белсенділікті жүргізетін Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі. 127,574 баллдан бастап министрлік беті рейтингте бірінші орын алады. Пайдаланушылар парақтың өзін ұнататындардың ең көп санын атап өтті, ал жарияланған хабарламалардың белсенділігі басқа министрліктердің беттерінен де ерекшеленеді. Министр-Асхат Аймағамбетов әлеуметтік желіні белсенді пайдаланады және 10 мыңнан астам жазылушысы бар. Екінші орынды Денсаулық сақтау министрлігінің парақшасы иеленді -79, 309 ұпай. Бетте күн сайын жаңа жарияланымдар шығады, көбінесе әлеуметтік желілерде өте белсенді Денсаулық сақтау министрі Елжан Біртановтың өзі. Оның жеке парақшасына 16 мыңға жуық адам жазылды. Үшінші орын - ҚР Сыртқы істер министрлігі, жалпы балл саны 55, 086. Аталған ведомствоның министрі Мұхтар Тілеуберді Facebook парақшасында жоқ. Әрі қарай, беттердің жалпы ұпайлары әлдеқайда төмен болады, бұл басқа министрліктердің әлеуметтік желілерде әлдеқайда әлсіз екенін көрсетеді. [5] Павлодар облысы Ақтоғай ауданы әкімінің әлеуметтік желідегі парақшасына (Инстаграмм) 1340 адам жазылған екен, бұл тұрғыдардың 10 пайызына жуық.

## Статистика мәліметіне сәйкес тұрғындардың 80 пайызы смартфондарды пайдаланады және Қазақстанда 34 млн ұялы телефон тіркелген.[11]

## Белсенді түрде пайдаланатын телефондар саны 14 миллион 2020 жылы 1 миллионға жуық смартфон сатылды. Қазақстан Республикасында Android негізіндегі ұялы смартфондар үлесі 76 пайыз құрайды. Зерттеу агенттігі GFK (зерттеу агенттігі GfK Group, штаб-пәтер Нюрнберг қаласында, қазақстанда еншілес компаниясы бар)

Қазақстанда Интернетті пайдаланушылар саны 18 миллион адамның 84,2% - ын құрайды: бұл 3G/4G желілерін пайдалануға мүмкіндігі бар барлық 118 қаланың және 4 235 ауылдық елді мекеннің тұрғындары, деп хабарлады 2020 жылғы 28 сәуірде Қазақстанның цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрі Асқар Жұмағалиев.

## Бейінді министрліктің мәліметінше, Қазақстанда 2020 жылдың соңына қарай халықты Интернет желісіне кең жолақты қолжетімділікпен қамту көрсеткіші 99% - дан асады. Елде тіркелген Интернетке қарағанда мобильді интернет белсенді қолданылады, оның таралуы арқылы агенттік жыл соңына дейін пайдаланушылар санын күрт арттырады деп күтеді. [8]

## Азаматтардың мемлекеттік органдарға, атап айтқанда әкімдерге қалай жүгіне алатындығы Қазақстан Республикасының "Жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау тәртібі туралы" Заңында толық сипатталған. Дәл осы Заңда шенеуніктерге адамдардың өтініштеріне жауап беру үшін қалай шағымдануға болатындығы сипатталған. Әлеуметтік желілердегі шағымға "жалпыға қолжетімді ақпараттық жүйелер бойынша" жүгінуіне ұқсауы мүмкін, бірақ мұндай өтінішке қойылатын сыни талап оның электрондық цифрлық қолтаңба (ЭЦҚ) туралы талаптарға сәйкес келуі болып табылады. Әлеуметтік желілердегі аккаунттардың ЭЦҚ-мен рсталмайтыны анық. .[ 12]

## Мемлекеттік аппарат "цифрлық технологиялардың дамуы мен популизмнің өсуімен байланысты қазіргі заманғы сын-қатерлерге осал болып қала береді". Дегенмен көп әрекет жарияланымдар істейді. Бірақ екі жағы болды. Бір жағынан, байланыс арналары кеңейіп, халық пен билік арасындағы қашықтық қысқара бастады Ал екінші жағынан, мемлекеттік қызметшілер "Кез келген белгілі бір шешім қабылдауға ынталандырады"деген теріс қоғамдық пікірден қорқуды бастады. .

## Мемлекеттік аппарат "мемлекеттік басқару жүйесінің орнықтылығын арттыруға, нақты коммуникациялық саясат құруға "байланысты қазіргі заманғы сын-қатерлерге осал болып қалуда» Соңғысы әсіресе азаматтық қоғамның дамуын ескере отырып өзекті. - IT негізіндегі әлеуметтік желілер қоғамның назарын саяси және әлеуметтік өзгерістердің қажеттілігіне аудару үшін пікірлерді генерациялау қабілетін көрсетті. Осылайша, Инфокоммуникациялық технологиялар азаматтарды мемлекеттік басқаруға тартудың теңдессіз мүмкіндігін береді. [ 9]

## Әлеметтік желіні пайдаланатын [микрофлюенсерлер қатарына (1-100 мың жазылушылары бар) блогерлер, атақты тұлғалар, жұлдыздар, видеотүсірілім жұлдыздары және әртүрлі саяси партиялар мен сауда брендтерін жарналамалайтын тұлғалар жатады. Олар өз тарапынан елдегі ахуал мен өңірлік ақпаратты жинақтап жарнамалаушы тұлғалар. Егер 12-45 жас аралығындағы адамдардың 90 пайызы әлеуметтік желіні пайдаланса, олардың күніне бірінші орындарды бөлісе жүрген «в контакте» және «инстаграмм» әлеуметтік желілерге ең ұзақ кіру жүзеге асырылады екен. Бұл белсенді әлеуметтік желі және қоғамның белсенді қатысушылары. 18-45 жас аралығындағы әйел адамдар Инстаграммды басым пайдаланады, өздерінің тұрмыс-тіршілігі, өмірлік оқиғалары, мерекелері мен жетістіктері туралы бөліседі. Сонымен бірге белсенді тұрғындар жергілікті атқарушы билік өкілдері әлеуметтік желі парақшаларын қарай отыра жергілікті ақпараттың 80 пайызын алады екен.](https://translate.google.kz/%22%20%5Ct%20%22_blank)

## [Елімізде ақпараттық технологиялар пайдалану арқылы онлайн жүйедегі](https://translate.google.kz/%22%20%5Ct%20%22_blank)Нұр-Сұлтан қаласында 109 ватсап мессенджер «Iкөмек» орталығы қала басқару ісіне араласу ұйымдастырылған. Бұл халықпен тығыз жасаудың бір тәсілі, бір жақтан жедел ақпарат алынса, коммуналдық қызмет тарапынан осы мәселелерді шешу тиімділігі артады, өйткені пайда болған мәселелер туралы тұрғындар өздері хабарлап отырады. Бұрынғыдай билік қайда қарап жатыр емес, керісінше бұл мәселе туралы жеткізу керек деген ұғым басым болады. [10]

## Қазіргі уақытта әбір аудан әкімінде тікелей сұрақ қою және маңызды мәселе жайында талқылау үшін ватсап мессенджер мен ақпараттық әлеуметтік желідегі инстаграмм парақшалары бар. Бар тәжірибе бойынша ватсапқа көбінесе жеке дара мәселелер жазылады. Мысалы жұмысқа орналасу кедергілері, әлеуметтік көмек көрсету, үй алу мәселесі. Инстаграмм парақшасында маңызды оқиғаларға байланысты көп пікірлер сын-ескерпе ретінде қабылданады. Ватсап аккаунттар қауымдастықпен өзара әрекет ету құралы ретінде пайдаланып, фото бейневидео фактілерін атап көретуге болады.

## Халыққа мемлекеттік қызмет көрсетулер тиімділігін арттыру арқылы, оның қажеттілік проблемаларын шешу мақсатында Павлодар облысы Ақтоғай ауданы әкімдігі жанындағы «Ашық әкімдік» қызмет көрсету алаңы ұйымдастырылды. Бұл жергілікті атқарушы биліктің қызметке қабілеттілігін арттыруға, халық пен мемлекеттік қызметшілер арасындағы кедергілерді жоюға, халықты сапалы мемлекеттік қызметтермен қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Тұрғындар «Бір терезе» қағидаты бойынша халыққа білім беру, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, жер қатынастары, әлеуметтік және басқа да мәселелермен байланысты қызметтер мен  түрлі кеңесті осы жерден ала алады. Халыққа жақын болу, оның мәселелерін тез арада шешу басты мақсат болғанымен, азаматтар өтініштерін, ақпарат жинақтаудың бір тұғыры іспеттес.

## Тағы да атап өтетін мәселе - шетелдегі тәжірибе.

## Дамыған елдердің халықаралық тәжірибесі ашық мемлекет кезінде халықтың шешім қабылдау процесіне белсенді түрде тартылғанын көрсетеді. Ұзақ уақыт бойы көптеген елдерде ашық деректер порталдары бар, онда үкіметтер билік органдарының, бизнестің қызметін бақылау, қолданыстағы ақпараттық өнімдерді құру және дамыту мақсатында қоғамдық ұйымдар да, азаматтар да пайдалана алатын мәліметтерді жариялайды. Қазақстанда сондай-ақ "ашық деректер" порталы бар, бұл ҚР "Электрондық үкіметінің" элементі болып табылатын Ашық үкімет бастамасының бөлігі. Ұлыбританияда Азаматтарға арналған кеңес беру бюросы бұрыннан жұмыс істеп келеді. Ол кез-келген мәселелер бойынша үкіметтік емес ұйымдар арқылы азаматтарға тегін, тәуелсіз кеңес беруді білдіреді. Бюро азаматтардың мәселелерін несиені өтеу мәселелерінен иммиграция мәселелеріне дейін шешуге көмектеседі. Бюроның жұмысының арқасында үкімет азаматтардың сұраныстарын естиді, өзгеріс талап ететін бағыттарды тексере алады

## Дамыған елдерде " азаматтық қазылар алқасы "процедурасы кең таралған, онда белгілі бір параметрлер мен қарастырылып отырған проблемаға қатысты халықтың өкілдері болып табылатын 15-25 азамат кездейсоқ таңдалады. Бұл адамдар тобы сарапшылар ұсынған мәселе бойынша барлық қажетті ақпаратты зерттейді, мамандардың әртүрлі көзқарастарын тыңдайды және нәтижесінде мәселе немесе жоба бойынша нәтижелер айтылады. Бұл технология АҚШ-та пайда болды, бірақ Ұлыбританияда, Израильде, Жапонияда және басқа да көптеген елдерде қолданылады.

## [Сондай-ақ, "Open Government Partnership" халықаралық ұйымына қатысушы елдердің тәжірибесі мен әдіснамасын пайдалануға болады, ол қоғамдық бақылауға ашық әкімшілік кәсіпқойлықты дамытуға бағытталған. Осылайша, біз қазіргі кезеңде еліміздің одан әрі дамуы үшін мемлекеттік билік институттары мен халықтың қазіргі шындыққа сай келмейтін өзара қарым-қатынасын өзгерту қажет екенін түсінеміз. "Халық үніне құлақ асатын мемлекет" тұжырымдамасының базалық элементтерін іске асыру осы өзгерістерге ықпал етуі және көптеген мемлекеттік институттардың жұмысын өзгертуі мүмкін, бұл барлық деңгейдегі мемлекеттік органдардың ашық жұмысына алып келеді. Егер мемлекеттік органдар қандай да бір мәселелер бойынша нәтижелі өзара іс-қимыл жасаса, азаматтардың қайғы-қасіреттері мен тілектерін тыңдаса, оларға уақтылы ден қойып, оларды қанағаттандырса, қоғамда әлеуметтік шиеленіс болмайды, әркім өз ісімен айналысады, қоғам толығымен дами алады. Тұжырымдама](https://translate.google.kz/%22%20%5Ct%20%22_blank) азаматтар мен мемлекеттік органдар арасындағы сенім дағдарысына қарсы вакцина уақытша құбылыс емес, тұрақты болуы керек осы негізде Тұжырымдаманы жүзеге асыруға мүмкіндік бар.[10]

Бүгінгі күні ауылдық елді мекендерде жергілікті өзін-өзі басқару тұжырымдамасын қалай жүзеге асыруға болады? Жергілікті мемлекеттік басқаруды тиімді жүзеге асыру үшін жергілікті қауымдастықтар мен сайлау органдары атқарушы органдармен өзара ынтымақтаса жұмыс жасау керек.

Интернет ақпарат алудың, ақпаратпен алмасудың ең көп пайдаланатын арна болып табылады. Әрбір тұрғында бір смартфон болса, ол әлеуетті және нақты интернет пайдаланушы, яғни міндетті түрде кемінде күніне бір рет әлеуметтік желіге кіріп пайдаланатын тұлға.

## Forbes журналы веб-нұсқасындағы ресми деректеріне сәйкес тұрғындардың 54 пайызы 10 325 адам Instagram әлеуметтік желісін пайдаланады екен. Оның ішінде 18-34 жасындағы әйел адамдар пайдаланушылардың 57 пайызын құрайды. Бұл біздің тұрғындарымыз, еліміздің азаматтары. Икемді мемлекеттік орган үшін өтінішке белгілі бір қалыптасқан мерзімде жауап беруден, жедел әрекет ету жұмыс қалпына көшу жаңа заманғы талап болып табылады. Бұл қолданыстағы заңнамаға сәйкес жоғарыдан берілетін ресми емес талаптар және ресми емес жолымен берілетін өтініштер мен үндеулерді қарау, әрекет етудің бүкіл елде болып жатқан жұмыс. Бұл өте дұрыс бағыт, бірақ осы жолен берілетін өтініштерді заңнамалық тұрғыдан заңдастыру қажет, немесе Электрондық Үкімет порталына балама болатын мемлекеттік органдардың ортақ коллорталығын, онлайн қоғамдық кеңес құру қажет. Егер де әрбір азамат мемлекеттік органның клиенті болса, әрбір қызметкер менеджер ретінде көпшілік тұтынушылар үшін күрделі мониторинг жасай алатын құқық пен міндетке ие болуы керек. Жалпы мемлекеттік аппарат жаңа заман талабына бәсекеге қабілетті болуы үшін ұрғынармен өзара әрекет ету, басқаруға қатыстыру тетіктерін заңдастыру қажет. Бүгінгі өмірдің шыңдығы ақпараттық технологиялардың көпшілікке қол жетімді арналары заң жүзінде белгіленбеген. Яғни жұмыс жүріп жатыр, құжатпен бекітілмеген деген сөз. Жергілікті қоғамдастықтарды дамыту, қатысуды және шоғырландыруды жандандыру арқылы шешімдер қабылдау процесіне тарту, олардың атқарушы билікпен өзара іс-қимылы-осының бәрі жергілікті өзін-өзі басқаруды дамытудың негізінде жатыр.

Қазақстан халқына Жолдауында Президент жергілікті өзін-өзі басқаруға жергілікті билік органдары жұмысының тиімділігін арттыру және билік пен халық арасындағы диалог құралы ретінде үлкен мән береді. "Қуатты өңірлер — қуатты ел" бөлімінде билікке қол жеткізуді жақсарту арқылы жергілікті билік органдары жұмысының тиімділігін арттыру туралы атап өтті. Ел Президенті Қасым-Жомарт Тоқаев әлеуметтік желілердегі жұмыс өте маңызды екенін атады. Оның және заман талабына сәйкес барлық орталық және жергілікті атқарушы органдарда тұрақты түрде жұмыс істетін тікелей және кері байланыс алаңшалары болуы тиіс. [7]

 Интернет заманында бұл уақыттың талабы, біз озық елдерден қалыспауымыз қажет. Біз уақытында өзекті ақпарат бермесек, басқа арналардан шыңдыққа жанаспайтын ақпарат берілуі күнделікті құбылыс. Сондықтан мемлекеттік аппарат ақпарат ағынында өз толқыны үстінде болуы тиіс. «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» тұжырымдамасы түп негізінде барлық салалар мен жолдар арқылы халық сенімін табу және халық үшін тиімділікпен жұмыс істеу қағидасы болып табылады.

Пайдаланған әдебиеттер тізімі:

1. Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы «Қазақстан Республикасындағы Жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы» Заңы;

2.Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президенті – Елбасы Н.Ә.Назарбаев өзінің Үкімет отырысы жиналыстары мен 2018 жылғы 5 қазандағы Қазақстан халқына арналған Жолдауы;

3. 2020 жылғы 1 қыркүйекте Қазақстан Республикасы Президенті Қ.Тоқаевтың Қазақстан халқына Жолдауы;

4.Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 1 ақпандағы № 922 «Қазақстан Республикасының 2020 жылға дейін Дамудың стратегиялық жоспары туралы» Жарлығы;

5.Қазақстанның ресми zakon.kz ақпараттық порталы;

6.Forbes журналы веб-нұсқасы сайты;

7. [**Tengrinews.kz**](https://tengrinews.kz/). қазақстандық интернет-басылым және ақпараттық портал.

8. Kursiv.kz – іскери-ақпараттық портал сайты;

9. Қазақ редакциясы365 info.kz порталы;

10. strategy2050.kz: шолу-талдау порталы;

11. Литер ақпараттық портал әлеуметтік-саяси журнал:

12. Inform бюро ақпараттық интернет-портал.