

Автоматизация в организации управления электронными услугами населению

КАЛИТИНА ОКСАНА ИВАНОВНА

ФГАОУ ВПО "Белгородский государственный национальный исследовательский университет"
e-mail: 614665@bsu.edu.ru

Автоматизированные информационные системы (АИС) могут быть использованы для предоставления государственных и муниципальных услуг населению в электронной форме. Электронные услуги (ЭУ) будем рассматривать согласно определению, данному в [1]: услуги любого вида, которые оказываются населению организациями всех форм собственности и индивидуальными предпринимателями с использованием средств, инструментов, методов информационных технологий. При этом будет возникать необходимость конструирования многих заказываемых потребителями ЭУ как принципиально новых, не имеющих утвержденных регламентов, что требует создания грамотного удобного интерфейса, разработки специализированного языка описания ЭУ, отработки алгоритмов реализации и мониторинга услуги. Для этого необходимо разработать и актуализировать следующие АИС, которые будут являться компонентами общей интеллектуальной сети управления бизнесом предоставления ЭУ населению: АИС взаимодействия с заказчиками и исполнителями ЭУ; АИС сопровождения жизненного цикла ЭУ; АИС генерирования и введения новых ЭУ.

Обеспечение эффективной организации и качественной работы системы управления ЭУ и введенных АИС, их рационального взаимодействия между собой, а также с потребителями и поставщиками услуг, вывода последних на широкий рынок связано с необходимостью создания специализированной организационно-технической системы поддержки – продуцента ЭУ. Его основные функции: прием запросов; конструирование ЭУ и создание регламента; взаимодействие с организациями, реализующими услугу; информирование населения и организаций, прием и выдача документов, обработка персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг; выдача заявителям документов, сформированных в процессе реализации ЭУ; мониторинг процесса реализации услуги; обеспечение защиты информации.

На рисунке 1 представлена укрупненная схема взаимодействия участников процесса реализации ЭУ при актуализации автоматизированного управления.

Рисунок 1 – Схема взаимодействия участников процесса реализации ЭУ при автоматизированном управлении.

Основными ожидаемыми результатами являются: снижение коррупции при предоставлении населению, в том числе малому бизнесу, различного вида услуг; развитие информатизации в социально-экономической сфере; существенное сокращение временных и трудовых затрат на реализацию услуг.

Список литературы.

1. Константинов, И.С. Концепция «Создание, сопровождение и реализация электронных услуг населению»(проект). Текст?/ И.С. Константинов и [др.]. – Орел: Информ. аг-во «Стерх», 2010. – 16 с.