



ISBN 978-1-948507-09-7

SCIENTIFIC ELECTRONIC
LIBRARY
LIBRARY.RU

Google
scholar

[HTTPS://SCIENTIFIC-CONFERENCE.COM](https://scientific-conference.com)



**LIBRARY OF
CONGRESS (USA)**

I INTERNATIONAL SCIENTIFIC SPECIALIZED CONFERENCE

**INTERNATIONAL SCIENTIFIC REVIEW
OF THE PROBLEMS
OF ECONOMICS AND MANAGEMENT**

Boston. USA. April 12-13, 2018

ISBN 978-1-948507-09-7

UDC 08

**I INTERNATIONAL SCIENTIFIC
SPECIALIZED CONFERENCE
«INTERNATIONAL SCIENTIFIC REVIEW OF
THE PROBLEMS OF ECONOMICS AND
MANAGEMENT»
(Boston. USA. APRIL 12-13, 2018)**

BOSTON. MASSACHUSETTS
PRINTED IN THE UNITED STATES OF AMERICA
2018

**INTERNATIONAL SCIENTIFIC REVIEW OF THE PROBLEMS OF ECONOMICS AND
MANAGEMENT / COLLECTION OF SCIENTIFIC ARTICLES. I INTERNATIONAL SCIENTIFIC
SPECIALIZED CONFERENCE (Boston, USA, April 12-13, 2018). Boston. 2018**

EDITOR: EMMA MORGAN
TECHNICAL EDITOR: ELIJAH MOORE
COVER DESIGN BY DANIEL WILSON

CHAIRMAN OF THE ORGANIZING COMMITTEE: VALTSEV SERGEI
CONFERENCE ORGANIZING COMMITTEE:

Abdullaev K. (PhD in Economics, Azerbaijan), *Alieva V.* (PhD in Philosophy, Republic of Uzbekistan), *Akbulaev N.* (D.Sc. in Economics, Azerbaijan), *Alikulov S.* (D.Sc. in Engineering, Republic of Uzbekistan), *Anan'eva E.* (D.Sc. in Philosophy, Ukraine), *Asaturova A.* (PhD in Medicine, Russian Federation), *Askarhodzhaev N.* (PhD in Biological Sc., Republic of Uzbekistan), *Bajtasov R.* (PhD in Agricultural Sc., Belarus), *Bakiko I.* (PhD in Physical Education and Sport, Ukraine), *Bahor T.* (PhD in Philology, Russian Federation), *Baulina M.* (PhD in Pedagogic Sc., Russian Federation), *Blejh N.* (D.Sc. in Historical Sc., PhD in Pedagogic Sc., Russian Federation), *Bobrova N.A.* (Doctor of Laws, Russian Federation), *Bogomolov A.* (PhD in Engineering, Russian Federation), *Borodaj V.* (Doctor of Social Sciences, Russian Federation), *Volkov A.* (D.Sc. in Economics, Russian Federation), *Gavrilenkova I.* (PhD in Pedagogic Sc., Russian Federation), *Garagonich V.* (D.Sc. in Historical Sc., Ukraine), *Glushhenko A.* (D.Sc. in Physical and Mathematical Sciences, Russian Federation), *Grinchenko V.* (PhD in Engineering, Russian Federation), *Gubareva T.* (PhD Laws, Russian Federation), *Gutnikova A.* (PhD in Philology, Ukraine), *Datij A.* (Doctor of Medicine, Russian Federation), *Demchuk N.* (PhD in Economics, Ukraine), *Divnenko O.* (PhD in Pedagogic Sc., Russian Federation), *Dmitrieva O.A.* (D.Sc. in Philology, Russian Federation), *Dolenko G.* (D.Sc. in Chemistry, Russian Federation), *Esenova K.* (D.Sc. in Philology, Kazakhstan), *Zhamuldinov V.* (PhD Laws, Kazakhstan), *Zholdoshev S.* (Doctor of Medicine, Republic of Kyrgyzstan), *Ibadov R.* (D.Sc. in Physical and Mathematical Sciences, Republic of Uzbekistan), *Il'inskih N.* (D.Sc. Biological, Russian Federation), *Kajrakbaev A.* (PhD in Physical and Mathematical Sciences, Kazakhstan), *Kaftaeva M.* (D.Sc. in Engineering, Russian Federation), *Koblanov Zh.* (PhD in Philology, Kazakhstan), *Kovaljov M.* (PhD in Economics, Belarus), *Kravcova T.* (PhD in Psychology, Kazakhstan), *Kuz'min S.* (D.Sc. in Geography, Russian Federation), *Kulikova E.* (D.Sc. in Philology, Russian Federation), *Kurmanbaeva M.* (D.Sc. Biological, Kazakhstan), *Kurpajanidi K.* (PhD in Economics, Republic of Uzbekistan), *Linkova-Daniels N.* (PhD in Pedagogic Sc., Australia), *Lukienko L.* (D.Sc. in Engineering, Russian Federation), *Makarov A.* (D.Sc. in Philology, Russian Federation), *Macarenko T.* (PhD in Pedagogic Sc., Russian Federation), *Meimanov B.* (D.Sc. in Economics, Republic of Kyrgyzstan), *Muradov Sh.* (D.Sc. in Engineering, Republic of Uzbekistan), *Nabiev A.* (D.Sc. in Geoinformatics, Azerbaijan), *Nazarov R.* (PhD in Philosophy, Republic of Uzbekistan), *Naumov V.* (D.Sc. in Engineering, Russian Federation), *Ovchinnikov Ju.* (PhD in Engineering, Russian Federation), *Petrov V.* (D.Arts, Russian Federation), *Radkevich M.* (D.Sc. in Engineering, Republic of Uzbekistan), *Rakhimbekov S.* (D.Sc. in Engineering, Kazakhstan), *Rozyhodzhaeva G.* (Doctor of Medicine, Republic of Uzbekistan), *Romanenkova Yu.* (D.Arts, Ukraine), *Rubcova M.* (Doctor of Social Sciences, Russian Federation), *Rumyantsev D.* (D.Sc. in Biological Sc., Russian Federation), *Samkov A.* (D.Sc. in Engineering, Russian Federation), *San'kov P.* (PhD in Engineering, Ukraine), *Selitrenikova T.* (D.Sc. in Pedagogic Sc., Russian Federation), *Sibircev V.* (D.Sc. in Economics, Russian Federation), *Skipko T.* (D.Sc. in Economics, Ukraine), *Sopov A.* (D.Sc. in Historical Sc., Russian Federation), *Strekalov V.* (D.Sc. in Physical and Mathematical Sciences, Russian Federation), *Stukalenko N.M.* (D.Sc. in Pedagogic Sc., Kazakhstan), *Subachev Ju.* (PhD in Engineering, Russian Federation), *Sulejmanov S.* (PhD in Medicine, Republic of Uzbekistan), *Tregub I.* (D.Sc. in Economics, PhD in Engineering, Russian Federation), *Uporov I.* (PhD Laws, D.Sc. in Historical Sc., Russian Federation), *Fedos'kina L.* (PhD in Economics, Russian Federation), *Khiltukhina E.* (D.Sc. in Philosophy, Russian Federation), *Cuculjan S.* (PhD in Economics, Republic of Armenia), *Chiladze G.* (Doctor of Laws, Georgia), *Shamshina I.* (PhD in Pedagogic Sc., Russian Federation), *Sharipov M.* (PhD in Engineering, Republic of Uzbekistan), *Shevko D.* (PhD in Engineering, Russian Federation).

PROBLEMS OF SCIENCE

**PUBLISHED WITH THE ASSISTANCE OF NON-PROFIT ORGANIZATION
«INSTITUTE OF NATIONAL IDEOLOGY»**

VENUE OF THE CONFERENCE:

1 AVENUE DE LAFAYETTE, BOSTON, MA 02111, UNITED STATES

TEL. OF THE ORGANIZER OF THE CONFERENCE: +1 617 463 9319 (USA, BOSTON)

THE CONFERENCE WEBSITE:

[HTTPS://SCIENTIFIC-CONFERENCE.COM](https://scientific-conference.com)

PUBLISHED BY ARRANGEMENT WITH THE AUTHORS

Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.en>

Содержание

ECONOMICS AND MANAGEMENT OF NATIONAL ECONOMY 4

Levshina E.V., Kalmykova I.Yu. (Russian Federation) IMPROVEMENT OF MECHANISMS OF PROVIDING PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES TO THE POPULATION OF THE MUNICIPALITY / *Левшина Э.В., Калмыкова И.Ю.* (Российская Федерация) СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ4

Korolev A.V. (Russian Federation) FOREIGN EXPERIENCE OF ORGANIZATION OF PERSONNEL WORK IN THE ARMED FORCES / *Королев А.В.* (Российская Федерация) ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ КАДРОВОЙ РАБОТЫ В ВООРУЖЕННЫХ СИЛАХ 11

Kuz'min S.V. (Russian Federation) PECULIARITIES OF TECHNOLOGY OF MANAGERIAL DECISION-MAKING IN PUBLIC AUTHORITIES BY THE EXAMPLE OF THE REPUBLIC OF BASHKORTOSTAN / *Кузьмин С.В.* (Российская Федерация) ОСОБЕННОСТИ ТЕХНОЛОГИИ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН15

Vakhrusheva E.A. (Russian Federation) INTEGRATION OF MUNICIPAL EDUCATION AS THE MAIN STRATEGY FOR DEVELOPING LARGE CITIES (ON THE EXAMPLE OF THE PROJECT «BIG YEKATERINBURG») / *Вахрушева Е.А.* (Российская Федерация) ИНТЕГРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ КАК ГЛАВНАЯ СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ КРУПНЫХ ГОРОДОВ (НА ПРИМЕРЕ ПРОЕКТА «БОЛЬШОЙ ЕКАТЕРИНБУРГ») 19

Bergman Yu.A. (Russian Federation) INFORMATION OPENNESS OF THE MINISTRY OF CULTURE OF SVERDLOVSK REGION: PROBLEMS AND WAYS OF PERFECTION / *Бергман Ю.А.* (Российская Федерация) ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ23

Lovtsova S.A. (Russian Federation) DEVELOPMENT OF THE INFORMATION PANEL FOR THE ANALYSIS OF EFFICIENCY OF PROJECTS ON THE DELIVERY OF IT SERVICES / *Ловцова С.А.* (Российская Федерация) РАЗРАБОТКА ИНФОРМАЦИОННОЙ ПАНЕЛИ ДЛЯ АНАЛИЗА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТОВ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИТ-УСЛУГ28

Alimkulov D.A. (Russian Federation) ANALYSIS OF THE PROVISION OF MUNICIPAL SERVICES IN ONLINE FORM / *Алимкулов Д.А.* (Российская Федерация) АНАЛИЗ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ31

ECONOMICS AND MANAGEMENT OF NATIONAL ECONOMY

IMPROVEMENT OF MECHANISMS OF PROVIDING PUBLIC AND MUNICIPAL SERVICES TO THE POPULATION OF THE MUNICIPALITY

Levshina E.V.¹, Kalmykova I.Yu.² (Russian Federation)

Email: Levshina@scientifictext.ru

¹Levshina Elina Viktorovna - Student of Faculty of Management,
DEPARTMENT OF STATE AND MUNICIPAL ADMINISTRATION;

²Kalmykova Irina Yuryevna - Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
DEPARTMENT OF STATE AND MUNICIPAL ADMINISTRATION,

VLADIMIR BRANCH

RUSSIAN ACADEMY OF NATIONAL ECONOMY AND PUBLIC SERVICE
UNDER THE PRESIDENT OF THE RUSSIAN FEDERATION,
VLADIMIR

Abstract: the article analyzes the mechanisms of providing state and municipal services to the population of the municipality on the example of the urban district of Orekhovo-Zuyev, Moscow region; assesses the activities of a multifunctional center providing services to the population of the urban district; named conditions that ensure the quality and accessibility of public and municipal services; proposed measures to improve and improve the quality of public services.

Keywords: analysis, local self-government, quality of life of population, efficiency of activity of local self-government bodies, municipal management.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Левшина Э.В.¹, Калмыкова И.Ю.² (Российская Федерация)

¹Левшина Элина Викторовна – магистрант,
кафедра государственного и муниципального управления, факультет управления;

²Калмыкова Ирина Юрьевна - кандидат экономических наук, доцент,
кафедра государственного и муниципального управления,

Владимирский филиал

Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации,
г. Владимир

Аннотация: в статье анализируются механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования на примере городского округа Орехово-Зуево Московской области; дается оценка деятельности многофункционального центра предоставления услуг населению городского округа; названы условия, обеспечивающие качество и общедоступность государственных и муниципальных услуг; предложены меры по совершенствованию и улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: анализ, местное самоуправление, качество жизни населения, эффективность деятельности органов местного самоуправления, муниципальное управление.

В современный период актуальным является вопрос повышения качества государственного и муниципального управления. Решение этой задачи находится в прямой зависимости от введения в работу органов власти результативных и соответствующих велениям времени методов управления. Как следствие, появляется необходимость в изучении деятельности государственных и муниципальных учреждений с целью усиления эффективности их деятельности и качества предоставления услуг населению.

С рождения и на протяжении всей жизни буквально каждый гражданин регулярно контактирует с государством посредством института государственных услуг по вопросу оформления документов, регистрации, выдачи разрешений, предоставлении данных и т.д. Поэтому с развитием муниципалитетов должны формироваться и функционировать более доступные механизмы участия населения в решении насущных вопросов и трудностей. Ведь одной из важнейших характеристик уровня жизни является степень удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг, оказываемых государством.

Государственные и муниципальные услуги связаны со всеми сферами общественной жизни, а кроме того предоставляются граждан в течение всего периода функционирования индивида и социальных групп. Таким образом, мы можем утверждать, что степень удовлетворенности населения собственной жизнью зависит напрямую от государства. Это связано с тем, что государственные услуги — это первоочередная и самая массовая форма взаимодействия населения с органами управления, вследствие которого у каждого гражданина вырабатывается субъективное мнение об эффективности деятельности всего аппарата государственного управления в целом.

Улучшение качества государственных и муниципальных услуг является одним из наиболее важных факторов повышения качества государственного и муниципального управления. В Российской Федерации в последние годы проведена существенная работа по совершенствованию, улучшению качества и доступности государственных услуг для граждан. Именно невысокая эффективность государственного управления, недостаточное развитие государственных институтов воспринимались в середине 2000-х годов как вероятные, а в последнее время — как реальные ограничения устойчивого социально-экономического развития государства. Эффективное государственное и муниципальное управление, в том числе высокое качество государственных и муниципальных услуг, является важным условием конкурентоспособности России и ее экономического роста. Именно поэтому требование повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг стало одним из центральных в реализации административной реформы в нашей стране.

Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и на сегодняшний день остается приоритетным направлением совершенствования всей системы государственного управления: повышение удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг - один из целевых показателей совершенствования государственного управления в РФ. Таким образом, перед органами управления ставится задача перехода к модели «сервисного государства», в котором органы государственного и муниципального управления должны оказывать услуги исключительно в интересах граждан и организаций, при этом одним из основных показателей качества государственного управления является удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» утверждены показатели, достижение которых органами государственной власти и местного самоуправления предусмотрено к 2018 году. Конкретно в нем определено, что Правительству РФ необходимо обеспечить достижение следующих показателей [1]:

- уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 г. — не менее 90%;
- доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 г. — не менее 70%;

- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг – не менее 90%.

В городском округе Орехово-Зуево функционирует Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Орехово-Зуево Московской области». Часы работы: с 8.00 до 20.00 без перерыва и выходных.

Главная цель деятельности МФЦ – комплексное обслуживание физических и юридических лиц, которое исключает необходимость их обращения в органы власти и организации для получения услуг, что позволяет существенно экономить время.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - учреждение, уполномоченное на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Свою деятельность МФЦ ведет на основе Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [2].

Основной идеей многофункционального центра является реализация принципа «одного окна»: предоставление государственных и муниципальных услуг на основании однократного обращения заявителя. Таким образом, у граждан отпадает необходимость получать справки в других госучреждениях. Получателю услуги требуется только подать заявление и получить необходимую услугу в определенный срок.

Функционирование в городском округе Орехово-Зуево Московской области многофункционального центра дает возможность упростить процедуру получения физическими и юридическими лицами общественно значимых государственных и муниципальных услуг, свести к минимуму сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, существенно повысить комфортность получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг.

На основании постановления Администрации городского округа Орехово-Зуево Московской области от 18.04.2014 № 475 «Об утверждении муниципальной программы городского округа Орехово-Зуево «Снижение административных барьеров, повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Орехово-Зуево Московской области» на 2014-2018 годы» было создано Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Орехово-Зуево Московской области». Создание МКУ МФЦ ставит своей задачей уменьшение числа документов, необходимых заявителю для получения государственных и муниципальных услуг, а также противодействие коррупции, вытеснение рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Помимо непосредственно многофункционального центра в г.о. Орехово-Зуево функционируют так называемые УРМ – удаленные рабочие места. Удаленные рабочие места (сокращенно УРМ) создаются в населенных пунктах, находящихся на значительном расстоянии от филиала МФЦ.

Удаленные рабочие места в 3 сельских поселениях городского округа и одно УРМ в здании администрации городского округа уже работают, основная их цель - предоставление гражданам возможности получать государственные и муниципальные услуги, а так же консультации в режиме «одного окна» в максимально короткие сроки и в доступности от своего места жительства, без необходимости выезда в городской округ.

Удаленные рабочие места - это еще один шаг администрации навстречу сельским жителям, результат большой проделанной работы.

В целях исследования удовлетворенности жителей г.о. Орехово-Зуево качеством предоставления государственных и муниципальных услуг автором проведен опрос, результаты которого приведены ниже (рис. 1-3).



Рис. 1. Приходилось ли Вам обращаться в МФЦ за получением какой-либо государственной (муниципальной) услуги?

Большинство опрошенных регулярно обращается в многофункциональный центр для получения государственных и муниципальных услуг. Респонденты отметили, что данное нововведение очень полезное. Да, стоит признать, что пока не все идеально. Но необходимо учитывать тот факт, что российская служба «одного окна» пока еще находится на стадии становления. И работа по ее развитию и улучшению на сегодняшний день не закончена.

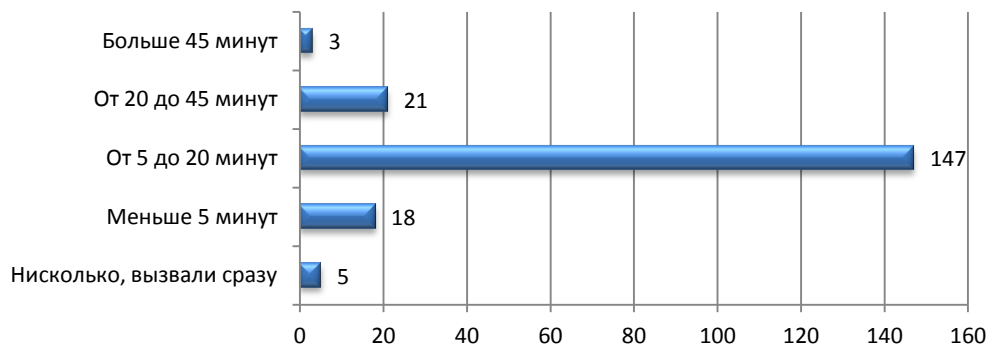


Рис. 2. Сколько Вы потратили времени, ожидая в очереди?

Результаты опроса жителей качеством предоставления услуг в МФЦ г.о. Орехово-Зуево демонстрируют:

- сокращение сроков получения государственных услуг;
- снижение межведомственной волокиты;
- общее повышение комфортности и удовлетворенности населения взаимодействием с органами власти.

Помимо этого, достигается значительный антикоррупционный эффект, связанный с отсутствием непосредственного взаимодействия с государственными и муниципальными служащими, предоставляющими услуги.

В целом, к условиям, обеспечивающим качество и общедоступность государственных и муниципальных услуг, относятся [3]:

- формирование для каждой организации государственного или муниципального задания на оказание государственных или муниципальных услуг (выполнение работ) с точным указанием всех необходимых характеристик, показателей объема и качества его выполнения;
- обеспечение контроля за выполнением государственного или муниципального задания;
- установление непосредственной взаимосвязи результатов деятельности учреждений и объемов финансового обеспечения выполнения задания (размеров субсидии);

- определение списка услуг, финансируемых за счет бюджета соответствующего уровня, и конкретные требования к порядку оказания платных услуг государственными и муниципальными организациями и установлению их стоимости для потребителя.



Рис. 3. Оценка работы многофункционального центра по шкале от 1 до 5 баллов, где «5» - высшая оценка, «1» - низшая оценка

К мерам по совершенствованию и улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, можно отнести:

1) изучение и анализ функций и непосредственной деятельности каждого органа государственной и муниципальной власти;

2) формирование правовой основы предоставления государственных и муниципальных услуг населению с учетом:

- исключения вероятности совершения коррупционных правонарушений;
- установления критериев платности государственных и муниципальных услуг;
- юридическое закрепление административных процедур;

3) разработка стратегических целей и задач для каждого ведомства в зависимости от приоритетов политики государства;

4) увеличение доли граждан, имеющих возможность получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в т.ч. за счет создания дополнительных офисов;

5) повышение качества взаимодействия многофункциональных центров и органов власти в электронном виде, в том числе посредством информационно-коммуникационных технологий;

6) усиление контроля соответствующих ведомств, общественных организаций по вопросам качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению

с помощью проведения регулярного опроса населения, систематического мониторинга степени удовлетворенности населения предоставляемыми услугами, проведения регулярных исследований по оценке качества услуг, разработки рекомендаций для подотчетных ведомств.

Необходимо отметить, что жители г.о. Орехово-Зуево Московской области также имеют возможность получать государственные услуги посредством портала государственных услуг РФ gosuslugi.ru и портала государственных услуг Московской области uslugi.mosreg.ru, электронной системы их оплаты и перевода процесса предоставления части государственных слуг в электронную форму за счет создания единой точки доступа к информации об услугах, а также к самим услугам и виртуального офиса предоставления государственных и муниципальных услуг.

С целью оценки результатов совершенствования качества предоставления государственных или муниципальных услуг администрацией г.о. Орехово-Зуево проводится регулярный мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, который является действенным инструментом анализа текущей практики предоставления услуг, как органами государственной власти, так и органами местного самоуправления, и ориентирован на выявление наиболее проблемных областей оказания государственных или муниципальных услуг, отслеживание динамики показателей оказания наиболее массовых услуг и получения объективных данных о степени удовлетворенности граждан.

Основная задача мониторинга — систематическое выявление наиболее сложных сфер оказания государственных и муниципальных услуг. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих ключевых характеристик качества предоставления государственных или муниципальных услуг:

- соблюдение стандартов качества государственных и муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных либо муниципальных услуг;
- трудности, возникающие у заявителей при получении ими государственных, муниципальных услуг;
- удовлетворенность получателей государственной или муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым характеристикам), их ожидания в отношении совершенствования качества предоставления исследуемой государственной (муниципальной) услуги;
- обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в различные учреждения, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения итогового результата государственной или муниципальной услуги: их законодательно установленные и фактические (реальные) состав и количество;
- материальные затраты заявителя при получении им финального результата от государственной или муниципальной услуги: нормативно установленные и фактические (по всем реально необходимым обращениям и в целом на получение государственной или муниципальной услуги), отклонение реальных от законодательно установленных значений [4].

Для увеличения лояльности со стороны заявителей получающих государственные и муниципальные услуг, можно предложить следующие мероприятия:

- увеличение штатной численности работников органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, что позволит сократить время ожидания в очередях;
- сокращение сроков оказания услуг посредством внесения изменений в регламенты предоставления услуг (в тех случаях, когда это не противоречит действующему законодательству РФ);
- повышение доступности предоставления информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
- улучшение качества предоставления государственных или муниципальных услуг (работ) посредством полномасштабного использования принципов «эффективного контракта» в государственных или муниципальных учреждениях;

– мероприятия по выявлению негативного опыта должны обеспечиваться проведением разносторонних опросов о качестве предоставления услуг и о возможности предоставления новых услуг;

– внедрение «контекстных услуг», когда сотрудниками проводится оценка конкретной жизненной ситуации и предлагаются дополнительные услуги в индивидуальном порядке.

Тем не менее, все мероприятия, предпринимаемые органами власти в данном направлении, будут успешными лишь в том случае, когда эти инициативы будут базироваться на нуждах и потребностях потребителей с учетом факторов спроса.

Список литературы / References

- 1 Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.garant.ru/70170942/> (дата обращения: 25.03.2018).
 - 2 Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ (в редакции от 09.02.2018 № 26-ФЗ). [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 25.03.2018).
 - 3 Письмо Минфина России № 12–08–22 / 1959 «Комплексные рекомендации органам исполнительной власти субъектов РФ, органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 16.05.2011 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.garant.ru/12175589/> (дата обращения: 28.03.2018).
 - 4 Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей». [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139281/ (дата обращения: 28.03.2018).
-

FOREIGN EXPERIENCE OF ORGANIZATION OF PERSONNEL WORK IN THE ARMED FORCES

Korolev A.V. (Russian Federation) Email: Korolev51@scientifictext.ru

*Korolev Andrey Vadimovich – Master,
FACULTY STATE AND MUNICIPAL MANAGEMENT,
BASHKIR ACADEMY OF STATE SERVICE AND MANAGEMENT UNDER THE PRESIDENT
OF THE REPUBLIC OF BASHKORTOSTAN, UFA*

Abstract: *the article analyzes the absence of a unified system of military-special training of officers in the armies of leading foreign countries, and reveals the implementation of military training on the example of some of them. The article deals with the aspects of military-special training of foreign army officers.*

Keywords: *military training, army recruiting, military training, professional military education.*

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ КАДРОВОЙ РАБОТЫ В ВООРУЖЕННЫХ СИЛАХ

Королев А.В. (Российская Федерация)

*Королев Андрей Вадимович – магистрант,
направление государственное и муниципальное управление,
Баширская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан,
г. Уфа*

Аннотация: *в статье анализируется отсутствие единой системы военно-специальной подготовки офицерских кадров в армиях ведущих зарубежных стран, также раскрывается осуществление военной подготовки на примере некоторых из них. В статье рассматриваются аспекты военно-специальной подготовки офицеров иностранных армий.*

Ключевые слова: *военная подготовка, комплектование армии, военно-специальная подготовка, военно-профессиональное образование.*

Военно-политическое руководство ведущих иностранных государств уделяет большое внимание вопросам комплектования своих вооруженных сил высокопрофессиональными специалистами, прежде всего, офицерскими и сержантскими (унтер-офицерскими) кадрами.

При этом значительное внимание уделяется не только проблемам оснащения вооружённых сил современными образцами ВВТ, но и вопросам комплектования всех элементов военной организации страны подготовленным личным составом. Естественно, для каждой современной армии характерны свои традиции, самобытность, свои задачи, а также особенности подготовки офицерских кадров в военно-учебных заведениях. Следует подчеркнуть, что в основу военно-специальной подготовки офицеров иностранных армий положены следующие аспекты: профессиональная подготовка в военно-учебных заведениях, приобретение определенного опыта в процессе службы на различных должностях после окончания вуза и самостоятельная подготовка.

Наиболее развитыми являются системы военно-специальной подготовки в вузах американской, британской и французской армий. На это указывают материалы периодической печати, результаты исследований, проводимых в вузах РФ военными педагогами [2, с. 330], а также материалы Международной научно-практической конференции, в частности пленарного заседания «Изменения системы военного образования и военной подготовки в условиях новых операционных и стратегических требований», в ходе которого заслушивались сообщения представителей от вузов армий Соединенного Королевства, Франции, а также были представлены системы военного образования армий других иностранных государств.

Анализ систем кадрового обеспечения в вооруженных силах ведущих зарубежных стран по сравнению с системой подготовки военных кадров, сложившейся в России, позволил выделить ряд следующих характерных особенностей, присущих зарубежным системам подготовки. Вопросами подготовки офицеров в вооруженных силах США занимаются децентрализованно командования министерств видов вооруженных сил (с координацией управлением помощника министра обороны по личному составу). Таким образом, прослеживается существующая мотивированность командований и министерств видов вооруженных сил (ВС) США в качественной подготовке офицерских кадров для себя. Они определяют текущие и перспективные потребности в офицерском составе, разрабатывают ежегодные и долгосрочные планы по набору курсантов и слушателей в учебные заведения, через подчиненные органы организуют их отбор, проверку и зачисление [3, с. 92].

Система военно-профессионального образования в стране базируется на широкой сети учебных заведений, которые входят в государственный сектор американской высшей школы и руководствуются установленными стандартами образования. По завершении обучения в них офицерам, наряду с выдачей документа о получении соответствующего военного образования, присуждаются соответствующие степени общего профессионального образования:

- адъюнкт-бакалавра (после двухгодичного колледжа, средняя образовательная степень);
- бакалавра (после четырехгодичного обучения в вузе, высшая образовательная степень 1-го уровня);
- магистра (после одногодичной программы исследовательской или профессиональной школы, высшая образовательная степень 2-го уровня);
- доктора (после двухгодичной программы исследовательской и профессиональной школы и защиты диссертации, ученая степень высшего образования) [6, с. 12-13].

В гражданских учебных заведениях, имеющих курсы ROTC, проводится высшая специальная общеобразовательная и общая военная подготовка. Система военного образования в США отличается гибкостью. Количество учебных центров и школ, а также курсов подготовки, переподготовки и усовершенствования в рамках Министерства обороны непостоянно и изменяется в зависимости от потребности в тех или иных специалистах и складывающейся военно-политической обстановки. Отличительной особенностью подготовки в ВС США является постоянное совершенствование офицеров; при этом оно осуществляется целенаправленно по узкой специализации перед назначением.

Так, после окончания военного училища или курсов ROTC офицеры направляются на курсы подготовки к службе на конкретной должности, по определенной специальности, эксплуатации конкретных образцов ВВТ. То же происходит при подготовке к службе различных командных звеньев. Командование ВС США приветствует и поощряет стремление офицеров совершенствовать уровень своего гражданского образования. Поэтому офицеры, имеющие более двух лет выслуги на офицерских должностях, могут заочно обучаться в гражданских высших учебных заведениях с целью получения (повышения) ученой степени, а офицеры с выслугой более 10 лет – очно.

Для повышения уровня общеобразовательной и профессиональной подготовки военнослужащих в США функционирует Институт заочного обучения военнослужащих Министерства обороны (МО) США (со многими отделениями в различных регионах). В задачи института входит также оказание им помощи в получении среднего профессионально-технического и высшего общего образования (получение степени адъюнкт-бакалавр, бакалавр или магистр). Одним из основных источников комплектования офицерского корпуса регулярных ВС США (40% потребности в офицерах) в настоящее время является выпуск офицеров резерва на курсах вневойсковой подготовки при гражданских вузах – ROTC. То же касается офицеров по специальностям врачей, редких технических специальностей. Выпускники военных училищ видов ВС США составляют всего лишь до 10 % ежегодного пополнения, что дешевле, чем готовить большую часть в военных учебных заведениях. Но при этом

выпускники военных училищ занимают более привилегированное положение по отношению к другим офицерам и быстрее продвигаются по службе [4, с. 13-14].

Также большое внимание руководство МО США уделяет подготовке будущих офицеров к работе с личным составом и формированию у будущих офицеров твердых командных и военно-педагогических навыков [5, с. 20-21].

В вооруженных силах Соединенного Королевства сложилась система военно-специальной подготовки офицерского состава, стратегических ядерных сил, позволяющая получить качественное образование, и обладающая, по оценке специалистов в самой стране и за рубежом, достаточно высокой результативностью. Офицерский корпус готовится в военно-учебных заведениях центрального подчинения и видов вооруженных сил. Кадровые офицеры и офицеры краткосрочной службы младшего и среднего командного звена готовятся в Сандхерстском военном училище [1, с. 180].

В училище принимаются лица в возрасте 17.5...25 лет, окончившие среднюю общеобразовательную школу и имеющие хорошие показатели в учебе, а также студенты университетов и выпускники школ, заключившие контракт с командованием стратегических ядерных сил, которое, в последние два года обучения в вузе, оказывает учащимся финансовую поддержку. Срок обучения в нём два года. После окончания колледжа выпускники проходят курс общей военной подготовки (7 месяцев) и направляются в учебные центры для специализации. После обучения в училище и года службы в войсках выпускники направляются для дальнейшего повышения знаний в Кембриджский университет (Кембриджшир) или Шривенгемский военно-научный колледж. После двухмесячной подготовки в Сандхерстском военном училище (сбор проводится в период учебы в университете) они получают временное звание лейтенант и денежное содержание на период учебы. Выпускники университета принимаются в училище в качестве офицеров-слушателей и проходят курс военно-специальной подготовки. Затем им вручается направление в войска для прохождения службы в соответствии с контрактом. Обучение в Сандхерстском училище для будущих офицеров стратегических ядерных сил обязательно. Выпускникам присваивается первичное офицерское звание второй лейтенант.

Таким образом, обобщенные материалы позволяют отметить следующие тенденции:

- во-первых, единой системы военно-специальной подготовки офицерских кадров в армиях ведущих зарубежных стран нет, система подготовки офицеров имеет свою национальную специфику и отвечает интересам и традициям каждого государства;

- во-вторых, количество базовых вузов небольшое, как правило, по одному - два, что дает возможность добиться концентрации в этих военно-учебных заведениях значительных сил, средств и лучших кадров профессорско-преподавательского состава, а также оптимизации военно-специальной подготовки при единстве подходов в методике и технологии обучения и воспитания;

- в-третьих, в армиях иностранных государств предусматривается система образования или повышения квалификации и переподготовки на должности по военно-специальной подготовке с короткими сроками обучения; в-четвертых, сроки обучения офицеров старшего и высшего звена при получении высшего военного образования в вузах обычно непродолжительны, что дает возможность сконцентрировать усилия на наиболее важных вопросах и обеспечить связь получаемых знаний с войсковым опытом.

Список литературы / References

1. Аксюта В.И., Сударев О.И. и др. Вооруженные силы армий иностранных государств: Учебное пособие. М., 2013. 236 с.
2. Атаманчук Г.В. Сущность государственной службы: история, теория, закон, практика // М.: РАГС. 2012. 392 с.

3. *Вылугин В.В., Куприянов Г.П., Чекинов С.Г.* Особенности подготовки военных кадров за рубежом // Вестник академии военных наук, 2016. № 4. С. 89-96.
 4. *Кужилин В.* Кадровая политика военного руководства США по формированию офицерского корпуса Вооруженных сил. //Зарубежное военное обозрение, 2014. № 2. С. 13-15.
 5. *Ожгихин В.* Система подготовки офицерского состава Сухопутных войск США. // Зарубежное военное обозрение, 2015. № 5. С. 19-26.
 6. *Стрелецкий А.* Система подготовки офицерских кадров в США. // Зарубежное военное обозрение, 2016. № 11, 12. С. 10-14.
-

PECULIARITIES OF TECHNOLOGY OF MANAGERIAL DECISION-MAKING IN PUBLIC AUTHORITIES BY THE EXAMPLE OF THE REPUBLIC OF BASHKORTOSTAN

Kuz'min S.V. (Russian Federation) Email: Kuz'min51@scientifictext.ru

*Kuz'min Sergey Vasilevich – Undergraduate,
FACULTY STATE AND MUNICIPAL MANAGEMENT,
BASHKIR ACADEMY OF STATE SERVICE AND MANAGEMENT UNDER THE PRESIDENT
OF THE REPUBLIC OF BASHKORTOSTAN, UFA*

Abstract: *the article analyzes the process of management decision-making, methods of decision-making. Decision-making in the system of public administration in the Republic of Bashkortostan is presented as a five-stage process with a description of each individual stage. The article reveals the legal essence and organizational essence of managerial decision-making.*

Keywords: *management decision, stages of decision-making, validity of management decision.*

ОСОБЕННОСТИ ТЕХНОЛОГИИ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

Кузьмин С.В. (Российская Федерация)

*Кузьмин Сергей Васильевич – магистрант,
направление: государственное и муниципальное управление,
Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан,
г. Уфа*

Аннотация: *в статье анализируется процесс принятия управленческих решений, методы принятия решения. Принятие решения в системе государственного управления в Республике Башкортостан представляется как пятиэтапный процесс с описанием каждого отдельного этапа. Раскрываются правовая сущность и организационная сущность принятия управленческих решений.*

Ключевые слова: *управленческое решение, этапы принятия решения, обоснованность управленческого решения.*

Сущность управленческого решения с экономической стороны состоит в том, что каждый шаг требует материальных и финансовых ресурсов. Сопоставляя затраты с возможными выгодами, определяют целесообразность данного решения. Социальная сторона должна учитывать потребности, мотивы, интересы исполнителей, стимулы и их ценности, комфортные условия для труда и развития личностей.

Правовая сущность подразумевает осуществление законных мероприятий и строгое соблюдение законодательства. Организационная сущность предполагает наличие соответствующего, организационного решения (возможности) [4, с. 76].

К числу основных требований к качеству управленческого решения следует отнести: научную обоснованность, непротиворечивость, своевременность, адаптивность, реальность.

Научная обоснованность определяется, прежде всего, степенью учета как закономерностей функционирования и развития объекта управления, так и тенденций развития экономики и общества в целом. Довольно распространенная управленческая ошибка связана с пониманием причинных связей, точнее - с непониманием их необратимости.

Непротиворечивость, единство управления современными сложными организациями, осуществляемого глубоко специализированным аппаратом, не может достигаться иначе, чем последовательность взаимодополняющих, непротиворечивых частных решений,

носящих целеполагающий, организующий, мотивирующий, контролирующий и регулирующий характер.

Качество решения многих проблем очень часто определяется его своевременностью. Даже оптимальное решение, рассчитанное на получение наибольшего экономического эффекта, может оказаться бесполезным, если будет принято поздно.

Адаптивность, фактор времени, существенно влияющий на процесс принятия решений, диктует необходимость выполнения еще одного условия. Решение всегда носит временный характер [6, с. 33].

Принятие решения в системе государственного управления в Республике Башкортостан можно представить как пятиэтапный процесс, за которым следует оценка и обратная связь: диагностика проблемы, критерии и ограничения, выявление альтернатив, оценка и выбор альтернатив, реализация управленческого решения и контроль выполнения.

При этом следует отметить, что фактическое число этапов определяется степенью сложности проблемы.

На этапе диагностики распознают признаки проблемы, границы проблемного поля, ее тип и масштаб. Далее разрабатываются системы критериев и ограничителей, которые в дальнейшем необходимы в ходе фильтрации альтернативных вариантов решения проблемы. На третьем этапе осуществляется поиск всех возможных альтернативных действий. На последующем этапе происходит оценка альтернатив в соответствии с разработанной системой критериев и ограничений и, в конечном итоге, выбор альтернативы, наилучшим образом удовлетворяющей существующим условиям. Заключительным этапом является практическая реализация принятого решения.

При принятии государственных управленческих решений применяются следующие самые распространенные методы: дерево решений, методы прогнозирования.

Дерево решений - схематичное представление проблемы принятия решений. Как правило, применяется для выбора самого оптимального направления действий из имеющихся вариантов. Более рациональный метод для принятия последовательных решений. Метод прогнозирования – это метод, в котором используется накопленный ранее опыт, так же и прогноз на счет будущего с целью его определения [1, с. 52].

Качественные методы прогнозирования подразумевают прогнозирование будущего экспертами. Существует 4 наиболее распространенных метода качественного прогнозирования:

- мнение жюри – соединение и усреднение мнений экспертов в релевантных сферах. Неформальный вариант данного метода – это «мозговой штурм».

- модель ожидания потребителя – прогноз, который основан на результатах опроса клиентов данной организации.

- метод экспертных оценок. Он представляет собой процедуру, которая позволяет группе экспертов прийти к согласию. Процедура проходит 3 - 4 раза, пока в результате не будет выявлено общее решение. Причем все опросники анонимны, как и анонимны сами эксперты, то есть эксперты не знают, кто еще входит в группу [5, с. 728].

Тактические решения менее зависимы от времени, а значит, быстро изменяющаяся и непредсказуемая ситуация создают меньше препятствий для принятия правильного решения. Однако, в нашей стране отсутствует информационная инфраструктура, которая позволяет в минимальные сроки и с небольшими затратами получить информацию, необходимую для принятия решений. На довольно низком уровне находится компьютерная грамотность. Недостаточно специализированных организаций по проведению различных исследований [2, с.78].

Процесс принятия решений – процесс психологический. Люди, принимая решения, не всегда принимают логичные и обдуманные решения. Поэтому процессы принятия решений делятся на имеющий интуитивный, основанный на суждениях и рациональный характер, хотя решение редко относится к какой либо одной категории.

Интуитивное решение – это решение, принятое только на том, что руководитель имеет ощущение правильного решения. Положительным является то, что действительно многие

ситуации имеют склонность к повторению и применение такого метода принятия решений позволяет, как сэкономить время и деньги, так как решение принимается руководителем оперативно и без сбора дополнительной информации и ее анализа. Однако такие решения принимаются на базе здравого смысла, который в истинном его понимании встречается довольно - таки редко. Кроме того, информация, на основе которой принимается данное решение, может быть искажена потребностями людей и другими факторами. Это может привести к тому, что руководитель упустит новые альтернативы.

Особую роль в государственном и муниципальном управлении играет программно - целевой метод. К нему относят:

- оценки и выбора проблем, для решения которых будут разрабатываться программы;
- формирования и оптимизации программ;
- определения ресурсов и распределения их между элементами программ;
- организации системы управления программой и обеспечения организационного взаимодействия;
- координации и контроля по программам [3, с. 15].

Подводя итог изложенному, необходимо отметить следующее. Для управленческих решений в Республике Башкортостан характерны следующие особенности:

1. Цели решения. Субъект управления принимает решение прежде всего в целях организации.

2. Масштаб последствий. Государственный служащий выбирает направление действий не только для себя или подразделения, но и для организации в целом и, следовательно, его решения могут существенно повлиять на других людей.

3. Разделение труда. В организации существует разделение труда: менеджеры заняты выявлением и решением возникающих проблем путем принятия управленческих решений, а исполнители их практической реализацией.

4. Профессионализм. В управлении организацией принятие решений – сложный, ответственный и формализованный процесс, требующий профессиональной подготовки

Управленческое решение – это комплексное явление, для понимания сущности которого необходимо рассмотреть его основные аспекты.

1. Организационный аспект проявляется в реализации ряда функций управленческих решений: направляющей, координирующей и мотивирующей.

2 Психологический аспект заключается в том, что решение рассматривается как внутренняя мыслительная деятельность субъекта управления, направленная на разрешение проблемы.

3. Правовой аспект подразумевает соответствие решения правовым нормам и юридическим последствиям.

4. Информационный аспект состоит в том, что принятие решений рассматривается как процесс преобразования исходной информации в информацию управленческого решения, а само решение в этом случае представляет собой обособленную информацию, специально подобранную, проанализированную и переработанную субъектом управления.

5. Экономический аспект предполагает, что решение строится на знании и использовании объективных экономических законов функционирования и развития, направленных на достижение максимальной экономической эффективности в организации.

6. Социальный аспект подразумевает, что при выборе окончательной альтернативы руководитель должен быть ответственным за социальные последствия принятых им решений.

Список литературы / References

1. Богомолов В.О., Пантюков А.А. Методы принятия государственных управленческих решений // Новая наука: Стратегии и векторы развития, 2015. № 6-3. С. 50-55.
2. Кашин А.В. Особенности регулирования деятельности доминирующей фирмы на муниципальном уровне // Вестник ОмГУ, 2016. № 4. С. 76–80.

3. *Кашин А.В., Кузьменко М.А.* Специфика среды функционирования интеллектуально-ориентированной доминирующей компании // Креативная экономика, 2017. № 8 (20). С. 12–17.
 4. *Митин А.Н.* Системные основы государственного и муниципального управления: учебное пособие. Екатеринбург :УрГЮА, 2013. С. 274.
 5. *Олейников Д.П., Бутенко Л.Н., Олейников С.П.* Фундаментальное исследование. Определение тенденций развития методов принятия // Новая наука: Стратегии и векторы развития, 2014. № 1. С. 727–730.
 6. *Эбзеева А.М.* Условия и факторы качества управленческих государственных решений // Перспективы интеграции науки и практики, 2016. № 3. С. 33.
-

INTEGRATION OF MUNICIPAL EDUCATION AS THE MAIN STRATEGY FOR DEVELOPING LARGE CITIES (ON THE EXAMPLE OF THE PROJECT «BIG YEKATERINBURG»)

Vakhrusheva E.A. (Russian Federation)

Email: Vakhrusheva51@scientifictext.ru

*Vakhrusheva Ekaterina Aleksandrovna – Undergraduate,
REGIONAL AND MUNICIPAL GOVERNMENT DEPARTMENT,
THE URAL INSTITUTE OF MANAGEMENT (BRANCH)
RUSSIAN ACADEMY OF NATIONAL ECONOMY AND STATE SERVICE
UNDER THE PRESIDENT OF THE RUSSIA FEDERATION, YEKATERINBURG*

Abstract: the article analyzes the prospect of agglomeration development for the integration of municipalities. The analysis of federal, regional and municipal development strategies is conducted with the purpose of revealing the principles and directions of development of agglomeration centers. Identified the main stages through which the formation of urban agglomerations will occur. It is proved that without a methodological basis and the development of complex development strategies covering several municipalities, agglomeration development is impossible and will lead to a decrease in the economic potential of the territory as a whole.

Keywords: strategy, urban agglomeration, agglomeration development, intermunicipal cooperation, territorial planning scheme.

ИНТЕГРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ КАК ГЛАВНАЯ СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ КРУПНЫХ ГОРОДОВ (НА ПРИМЕРЕ ПРОЕКТА «БОЛЬШОЙ ЕКАТЕРИНБУРГ»)

Вахрушева Е.А. (Российская Федерация)

*Вахрушева Екатерина Александровна – магистрант,
кафедра регионального и муниципального управления,
Уральский институт управления (филиал)
Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации, г. Екатеринбург*

Аннотация: в статье анализируется перспектива агломерационного развития для интеграции муниципальных образований. Проводится анализ федеральных, региональных и муниципальных стратегий развития с целью выявления принципов и направлений развития агломерационных центров. Выявляются основные этапы, через которые будет происходить становление городских агломераций. Доказывается, что без методологической основы и разработки комплексных стратегий развития, охватывающих несколько муниципальных образований, агломерационное развитие невозможно и приведет к снижению экономического потенциал территории в целом.

Ключевые слова: стратегия, городская агломерация, агломерационное развитие, межмуниципальное сотрудничество, схема территориального планирования.

УДК 353.2

Важнейшей тенденцией, определяющей будущее регионов и городов, является усиление агломерационных процессов. Особенно актуально это для городов миллионников, так как они создают экономический каркас региона. По оценкам экспертов, к 2025 году 60% внутреннего регионального продукта в консолидированном бюджете страны будет формироваться в городах миллионниках [9, с. 9].

Однако до сих пор, стратегии крупных муниципальных образований не выходят за пределы административной границы, рассматривают территорию опосредованно, тем самым упускают возможности, способствующие более эффективному расходованию бюджетных средств [4, с. 103-104]. Более того, уже сейчас существуют проблемы, для решения которых требуют совместные усилия нескольких городов.

На данный момент очень остро стоит вопрос межевания земли. Например, участок дороги между Екатеринбург и Березовским находится в ужасном состоянии, однако без заключения межмуниципального сотрудничества выделение денег на полноценный ремонт невозможно [8].

Отсутствие согласованного градостроительного планирования может привести к проблемам в жилищно-коммунальной сфере. Например, городу Арамиллю может не хватить воды, чтобы обеспечить ею новые дома, учитывая темпы строительства, это может произойти через один два года. По данным геологоразведки выявлено, что подходящие места для скважин есть на территории Октябрьского района Екатеринбурга [8]. Остро стоит вопрос о нехватке мест переработки мусора, как для Екатеринбурга, так и для его ближайших спутников.

Усиление трафика на выезде из Екатеринбурга вследствие увеличения количества маятников-мигрантов. Например, ухудшение транспортного сообщения между Екатеринбург и Верхней Пышмой, Среднеуральском.

Происходит усиление точечной застройки в Екатеринбурге и повышение цен на недвижимость. Отток населения городов-спутников в город-центр. Маятниковая-миграция по состоянию на 2015 год между Екатеринбург и городами-спутниками составляет от 27 до 32% [9, с. 16].

Екатеринбург и его города-спутники будут терять экономический потенциал. В Екатеринбурге заканчиваются площадки промзон для развития проектов, а без нормативно-правовой поддержки агломерации крупные предприятия переносить свои производства в города-спутники не спешат [8]. Негативные последствия для территории значительны, поэтому нужно искать способы их предотвращения.

На данный момент, в российском законодательстве отсутствует термин агломерация, не говоря уже о термине агломерационная стратегия. О необходимости внесения изменений в градостроительный кодекс и введении понятия «городская агломерация» говорят с 2008 года, однако до сих пор данный термин не закреплен. Тем не менее, механизм межмуниципального сотрудничества дает возможность объединять усилия, материальные и нематериальные ресурсы органов местного самоуправления на взаимовыгодных условиях для создания общественных благ или оказания общественных услуг [1, с. 144]. Межмуниципальное сотрудничество дает возможность формировать межмуниципальные проекты и даже программы, которые станут основной агломерационной стратегией [2, с. 294].

Система стратегического планирования Свердловской области на данный момент имеет два основных уровня: уровень субъекта и уровень муниципального образования [7]. Уровень субъекта представляет Стратегия социально-экономического развития Свердловской области на 2016-2030 годы (в рамках целеполагания), Долгосрочный прогноз социально-экономического развития Свердловской области на период до 2030 года, Бюджетный прогноз Свердловской области на долгосрочный период до 2030 года, Прогноз социально-экономического развития Свердловской области на среднесрочный период 2018–2020 годов (в рамках прогнозирования), План мероприятий по реализации Стратегии социально-экономического развития Свердловской области на 2016 — 2030, государственные программы Свердловской области на 2018 год, Схема территориального планирования Свердловской области (в рамках планирования и программирования) [6].

Уровень муниципального образования основывается на стратегии социально-экономического развития муниципального образования (в рамках целеполагания), прогноз социально-экономического развития муниципального образования на среднесрочный или долгосрочный период, бюджетный прогноз муниципального образования на долгосрочный период (в рамках прогнозирования), план мероприятий по реализации стратегии социально-

экономического развития муниципального образования, муниципальные программы (в рамках планирования и программирования) [6].

Интересен тот факт, что ФЗ-172 «О стратегическом планировании Российской Федерации» прописана возможность разрабатывать Схему территориального планирования двух и более субъектов Российской Федерации, такую же возможность необходимо закрепить и за муниципальными образованиями [7].

На основе стратегии развития агломерации должны строиться стратегии муниципальных образований, входящих в нее, а на основе документов территориального планирования агломераций разрабатываться Генеральные планы муниципальных образований. В тоже время, стратегия развития агломерации должна вытекать из стратегии развития Свердловской области [3, с. 32-35].

Несмотря на то, что стратегическое планирование активно применяется на всех уровнях: федеральном, региональном и местном, стратегии развития, схемы территориального планирования двух и более муниципальных образований на практике никак не реализуются.

В качестве основных причин можно выделить: административные барьеры, мешающие экономической интеграции (жестко ограниченный круг полномочий у муниципалитетов, бюджетная политика), политическим фактором и амбициями муниципальных властей, слабостью горизонтальных связей (нежеланием и неумением договариваться), отсутствием культуры компромиссов [5, с. 120-125]. Низкая степень связанности муниципальных образований в юридическом, экономическом, инфраструктурном планах порождает большой круг многоаспектных проблем, в частности, в сфере землепользования.

Главная сложность заключается еще и в самой системе разработки и контроля за исполнением данного вида стратегий. Стратегия городской агломерации находится между муниципальным и региональным уровнем и предполагает совместную работу двух уровней власти над ее разработкой, не говоря уже о привлечении различных групп интересов (общественности, бизнес сообщества и научного сообщества) [5, с. 180-185].

Долгосрочная стратегия развития даст возможность начать процесс специализации муниципальных образований. Можно предположить, что Верхняя Пышма может стать промышленным и инновационным центром, на базе Арамиля можно создать логистический центр, организовать крупные производства (например, товаров народного потребления). Березовский станет спальным районом, с широкими зелеными улицами, малоэтажной застройкой, уютными парками и скверами, Екатеринбург будет деловым и культурным центром агломерации, а на базе Среднеуральска возможно создать рекреационную зону.

Таким образом, создание общей стратегии для муниципальных образований, входящих в городские агломерации, даст возможность рассматривать территорию в комплексе, а не опосредованно, рационально подходить к вопросам землепользования и размещения крупных предприятий. Однако на основе общей стратегией (которая может иметь разные названия: стратегия агломераций, стратегия территориального планирования двух и более муниципальных образований) должны разрабатываться и реализовываться межмуниципальные программы и проекты. Только в таком случае, развитие городских агломераций будет происходить не хаотично, создавая новые проблемы и угрозы, а целенаправленно, максимально раскрывая потенциал территории. Поэтому стратегии развития городов, регионов и страны в целом должны основываться на стратегиях развития агломераций, так как они создают экономическую основу развития страны.

Список литературы / References

1. Аминов И.Р., Руденко С.К. Межмуниципальное сотрудничество, формы и проблемы правового регулирования // Экономика, социология и право, 2014. № 4. С. 143-145.
2. Бабун Р.В. Местное самоуправление: тенденции и перспективы. Сб. науч. тр. Кемерово: Изд. Кузбассвуиздат, 2014. 350 с.
3. Гурдин М.А. Развитие городских агломерация: аналитический обзор // Гипрогор, 2012. С. 10–50.

4. Гутникова Е.А. Межмуниципальное сотрудничество как фактор активизации экономического и социального развития. // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз, 2012. № 6 (24). С. 101-107.
 5. Зинченко М.В. Межмуниципальная интеграция как фактор управления развитием экономической системы территории / диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Хабаровск, 2008. 203 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.dissercat.com/content/mezhmunitsipalnaya-integratsiya-kak-faktor-upravleniya-razvitiem-ekonomicheskoi-sistemy-terr>
 6. О стратегии социально-экономического развития Свердловской области на 2016-2030 годы: Закон Свердловской области от 15 декабря 2015 г. № 151-ОЗ // Областная газета, 2015. 23 декабря.
 7. О стратегическом планировании в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 июня 2014 г. № 172-ФЗ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.base.consultant.ru/ (дата обращения: 01.09.2016).
 8. Путинцев М.Г., Гагарин А.Е., Косинцев А.Л. Итоги недели за игрой: обсуждение проекта «Большой Екатеринбург» // ОТВ: Свердловское областное телевидение. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.obltv.ru/news/society/itogi_nedeli_za_igroj_obsuzhdenije_projekta_bolshoj_jekaterinburg/ (дата обращения 16.04.2016).
 9. Татаркин А.И. Потенциал системно-сетевого развития российских городов: от программно-проектных стратегий развития территорий к агломерационным объединениям // Бизнес, менеджмент и право, 2016. № 3-4. С. 8-22. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28824300/> (дата обращения: 28.04.2018).
-

INFORMATION OPENNESS OF THE MINISTRY OF CULTURE OF SVERDLOVSK REGION: PROBLEMS AND WAYS OF PERFECTION

Bergman Yu.A. (Russian Federation) Email: Bergman51@scientifictext.ru

*Bergman Yuliya Andreevna - Student of Magistracy,
FACULTY OF STATE AND MUNICIPAL MANAGEMENT,
URAL INSTITUTE OF MANAGEMENT (BRANCH)
THE RUSSIAN ACADEMY OF NATIONAL ECONOMY AND PUBLIC SERVICE
UNDER THE PRESIDENT OF THE RUSSIAN FEDERATION, EKATERINBURG*

Abstract: the article describes the information openness of the Ministry of Culture of the Sverdlovsk Region to date. An analysis of the site of the Ministry of Culture of the Sverdlovsk Region is being carried out, which occupies most of the article and reveals the problems of information openness. Recommendations are given to help solve these problems. The article refers to such a priority direction of the information policy as the introduction of Internet technologies in the activities of state bodies. Their application significantly improves the efficiency and quality of service to the population, ensures the openness of state power and provides an opportunity for public control over the activities of the state apparatus. The sphere of culture is one of the main sources of multimedia content, new electronic products and services for citizens. In connection with the development of this industry, cultural institutions rethink their role in society, are looking for new ways of realizing one of their main tasks - providing access to the cultural heritage, exercising the citizens' constitutional right to information. A general conclusion is drawn, emphasizing the main provisions of the article and the results obtained on the basis of an analysis of the information openness of the Ministry of Culture of the Sverdlovsk Region.

Keywords: information openness, Internet, information policy, culture, the Ministry of Culture of the Sverdlovsk Region, Sverdlovsk Region.

ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Бергман Ю.А. (Российская Федерация)

*Бергман Юлия Андреевна - студент магистратуры,
факультет государственного и муниципального управления,
Уральский институт управления (филиал)
Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации, г. Екатеринбург*

Аннотация: в статье рассматривается информационная открытость Министерства культуры Свердловской области на сегодняшний день. Проводится анализ сайта Министерства культуры Свердловской области, который занимает большую часть статьи и выявляет проблемы информационной открытости. Даются рекомендации, которые помогут решить данные проблемы. В статье говорится о таком приоритетном направлении информационной политики, как внедрение Интернет-технологий в деятельность государственных органов. Их применение существенно повышает эффективность и качество обслуживания населения, обеспечивает открытость государственной власти и предоставляет возможность общественного контроля над деятельностью государственного аппарата. Сфера культуры – один из основных источников мультимедийного контента, новых электронных продуктов и услуг для граждан. В связи с развитием этой отрасли учреждения культуры переосмысливают свою роль в обществе, ищут новые способы реализации одной из своих главных задач – предоставление доступа к культурному наследию, осуществление конституционного права граждан на информацию. Сделан обобщающий вывод, подчеркивающий основные

положения статьи и полученные результаты на основе анализа информационной открытости Министерства культуры Свердловской области.

Ключевые слова: *информационная открытость, Интернет, информационная политика, культура, Министерство культуры Свердловской области, Свердловская область.*

В настоящее время одним из важнейших критериев эффективности деятельности органов власти является информационная открытость. «Принцип открытости является основополагающей ценностью демократии. Такой подход предполагает создание механизмов прозрачности деятельности государственных органов и инструментов обратной связи, позволяющих гражданам взаимодействовать с органами власти» [2].

Необходимо подробнее остановиться на значении термина «информационная открытость». По мнению Виктора Николаевича Монахова, «информационная открытость — это организационно-правовой режим деятельности любого участника социального взаимодействия, обеспечивающий иным участникам этого взаимодействия возможность получать необходимый и достаточный объем информации (сведений) о структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности» [1].

Одним из приоритетных направлений информационной политики большинства государств является внедрение Интернет-технологий в деятельность государственных органов. Несомненно, их применение существенно повысит эффективность и качество обслуживания населения, обеспечит открытость государственной власти и предоставит возможность общественного контроля над деятельностью государственного аппарата.

Получение открытой и достоверной, а также своевременной информации на веб-ресурсах государственных структур позволяет гражданам чувствовать себя причастными к политике государства [3, с. 3].

А.Н. Дудинов дает следующие методические рекомендации по размещению и обновлению информации на официальных ресурсах:

1. Определить цели и задачи официального Интернет-ресурса.
2. Обеспечить удобное пользование ресурсом для различных категорий граждан, в том числе несовершеннолетних и с ограниченными возможностями.
3. Соблюдать оперативное размещение информации, а также следить за ее актуальностью.
4. Создать необходимые сервисы, которые бы способствовали повышению информационной открытости и доверия населения к деятельности госучреждения [4, с. 6].

Следует рассмотреть сайт Министерства культуры Свердловской области на соответствие данным методическим рекомендациям, которые приведены в таблице (табл. 1):

Таблица 1. Соответствие сайта Министерства культуры Свердловской области методическим рекомендациям Дудинова А.Н.

Определить цели и задачи официального Интернет-ресурса:	
Предоставить гражданам достоверную и оперативную социально-значимую информацию об предоставляемых услугах и сферах деятельности учреждения.	Данный пункт отсутствует.
Выработать благоприятный имидж учреждения и разъяснить гражданам его место в государственной политике страны.	Данное разъяснение отсутствует на главной странице сайта, его можно лишь найти в годовых отчетах, которые тяжело найти.
Обеспечить результативное двустороннее взаимодействие между гражданами и учреждением.	Вкладка обращения граждан присутствует, там есть вся информация.
Обеспечить быстрый доступ к контактной информации специалистов, работающих с населением.	Справочник Министерства не выведен на главную страницу, его приходится искать по вкладкам с документами.
Обеспечить удобное пользование ресурсом для различных категорий граждан, в том числе несовершеннолетних и с ограниченными возможностями:	
При оформлении официального ресурса использование минимального количества графики и средств анимации (флэш).	Использование графики минимально.
На главной странице официального сайта отображена информация первостепенной важности: перечень оказываемых услуг, изменение в законодательстве (в новостной ленте), контактная информация.	На главную страницу вынесено много ссылок, не все из них могут считаться первостепенными. Такое нагромождение тяжело воспринять пользователю.
Четкая структура разделов меню веб-сайта. Названия разделов должны быть лаконичные, понятные пользователю и соответствовать содержанию. Глубина вложенности разделов не должна превышать три уровня.	Структурирование разделов имеется. Но глубина вложенности разделов превышает три уровня. Следовательно, там слишком много уровней, и подуровней, что легко может запутать пользователя.
Текстовая информация внутри разделов разделяется на смысловые блоки, которые легко воспринимаются и логически закончены.	Информация не разбита на блоки внутри разделов. Она выдается огромным нечитаемым массивом.
Соблюдать оперативное размещение информации, а также следить за ее актуальностью:	
Новостная информация должна быть размещена не позднее двух дней с момента происшедшего события. Новостные сообщения должны состоять из коротких и максимально четких предложений, которые передают суть.	Информация размещается. Отсутствуют фото, что могло бы подчеркнуть событие.
Все изменения, которые затрагивают предоставление государственных услуг гражданам, должны быть заметны пользователю.	Данные ссылки есть, но написаны мелким шрифтом, пользователю надо будет искать нужную ссылку.
Официальные документы должны сопровождаться разъяснениями и пошаговой инструкцией для граждан.	Такие разъяснения присутствуют.
Важно обратить внимание на контактную информацию: посетители веб-ресурса с легкостью должны находить часы работы, контактные телефоны и адреса электронной почты специалистов, которые отвечают за различные сферы деятельности.	Данная информация есть во вкладке «Обращения граждан».
Существенной информацией для граждан, по результатам опросов общественного мнения, является кадровая структура учреждения. Гражданину необходимо знать уровни принятия решения и инстанции, в которые он может обратиться со своим вопросом.	Кадровая структура учреждения указана в справочнике, который нелегко найти пользователю. Сотрудники по работе с обращениями граждан указаны.

Создать необходимые сервисы, которые бы способствовали повышению информационной открытости и доверия населения к деятельности госучреждения:	
Создание обратной связи: системы получения запросов граждан посредством электронной почты. Эффективнее, если сообщения отправляются непосредственно с веб-сайта учреждения, и пользователь может выбрать тему своего обращения. В свою очередь, необходимо, чтобы выбор соответствующей темы автоматически переадресовывал сообщение должному специалисту.	Такая функция есть.
Вопрос-ответ: публикация по темам наиболее часто задаваемых вопросов граждан, связанных с оказанием государственных услуг учреждением, и ответов специалистов на них.	Такая рубрика есть, но она не обновлялась с 2015 года. То есть два года отсутствует актуальная информация.
Форум (для органов районной власти, социальных служб и т.п.): создание интерактивной площадки для обсуждения беспокоящих население вопросов. Модерация форума может осуществляться специально обученными сотрудниками учреждения или подрядчиками. Главное уделить внимание обсуждаемым темам и комментировать их от лица учреждения.	Такого форума нет.
Веб-конференция: возможность проведения в режиме on-line интерактивных встреч с населением посредством Интернета. Позволяет существенно расширить аудиторию, с которой одновременно может общаться представитель учреждения. Видеоархив встречи может быть сохранен и размещен на сайте для последующего просмотра.	Такая возможность отсутствует

Таким образом, в качестве одной из проблем информационной открытости является устаревший интерфейс сайта Министерства культуры Свердловской области, который с одной стороны отвечает данным рекомендациям, а с другой стороны сайт необходимо обновить с точки зрения дизайна и упрощения его интерфейса, а также сделать блоки с основной информацией читаемыми, не перегружать ссылками главную страницу.

В качестве решения данной проблемы в дальнейшем хочется увидеть развитие сайта: появление веб-конференций и форумов, где пользователи смогут получать всю необходимую и интересующую информацию из «первых уст».

На сегодняшний день Министерство культуры Свердловской области не осуществляет взаимодействие с пользователями сети «Интернет», а лишь курирует его, то есть вся информация о проведенных или проводимых мероприятиях размещена не на сайте Министерства культуры Свердловской области, а на сайтах подведомственных ему учреждениях, которые и будут проводить данное мероприятие.

Ещё один минус находит своё отражение в том, что мероприятия, проводимые подведомственными учреждениями Министерства культуры Свердловской области, не рекламируются вовсе и остаются камерными для посетителей. Следовательно, информация о предстоящих мероприятиях «рассеяна» по сайтам подведомственных учреждений Министерства культуры Свердловской области, а не сконцентрирована на самом сайте Министерства, данные мероприятия не получают соответствующей рекламы, огласки, оставаясь закрытыми для пользователей. Пользователям будет трудно найти то, что их интересует. И нужно помнить, что на сегодняшний день пользователи сети «Интернет» не являются активными искателями информации, для них всё нужно упрощать, то есть преподносить готовую информацию о месте проведения мероприятия. Заставив их искать информацию по различным сайтам, можно погасить интерес к самому мероприятию.

В качестве решения проблемы предлагается создание и системное администрирование уникального информационно-развлекательного Интернет-портала Министерства культуры Свердловской области, где будут освещаться все культурные события в области.

Актуальность реализации данного портала нельзя не оценить: создание сайта любого вида это донесение информации до широкого круга пользователей Интернета. Она объясняется: оперативностью и масштабностью подачи информации широкому кругу пользователей по проведению культурных мероприятий в Свердловской области, обратной онлайн связью с пользователями, возможностью маркетинговых исследований спроса и предложения культурных событий, которые проводятся подведомственными учреждениями Министерства культуры Свердловской области, осуществлением связи с пользователями в других регионах, культурным просвещением пользователей.

В дальнейшем возможно наполнение портала информацией о том, как добраться до того или иного мероприятия не только в городе Екатеринбурге, но и в области, что улучшит туристам задачу посещения.

Создание уникального портала позволит Свердловской области повысить рейтинг региона, это, во-первых, Свердловская область откроется с новой стороны – культурной и туристической. Что позволит привлечь туристов, увеличив их количество не только в городе Екатеринбург, но и в самой области, где много интересных культурных и исторических объектов.

Список литературы / References

1. Контроль гражданского общества за информационной открытостью власти: теория и практика [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.dzyalosh.ru/02-dostup/books/control/monahov.html/> (дата обращения: 09.03.2018).
 2. Портал Административной реформы «Совершенствование государственного управления» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://ar.gov.ru/inform_otkritost_05_o_napraavlennii/index.html/ (дата обращения: 09.03.2018).
 3. Дубровская Ю.В., Жаворонкова К.С. Информационная открытость органов власти как важнейший критерий эффективности государственного и муниципального управления // Государственное управление. Электронный вестник, 2016. № 55. С. 1-18.
 4. Дудинов А.Н. Интернет–ресурс как форма эффективного взаимодействия государственного учреждения и граждан// Информационная открытость государственных Интернет-ресурсов в интересах молодежи, 2008. С. 5-10.
-

DEVELOPMENT OF THE INFORMATION PANEL FOR THE ANALYSIS OF EFFICIENCY OF PROJECTS ON THE DELIVERY OF IT SERVICES

Lovtsova S.A. (Russian Federation) Email: Lovtsova51@scientifictext.ru

Lovtsova Sofia Alexandrovna – Undergraduate,

DIRECTION: APPLIED INFORMATICS,

PROGRAM: APPLIED INFORMATICS IN ECONOMICS AND MANAGEMENT,
ST. PETERSBURG STATE UNIVERSITY OF ECONOMICS, SAINT PETERSBURG

Abstract: in this paper, i propose certain indicators for analyzing the efficiency of project management, using the example of an IT service provider, by means of these indicators it is possible to identify inconsistencies in the performance of a number of works within projects, to correct these problems in order to improve the quality of the company's activities and, in addition, meet the needs of our customers. And also found a convenient and intuitive way of presenting information on the evaluation of individual projects for company executives.

Keywords: IT service, IT company, project, project management, KPI quality, service level agreement (SLA), customer loyalty index (NPS), information panel.

РАЗРАБОТКА ИНФОРМАЦИОННОЙ ПАНЕЛИ ДЛЯ АНАЛИЗА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТОВ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИТ-УСЛУГ

Ловцова С.А. (Российская Федерация)

Ловцова Софья Александровна – студент магистратуры,

направление: прикладная информатика,

программа: прикладная информатика в экономике и управлении,

Санкт-Петербургский государственный экономический университет, г. Санкт-Петербург

Аннотация: в данной работе предложены определенные показатели для анализа эффективности ведения проектов на примере компании, предоставляющей ИТ-услуги, благодаря этим показателям удастся выявить возникшие несоответствия в выполнении ряда работ внутри проектов, исправить эти проблемы, чтобы повысить уровень качества деятельности компании и, кроме того, удовлетворить потребности своих клиентов. А также найден удобный и наглядный способ представления информации об оценке отдельных проектов для руководителей компании.

Ключевые слова: ИТ-услуга, ИТ-компания, проект, ведение проектов, качество KPI, соглашение об уровне обслуживания (SLA), индекс лояльности клиентов (NPS), информационная панель.

По определению ITIL v3 ИТ-услуга – это «Способ предоставления ценности Заказчикам через содействие им в получении Выходов (результатов на выходе), которых Заказчики хотят достичь без владения специфическими Затратами и Рисками» [3].

А компания, предоставляющая ИТ-услуги, это такая компания, которая берет на себя функции поддержки работоспособности ИТ-инфраструктуры организации-заказчика. Организацию-поставщика услуг называют аутсорсинговой, потому что она, являясь «внешним источником», избавляет заказчика от необходимости заниматься непрофильными для него вопросами, позволяет сосредоточиться на основных функциях деятельности своей компании [1].

Проблемной областью в формировании ИТ-услуг можно назвать то, что таким компаниям необходимо не столько правильно формулировать перечень этих услуг, сколько эффективно управлять ими, используя лучшие мировые практики, области знаний, методологии и стандарты, такие как ITIL и ITSM, MOF, COBIT. А для грамотного

управления проектами не стоит забывать о таких стандартах методологиях, как PMBok, PRINCE2, Six Sigma, Agile Project Management, ISO 21500:2012 Guidance on project management. Где проект – это временное предприятие, предназначенное для создания уникальных продуктов, услуг или результатов [5].

Но всё-таки основной вопрос лежит в том, как проанализировать эффективность деятельности компании «Hemmersbach», то есть как провести организованное наблюдение за уровнем качества выполнения проектов с целью контроля, прогноза и принятия управленческих решений. Необходимо сказать о степени изученности и актуальности проблемы в целом.

Существуют такие виды оценок в сфере ИТ:

- Методы оценки экономической эффективности ИТ-проектов.
- Анализ эффективности ИТ- аутсорсинга на предприятии.
- Анализ и оценка эффективности ведения проектов по предоставлению ИТ-услуг.

Однако нас интересует только последняя оценка эффективности, так как именно этот способ используется в рассматриваемой компании. Поэтому сразу перейдем к описанию анализа проектной деятельности «Hemmersbach».

Компания «Hemmersbach» – глобальный поставщик ИТ-услуг. Специализируется на оказании международных инфраструктурных услуг для отрасли информационных технологий. Около 2400 сотрудников в 34 филиалах компании по всему миру оказывают услуги в более чем 190 странах.

Подход к оказанию услуг основан на выполненных заявках, что дает возможность компании «Hemmersbach» нести полную ответственность за результат и мотивирует на достижение оптимальной производительности [6].

Объединяя несколько стандартов, «Hemmersbach» начинает создавать собственную методологию Service Delivery Code (SDC), реализация которой, как информационная структура, будет включать в себя новые функции для сотрудников компании.

SDC состоит из трёх фаз: Подготовка, Выполнение и Инновации, каждая из этих фаз содержит подразделения с шаблонами, примеры наиболее успешных практик, инструкции и полезные подсказки.

Так вот, на фазе Выполнение есть секция Качество KPIs, которая предоставляет компании важную информацию относительно превентивной и реактивной оценки работы проекта. Качество обслуживания (Service quality, SQ) - сравнение ожиданий (expectations, E) с работой (performance, P) $SQ=P-E$.

Любой проект считается выполненным, если определённые качественные цели достигнуты. Работая с соглашениями об уровне обслуживания (SLA) и ключевыми показателями эффективности (KPI), менеджеры компании гарантируют отслеживать работу проекта с первого дня и оценивать её, чтобы получать восторженных клиентов и не платить лишние договорные штрафы.

Качество KPI определяется:

- Мониторингом SLA (управление заявками и отслеживание в реальном времени статусы, объемы и показатели SLA и достижения KPI).
- Отчётностью (создание диаграмм и сводных таблиц по проектам для дальнейшего расчёта маржи – contribution margin, CM).

CM – позволяет компании критически оценивать доходность отдельного проекта, относительно других ведущихся проектов, и говорит о том, где и как прибыль происходит, то есть насколько 1 пункт прибыльной другого.

- Анализом (анализ основных причин (root cause analysis, RCA), диаграммы причинно-следственных связей, проверка качества заявок).

В зрелой ИТ-компании «Hemmersbach», где уже разработаны и применяются все внутренние и внешние регулирующие документы; четко описаны и формализованы «Соглашения об уровне предоставления услуги (SLA)» с клиентом; описаны и закреплены все функции за конкретными ИТ-сотрудниками (подготовлена матрица ответственности), внедрены и успешно функционируют инструменты открытия и обработки заявок (тикетов) пользователей,

применяется главный внешний показатель – оценка степени удовлетворенности пользователей услугами ИТ, по-другому в компании это называется удовлетворённостью клиента (достижение NPS, индекса лояльности клиентов, выше 50, чтобы стать качественным лидером – как цель на 2017 год). Главный внутренний показатель – соблюдение SLA.

Организация процесса анализа проектной деятельности компании:

1. Отслеживание качества KPI и достижение SLA
2. Сбор данных по всем проектам
3. Преобразование в отчёты по каждому проекту (таблицы и диаграммы)
4. Анализ/оценка важных факторов
5. Исправление ошибок и получение удовлетворенных клиентов

В компании довольно серьезный подход к анализу своей проектной деятельности. Менеджеры занимаются проектами, отслеживают какие-то показатели и создают отчеты. Однако эта промежуточная информация мало интересна руководителям, отвечающим за проекты по каждой стране.

Поэтому возникла необходимость предложить что-то стоящее, говоря о том, что:

- Внутри компании, где ведутся разные ИТ-проекты, внутри которых открываются и завершаются заявки, всегда требуется некоторая автоматизация.

- Внутри проекта есть определенная документация. Одним из важных документов является SLA.

Для руководства каждой страны важно знать и понимать, насколько эффективно ведутся проекты, получилось ли соблюсти все условия SLA. Узнают они это по нескольким показателям внутри компании, например, по марже (СМ), а внешний показатель - NPS (индекс лояльности клиента). Что необходимо, конечно, рассчитать.

То есть получается, что необходимо высчитывать и выявлять новые данные, не содержащиеся в отчётах, а руководителю по всей стране знать детали вычисления необязательно, ему необходимо видеть результат наглядно.

Исходя из вышесказанного, становится ясным: необходимо разработать что-то вроде информационной панели, где, указав свою роль, например, тот же руководитель (по стране) увидит необходимую для него информацию по проекту/ам. На данном этапе исследования сложно сказать, с помощью какого метода будет разработана эта панель. Но, благодаря развитию облачных технологий, один из вариантов решения - это формирование панели в виде web-приложения.

Таким образом, необходимо автоматизировать некоторую часть работы по анализу эффективности проектов, что позволит быстрее и нагляднее проследить стадии развития ИТ-компании и окажет поддержку при принятии управленческих решений.

Список литературы / References

1. *Ильина О.П., Баша Н.В.* Облачные информационные технологии управления проектами с высокой долей НИОКР / Ильина О.П., Баша Н.В.; под науч. ред. Л.А. Миэринь, профессора А.И. Попова // Россия в поисках новой модели взаимодействия государства и рынка. Общеэкономический факультет: Сборник докладов. СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2013.
2. *Трофимов В.В., Ильина О.П., Кияев В.И. и др.* Информационные системы и технологии в экономике и управлении (учебник, 4-е изд. под ред. В.В. Трофимова). М.: Издательство Юрайт, 2013. 544 с.
3. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) — библиотека инфраструктуры информационных технологий.
4. IT Service Management (ITSM) – область знаний об управлении ИТ-услугами организации.
5. Project Management Body of Knowledge (PMBok) – база знаний по управлению проектами.
6. Официальный сайт компании Hemmersbach. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.hemmersbach.com/> (дата обращения: 13.04.2018).

ANALYSIS OF THE PROVISION OF MUNICIPAL SERVICES IN ONLINE FORM

Alimkulov D.A. (Russian Federation) Email: Alimkulov51@scientifictext.ru

*Alimkulov Dinnur Abdullaevich - Student,
STATE AND MUNICIPAL GOVERNMENT DEPARTMENT,
NORTHERN ARCTIC FEDERAL UNIVERSITY, ARKHANGELSK*

Abstract: *the article analyzes the provision of municipal services in electronic form on the portals of the Arkhangelsk Oblast Administration. On the example of the site gosuslugi29.ru. The analysis of information about citizens' appeals is carried out, which allows to reveal not only the degree of civic activity and readiness of receiving services in electronic form, but also serves as an important factor in studying the feedback of executive communication bodies and city residents. Attention is paid to some aspects of portal functionality, user-friendliness.*

Keywords: *analysis, power, region, state services, electronic.*

АНАЛИЗ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Алимкулов Д.А. (Российская Федерация)

*Алимкулов Диннур Абдуллаевич - студент,
кафедра государственного и муниципального управления,
Северный Арктический федеральный университет, г. Архангельск*

Аннотация: *в статье анализируется предоставление муниципальных услуг в электронном виде на порталах власти Архангельской области на примере портала gosuslugi29.ru, проведен анализ информации об обращениях граждан, который позволяет выявить не только степень гражданской активности и готовности получения услуг в электронном виде, но и служит важным фактором в изучении обратной связи органов исполнительной власти и жителей города. Уделено внимание некоторым аспектам функциональности портала, удобству пользования.*

Ключевые слова: *анализ, власть, регион, госуслуги, электронный.*

Анализ предоставления муниципальных услуг в электронном виде на порталах власти Архангельской Области следует проводить на примере портала gosuslugi29.ru [1]. Данный портал предлагает широкий спектр из списка услуг, на главной странице сайта есть вкладка «услуги», которые подразделяются на услуги гражданам и организациям.

- гражданство;
- ЖКХ;
- здравоохранение;
- недвижимость и т.д.

Наиболее популярные услуги представлены на главной странице сайта в виде вкладок:

- запись в школу;
- предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;
- запись на прием к врачу;
- запись в детский сад;
- проверка налоговых задолженностей и т.д.

На сайте представлена возможность отображения услуг, предоставляемых в электронном виде. Это значительно упрощает поиск услуг, которые можно получить на портале. Проведенный опрос в социальной сети «вконтакте» среди горожан, на тему «пользуетесь ли вы получением услуг в электронном виде на портале gosuslugi29.ru?» показал, что количество пользователей порталом достаточно велико, 39% опрошенных получают услуги на данном портале, из этого числа 17% считают что сервис не удобен, многие пользователи

не понимают зачем вообще пользоваться региональным порталом, если есть портал gosuslugi.ru. 34% опрошенных получают услуги, приходя на прием в МФЦ лично, а 27% опрошенных, 266 человек, понятия не имели о существовании этого портала. Из числа проголосовавших 40 человек были старше 35 лет, 180 человек - старше 18 лет.

**пользуетесь ли вы муниципальными услугами
электронном виде на портале gosuslugi.29.ru?**

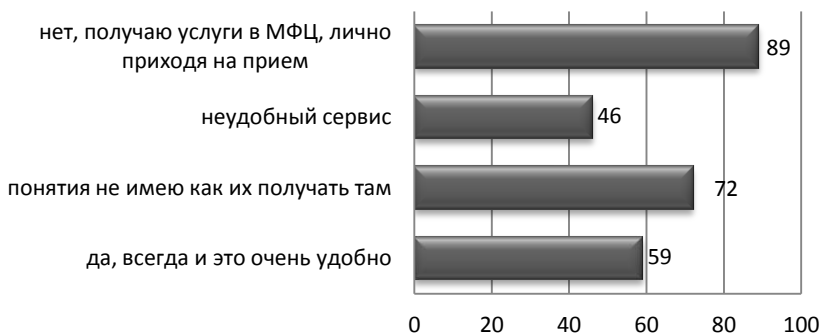


Рис. 1. Результат опроса горожан, пользуются ли они порталом gosuslugi.29.ru

Интересно, что при переходе на данный портал через ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации), часть информации гражданина остается незаполненной. В частности остаются свободные поля:

- паспортные данные;
- адрес регистрации;
- почтовый адрес;
- способ получения уведомлений.

Через портал предоставления услуг Архангельской области можно получать услуги следующим образом:

1. Выбор списка услуг по тематике;
2. Выбор нужной категории услуги из списка муниципальных услуг;
3. Переход на страницу с необходимыми категориями услуг;
4. Выбор услуги;
5. Выбор кнопки «получить услугу»;
6. Переход на заполнение услуги;
7. Подтверждение ознакомления с информацией об услуге;
8. Заполнение анкеты-заявления;
9. Отправка анкеты-заявления с приложенными при необходимости документами (существенным минусом является тот факт, что прикрепленные файлы идут с ограничением до 2 мегабайт, что осложняет отправку более емких файлов, и вызывает недовольство граждан).

В таблице 1 представлена наглядная наполненность страниц услуг, которые были определены из таблицы 1, были выбраны услуги с наибольшим количеством отзывов из списка.

Таблица 1. Наполнение страниц по предоставлению услуг на портале gosuslugi29.ru по Архангельской области

	Организация отдыха детей в каникулярное время	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилых помещений	Признание граждан малоимущими
Наличие кнопки «получить услугу»	нет	да	нет
Наличие контактной информации	да	да	да
Наличие информации о получении услуги	нет	да	нет
Наличие шаблонов документов	да	да	да
Возможность предварительной записи на прием в МФЦ	нет	нет	нет

На данном портале есть полный перечень необходимых услуг, и есть информация об этих услугах, но исследуемые вкладки услуг не показали возможности онлайн записи на прием в МФЦ, что существенно осложняет процесс получения услуги, некоторые услуги нельзя получить онлайн, что значит, данный портал не соответствует в полной мере требованиям постановления Правительства № 236. Проведенный опрос на тему «Стоит ли оптимизировать процесс оказания муниципальных услуг в электронном виде?» 179 человек в социальной сети «вконтакте» показал, что большинство знакомых с порталом горожан считают, что можно было бы улучшить интерфейс (44% опрошенных), 17% ответили, что нужно поработать над содержанием портала gosuslugi29.ru, 21% считают портал хорошо функционирующим. Остальная часть не осведомлена в получении услуг на портале.

Стоит ли оптимизировать процесс оказания муниципальных услуг в электронном виде?

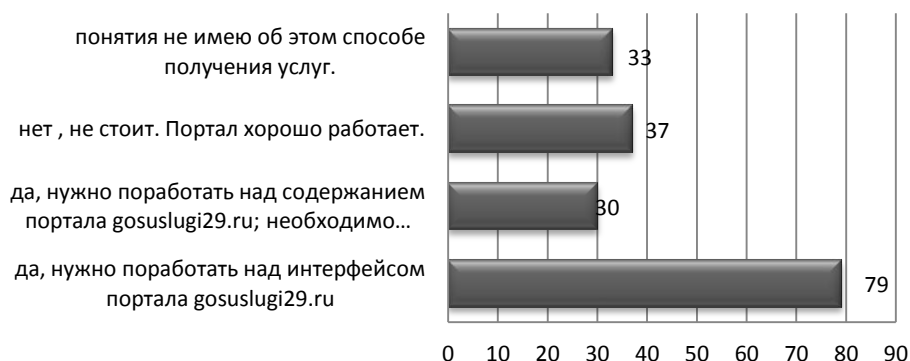


Рис. 2. Результат опроса горожан по оптимизации портала

На портале нет версии для людей с ограниченными возможностями, что вынуждает их являться лично на прием в МФЦ, а это – дополнительные трудности. Так же возможность получения услуг в электронном виде отсутствует по многим перечням

услуг, запись на прием в МФЦ онлайн не реализована, а для получения услуги необходимо совершить значительное количество действий, в отличие от портала Московской области или международных порталов. Процесс интеграции регионального портала gosuslugi29.ru и ЕГПУ (gosuslugi.ru) не завершенный, потому что получать большинство услуг с этого портала нет смысла жителям Архангельской области. На портале Архангельской Области не реализована система для людей с ограниченными возможностями, нет вкладок с языковыми панелями, что усложняет решение вопросов иностранным гражданам, не говорящим по-русски. Опрос на тему удобства поиска необходимой информации на портале показал, 21% жителей считают портал достаточно удобным: информация систематизирована, легко найти необходимую информацию, 49% посчитали, что можно еще поработать над этим порталом, и 30% считают, что сайт оставляет желать лучшего.

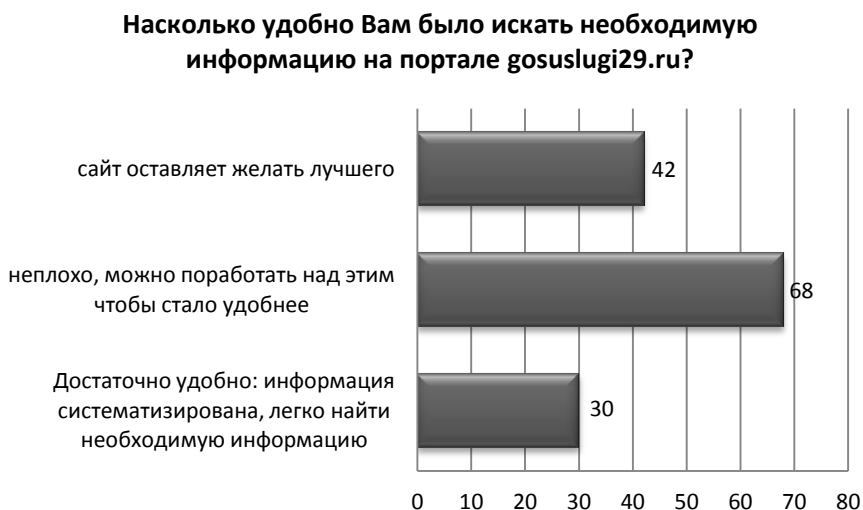


Рис. 3. Удобство поиска информации

Плюсом является то, что на портал можно заходить с мобильного устройства, и отпадает необходимость в персональном компьютере. При загрузке файлов возникают сложности, так как стоит ограничение загрузки документов до 2 мегабайт. Если гражданин зарегистрировался на ЕГПУ то большая часть информации не перенесена с этого портала на портал Архангельской Области. Повторное заполнение полей будет означать лишнюю трату времени.

Анализ информации об обращениях граждан выявляет не только степень гражданской активности и готовности получения услуг в электронном виде, но и служит важным фактором в изучении обратной связи органов исполнительной связи и жителей города. Из приведенного анализа следует также учесть факт, что, несмотря на возрастающую популяризацию получения услуг в электронном виде, не все граждане обладают достаточной компетенцией в пользовании электронных сервисов, сотрудники департамента помогают зарегистрироваться и освоить технологии сервиса <https://gosuslugi29.ru>, не все граждане считают, что обращаться к данному сервису будет значительно удобнее для них, чем лично посещать органы власти, чиновников. Статья 21 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ подразумевает наличие региональных порталов, упрощающих получение услуг, хотя число заинтересованных в таком портале граждан не очень велико и на это стоит обратить внимание [2].

Список литературы / References

- 1 Портал государственных и муниципальных услуг Архангельской области. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://gosuslugi29.ru/> (дата обращения: 02.04.2018).
- 2 Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/ (дата обращения: 02.04.2018).

**I INTERNATIONAL SCIENTIFIC SPECIALIZED CONFERENCE
INTERNATIONAL SCIENTIFIC REVIEW
OF THE PROBLEMS
OF ECONOMICS AND MANAGEMENT
Boston. USA. April 12-13, 2018
[HTTPS://SCIENTIFIC-CONFERENCE.COM](https://scientific-conference.com)**



**COLLECTION OF SCIENTIFIC ARTICLES
PUBLISHED BY ARRANGEMENT WITH THE AUTHORS**



You are free to:

Share — copy and redistribute the material in any medium or format

**Adapt — remix, transform, and build upon the material
for any purpose, even commercially.**

Under the following terms:

**Attribution — You must give appropriate credit,
provide a link to the license, and indicate if changes were made.**

**You may do so in any reasonable manner,
but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use.
ShareAlike — If you remix, transform, or build upon the material, you must
distribute your contributions under the same license as the original.**

**ISBN 978-1-948507-09-7
INTERNATIONAL CONFERENCE**

PRINTED IN THE UNITED STATES OF AMERICA