

АНАЛИЗ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ИНФОРМАЦИОННОМ ПРОСТРАНСТВЕ

© 2017 А. С. Лукьянов, С. В. Канавин, В. В. Редько

Воронежский институт МВД России

Проанализированы показатели государственной услуги единой системы электронного взаимодействия, требующие постоянного мониторинга и анализа информации, поступающей из различных источников и использующих современные информационные технологии.

Ключевые слова: показатели, информационное пространство, государственная услуга, электронный вид.

В настоящее время инновации становятся ключевым фактором трансформации и оптимизации прикладной деятельности государственных структур, в том числе органов внутренних дел Российской Федерации. Информационные технологии оказывают значительное влияние на социальную сферу и повышение уровня прогрессивных достижений. Современные информационные технологии (ИТ) приводят к постоянному возрастанию сложности автоматизированных информационных систем (АИС), создаваемых, как правило, на базе уже имеющихся приложений [1]. В настоящее время система электронного взаимодействия является одним из важнейших направлений информационного пространства.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации (от 9 августа 2015 г. № Пр-1616) обеспечена возможность взаимодействия с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде без дублирования документов на бумажных носителях при предоставлении государственной услуги по выдаче справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования. Соответствующий вид сведений зарегистрирован в про-

дуктивной среде новой версии единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Требования, установленные законодательством Российской Федерации, определяют основные показатели качества и доступности государственной услуги.

Анализ разработанных и используемых Административных регламентов показывает, что оценка качества и доступности государственной услуги осуществляется по следующим показателям, а также просмотр текущих оценок деятельности территориальных органов внутренних дел по предоставлению государственных услуг в электронном виде. Данные показатели представлены на рисунке 1.

Стоит отметить, что такая оценка носит с одной стороны субъективный характер, но в тоже время позволяет сделать вывод о главном результате – удовлетворенности граждан качеству и доступности государственных услуг.

Реализация государственных услуг в электронном виде требует постоянного мониторинга и анализа информации, поступающей из различных источников, что требует использования современных информационных технологий. Комплексное применение таких технологий, вместе с разработанными методами и средствами обработки информации породили новый класс информационных систем – информационно-аналитические системы (ИАС).

Исследователями в данной области приводятся следующие свойства [2], которыми должна обладать ИАС для успешной работы аналитиков:

- обеспечение легкого доступа к данным;
- учет контекста выполняемых аналитических запросов;

Лукьянов Александр Сергеевич – Воронежский институт МВД России, старший преподаватель кафедры инфокоммуникационных систем и технологий, к. т. н., e-mail: las92@yandex.ru.

Канавин Сергей Владимирович – Воронежский институт МВД России, преподаватель кафедры инфокоммуникационных систем и технологий, к. т. н., e-mail: sergejj-kanavin@gambler.ru.

Редько Владислав Владимирович – Воронежский институт МВД России, курсант 3 курса радиотехнического факультета, e-mail: las92@yandex.ru.

- доступность аналитических методов для всех;
- использование технологий поиска данных с возможностью проведения экспериментальных расчетов;
- быстрое получение первых результатов сложных долговременных аналитических расчетов;
- уменьшение интервала времени между каким-либо событием (например, совершением транзакции) и появлением данных о нем в информационно-аналитической системе;

- широкое применение средств визуализации;
- сотрудничество и взаимодействие с другими пользователями;
- использование единой платформы для разных аналитических приложений;
- использование готовых решений для часто выполняемых аналитических исследований.

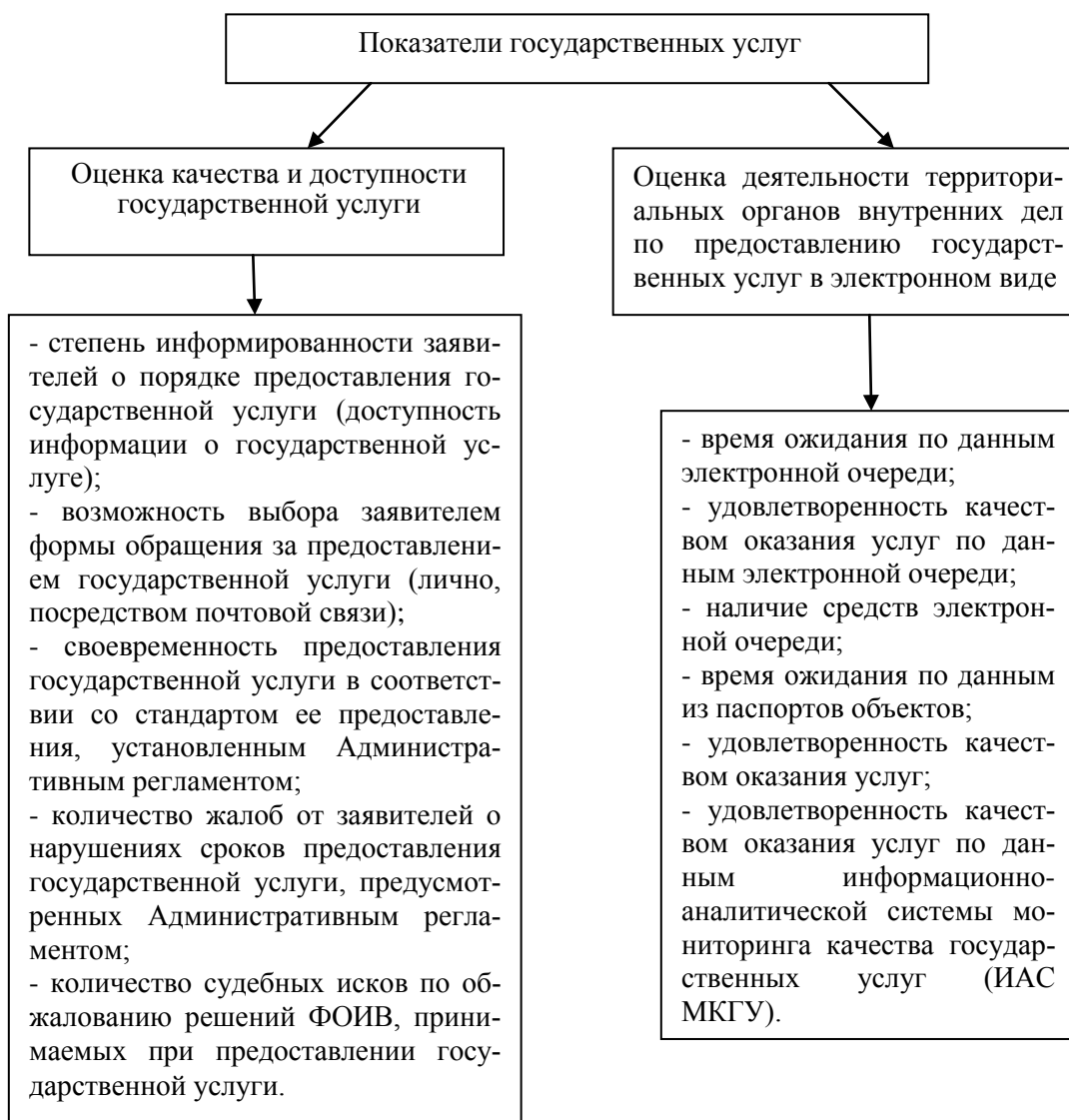


Рис. 1. Показатели государственных услуг в электронном информационном пространстве

Следует отметить, что перечисленные выше свойства и характеристики, которыми должны обладать ИАС не являются однозначными для различных категорий пользователей: разработчиков, администраторов, аналитиков, руководителей организации. Нередко между ними могут возникать и

конфликты интересов, например, администраторы могут в большей степени быть заинтересованы в поддержании стандартов внедрения, поддержки и развития ИАС, в то время как аналитики в простоте и гибкости использования имеющихся инструментов. В свою очередь руководители заинтересованы

в повышении эффективности функционирования всей организации при использовании ИАС: уменьшении времени реагирования на какое-либо событие, увеличении точности прогнозирования развития ситуаций, уменьшении издержек для достижения поставленных целей, улучшении экономических показателей, таких как:

- сокращение производственного цикла;
- увеличение вырочки;
- уменьшение оборотных средств в запасах;
- повышение эффективности использования ресурсов;
- ускорение вывода нового товара на рынок и т. д.

Более того общим недостатком перечисленных свойств, которыми желательно бы обладала конкретная ИАС для той или иной организации (в том числе и для органов внутренних дел), является отсутствие формализованных методов оценки эффективности работы ИАС.

В тоже время результаты исследований выделяют различные факторы, оказывающих восприятие гражданами качества государственных услуг [3]. К ним относят объективные (результаты оценки результативности государственных служащих, доклады о результатах работы государственных органов) и субъективные (эндогенные – индивидуальные ожидания, предшествующий опыт, стереотипы, предубеждения, идеологические представления, характеристики услуг;

экзогенные – географические характеристики (страна, регион и др.), демографические характеристики (пол, возраст, уровень доходов и др.)). Таким образом можно сделать вывод, что оценка эффективности электронного информационного взаимодействия, как составной части процесса предоставления государственной услуги, также может быть оценена с помощью опроса граждан, которым были предоставлены государственные услуги в электронном виде.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лукьянов А. С. Особенности информационно-электронного взаимодействия между государственными ведомствами / Охрана, безопасность и связь: Россия: Сб. науч. Тр. – Воронеж: ВИ МВД России, 2016. – С. 154-157.

2. Ляшенко С. Н. Основные этапы развития информационных технологий, связи и защиты информации в МВД России // Информационные технологии, связь и защита информации – 2016: тематический сборник. – Москва: Информационный мост, 2016. – С. 18-22.

3. Мещеряков В. В. Россия работает «самая большая в мире» система видеоконференцсвязи. [Электронный ресурс] – URL: http://www.cnews.ru/news/top/2016-03-18_v_rossii_rabotaet_samaya_bolshaya_v_mire_sistema (дата обращения 15.04.2017).

ANALYSIS OF THE ASSESSMENT BY POKAZETELYA OF THE STATE SERVICES IN ELECTRONIC INFORMATION SPACE

© 2017 A. S. Lukyanov, S. V. Kanavin, V. V Rediko

Voronezh institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia

The indicators of the state service of uniform system of electronic interaction demanding continuous monitoring and the analysis of information arriving from various sources and using modern information technologies are analysed.

Keywords: indicators, information space, state service, electronic look.