

ВВЕДЕНИЕ

Современный этап развития общества, связанный с усиливающейся конкуренцией между странами, ставит новые условия перед органами государственной власти как федерального, так и регионального уровня. Основное требование на сегодняшний день – это способность эффективно осуществлять свою деятельность в условиях непрерывно, стремительно изменяющихся внешних условий и возникающих проблемных ситуаций.

Цели, которые стоят перед современными органами исполнительной власти, часто не могут быть достигнуты в рамках только одного ведомства, а планирование их реализации требует множества взаимосогласованных управленческих решений. Особые требования к качеству исходной информации и огромное количество быстро изменяющихся формальных и неформальных параметров, которые влияют на результат, повышают сложность анализа и моделирования ситуации при принятии и согласовании таких решений. Наиболее эффективно информационная поддержка принятия управленческих решений обеспечивается с использованием новых компьютерных технологий.

Информатизация органов исполнительной власти как процесс создания условий для управления информацией, возникающей и используемой в процессе деятельности органов власти, является составной частью Концепции развития информационного общества и формирования электронного правительства Самарской области, а использование компьютерных информационных систем – это необходимое условие построения новой эффективной системы управления.

Управленческие инновации, современные технологии управления в цивилизованном мире воспринимаются как основной источник прогресса и цивилизованного развития, особенно в периоды кризисов и обновления общественных систем. Проблемные ситуации требуют адекватного рассмотрения и принятия решения по ним. В связи с этим, процесс принятия управленческих решений по проблемным ситуациям является сложным, многоуровневым процессом. Но в Концепции развития информационного общества и формирования электронного правительства Самарской области не отражено место и роль реестра проблемных ситуаций, что обуславливает актуальность проведения в данном направлении научного исследования на концептуальном уровне.

В то же время перед муниципальными органами власти и управления стоят проблемы:

- эффективной организации сбора информации ввиду огромного количества показателей, характеризующих социально-экономическое положение муниципального образования;
- объективной оценки происходящих в районе изменений;

- прогнозирования развития социально-экономических процессов;
- своевременной разработки регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций.

Решить вышеперечисленные проблемы возможно с помощью внедрения в муниципальный район информационно-аналитической системы мониторинга социально-экономического развития, которая обеспечит всех участников процесса муниципального управления оперативной, актуальной аналитической и прогнозной информацией для обоснования управленческих решений по текущему и перспективному планированию и регулированию социально-экономических процессов в районе.

Данная работа состоит из двух частей и включает шесть глав.

Первая глава посвящена рассмотрению основных понятий и анализу структуры электронного правительства, рассмотрен ситуационный подход в формировании функционала правительственных порталов, а также отражена специфика процесса принятия управленческих решений на уровне электронного региона.

Во второй главе проведено исследование готовности Самарской области к информационному обществу, детализирован процесс принятия решений по управлению проблемными ситуациями в электронном регионе и рассмотрена структура реестра проблемных ситуаций.

Третья глава посвящена вопросам модернизации системы поддержки принятия управленческих решений на основе реестра проблемных ситуаций. Проведен анализ по выбору наиболее подходящей системы интеллектуального анализа данных для совершенствования системы поддержки принятия решений в реестре проблемных ситуаций.

В четвертой главе рассматривается значение мониторинга качества жизни населения на местном уровне при принятии управленческих решений; проблематика инновационного подхода в управлении социально-экономическим развитием муниципального образования; анализ информационно-аналитических систем мониторинга результативности управленческих решений.

Во пятой главе описывается система поддержки принятия решений в деятельности администрации муниципального района и рассматривается анализ использования передовых интернет-технологий в мониторинге деятельности администраций Волжского района Самарской области.

В шестой главе описываются мероприятия по внедрению программного комплекса «БАРС. WEB-Эффективный регион» и реинжиниринг бизнес-процессов мониторинга деятельности администрации муниципального района.

В заключении изложены основные результаты работы, обеспечившие раскрытие заявленной темы и решение выявленных проблем.

ЧАСТЬ I. СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В УПРАВЛЕНИИ ПРОБЛЕМНЫМИ СИТУАЦИЯМИ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ

ГЛАВА 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЭЛЕКТРОННЫМ ПРАВИТЕЛЬСТВОМ

1.1. E-government как элемент управленческих инноваций

Электронное правительство (e-government) определяет инновационный способ взаимодействия на основе активного использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг, призвано снизить административные барьеры и сделать взаимодействие с государственными органами более простым, быстрым и комфортным.

Электронное правительство выполняет важные функции по регулированию информационных отношений между основными субъектами и институциональными структурами [54]. Формирование электронного правительства является ключевым элементом стратегии создания инновационного общества и формирования электронного государства.

Управленческие инновации представляют собой целенаправленное изменение состава функций, организационных структур, технологии и организации процесса управления, методов работы системы управления, ориентированное на замену элементов системы управления или системы управления в целом, с целью ускорения или улучшения решения поставленных перед ОГВ задач.

Электронное правительство – это способ предоставления информации и оказания государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано, и максимально возможно используются ИКТ [16].

Электронное правительство реализуется прежде всего на федеральном и региональном уровне, при этом частично охватывает уровень муниципального управления. Электронный регион (e-region) является составляющей частью электронного государства, при этом применяемые программно-технические решения, организационная, правовая и методическая база совпадают с соответствующими компонентами e-government.

Целями электронного правительства являются:

- оптимизация предоставления государственных услуг населению и бизнес-сообществу;
- повышение степени участия граждан в процессах принятия управленческих решений руководством государства;
- расширение спектра возможностей самообслуживания граждан;
- рост технологической грамотности граждан;
- снижение воздействия фактора географического местоположения;
- прозрачность работы государственной власти и разрушение монополии чиновников на информацию [13].

Среди целого ряда важных задач, выполняемых электронным правительством в условиях инновационного общества, следует выделить такие важнейшие его составляющие как, обеспечение равных прав доступа к глобальным, местным и локальным информационным ресурсам, предоставление необходимой информации и электронных услуг гражданам, осуществление электронных государственных закупок, регулирование взаимоотношений между основными субъектами инновационного бизнеса, осуществление дистанционных фискальных функций и налогового контроля. Формирование e-government в России стало возможным благодаря широкому распространению ИКТ в социально-экономической сфере и органах государственной власти (ОГВ).

Основными направлениями создания e-government являются:

- предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде;
- информационно-технологические инфраструктуры e-government;
- обеспечение эффективности расходов на внедрение ИКТ в ОГВ;
- обеспечение доступности услуг электронного правительства для граждан и организаций;
- взаимодействие федерального, регионального и муниципального уровней электронного правительства;
- публичные (бюджетные) услуги.

Архитектура электронного правительства представляет собой внутреннюю и внешнюю оболочку:

- внутренняя – обеспечение эффективного межведомственного взаимодействия путем использования автоматизированной информационной системы (АИС) в ОГВ и органах исполнительной власти (ОИВ);
- внешняя – обеспечение взаимодействия и оказания услуг населению и бизнесу с использованием АИС «Реестр госуслуг» и выполнением web-form заявок (рис. 1.1) [36].