

## Секция «Государственное и муниципальное управление»

### Информационные технологии управления регионом (на примере Волгоградской области)

*Кузнецов Д.С.<sup>1</sup>, Серебрякова А.В.<sup>2</sup>*

*1 - Волгоградская академия государственной службы, Государственного и муниципального управления, 2 - Волгоградская академия государственной службы, Государственного и муниципального управления, Волгоград, Россия*

*E-mail: dotka90@mail.ru*

В современном обществе актуализируется интерес к использованию информационных технологий в управленческой деятельности. Важнейшим направлением информационных технологий сегодня являются интернет-технологии. В частности, в Волгоградской области активно внедряется комплексная информационная система «Электронное правительство Волгоградской области», представляющая собой комплекс взаимосвязанных информационных систем, с помощью которых должна произойти автоматизация внутренних процессов и упрощение взаимодействия органов исполнительной власти с населением и хозяйствующими субъектами. Внедрение информационных технологий в регионе и в стране в целом протекают противоречиво, так как с одной стороны, власть демонстрирует понимание необходимости использования интернет-технологий в управлении, с другой – не готова изменить систему отношений «власть-общество».

Разработка и согласование методики проектирования «Электронного правительства» начались в 2007 году, сегодня программа находится на этапе реализации и вводе в эксплуатацию региональных информационных систем.

Комплексная информационная система Волгоградской области «Электронное правительство Волгоградской области» (КИС ЭПВО) включает в себя: автоматизированную систему электронного документооборота (АСЭД); региональную информационно-аналитическую систему (РИАС); единый информационно-справочный портал (ЕИСП) и информационную систему «Государственные услуги» (ИСГУ).

На едином информационно-справочном портале ([volganet.ru](http://volganet.ru)) можно ознакомиться с работой региональной информационно-аналитической системы, информационно справочного портала, а так же с информационной системой «Государственные услуги». Интерфейс интернет-портала информативен и удобен для использования. Навигация по информационному portalу осуществляется посредством перехода в нужный раздел. Переход по разделам осуществляется оперативно. В разделе «Государственные услуги» можно найти список государственных услуг органов исполнительной власти Волгоградской области и узнать условия их получения. В этом же в разделе есть «Электронная общественная приемная», посредством которой можно создать обращение и отправить его Главе Администрации или в комитеты и управления. Портал является межведомственным. Название «Электронная общественная приемная» имеет односторонне направленный тип взаимодействий и не предусматривает интерактивного общения с гражданами. Данный тип коммуникации по-прежнему носит иерархизированный характер, что так же сводит интерактивность интернет-портала на низкий уровень. При этом, по заявлению лиц ответственных за внедрение технологий, увеличится скорость и надежность доставки обращений граждан в сравнении с бумажным посланием,

которое могло попросту не дойти до получателя. С использованием электронных версий обращений, все гораздо надежнее, ввиду структурированности и четкости линии «отправитель-получатель». Стоит так же упомянуть разный уровень состояния ведомственных информационных систем. «Информационное неравенство» возникло в связи с разным временем начала информатизации ведомств.

Не многим не лучше обстоят дела с внедрением автоматизированной системы электронного документооборота, поскольку существуют некоторые причины, в числе которых: реализации электронной цифровой подписи и вытекающая отсюда проблема одновременного ведения электронного и «бумажного» документооборота.

С внедрением выше указанной информационной системы в управленческую среду возникает проблема освоения. Инновационные барьеры при внедрении информационных технологий в процесс управления на региональном уровне можно разделить на:

- барьеры личностного характера;
- барьеры структурной организации процесса управления.

Барьеры личностного характера возникают по следующим причинам:

- изменение вида задач и характеристик работ;
- пересмотр неформальных отношений;
- трудности при обучении сотрудников;

Внедрение информационной системы для населения и хозяйствующих субъектов сулит снижение количества затрачиваемого времени для получения информации и обратной связи. Но и на этом уровне возникают проблемы в сфере информационной коммуникации, в отсутствии требуемых навыков владения компонентами взаимодействия «нового поколения». Дистанционная коммуникация, как на уровне субъекта, так и на уровне объекта порой становится непреодолимым для части участников процесса. Именно проблема доступа и обмена информацией посредством информационной системы, с низким уровнем опыта и осведомленности пользователей на уровне регионального управления и на уровне населения, сводит эффективность применения системы «Электронное правительство Волгоградской области» на невысокий уровень. Хотя официальные показатели эффективности внедрения и использования КИС ЭПВО показывают следующие значения: коэффициент эффективности – отношение полученного результата в финансовом выражении к понесенным затратам в финансовом выражении, выражаемое в процентах. Данный показатель принимает значение 100% при вероятном отклонении на момент окончания процесса внедрения, равном 10%. Следовательно, опираясь на цифры, можно сказать, что внедрение абсолютно оправдано, как финансово, так и технологически. Не стоит забывать и о том, что этап внедрения только начался и не все элементы системы задействованы и введены в оборот. Потребуется длительный временной интервал для вхождения информационной системы в жизнь каждого гражданина РФ. Необходима качественная реализация проекта. Следуя фразе «все познается в сравнении», несомненно, что внедрение информационных систем в реализации управленческой деятельности это инновационный метод, и в ближайшем будущем он покажет, насколько эффективны, могут быть информационные технологии управления.

## **Литература**

1. <http://federalbook.ru/> (Федеральный справочник)

*Конференция «Ломоносов 2011»*

2. <http://www.volganet.ru> (Портал Администрации Волгоградской области)
3. <http://xn--80aealotwbjpid2k.xn--p1ai/> (Портал Правительства РФ)
4. <http://portal.iac.spb.ru/> (Портал Комитета по информатизации и связи)
5. <http://minsvyaz.ru> ( Портал Минкомсвязь России)

**Слова благодарности**

Благодарю за внимание!