УДК 338.24.01 DOI: 10.22394/2079-1690-2020-1-2-39-47

НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПУБЛИЧНОГО УПРАВЛЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Полянин Андрей Витальевич доктор экономических наук, профессор кафедры «Менеджмент и государственное управление», Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (302028, Россия, г. Орел, б-р Победы, 5А). E-mail: polyanin.andrei@yandex.ru

Докукина Ирина Александровна кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент и государственное управление», Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (302028, Россия, г. Орел, б-р Победы, 5А). E-mail: dokukina.orags@mail.ru

Аннотация

В ходе исследования проанализированы научные подходы решения прикладных проблем информационного обеспечения публичного управления. В статье научно обосновано, что изучение на современном этапе развития общества вопросов информационно-коммуникационного обеспечения происходит в контексте взаимообусловленного изменения управленческой и коммуникационной парадигм. Предлагаемые в ходе исследования направления предусматривают развитие электронного публичного управления, совершенствование информационного обеспечения управленческих и сервисных процедур, использование современного информационно-коммуникационного обеспечения.

Ключевые слова: *публичное управление, информационные технологии, информационное обеспечение, государственные услуги, сервис-ориентированный подход, информационно-коммуникационные технологии, общественные трансформации, управление, система, процесс.*

Современный этап развития экономики обостряет важность модернизации информационной системы обеспечения публичного управления. Развитие в Российской Федерации современного сервис-ориентированного подхода в процессе модернизации публичных услуг, решение проблем обеспечения доступности и качества, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, исследуются в настоящее время многими учеными [1; 2]. Но, несмотря на широкий круг научной информации в сфере указанной проблематики, существует ряд не изученных вопросов.

Малоисследованной остается проблема формирования информационной системы обеспечения публичного управления, а это требует разработки методологических, технических, технологических, социальных и организационных подходов к его решению. Актуальность исследования, таким образом, определяется современными направлениями преобразований, происходящих в условиях формирования информационного общества.

Среди факторов влияния общественных трансформаций на эффективность и результативность государственного управления Е. Ю. Лукьяненко выделяет информационный, что связано с обеспечением государственно-управленческой деятельности необходимой и достаточной информацией [3].

Вопросам формирования информационного обеспечения в системе публичного управления посвящена работа М. Дитковской [4], в которой внимание главным образом сосредоточено на проблеме оптимизации внутренних информационных потоков органов публичного управления и развития системы информационно-аналитического обеспечения региона в условиях децентрализации и деконцентрации полномочий центральных органов исполнительной власти. При изучении проблематики создания системы информационного обеспечения публичных услуг важен обоснованный вывод в работе М. Дитковской о том, что внедрение региональных систем информационно-аналитического обеспечения позволяет оптимизировать систему государственного управления, уменьшить документооборот и трудозатраты на разработку документов. Проблеме развития информационного обеспечения органов государственной власти на региональном уровне посвящена работа [5], где среди прочего рассмотрен актуальный вопрос построения современной модели организации системы качества в информационных системах органов государственной власти на региональном уровне. Это предлагается делать посредством матрицы определения требований пользователей и показателей качества информации, позволяющей выявить свойства информации, и ее способности удовлетворять требования пользователя.

Полученный результат подтверждает необходимость постоянного мониторинга состояния удовлетворенности различных субъектов функционированием системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению публичных услуг. Исследуя развитие информационного обеспечения системы государственного управления, А. Соколов и М. Сурилов [6; 7] обращают внимание на особенности информационного обеспечения государственного управления в условиях глобализации, то есть рассматривают его не только как одну из функций публичного управления, механизм или средство реализации других функций государственного управления, но и как предпосылку, позволяющую сформировать единое информационное пространство и обеспечить переход к информационному обществу, реализовать перераспределение реальной власти и ввести электронное управление. Актуален акцент другого автора [8] на том, что для повышения результативности принятия управленческих решений нужна целесообразная организация информационных баз данных, которые обязаны иметь свои отличительные черты в каждой информационной системе, в каждом направлении публичного управления.

Услуги электронного правительства основаны на критически важных инфраструктурах информации и коммуникаций, управление которыми включает мероприятия, направленные на обеспечение доступности и эффективности данной физической и человеческой системы и связанных с ней информационных технологий, сетей и активов. Подход заключается в создании моделей сложной системы путем анализа ее структурных и функциональных характеристик и перехода к определению параметров для оценки и измерения зависимостей между различными компонентами. Итальянская система общественного подключения является образцом сложных сетевых систем, использующихся для предоставления государственного управления и других услуг в странах по всему миру.

Отдельные составляющие информационного обеспечения местного самоуправления при оказании услуг населению рассматривает А. Остриков [9]. Ученый делает акцент, прежде всего на информационном обеспечении управленческой и контрольной деятельности органов местного самоуправления; создании благоприятных условий для эффективного управления местным хозяйством; своевременном реагировании на кризисные и аварийные ситуации; перспективном и оперативном территориальном планировании; регулировании земельно-имущественных отношений; контроле природопользования и экологического состояния окружающей среды; определении требований к автоматизированной системе делопроизводства; разработке геоинформационной системы и модернизации всех необходимых объектов; формировании подсистемы «Документооборот»; сервис-ориентированной структуре единой диспетчерской службы ЖКХ-территорий. По мнению исследователя, создание двухуровневой информационной системы социальной защиты населения позволит осуществлять информационное взаимодействие с автоматизированными системами всех служб региональных и государственных ведомств и обеспечит организацию деятельности органов местной власти на качественно новом уровне. Разработки касаются только двух типов муниципальных услуг – жилищно-коммунальных и социальных, что не дает возможности говорить о комплексности подхода.

Отдельные аспекты проблем формирования системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в целом раскрыты в диссертационных работах, посвященных сервисной деятельности в публичном управлении. В частности, С. Кирсанов определяет направления развития организационно-правовых механизмов предоставления государственных услуг, предусматривающих среди прочего комплекс мероприятий по информационному обеспечению [10]. О. Симагина для обеспечения качества предоставления административных услуг органами публичного управления предлагает такие концептуальные подходы, как управление изменениями, реинжиниринговый, логистический [11].

Исследуя проблематику формирования политики предоставления качественных публичных услуг, С. Еремеев уделяет внимание информационному аспекту во взаимоотношениях субъектов предоставления и получения услуг. В частности, одним из основных признаков, характеризующих муниципальные услуги, назван стиль информирования граждан (потребители имеют право на свободное получение информации, контроль условий предоставления услуг) [12]. При этом информирование и консультирование потребителей муниципальных услуг среди других форм их взаимодействия с субъектами предоставления этих услуг имеет весомое значение при выборе альтернативы политики в области качества муниципальных услуг. Однако в совокупности, названные и другие работы не дают однозначных ответов на вопрос об организации и функционирования современной системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению услуг в публичном управлении.

Инновационный потенциал граждан и управленцев с высоким уровнем социального интеллекта часто дополняется прекрасными организаторскими способностями, а также контактностью, открытостью, стремлением к психологической близости в процессе общения и усилению заинтересованной доброжелательности, тактом, вниманием, которые являются морально- нормативным основанием положительной коммуникации личности в любой сфере деятельности. Принцип прозрачности – доступность, понятность, легкость и однозначность в восприятии информации о действиях субъектов – участников самоуправляющегося процесса. Это позволяет развивать (в первую очередь на уровне местного самоуправления) горизонтальные коммуникации и обеспечивать их доступность с помощью информационно-коммуникационных технологий. Европейский опыт показывает, что благодаря доступности массовых коммуникаций формируется единое коммуникативное пространство, усиливается возможность социализации каждой конкретной личности и непосредственного «включения» ее в процессы социальной интеграции, политико-публичной и частно-экономической кооперации. Однако необходимо принимать во внимание, что путь к «электронному государству», «электронному городу (региону)» начинается в «электронном офисе», который невозможно представить без информационно-компетентного «электронного служащего». Но для создания полноценного «электронного правительства» нужны не только грамотные «электронные служащие», но и подготовленные к работе в формате электронного управления «электронные граждане». Согласно новой модели управления, должностные лица местного самоуправления должны быть не только профессиональными чиновниками, которые выполняют свои обязанности под патронатом и наблюдением правительства, государственных администраций, а, в первую очередь, исполнителями воли и требований территориальных образований, действовать с учетом преимуществ информационного общества и их использованием, и задавая определенные параметры функционирования органов публичного управления.

Некоторые авторы отмечают ряд фундаментальных проблем, тормозящих реализацию концепции электронного правительства, к которым отнесены безопасность, информационное неравенство (внутри стран, между регионами и на глобальном уровне). Однако согласно данным обследования Taylor Nelson Sofres [13; 14] две трети респондентов чувствуют себя «небезопасно», передавая персональную информацию в режиме онлайн.

Кроме того, результаты исследования указывают на необходимость переосмысления традиционного предположения о том, что культура неприятия риска в агентствах государственного сектора является причиной неэффективного управления и камнем преткновения для успеха инноваций. Существуют и альтернативные модели публичного управления, однако нынешняя теоретическая дискуссия сосредоточена на распространенном мнении о том, что правительство не следует конкретной модели управления хорошо организованными и руководящими принципами.

И теоретики, и практики в области цифровой экономики считают уже действующий информационно-аналитический ресурс cde2035.com началом нового технологического уклада и, по большому счету, будущим любой цивилизованной страны. Согласно разработанной в России программе траектория цифровой экономики начитается с нормативного регулирования, формирования кадровой политики с акцентом на создании механизма компетенций, решения проблем развития инфраструктуры и обеспечения информационной безопасности.

Несмотря на то, что большое количество инноваций осуществляется на национальном уровне, на местном уровне также наблюдается значительное количество инноваций, вероятно, потому, что именно на этом уровне чаще всего ощущаются действия многих правительственных организаций. Примером могут быть системы здравоохранения и образования, причем они имеют почти 33% инициатив. Это можно объяснить «капиллярностью» данных областей и тем, что обе системы поддерживают сильное взаимодействие с пользователем, а это есть практическое отражение теории перенесения проблем инноваций, имеющих место в государственном секторе, на сферу услуг в «частном» секторе (речь идет о характеристиках, доказательствах, детерминантах и последствиях управления). Новая информационно-коммуникационная парадигма публичного управления в европейском пространстве связана с созданием новых интеллектуальных технологий, ориентированных на производство и внедрение в общественную жизнь инноваций. Управление, как и общество в целом, по своей сути становятся инновационными. Этот переход в контексте демократической европейской традиции воспринимается управленческими, гражданскими и бизнес-сообществами как благо для человека и общества.

Такой синтез информационно-коммуникационного обеспечения способствует имплементации новых требований по модернизации административной деятельности. Глобальная составляющая в новых условиях обеспечивает функционирование сетевой культуры публичного управления, создается в контексте высокой конкуренции, взаимоуважения и признания общих всех участников сети.

Информационное обеспечение общественного развития, активное использование информационно-коммуникационных технологий для удовлетворения потребностей граждан в настоящее время предусматривает: повышение качества и доступности всех видов услуг для человека и гражданина, упрощение процедур и сокращение административных расходов; обеспечение открытости информации о деятельности органов государственной власти и местного самоуправления; расширение доступа к информации и предоставление возможности непосредственного участия человека и гражданина, институтов гражданского общества в процессах подготовки и экспертизы решений на всех уровнях публичного управления. При анализе подходов к информационному обеспечению важно понимание сути процессов информатизации органов местного самоуправления, при том, что информатизация рассматривается как совокупность процессов, направленных на создание условий для удовлетворения информационных потребностей граждан и общества.

Исследуя аспект информатизации муниципального управления, И. Упоров [15] определяет объектом информатизации информационные системы различного класса и назначения, основанные на телекоммуникационной и компьютерной технике, а ее предметом – информационный ресурс, который понимает как семантическую информацию, то есть информацию в виде понятийного знания.

Вопросы информационного обеспечения сервисной деятельности органов местного самоуправления должны также рассматриваться через призму логистики, которая изучает оптимальное управление не только материальными и финансовыми, но и информационными потоками. В этом контексте необходимо отметить, что западные ученые-логистики выделяют отдельно как логистику товарных потоков, так и логистику сервисных потоков.

При формировании системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению публичных услуг важно предусмотреть, чтобы логистический потенциал данной системы значительно превышал логистический потенциал главного потока (для муниципальных услуг это члены территориального образования, субъекты получения данных услуг) и давал возможность принять их и эффективно обслужить.

К специфическим особенностям публичных услуг относятся следующие:

- бесперебойный, практически круглосуточный характер предоставления;
- практическая невозможность ограничения доступа потребителей к определенным видам муниципальных услуг;
- территориальная рассредоточенность для приближения к местам проживания членов территориального образования;
- монопольность поставщиков определенных видов муниципальных услуг (подача электроэнергии, тепла, газа, воды).

В настоящее время эффективное обслуживание потребностей населения невозможно без привлечения информационных систем и технологий и требует осуществления системного информационного обеспечения управленческой и сервисной деятельности органов публичного управления. Именно при таких условиях формируются собственно муниципальные информационные системы как совокупность организационных и технических средств для хранения и обработки информации с целью обеспечения потребностей в информации его пользователей – членов территориальных образований и органов местного самоуправления.

Для информационного обеспечения (сопровождения) деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг в физической форме (это преимущественно социальные и жилищно-коммунальные услуги) применяются подходы, исключающие использование информационно-коммуникационных технологий только на стадии непосредственного предоставления/получения услуги. На всех остальных этапах информационное обеспечение деятельности по оказанию таких услуг по содержанию совпадает с деятельностью по предоставлению муниципальных услуг в электронной форме. Например, эффективности сервисной деятельности органов местного самоуправления будет способствовать использование таких элементов системы информационного обеспечения, которые могут работать в режиме «24/7» (24 часа 7 дней в неделю), а именно:

- информирование граждан о порядке и условиях предоставления услуги;
- обеспечение транзакционного взаимодействия субъектов предоставления и получения услуги в режиме «единого окна» (например, для заказа услуги или отказа от нее);
- интерактивное ведение нормативно-правовой и справочной информации (например, оперативное внесение изменений по стоимости квартирной платы и других коммунальных услуг вследствие изменения состава семьи);
- информационно-технологическая поддержка деятельности по выполнению установленных регламентов (например, установка автоматических датчиков температуры теплоносителя

на внутриквартирных сетях теплоснабжения с возможностью доступа к этим данным потребителя и поставщика);

- осуществление мониторинга и контроля процессов и качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и общественностью (например, система «Электронный дневник»);

- обеспечение электронных расчетов в процессе взимания платы за предоставление услуг (например, такая форма, как «Муниципальная карточка», по которой осуществляются платежи за все коммунальные услуги).

На этапе разработки концепции изменений сервисной деятельности органов местного самоуправления особенно эффективно применение маркетингового инструментария. Однако задача определения потребности в муниципальных услугах требует особого внимания в первую очередь с точки зрения эффективности использования имеющихся ресурсов. И касается это формирования местных бюджетов, надлежащего финансирования органов местного самоуправления, коммунальных организаций и предприятий, предоставляющих эти услуги. Получение информации о потребностях территориальных образований в отношении оказания муниципальных услуг, кроме прочего, позволит решить комплекс упомянутых выше проблем по административной, организационной, хозяйственной деятельности этих субъектов, в частности, обеспечение кадрами, развитие материально-технической базы, создание условий предоставления услуг и т.п.

Если подходить к вопросу определения потребностей конкретного территориального образования в муниципальных услугах с позиций обеспечения полноценного финансирования этой деятельности, то следует учесть, что в настоящее время при разработке бюджетов комплексно используется система маркетинговых технологий: методов прогнозирования и планирования, в частности, экспертных оценок; экстраполяции; моделирование и экономико-математические методы; методы экономического анализа; балансовый; нормативный; программно-целевой и другие методы.

Проанализированные подходы позволяют сформулировать несколько основных теоретико-методологических позиций для решения проблем организации информационно-коммуникационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления, в том числе по предоставлению услуг.

1. Изменения управленческой и коммуникационной парадигм взаимообусловлены. Развитие электронного управления на уровне территориальных потоков позволит соотносить его с логистическим потенциалом, совершенствовать информационное обеспечение различных управленческих и сервисных процедур, в том числе по предоставлению муниципальных услуг, является объективно обусловленным и органическим продолжением административной реформы. Поэтому эти вопросы требуют первоочередного внимания и поддержки.

2. Распространение современных информационно-коммуникационных технологий в публичном секторе требует постоянной работы по развитию социального интеллекта всех участников управленческой коммуникации, прежде всего – граждан и управленцев. Для этого необходимо расширить направления их подготовки к жизни и работе в условиях информационного общества. Должны измениться формы управленческой деятельности. Внедрение новых информационно-коммуникационных технологий в сфере публичного управления влечет за собой не только потребность в постоянном повышении квалификации должностных лиц местного самоуправления, но и в разработке и реализации учебных программ для граждан, что позволит им стать полноценными участниками коммуникативного взаимодействия и сервисной деятельности органов местного самоуправления.

3. Предоставление публичных услуг как ведущее направление деятельности органов местного самоуправления и коммунальных организаций и предприятий должно осуществляться с использованием современного информационного обеспечения. Разработка его модели должна базироваться на теоретико-методологических основах апробированной европейским опытом инновативной и коммуникативной парадигмы.

Исследование показало необходимость теоретико-методологического обоснования подходов к современному информационно-коммуникационному обеспечению органов публичной власти, что объясняется потребностью в полном учете на практике указанных выше факторов в местном самоуправлении. Низкая эффективность работы органов публичной власти обусловлена тем, что на сегодня органы власти не полностью выполняют требования об обнародовании информации о своей деятельности. В результате, текущая государственно-правовая практика по вопросам предоставления информации гражданам не соответствует стандартам демократического государства.

Опыт развитых стран показывает, что геоинформационные системы и технологии начинают играть ключевую роль при переходе муниципалитетов к эффективной и продуктивной работе.

Практика подтверждает целесообразность использования геоинформационных систем и технологий в местном самоуправлении для решения как чисто управленческих, так и сервисных задач.

Работа в режиме «электронного правительства» с использованием доступа граждан к информации и ряда услуг через Интернет принципиально меняет атмосферу взаимодействия должностных лиц и населения, каждый гражданин будет иметь возможность непосредственно взаимодействовать с органами публичного управления.

К ведущим направлениям применения повышения эффективности взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления относятся: развитие электронного документооборота; информационное обеспечение кадровой работы органов публичной власти; современные автоматизированные системы управления персоналом; применение технологии дистанционного обучения.

Следует отметить, что информационные системы и технологии уместны в процессе решения проблемы информационного взаимодействия субъектов местного самоуправления при принятии управленческих решений.

Внедрение информационных систем и технологий в публичном управлении позволяет более эффективно осуществлять:

- сбор данных по различным категориям населения города для эффективного управления социальной инфраструктурой и упорядочения расходов бюджетных средств, направляемых на реализацию социальных программ;
- ведение единого городского кадастра для оптимизации градостроительных решений;
- ведение единого инженерного кадастра для координации деятельности инженерных служб и оперативного управления жизнеобеспечением.

К важным направлениям внедрения информационных систем можно отнести: ведение единого имущественного кадастра для эффективного управления муниципальным имуществом; мониторинг бюджета для поддержки оперативных решений по управлению затратами, обеспечения единой системы закупок и контрактов; нормативно-правовое и документационное обеспечение органов управления для повышения обоснованности и оперативности принимаемых решений; оперативное информирование населения о деятельности муниципалитета для удовлетворения его информационных потребностей, обеспечения конструктивного взаимодействия населения с органами управления; разработку и принятие отдельных решений, осуществление отдельных процедур предоставления и информационной поддержки муниципальных услуг; реализацию других направлений управленческой и сервисной деятельности.

Существующая нормативная правовая база позволяет внедрять информационные системы для предоставления некоторых муниципальных услуг (не связанных с идентификацией субъектов предоставления/получения услуги, фиксацией времени, подачей/получением бумажных документов и т.п.) в электронной форме. Но вполне возможно создание маркетинговых информационно-коммуникационных систем для автоматизации back-офиса. Для этого имеется соответствующая нормативно-правовая база.

Вместе с тем существующие пробелы в правовом поле не позволяют создавать на общегосударственном уровне эффективные и функциональные системы и обеспечивать предоставление качественных и своевременных услуг. Это обусловлено существенной проблемой недостаточного развития электронных сервисов в целом из-за несовершенства системы идентификации пользователей услуг. В законодательстве продолжают существовать требования по личному представлению (получению) документов, что является определенным барьером и тормозом для внедрения электронных сервисов в полной мере. Также проблемой является отсутствие взаимодействия между системами предоставления электронных административных услуг и разрешительных документов с общегосударственным реестром документов разрешительного характера, что приводит к дублированию ввода данных. Из-за отсутствия взаимодействия между системами предоставления электронных административных услуг и разрешительных документов с реестром документов разрешительного характера возникает необходимость дублирования информации.

Резюмируя результаты исследования теоретических основ и эмпирического базиса проблематики становления информационно-коммуникационной системы обеспечения публичного управления с использованием информационных технологий необходимо отметить следующее.

1. Органы местного самоуправления самостоятельно устанавливают порядок размещения информации. При этом существующая нормативная правовая база не содержит положений, которые бы включали требования относительно полноты, достоверности, точности и актуальности юридически значимой информации, размещенной на них.

2. В случае обязательной необходимости запроса со стороны возможного получателя административных услуг и необходимости обязательного ответа со стороны субъекта предоставления услуги в произвольной форме или в форме документа для предоставления подобных услуг получатель должен использовать возможности систем электронного документооборота, что для физических лиц является проблематичным. Использование посредников (пунктов коллективного доступа к электронным услугам на базе компьютерных классов школ, библиотек и т.д.) требует решения правовых проблем определения их юридического статуса, полномочий и обязанностей.

3. Если субъектам получения административных услуг перед началом каких-либо действий необходимо иметь адресный (персонифицированный) юридически значимый документ (справку, консультационную справку или официальные разъяснения и т.п.), полученный от конкретного субъекта предоставления услуги или иного субъекта властных полномочий, то это требует наличия запроса с соответствующими реквизитами, которые позволят идентифицировать инициатора информационного запроса или его получателя.

В случае создания электронного информационного запроса без использования технических средств субъекта предоставления услуг юридическая значимость реквизитов может быть решена в рамках существующего законодательства об электронном документе с учетом обстоятельств, ранее описанных относительно случае консультирования. Если же электронные информационные запросы формируются непосредственно на технических средствах субъекта предоставления услуг (например, экранные формы, заполняемые непосредственно на сайте), то юридическая легитимизация реквизитов лица, осуществляющего запрос, представляет собой правовую проблему.

Используемые механизмы для предварительной регистрации посетителей на веб-сайтах не позволяют решить эту проблему, так как не могут быть применены в качестве доказательств в суде.

4. Законодательство не содержит нормативно-правового документа, который бы определял порядок создания и удостоверение электронных копий бумажных документов. Кроме того, при выдаче субъектом предоставления услуг основного акта и дополнительных документов в электронном виде могут возникнуть случаи необходимости их представления в некоторые другие инстанции в бумажном виде.

5. Для всех видов публичных услуг в случае предоставления их в электронной форме с использованием средств телекоммуникаций (интернет- технологий) имеют место следующие особенности, требующие учета при правовом регулировании: неопределенность времени отправления и получения информационных материалов (электронных обращений и документов); определенная анонимность автора информационных материалов; неопределенность относительно достоверности полученной информации.

Вышеуказанные проблемы можно решить с применением электронной цифровой подписи. Однако в случае использования посредников при получении административных услуг необходимо определить правовой порядок установления личности субъекта получения услуг и фиксации факта такого установления.

Анализ изложенной проблемы позволил сделать следующие выводы.

1. В современной нормативной правовой базе не регламентированы отношения, возникающие при создании юридически значимых электронных копий бумажных документов и при необходимости создания бумажной копии электронного документа.

2. Не полностью урегулированы вопросы функционирования системы электронной цифровой подписи для физических и юридических лиц, в том числе их идентификации с помощью мобильной электронной цифровой подписи.

3. Существуют проблемы с законодательной поддержкой системы информационного взаимодействия органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

4. В случае обращения, в электронной почте отсутствует процедура определения точного времени отправления и получения информационных материалов, что имеет большое значение для установления правоспособности и дееспособности сторон, установление момента возникновения прав (обязательств) и др.

5. Отсутствуют положения по организации процессов контроля качества, в частности, осуществление общественного мониторинга предоставления административных услуг и электронного обжалования решений, связанных с предоставлением муниципальных услуг.

6. Отсутствует строгий контроль и анализ слабых сторон в предоставлении муниципальных услуг населению.

Литература

1. *Игнатова Т.В., Калинина А.Г.* Технологии учета экономических предпочтений населения в государственном управлении // Вестник Северо-Осетинского государственного университета. 2015. № 1. С. 163 – 169.
2. *Исаев А.В., Меркулов А.В.* Технологии краудсорсинга в практике публичного управления: особенности и перспективы использования в государственном и муниципальном управлении // Среднерусский вестник общественных наук. 2019. Т. 14. № 6. С. 91 – 108.
3. *Лукьяненко Е.Ю.* Совершенствование деятельности органов государственной власти на основе информационных технологий // Научный журнал «Менеджер. Вестник ДонГУУ». 2016. № 3 (77). С. 48 – 53.
4. *Дитковская М.Ю.* Формирование информационного обеспечения в системе государственного управления: Автореф. дис. на соискание ученой степени канд. наук гос. упр; М., 2008. 20 с.
5. *Понкин И.В.* «Черные дыры» в публичном управлении и концепт риск-ориентированного публичного управления // Advances in Law Studies. 2015. Т. 3. № 3. С. 135 – 141.
6. *Соколов А.В.* Развитие информационного обеспечения системы государственного управления / А.В. Соколов: Автореф. дис. на соискание ученой. степени канд. наук гос. упр. М., 2010. 20 с.
7. *Сурилов М.Н.* Публичное управление в процессе развития интеграционных форм государственного управления // Вектор экономики. 2017. № 10 (16). С. 20.
8. *Кваша А.* Публичное управление в контексте системных и синергетических представлений о государстве и обществе // Научный журнал Власть и общество (История, Теория, Практика). 2015. № 2 (34). С. 107 – 116.
9. *Остриков А.И.* Методологические основы публичного управления // Теория и практика современной науки. 2016. № 5 (11). С. 735 – 742.
10. *Кирсанов С.А.* Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. Актуальные проблемы государственного и муниципального управления. 2008. № 4 (32). С. 30 – 42.
11. *Симагина О.В.* Трактовка понятия «муниципальная услуга» в системе предоставления публичных услуг в Российской Федерации // Вестник Тюменского государственного университета. 2011. № 3. С. 111 – 115.
12. *Еремеев С.Г.* Концептуальные основы электронных публичных услуг: экономический аспект // Вопросы управления. 2019. № 1 (56). С. 117 – 123.
13. *Torugsa N.* Rethinking the effect of risk aversion on the benefits of service innovations in public administration agencies/ Torugsa N., Arundel A. // Research Policy. 2017. №46/5. P. 900 – 910.
14. *Cavalcante P.* Do the Brazilian innovations in public management constitute a new model?/ Cavalcante P., Camões M. // Revista de Administração e Inovação. 2017. №14/1. P. 90 – 96.
15. *Упоров И.В.* Сущность публичных услуг и особенности их предоставления органами местного самоуправления в сфере экономики // Аллея науки. 2018. Т. 4. № 8 (24). С. 653 – 658.

***Polyanin Andrey Vitalievich*,** Doctor of Economic Sciences, Professor of «Management and Public Administration», Central Russian Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (5A, Boulevard Pobedy, Orel, 302028, Russian Federation).
E-mail: polyanin.andrei@yandex.ru

***Dokukina Irina Aleksandrovna*,** Candidate of Sciences, Associate Professor of «Management and Public Administration», Central Russian Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (5A, Boulevard Pobedy, Orel, 302028, Russian Federation).
E-mail: dokukina.orags@mail.ru

DIRECTIONS OF DEVELOPMENT OF INFORMATION SUPPORT FOR PUBLIC ADMINISTRATION IN THE RUSSIAN FEDERATION

Abstract

The research analyzes scientific approaches to solving applied problems of public administration information support. The article provides scientific evidence that the study of information and communication support issues at the present stage of society development takes place in the context of mutually dependent changes in management and communication paradigms. The directions proposed in the course of the research include the development of electronic public administration, improvement of information support for management and service procedures, and the use of modern information and communication support.

Keywords: *public administration, information technologies, information support, public services, service-oriented approach, information and communication technologies, public transformations, management, system, process.*

References

1. Ignatova T.V., Kalinina A.G. Tekhnologii ucheta ekonomicheskih predpochtenij naseleniya v gosudarstvennom upravlenii // Vestnik Severo-Osetinskogo gosudarstvennogo universiteta. 2015. № 1. P. 163 – 169.
2. Isaev A.V., Merkulov A.V. Tekhnologii kraudsorsinga v praktike publichnogo upravleniya: osobennosti i perspektivy ispol'zovaniya v gosudarstvennom i municipal'nom upravlenii // Srednerusskij vestnik obshchestvennyh nauk. 2019. T. 14. № 6. P. 91 – 108.
3. Luk'yanenko E.YU. Sovershenstvovanie deyatel'nosti organov gosudarstvennoj vlasti na osnove informacionnyh tekhnologij // Nauchnyj zhurnal «Menedzher. Vestnik DonGUU». 2016. № 3 (77). P. 48 – 53.
4. Ditkovskaya M.YU. Formirovanie informacionnogo obespecheniya v sisteme gosudarstvennogo upravleniya: Avtoref. dis. na soiskanie uchenoj stepeni kand. nauk gos. upr; M., 2008. 20 p.
5. Ponkin I.V. «CHernye dyry» v publichnom upravlenii i koncept risk-orientirovannogo publichnogo upravleniya // Advances in Law Studies. 2015. T. 3. № 3. P. 135 – 141.
6. Sokolov A.V. Razvitie informacionnogo obespecheniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya / A.V. Sokolov: Avtoref. dis. na soiskanie uchenoj. stepeni kand. nauk gos. upr. M., 2010. 20 p.
7. Surilov M.N. Publichnoe upravlenie v processe razvitiya integracionnyh form gosudarstvennogo upravleniya // Vektor ekonomiki. 2017. № 10 (16). P. 20.
8. Kvasha A. Publichnoe upravlenie v kontekste sistemnyh i sinergeticheskih predstavlenij o gosudarstve i obshchestve // Nauchnyj zhurnal Vlast' i obshchestvo (Istoriya, Teoriya, Praktika). 2015. № 2 (34). P. 107 – 116.
9. Ostrikov A.I. Metodologicheskie osnovy publichnogo upravleniya // Teoriya i praktika sovremennoj nauki. 2016. № 5 (11). P. 735 – 742.
10. Kirsanov S.A. Municipal'nye uslugi kak vid publichnyh uslug // Upravlencheskoe konsul'tirovanie. Aktual'nye problemy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya. 2008. № 4 (32). P. 30 – 42.
11. Simagina O.V. Traktovka ponyatiya «municipal'naya usluga» v sisteme predostavleniya publichnyh uslug v Rossijskoj Federacii // Vestnik Tyumenskogo gosudarstvennogo universiteta. 2011. № 3. P. 111 – 115.
12. Eremeev S.G. Konceptual'nye osnovy elektronnyh publichnyh uslug: ekonomicheskij aspekt // Voprosy upravleniya. 2019. № 1 (56). P. 117 – 123.
13. Torugsa N. Rethinking the effect of risk aversion on the benefits of service innovations in public administration agencies/ Torugsa N., Arundel A. // Research Policy. 2017. №46/5. P. 900 – 910.
14. Cavalcante P. Do the Brazilian innovations in public management constitute a new model?/ Cavalcante P., Camões M. // Revista de Administração e Inovação. 2017. №14/1. P. 90 – 96.
15. Uporov I.V. Sushchnost' publichnyh uslug i osobennosti ih predostavleniya organami mestnogo samoupravleniya v sfere ekonomiki // Alleya nauki. 2018. T. 4. № 8 (24). P. 653 – 658.