

УДК 608.2

***ПУТИ ОПТИМИЗАЦИИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ В РАМКАХ СИСТЕМЫ «ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО»***

Фендрикова С.Н.

магистрант,

Кубанский государственный университет,

Краснодар, Россия

Аннотация

В данной статье рассматриваются пути оптимизации логистических бизнес-процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках системы «Электронное правительство». Преимущественно в данной статье автором сделан упор на решение проблем, возникающих в процессе оказания государственных и муниципальных услуг населению. По итогу анализа развития действующей инфраструктуры электронного правительства предложена система мер для оптимизации логистических бизнес-процессов оказания государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Ключевые слова: оптимизация, бизнес-процессы, электронное правительство, государственные и муниципальные услуги.

***WAYS OF OPTIMIZATION OF LOGISTIC BUSINESS PROCESSES OF
PROVISION OF STATE AND MUNICIPAL SERVICES WITHIN THE
FRAMEWORK OF " ELECTRONIC GOVERNMENT »***

Fendrikova S.N.

undergraduate

Kuban State University,

Krasnodar, Russia

Annotation

This article discusses ways to optimize the logistics business processes of providing state and municipal services in the framework of the "Electronic government" system. Mainly in this article the author focuses on solving problems arising in the process of providing state and municipal services to the population. Based on the analysis of the development of the existing e-government infrastructure, a system of measures to optimize the logistics business processes of providing state and municipal services in the MFC is proposed.

Keywords: optimization, business processes, e-government, state and municipal services.

Совершенствование государственного управления считается самым главным способом достижения устойчивого социально - экономического развития Российской Федерации. Продуктивность работы региональных МФЦ в области предоставления населению и бизнесу государственных и муниципальных услуг рассчитывается уровнем востребованности всех оказываемых ими услуг в электронном виде. Вследствие чего, развитие электронных государственных и муниципальных услуг представляется важнейшим элементом в повышении эффективности управления, развития экономики и социальной сферы и формирования цифровой экономики [1].

Государственная и муниципальная услуга обязана стать значимой, комфортной и незаменимым связующим звеном между гражданами и государством, должна помочь людям меньше отвлекаться на взаимодействие с государством [1].

Следовательно, обладание качественной информационной инфраструктурой является обязательным условием в развитии электронных государственных и муниципальных услуг и экономических знаний в России [5].

В электронном правительстве от верно поставленного бизнес-процесса
Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

разработки, внедрения и предоставления государственных услуг зависит не один результат предоставления электронных услуг, но и вся работа многофункциональных центров (МФЦ), аналитических подразделений и отделов по сервисной поддержке информационных систем. Благодаря им есть возможность получения услуг в электронном виде, изменяются сроки предоставления государственных услуг и многое другое [2].

Логистические бизнес-процессы перевода государственных услуг в электронный вид собирают в себе интегрированную работу специалистов разных областей, при всем этом возникает ряд существенных проблем:

- отсутствие общей методологии переноса государственных услуг в электронный вид;
- небольшое распространение среди всех граждан электронно - цифровой подписи;
- отсутствие процесса дифференциации в самом верхнем государственном уровне по градации сложности при переводе государственных услуг в электронный вид;
- отсутствие общей базы данных по всем гражданам Российской Федерации.

Чтобы преодолеть обозначенные выше проблемы устанавливаются следующие задачи:

- реализовать анализ всех действующих информационных систем оказания электронных услуг;
- изучить концепцию оказания электронных услуг;
- определить важные проблемы в переводе государственных и муниципальных услуг в электронный вид;
- обозначить эффективные пути улучшения и совершенствования управления бизнес-процессами оказания электронных услуг;
- полностью разработать новый модуль информационно-аналитической

системы для оказания электронных услуг;

- реализовать разработку методики мониторинга, обработки прогноза главных показателей управления информационной системы.

Стоит отметить то, что объем информации в мире в разных сферах деятельности достигает огромных масштабов. Следовательно, от способности организации оптимально использовать информацию зависит ее успех. Возведение эффективной информационно-аналитической системы – залог успеха [2].

Для осуществления всех задач используются технологии систем поддержки и принятия решений; методологии бизнес - моделирования; в управлении методы оптимизации и принятия решений; информационно-аналитические системы; статистические методы обработки данных; экономико-математические модели в управлении логистическими процессами; методы системного анализа; киберфизические системы; Big Data и 5G-технологии [4].

На данный момент в Российской Федерации есть выбор между консервативным или трансформационным сценариями будущего развития электронного правительства [5].

Первый, консервативный сценарий имеет эволюционный характер и в большей мере не меняет устоявшихся принципов и целей развития действующей инфраструктуры электронного правительства.

Второй, трансформационный сценарий в значительной мере усиливает акцентирование на развитии функциональных действий электронного правительства по снижению уровня издержек реализации функций и реализации полномочий органов государственной власти и местного самоуправления, организации поддержки деятельности гражданского общества и бизнеса, вовлечения граждан в процессы государственного и муниципального управления.

Трансформационный сценарий гарантирует безоговорочный рост качества
Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

муниципальных и государственных услуг, качественную поддержку предпринимательской деятельности и процессов самоорганизации граждан. Для этого суммарно реализуется следующая система мер для оптимизации логистических бизнес-процессов оказания государственных и муниципальных услуг:

1. Обеспечить оказание высококачественных государственных и муниципальных услуг всем категориям пользователей, в любом месте, в любое время, с различных устройств, в приоритете в режиме реального времени путем:

- обеспечения пакетами государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям, изучение действующих потребностей пользователей и предоставление самых востребованных услуг;

- оказания муниципальной или государственной услуги как одного единого процесса, запуск которого, контролирование на промежуточных этапах и получение результата пользователь сможет осуществлять с использованием различных каналов и точек доступа, путем объединения многофункциональных центров и офисов муниципальных и государственных органов власти в одну единую сеть, интегрированную с инфраструктурой электронного правительства;

- повышения функциональных возможностей Единого портала государственных и муниципальных услуг и личных кабинетов пользователей за счет применения интеллектуальных помощников, уникально настраиваемых интерфейсов, комфортных инструментов навигации по всем государственным и муниципальным услугам, обеспечения дополнительных сервисов;

- интеграции государственных и негосударственных порталов, которые обеспечивают услуги, в общую систему доступа ко всем сервисам электронного правительства за счет использования одного единого стиля, общей системы идентификации, поиска и навигации, общего стандарта личного кабинета;

- предоставления возможности использования гибких инкрементальных подходов к основанию и развитию всех сервисов электронного правительства,

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

которые основаны на частой и регулярной поставке новейших возможностей его пользователям и постоянной обработке обратной связи от них;

- разработки личного кабинета пользователя, где с его согласием хранится и обрабатывается информация о его взаимодействиях с органами государственной власти и местного самоуправления, где возможно отследить процесс, получить и сохранить все результаты предоставления услуг вне зависимости от способа и места обращения;

- предоставления возможности пользоваться Единой системой идентификации и аутентификации в случаях, когда необходима регистрация на официальных веб-сайтах и порталах местного самоуправления и органов власти;

- предоставления возможности пользоваться различными итоговыми устройствами доступа, включая стационарные и мобильные, с этой целью должна быть осуществлена система адаптации сервисов под все возникающие технические требования;

- предоставления высочайшего уровня безопасности и доверия пользователей электронного правительства, также включая все аспекты конфиденциальности, надежности, подотчетности, целостности, доступности, аутентичности и правильности информации и средств её обработки;

- усовершенствования сервисов электронного правительства, которые обеспечивают для разных категорий пользователей значительное преимущество и удобство получения услуги в электронной форме перед различными способами взаимодействия [3].

2. Повысить общий уровень обоснованности принимаемых управленческих решений, понизить издержки реализации функций и осуществления полномочий органов местного самоуправления и государственной власти, в том числе обеспечить принятие всех управленческих решений преимущественно в режиме реального времени за счёт:

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

- обязательной оптимизация процедур предоставления услуг при переводе их в электронную форму для снижения стоимости транзакций и/или времени оказания услуг, проведения мониторинга стоимости оказания услуг и осуществления административных процедур;

- применения технологий и подходов, которые направлены на понижение расходов на информационно-коммуникационные технологии в органах власти, в том числе применение технологий облачных вычислений, средств виртуализации, типовых и общих решений или сервисов, единовременной разработки услуг, однократного ввода данных;

- реализации и организация общей процедуры оказания муниципальной или государственной услуги в независимости от канала или точки доступа для обращения за услугой или для получения результата;

- разработки механизмов оперативной синхронизации изменений в нормативно-правовых актах в области оказания муниципальных и государственных услуг с внесением изменений в порядок оказания услуг, а также в критериях к разработке, интеграции и модернизации информационных систем;

- оказания возможности предоставления пользователям электронного правительства доступа к муниципальным и государственным информационным ресурсам электронного правительства;

- организации новой и систематизированной информации об объектах, которые учитываются государством, которая необходима для осуществления функций и оказания услуг, оказание ее в качестве данных первоисточников (эталонов);

- разработки и применения расширяемой общей модели данных электронного правительства, которая оснащена технологиями связывания и интерпретации метаданных и данных, гарантирование условий для их совместного и повторного использования

- предоставления для всех пользователей комфортного уровня доверия и безопасности при работе с сервисами, данными и услугами электронного правительства;

- применения технологий деперсонификации данных с использованием в информационно-аналитических системах электронного правительства;

- разработки информационно-аналитической среды в целях поддержки принятия эффективных управленческих решений в органах местного самоуправления и государственной власти, в том числе, с гражданским участием [3].

3. Гарантировать возможность применения сервисов и систем электронного правительства в целях поддерживать деятельность гражданского общества и бизнеса, возможность вовлекать граждан в процессы муниципального и государственного управления используя следующие действия:

- формирование сервисов электронного правительства и разработка систем, которые обеспечивают поддержку развития предпринимательства и гражданского участия, процессов самоорганизации разных заинтересованных в этом сторон, таких как механизмы аутентификации и идентификации, отображения сервиса верификации за счет гарантированной третьей стороны, сервисы площадок общей деятельности и взаимодействия между информационными системами;

- гарантирование отображения базовых информационных государственных ресурсов в режиме реального времени в целях пользования организациями и гражданами в рамках взаимодействия друг с другом;

- предоставление сервисов в целях поддержки всех процессов гражданского контроля и экспертизы, воплощении функций народного инспектора, деятельности экспертных и профессиональных сообществ;

- разработка сервисов и систем электронного правительства, которые обеспечивают участие предпринимательства и гражданского общества в

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

разработке, принятии и реализации муниципальных и государственных решений.

Общесистемные меры:

- применение архитектурного подхода в роли инструмента комплексного планирования, проектирования и контроля фундаментальных принципов и устройства электронного правительства, в том числе процессов его развития;

- создание условий, в том числе нормативное регулирование, применения в муниципальном и государственном управлении юридически важных электронных данных, уведомлений и транзакций вместе с электронными документами;

- поднятие уровня компьютерной, медиа и информационной грамотности муниципальных и гражданских служащих, в том числе лиц, которые принимают решения, повышение их социальной мотивации к внесению новшеств электронного правительства;

- гарантирование возможностей для дальнейшего развития и использования электронного правительства в форме муниципально - частного или государственно-частного партнерства;

- создание и реализация системы мониторинга главных показателей эффективности электронного правительства, включая использование сведений из информационных систем [3].

Таким образом, одним из важнейших условий успешного осуществления бизнес-процессов перевода государственных услуг в электронный вид, служит наличие такой информационной системы, которая бы позволила связать в одно целое всю аналитическую деятельность, и управлять ею на основании принципов одного целого.

Создание новейшей информационно-аналитической системы в большей мере сократит время на анализ, перевод, мониторинг, учет и предоставление государственных и муниципальных услуг, что показывает на актуальность поставленной задачи для отдельно взятой области (края), а также для других
Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ ЭЛ № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

Библиографический список:

1. Мирошниченко М.А. Развитие системы предоставления электронных государственных и муниципальных услуг с применением мультирегиональности / М.А. Мирошниченко // Научный журнал КубГАУ.-2017.- №131(07).- С.137-148.
2. Савченко А.П. Открытое информационное пространство научной коммуникации как фактор развития экономики знаний в России. Государственное и муниципальное управление / А.П. Савченко // Ученые записки СКАГС.-2017.- ?1.-С. 129-135.
3. Системный проект электронного правительства Российской Федерации до 2020года / [Электронный ресурс] // Режим доступа — URL: <https://digital.gov.ru/uploaded/files/sistemnyii-proekt-elektronnogo-pravitelstva-rf.pdf>
4. Степанова А.М. Информационная политика государства по продвижению электронного правительства / А.М. Степанова // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий.-2017.-№2 (22).- С.110-118.
5. Тугушева Ю.М Многофункциональные центры как элемент «Электронного правительства / Ю.М. Тугушева // Юридический Вестник ДГУ.- 2018.-С. 136-140.

Оригинальность 90%