

«E-government Program» в Україні:

управление человеческим фактором в архитектуре преобразований

Автори: *Фесенко Галина Григорьевна, Фесенко Татьяна Григорьевна*

Харьковская национальная академия городского хозяйства

С 90-х годов XX века правительства развитых стран используют информационные технологии для повышения эффективности работы органов государственного управления. Использование таких технологий может улучшать предоставление услуг правительством и привести к более эффективному управлению на высшем уровне, большему доверию граждан, большей прозрачности, меньшей коррупции, увеличению государственных доходов и снижению эксплуатационных расходов. В Украине формирование электронного управления объявлено приоритетной стратегией в развитии информационного общества, в рамках которой предстоит создать и систему электронного правительства (E- government) [1].

Современное е-правительство в Украине – это предоставление информационных и интерактивных услуг через:

- 1) правительственный web -портал с использованием модулей: G2G – госуправление – госуправление, G2C – госуправление – граждане, G2B – госуправление – бизнес (предприятия);
- 2) веб-сайты органов исполнительной власти (интеграция с правительственным web-порталом, возможность предоставления специфических для каждого органа услуг);
- 3) развитие инфраструктуры: распространение интернета; разработка специальной информационно-телекоммуникационной системы; создание специальной информационно-телекоммуникационной сети.

Жизненный цикл программы внедрения электронного правительства включает следующие этапы:

1. Начальный (возникающее web-присутствие) – правительство имеет один или несколько сайтов, которые выполняют информационную роль.
2. Расширенное web-присутствие – позволяет пользователям получать специализированную и постоянно обновляемую информацию через правительственные сайты.

3. Интерактивное взаимодействие (возникают правительственные web-порталы, позволяющие пользователям напрямую иметь доступ к информации, соответствующей их конкретным потребностям и интересам).

4. Проведение транзакций (включает возможности для пользователя получать через сеть документы и осуществлять сделки).

5. «Seamless government» (полностью интегрированное web-присутствие позволяет правительству осуществлять все услуги, а пользователю – получать любую услугу через правительственный портал). Такое правительство способно преодолеть границы, связанные с функциональными разделениями в публичном управлении.

Внедрение E-Government в Украине находится на начальных стадиях, поскольку web-сайты большинства государственных органов и органов местного самоуправления предполагают одностороннее размещение информации (предоставление сведений о деятельности госоргана, контактных данных должностных лиц, к которым нужно обращаться по вопросам получения тех или иных услуг и т.д.). Интерактивные возможности информационных технологий для предоставления административных услуг еще не реализованы и, по мнению экспертов, могут не реализоваться вообще. В правительственных организациях наблюдаются проявления «человеческого фактора», затрудняющие переход на более высокие уровни внедрения е-управления: сопротивление изменениям (стремление сохранить устоявшийся стиль работы, «это не применимо к нам», «нам это не нужно»); сопротивление введению новой методологии (введению горизонтальной отчетности, «то, что у нас уже имеется, работает хорошо»); сопротивление введению единой методологии (введению разделения ответственности, «если это не сломано, не нужно его чинить»).

Для использования преимущества сетевого компьютерного пространства организации должны быть способны сотрудничать как внутри, так и с партнерами по сети. Следовательно, эффективность управления программой внедрения электронного правительства во многом зависит от того, в какой степени согласованы две основные подсистемы: «управления интеграцией программы» и «управление сообществом» (интеллектуальным пространством, в котором заинтересованные стороны программы обсуждают общие задачи, цели и сферы общих интересов, направляя усилия на создание ценности программы [2, с. 161]).

Практика управления программой E-Government в Украине должна быть согласована с управлением проектным сообществом [2, с. 90]. Для мобилизации человеческих ресурсов необходимо сформировать привлекательность программы для ее участников и осуществлять лидерство в управлении. Для учета человеческого фактора в архитектуре преобразований E-проектов необходимо сформировать:

- стратегии для управления переходами с одного уровня зрелости на следующий;
- подготовку квалифицированных государственных служащих, которые будут обеспечивать внедрение элементов электронного правительства;
- подходы к процессам и политике управления человеческими ресурсами;
- обучение граждан и субъектов хозяйствования использованию технологий электронного управления;
- создание системы мотивации для государственных служащих, граждан и субъектов хозяйствования относительно использования технологий электронного управления.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р [Електронний ресурс] // Урядовий кур'єр. – 2011. – 5 січ. – С. 15-16. // Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2250-2010-%F0>.

2. Руководство по управлению инновационными проектами и программами: [пер. на рус.]; т.1, версия 1.2 / под ред. С.Д. Бушуева. – К.: Наук. світ, 2009. – 173 с.