

*Берлин М.Д.,
Студент магистратуры
2 курс, факультет «Экономики и права»
Московский финансово-юридический университет
Россия, г. Москва*

ПРОЕКТИРОВАНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО АППАРАТА

***Аннотация:** В этой статье рассматриваются некоторые преимущества новой парадигмы, а также проблемы, которые необходимо решить, чтобы полностью понять преимущества изменений. Так же описаны концепция управления и технология управление. В работе описана методика проектирования систем, которые путём учёта сетевых взаимодействий становятся тем лучше, чем больше людей ими пользуются.*

***Ключевые слова:** управление, цифровизация, гос.аппарат, преимущества, граждане страны.*

***Abstract:** This article discusses some of the benefits of the paradigm and the challenges that need to be addressed to fully understand the benefits of change. So is the implementation of the control concept and control technology. The paper describes a methodology for designing systems, which, by taking into account network interactions, become the better the more people use them.*

***Key words:** management, digitalization, state apparatus, advantages, citizens of the country.*

Концепция управления - это идея, метод управления на предприятии. Это позволяет создать в компании соответствующие условия для того, чтобы занимаемая компанией позиция могла быть адаптирована к ожиданиям

сотрудников. Существует множество различных методов управления. Выбор наиболее подходящего для конкретного предприятия зависит от руководства.

Под управлением понимается совокупность мероприятий, включающих планирование и принятие решений, организацию, управление людьми, направленных на использование ресурсов организации (людских, финансовых, материальных и информационных). Цель этих мероприятий - эффективное и результативное достижение конечных результатов деятельности организации.

Технология управления - это один из факторов производства, который говорит, сколько компания может произвести, используя заданное количество капитала и труда. Она охватывает все, что влияет на производительность и капитал. Современные управленческие технологии можно также понимать как совокупность знаний, навыков, опыта и организационных решений, используемых для производства и использования товаров и услуг для удовлетворения потребностей человека.

Элементы исследуемой концепции:

аппаратное обеспечение - физическое оборудование, необходимое для выполнения задач и операций, то есть машины, устройства, системы и т. д.;

программное обеспечение - знание того, как использовать оборудование (программы, базы данных, проекты);

интеллектуальная поддержка - осведомленность о технологии, умение и готовность ее использовать, компетентность сотрудников, организационные условия, инновационная культура.

Под внедрением современных управленческих технологий понимаются методы и приемы, а также знания, воплощенные в конкретных продуктах (например, знания, содержащиеся в руководствах, технических и технологических характеристиках, патентах, компьютерных программах).[2]

Почти все передовые управленческие технологии позволяют существенно повысить продуктивность местного и городского управления. В

современном мире внешние условия деятельности каждой организации стремительно изменяются, финансовая среда становится все более конкурентоспособной. Как следует, почти все организации частного и муниципального сектора обязаны использовать новые способы менеджмента. Большая часть современных технологий управления может быть применена не только в коммерческой сфере, но и в государственной, и местной администрации. Новые условия развития общества приводят к тому, что почти все способы и приемы управления, которые доказали свою продуктивность в частном секторе, равномерно переходят на практику местного и городского менеджмента. В итоге различия между коммерческим и муниципальным управлением сокращаются. Большая часть подходов, определенных способов и технологий действенного управления, сейчас актуальны и для госсектора. В последнее время во всем мире произошли перемены в модели управления на госслужбе в целом, в том числе, в местном и городском менеджменте. Эти перемены в некой степени совпадают с изменениями в управлении в коммерческих организациях. Новые подходы современных технологий государственного управления обеспечивают непрерывное обучение и повышение квалификации, тщательный отбор персонала и обеспечение безопасности труда. Адаптивный потенциал организации получается благодаря относительной стабильности коллектива с общими ценностями и общим видением. В ходе создания новой модели управления, роль персонала изменяется. Вложения в человеческий капитал так же имеют большое значение, как и вложения в основной капитал. Непрерывное обучение персонала, и способы урегулирования вопросов, становятся обязательным элементом менеджмента.

Двадцать первый век видит появление новой парадигмы, которая влияет на модель предоставления государственных услуг. Она, как представляется, исходит из спроса общественности на более открытые, инклюзивные, прозрачные, ответственные и чувствительные к запросам граждан

правительства – запрос, усиленный экономическим и финансовым кризисом.[4] Спрос на коммунальные услуги становится все более разнообразным, поскольку государственные бюджеты сокращаются из-за финансового кризиса и других ограничений. Новые, но и существующие требования требуют сложных ответов.

С точки зрения государственного управления во многих странах ОЭСР это привело, во-первых, к усилению децентрализации; во-вторых, к росту спроса на более высокую прозрачность и участие общественности ; и, в-третьих, к быстрому росту многочисленных сетей предоставления услуг . В 1980/90-е годы, вдохновленные новым общественным управлением, политики стали отправной точкой для достижения более открытой и совместной концепции управления .[1]

Вопреки логике, лежащей в основе нового общественного управления, Управление общественными ценностями охватывает гораздо более многогранный набор отношений, как в государственном секторе, так и между правительствами и другими субъектами, включая избирателей. Таким образом, управление общественными ценностями расширяет сферу предоставления услуг электронного управления за пределы сферы государственного управления. Кроме того, в нем заложены понятия демократической ответственности, участия, прозрачности и легитимности, а также институциональные инновации и преобразования, которые стали возможными благодаря непосредственному участию негосударственных субъектов.

В настоящее время мы наблюдаем изменения в дизайне и предоставлении услуг. От одной парадигмы, ориентированной на пользователей услуг, к другой, ориентированной на их участие:

Ориентированная на пользователя парадигма подразумевала непосредственный учет потребностей, ситуаций и опыта пользователей при разработке и реализации стратегий и мероприятий государственного сектора;

Парадигма, ориентированная на участие, предполагает, что электронное управление выходит за рамки ориентированного на пользователя подхода, предлагая пользователю (или его представителям) непосредственно участвовать в процессе определения стратегий и деятельности государственного сектора.

С 2004 года интернет эволюционировал от того, что многие теперь называют « web 1.0 » до « web 2.0 ». «Web 1.0» состоит из интернет-сайтов и веб-страниц, электронных писем, SMS, простого онлайн-чата, обмена мгновенными сообщениями и т. д. [2] Несмотря на то, что « web 1.0» позволяет двустороннюю связь, она не может создавать контент или активное участие в широком масштабе. Примеры платформ "web 2.0" включают социальные сети, социальные закладки (совместное использование закладок или социальных закладок), блоги, подкасты, сайты обмена видео, Twitter, RSS-каналы, размещенные сервисы, веб-приложения, mashups (составное приложение) и folksonomy (персональная индексация).

« web 2.0» позволяет пользователям делать больше, чем просто получать информацию: они могут эффективно способствовать созданию контента и осуществлять определенный контроль над ним. Веб-сайты, содержащие платформы « web 2.0», обычно имеют « архитектуру участия», которая побуждает пользователей добавлять ценность в приложение, которое они используют. Пользователи могут взаимодействовать или сотрудничать с другими пользователями, а также с поставщиками услуг через пользовательский контент. Это виртуальное сообщество резко контрастирует с сайтами «web 1.0», где пользователи ограничены (по общему признанию) активным просмотром контента. Прежде всего, « web 2.0» также позволяет использовать другие технологии, такие как цифровые камеры, записывающие устройства, датчики и т. д. Когда-то они были прерогативой профессионалов, теперь они широко доступны для всех пользователей. Несмотря на массовое внедрение технологий « web 2.0 » компаниями и частными лицами в их

повседневной жизни, и хотя правительства постепенно расширяют использование « web 2.0 » для общения и привлечения граждан, предоставление услуг электронного управления по-прежнему в значительной степени основано на мире « web 1.0 ».

Ступень выше « web 2.0 » расположена «веб 3.0 », на развитие крупномасштабных сетей без сварки и повсеместно, с вычислительной сети и рассеянными, и характеризуется Open ID (система, которая позволяет пользователю идентифицировать себя уникальным образом на несколько сайтов), веб-семантической открыт (позволяющей осуществлять поиск и использование проще, данные машины), базы данных, разбросанных в большом масштабе, и искусственный интеллект.[3] Полезный подход к «web 3.0» - это рассматривать его как расширение «web 2.0», рассматривая приложения сверху вниз и снизу вверх, имеющие отношение к электронному администрированию:

Моделирование политики и моделирования (сверху вниз):

-Способность использовать огромный потенциал информации государственного сектора;

-GRID, распределенные данные, интегрированные облачные вычисления;

-Интеллектуальный анализ данных, распознавание фигур, визуализация, игры;

-Информация, консультация, петиция, право электронного голосования;

-Больше точности в отношении политического выбора и компромиссов.

Массовое сотрудничество (снизу вверх):

Open ID, Конфиденциальность, защита данных;

-Аутсорсинг стойка (crowd-sourcing), « мудрость толпы »;

-Крупномасштабная семантическая совместимость через языки, культуры, структуры;

-Моделирование мнений, отображение дебатов и аргументов;

- Определение программы, обсуждение;
- Роль « представителей » и « посредников »;
- Определение прав, обязанностей.

Новые структуры управления и организации

Для эффективного управления многочисленными участниками общественного достояния необходимы новые структуры управления и новые формы организации. Мы наблюдаем более широкое использование информационно-коммуникационных технологий в целях привлечения различных участников проектирования и предоставления государственных услуг. [5] Государственный сектор, как правило, будет продолжать выступать в качестве лидера, посредника, координатора или важного субъекта в различных структурах с различными ролями и отношениями между различными заинтересованными сторонами и между ними.

Электронное управление не может обеспечить потенциально высокие выгоды, которые оно обещает, без разделения обязанностей и информации между различными заинтересованными сторонами на разных уровнях, как внутри, так и за пределами правительства. Это также требует пересмотра соответствующих обязанностей и полномочий. Эта инновация в предоставлении услуг требует реинжиниринга процессов и большей интеграции. Правительственные учреждения должны сотрудничать и, когда это целесообразно, быть интегрированы друг с другом и с внешними заинтересованными сторонами. Это требует изменения структур и процессов через организационные границы, поскольку правительства продолжают продвигаться по пути от неформального сотрудничества к формальному контрактному сотрудничеству и интеграции. Этот процесс, вероятно, станет более сложным из-за необходимых правовых и структурных изменений. Тем не менее, независимо от способа отношений, правительства все чаще должны казаться « последовательными » при « взаимодействии » с гражданами и

компаниями. «Последовательное» управление может стратегически сбалансировать задачи, обязанности и полномочия между всеми агентами.

Одним из новых принципов является требование совместимости для большинства задач, и в частности для управления большими данными. Они могут быть стандартизированы в широком диапазоне; для них требуется информация, полученная от многих учреждений и координируемая с ними. Ответственность за выполнение этих задач может быть централизованной – на уровне центрального правительства или местных или региональных органов власти, действующих коллективно. С другой стороны, адаптация реализации услуг к конкретным потребностям людей, конкретным местам и моментам в их жизни не требует высшей централизации или стандартизации. Таким образом, « последовательный » и комплексный подход правительства учитывает всё правительство, сохраняя при этом приоритетное внимание к конкретным потребностям пользователей.

С принятием инструментов и подходов « web 2.0», о которых говорилось выше, многие правительства переходят к парадигме «управления 2.0». Большое изменение по сравнению с традиционным управлением («управление 1.0») заключается в том, что правительства в большей степени сосредоточены на удовлетворении потребностей пользователей, а не на своих собственных потребностях, сосредоточив свое внимание на спросе, подотчетности пользователей и их приверженности, а также на улучшении выгод и последствий.

Для эффективного использования ресурсов правительства сосредоточены на персонализации услуг. Но для того, чтобы персонализированные общественные услуги могли продвигать общественную ценность, а также личную ценность, они также должны быть поистине универсальными. Это происходит через универсальную персонализацию, которая позволяет достичь результатов общественной ценности, непосредственно отражающих личные ценности и потребности человека. Эти

результаты могут касаться, например, социально-экономического профиля человека, его конкретной ситуации и т.д.

Пользовательские службы представляют собой разработку по отношению к подходу, разработанному на основе сегментации пользователей. Даже если один человек является членом нескольких групп, нуждающихся в услугах нескольких агентств одновременно, членство в одной группе не учитывает необходимость конкретного индивидуального обслуживания. Персонализированные услуги - это более сильное выражение услуг, ориентированных на пользователя; потребности и интересы конечного пользователя - это критерии, которые определяют дизайн и предоставление услуг.

По мере расширения интеграции информационно-коммуникационных технологий в бэк-офисах и расширения возможностей государственного сектора по обмену данными и ресурсами становится все более распространенной тенденцией предоставления персонализированных услуг посредством самообслуживания, где пользователь является инициатором обслуживания и полностью контролирует навигацию, выбор и прекращение набора предложений.

Эта же интеграция бэк-офиса также позволяет персонализированные услуги для государственного сектора через активные услуги, где правительство само иницирует услуги для достижения. Например, когда избиратель предупрежден о необходимости принятия мер, правительство может предварительно ввести данные в форме, которая у него уже есть, в той мере, в какой это разрешено законом. Доступ к информации должен быть сбалансирован с другими социальными и культурными ценностями (например, неприкосновенностью частной жизни).

Другим примером является автоматическая доставка полной службы, ответственность за запуск, доставку и завершение работы которой несет конкретное руководство. В этом случае вклад и ответственность пользователя

уменьшаются и, как правило, даже полностью исчезают – примерами являются рождение ребенка, которое автоматически запускает регулярные выплаты пособий ребенку или автоматическое назначение нового налогового кодекса из-за новых семейных условий налогоплательщика. Поэтому эти услуги иногда называют "услугами под угрозой исчезновения".

Упреждающие и автоматические услуги соответствуют самой природе коммунальных услуг, т. е. полностью удовлетворяют потребности пользователей. Еще один подход к персонализированным услугам, о котором пока мало примеров в реальной жизни, - это услуги раннего и профилактического вмешательства. Цель этих услуг состоит в том, чтобы избежать будущих проблем – которые могут быть предсказаны с помощью информационных и коммуникационных технологий, моделирования и поддержки принятия решений, путем анализа продольных социально-экономических данных о социальной нищете, антисоциальном поведении, преступности, здравоохранении, образовательных потребностях и т. д. Полученная информация затем применяется к сообществам высокого риска, семьям или личным ситуациям до появления самих проблем. Эти виды вмешательства считаются накладывающими первоначальные затраты, но в конечном итоге позволяющими значительно сэкономить в долгосрочной перспективе. Это неизбежно влечет за собой определенный риск, так как непосредственных результатов не видно. Последние изменения в этом подходе включают создание пользовательских процедур или сюжетных линий индивидуальные. Например, голландский метод картографирования поездок пользователей услуг является частью программы, направленной на сокращение административной нагрузки.

Заключение

В заключение следует отметить, что внедрение модели цифрового правительства на практике во многих странах отражает не только необходимость адаптации государства к быстро меняющейся цифровой среде,

но и долгосрочную тенденцию повышения цифровой открытости в работе государственных институтов и механизмов повышения качества государственных услуг, предоставляемых в условиях растущих ожиданий общества. Кроме того, важно учитывать, что цифровая модель государственного управления пришла на смену прежним моделям государственного управления не только из-за общественного давления и распространения интернет-культуры, но и из-за необходимости решения наиболее острых проблем государственного управления в условиях нарастающего на современном этапе глобального финансово-экономического кризиса в области образования и культуры, здравоохранения, транспорта, реагирования на чрезвычайные ситуации и т.д.

Способствуя решению этих проблем, модель цифрового правительства находит политическую поддержку у многих политиков и государственных чиновников, поскольку позволяет укрепить цифровой суверенитет государства на новом информационно-технологическом уровне и способствует социально-политической стабильности общества.

Список литературы:

1. Административно-правовые основы государственного управления. - М.: Тесей, 2015. - 704 с.
2. Андриевский, Б.Р. Избранные главы теории автоматического управления / Б.Р. Андриевский, А.Л. Фрадков. - М.: [не указано], 2015. - 911 с.
3. Бабич, А.М. Государственные и муниципальные финансы / А.М. Бабич, Л.Н. Павлова. - М.: Юнити-Дана, 2016. - 687 с.
4. Брагинская, Л.С. Государственный долг. Анализ системы управления и оценка ее эффективности / Л.С. Брагинская. - М.: Логос, 2016. - 326 с.
5. Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление / И.А. Василенко. - М.: Юрайт, 2016. - 416 с.