

УДК 328.1:004

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ
КАЗАХСТАН
ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. Д. СЕРИКБАЕВА
ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

РЕФЕРАТ

На тему «Разработка методологии реинжиниринга административных процессов и оценки эффективности Электронного правительства в рамках исполнения проекта "Электронный акимат ВКО"»

Специальность
6N 0511
«Маркетинг»

Выполнил магистрант
Чапибаев Е.К

Научный руководитель
к. пс.н Грызунова Г. В.

Усть-Каменогорск 2010

Содержание

1. Объем и структура диссертации
2. Количество иллюстраций, таблиц, использованных литературных источников
3. Цель исследования
4. Объект и предмет исследования
5. Методы исследования
6. Полученные результаты, их новизна, научная и практическая значимость
7. Сведения о публикациях
8. Аннотация

Объем магистерской диссертации составляет 120 страниц.

Структура диссертации состоит из трех глав. В первой главе «Теоретические и методологические основы развития реинжиниринга», рассматриваются современные подходы к проблеме реинжиниринга в деятельности организаций, изучаются методологические принципы реинжиниринга в контексте административных процессов, проводится сравнительный анализ методик реинжиниринга административных процессов с точки зрения эффективности.

Во второй главе проводится анализ практики реинжиниринга административных процессов в рамках исполнения проекта «Электронный акимат» ВКО, рассматривается региональная программа создания «электронного акимата Восточно-Казахстанской области, анализируются сильные и слабые стороны административных процессов – как основа региональной программы.

В третьей главе диссертации раскрывается суть оптимизации региональной программы реинжиниринга административных процессов, представлена модель проведения реинжиниринга административных бизнес-процессов, даются методические рекомендации по совершенствованию проведения реинжиниринга административных бизнес-процессов в контексте региональных особенностей.

Количество иллюстраций - 15, таблиц 12, литературных источников - 35

Ключевые слова: процесс, бизнес-процесс, административные процессы, реинжиниринг, реинжиниринг административных процессов, административные барьеры, электронный акимат, государственная услуга, Е-услуга, Е-правительство, информационно-коммуникационные технологии, интранет, экстранет, электронные государственные услуги, процессный подход, медиа-разрывы.

Актуальность исследования:

В начале XXI века государственное управление как отрасль человеческой деятельности и научного знания приобретает исключительно высокую динамику развития. Это обусловлено тем, что завершается старая эпоха как в практике, так и в теории управления, которая характеризовалась вполне определенными принципами и доктринами, приемами и методами управления, а также парадигмой и стилем.

Происходящие перемены вызваны кардинальными изменениями современного социума на уровне личности, национального общества и глобального сообщества. Прав Г. Атаманчук, который пишет: «Человечество в конце XX века вступило в качественно новый период своего развития, когда взгляд в прошлое мало что дает, даже если это прошлое кому-то импонирует. Объективные условия, в которых придется действовать человеку в XXI веке, диктуют новые формы мышления, поведения и сотрудничества людей. А это логично требует основательного исследования и практического освоения тех общественных источников и факторов,

которые определяют современную сущность государственного управления.

Личностные изменения сводятся к тому, что усугубляются резкие диспропорции в природе человека, когда нарушается сложившийся за многие столетия баланс коллективного и индивидуального, что приводит к ослаблению коммуникации индивида с тем обществом, в котором он живет, с культурой, достижениями предков. Индивидуальная активность становится плохо согласованной со смыслами существования человека как вида. Кроме того, интеллектуальная, информационная и технико-технологическая вооруженность человека становится столь мощной, что в условиях ослабленности генетики смысла нарастает опасность существенного ущерба и масштабных трагедий, которые опасны утратой цивилизованности и даже гибелью цивилизации.

Изменения национального общества выражаются в том, что оно стремительно утрачивает свою традиционность. Все стороны общественной жизни охватывают масштабные и кардинальные перемены. При этом традиционалистское общество оказывается под размывающим воздействием нескольких векторов развития. Наиболее важными из них являются информационное, демократическое, постиндустриальное направления развития, которые задают траектории движения страны в будущее.

Происходящие в жизни любой страны преобразования неразрывно связаны с состоянием и динамикой управленческих процессов. Государство призвано обеспечивать эти процессы, создавая необходимые условия для позитивной динамики общественного развития в различных областях жизни и деятельности. Государство в лице его органов и служащих должно адекватно отвечать на вызовы современности. Низкая эффективность большинства реализационных государственных функций и, следовательно, государственных услуг, обусловлена «бумажным» документооборотом, высокой разрозненностью информационных систем и информационных ресурсов. Поэтому оказание государственных услуг зачастую требует межведомственного сбора или подтверждения информации в форме справок, копий регистрационных документов. Кроме этого, все издержки, связанные со сбором или подтверждением информации, возлагаются на заявителя или услугополучателя.

Практически все страны-лидеры рассматривают свои усилия в области «электронных правительств» в качестве одного из центральных элементов по модернизации государственного управления. Все это, предполагает принятие точки зрения на государство как на поставщика услуг, что очень близко аналогичным понятиям, принятым в бизнесе. А это, в первую очередь, требует нового определения «государственной услуги» в контексте всей цепочки создания «добавочной стоимости», направленной, в конечном итоге, на внешнего потребителя услуги. Отвечая на вопрос о роде своей работы, в качестве первоочередной государственной чиновник должен ответить: «Предоставление услуг населению».

Для Казахстана это более чем актуально в плане решения поставленной задачи вхождения в число 50-ти наиболее конкурентоспособных стран мира. В настоящее время государственные органы Казахстана адекватно осознают своё изменившееся положение, как субъектов оказания услуг для граждан РК, в том числе и посредством реализации идеи электронного правительства.

Достоинства электронных государственных услуг общеизвестны: оперативность; минимизация «человеческого фактора»; возможность общественного контроля над процедурой её предоставления и т.д.

Следовательно, важнейшей и довольно устойчивой тенденцией развития государственного управления является его интеллектуальное и информационное насыщение, формирование системы оказания качественных услуг, отвечающих желаниям и потребностям демократического общества. Все это и определяет актуальность данного исследования.

Целью диссертационной работы является разработка методологии реинжиниринга административных процессов в рамках исполнения проекта «Электронный акимат».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- изучение литературы и анализ современных концепций по проблемам реинжиниринга административных процессов;
- определение понятий «административный процесс», «реинжиниринг», «Электронное правительство» в контексте данной работы;
- разработать рекомендации проведения реинжиниринга административных процессов в государственных органах области»
- анализ развития «Электронного акимата» региона в динамике;
- разработка модели развития «Электронного правительства» ВКО

Объектом исследования является реинжиниринг административных процессов в «Электронном акимате» ВКО.

Предмет исследования – методология реинжиниринга административных процессов рамках проекта «Электронный акимат»

Методы исследования: анализ литературных источников, количественные и качественные методы анализа статистической информации, SWOT-анализ, PEST-анализ, экспертный опрос, фокус-группа.

Полученные результаты, их новизна, научная и практическая значимость:

К настоящему времени вышло в свет немало научной и учебной литературы по проблемам государственного управления, как отечественного, так и зарубежного. К числу таких исследователей, оказавших заметное влияние на разработку как общетеоретических вопросов в сфере госуправления, так и ее отдельных аспектов, необходимо отнести: Р.Батлера,

Ж.Гримо, Л.Эрхарда, Р.Пиганьоля, Ю. Вайблера, Х.Хилла и др. Важную роль в научном осмыслении избранной темы сыграли труды российских и казахстанских исследователей, таких как В.Э. Войкова, Г.Л. Зинченко, Г.П. Забродина, Е.В. Охотского, В.М. Шепеля, Е. К. Оснач, Г. Кужукеева, С.Капаров, Б. Момынова.

Однако несмотря на все многообразие монографий, учебных пособий, курсов, проблема реинжиниринга административных процессов остается мало изученной.

Основателями теории реинжиниринга являются Майкл Хаммер и Джеймс Чампи. Авторы определили реинжиниринг как «фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения существенных улучшений в таких ключевых для современного бизнеса показателях результативности, как затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность». Реинжиниринг является одним из последних представителей семейства процессуально ориентированных подходов к управлению, к которым также относятся методики «точно в срок» (just in time) и всеобщего управления качеством, но занимает свою, особую нишу.

. Суть реинжиниринга с практической точки зрения состоит в том, что структура экономического субъекта, подвергаемого преобразованию, не ломается. Если определить суть реинжиниринга с общетеоретической точки зрения, то в его современном состоянии реинжиниринг сочетает в себе признаки, как управленческой технологии, так и управленческого подхода. Реинжиниринг сегодня – это процесс применения различных управленческих приемов, методов, средств; в то же время он обладает особым подходом, определяемым реинжиниринга как «особый философский подход».

Диссертационное исследование основано на методологических принципах реинжиниринга административных процессов, к которым можно отнести:

1 Принцип целесообразности. Реинжиниринг основывается на целях и задачах организации, ее стратегических планах.

2 Принцип радикальности. Реинжиниринг основан на концепции прерывистого мышления: определении устаревших правил и фундаментальных допущений, на которых строится работа системы, и решительном разрыве с ними.

3 Принцип объектной ориентированности. Реинжиниринг ориентируется на объекты и предполагает декомпозицию экономического субъекта в рамках построения новой модели его функционирования и переопределения его хозяйственных процессов.

4 Принцип экономической выгоды. Подход реинжиниринга основывается на концепциях затратности и полезности.

5 Принцип перспективности. Реинжиниринг ориентируется как на реальные процессы, так и на перспективные.

6 Принцип участия подразумевает вовлечение внешнего окружения организации в процесс ее функционирования. Этот принцип разрушает

традиционное представление о внешней среде организации как о среде, не поддающейся управлению.

7 Принцип централизации/децентрализации. Построение системы осуществляется на основе «организованной» децентрализации ее подсистем посредством объединения их общими информационными потоками. Следует, однако, помнить, что сам процесс реинжиниринга всегда проходит централизованно, сверху вниз, и подчинен целям организации и ее миссии.

8 Принцип горизонтальной и вертикальной общности подхода. Горизонтальная общность подхода обеспечивает его применение при совершенствовании деятельности экономических систем и их частей, если они функционируют в различных сегментах экономики. Вертикальная общность подхода обеспечивает охват всех направлений совершенствования деятельности экономического субъекта. Именно данный принцип позволяет адаптировать методологический подход реинжиниринга для различных отраслей: финансов, коммерции, производства, управления.

9 Процессная ориентированность. Реинжиниринг ориентируется на процессы как на определяющие моменты существования организации.

В разработке и внедрении проекта электронного правительства в контексте реинжиниринга административных процессов можно выделить несколько этапов.

Первый этап характеризуется следующими направлениями деятельности: разработана методика описания административных процессов; исследована актуальность предложенных к изучению административных процессов для населения; составлены схемы шести государственных процессов и проведен их логический и правовой анализ; - разработаны рекомендации и предложения по реинжинирингу административных процессов и переводу их в электронный формат; сформулированы проблемы, возникающие в ходе перевода административных процессов в электронный формат и создания электронных административных регламентов.

Итогом работы первого этапа внедрения проекта по созданию электронного правительства можно считать следующие виды услуг государственных органов населению:

1. Предоставление справки о присвоении адреса объекту недвижимости.
2. Предоставление справки об эпидемиологическом окружении по общей заболеваемости и на холеру, гражданам, выезжающим за пределы Республики Казахстан.
3. «Предоставление информации об административных штрафах, которые должны уплатить лицо (физическое или юридическое)»
4. Приём заявления на устройство ребенка в бюджетный детский сад.
5. Приём заявления для постановки на регистрационный учет в Центре Занятости.
6. Правила предоставления прав на земельные участки.

В течение второго этапа исследования была проделана следующая работа: разработана и применена на практике методология отбора наиболее актуальных государственных услуг; проведен анализ востребованности услуг е-акимата для граждан и организаций в регионе; произведен отбор приоритетных государственных услуг предоставляемых обществу по следующим целевым группам:

1. G2G (государство – государство) (оценка недвижимого имущества для целей налогообложения; организация торгов по продаже земельных участков; предоставление информации о конкурсах по госзакупкам (на примере ГУ «Департамент сельского хозяйства ВКО»); создание автоматизированного банка данных о спросе и предложении рабочей силы и профессиональном переобучении).

2. G2P (государство – население) (присвоение СИК; присвоение РНН; обмен удостоверений личности; исполнение запросов физических и юридических лиц в ГУ «Государственный архив ВКО»; предоставление информации о вакансиях и предъявляемых требованиях, ярмарка вакансий; регистрация залога движимого имущества; оценка недвижимого имущества для залога земельного участка).

3. G2B (государство – бизнес) (регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; техническая инвентаризация объектов недвижимости для регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение оценочной стоимости конкретных земельных участков для залога; выдача правоудостоверяющих документов на земельный участок; предоставление земельных участков).

На третьем этапе внедрения проекта было осуществлено: разработка системы показателей оценки состояния и развития информативно-коммуникативных технологий и электронного правительства; разработка методики проведения регулярного мониторинга состояния и развития электронного правительства и информативно-коммуникативных технологий; разработка программного обеспечения для сбора и анализа данных по разработанной системе показателей; проведение измерения показателей развития Электронного Правительства в регионе и мониторинга выполнения мероприятий региональной программы «Создание Электронного Акимата Восточно-Казахстанской области»..

Разрабатывая методику, в первую очередь необходимо было создать алгоритм, исключая субъективный фактор в оценках исполнения проекта «Электронное Правительство», позволяющую рассматривать процессы в динамике, и имеющую перспективу её применения не на один год, а на достаточно большой обозримый период.

Под использованием информационно-коммуникативных технологий (ИКТ) в обществе понимается уровень подготовленности населения к использованию ИКТ в повседневной жизни. Это направление характеризует доступность использования Интернет обществом, уровень его использования гражданами.

Под использованием ИКТ в сфере образования понимается степень его использования в образовательных учреждениях. Иными словами, здесь рассматривается обеспеченность средних и высших учебных заведений компьютерами и ресурсами Интернета, возможностями получения специального и общего образования по ИКТ в государственных и негосударственных средних специальных и высших учебных заведениях, возможность получения образования дистанционно, с помощью применения средств ИКТ.

Уровень развития ИКТ в бизнесе и госорганах описывает уровень использования ИКТ в повседневной деятельности бизнес-структур и государственных органов соответственно.

Научная новизна данной работы заключается в том, что были выявлены проблемы внедрения электронного способа оказания государственных услуг, к которым можно отнести:

1. В первую очередь, это проблема идентификации, и решаться она должна на государственном уровне, в условиях одной области эту проблему не решить. Но решения одной этой проблемы недостаточно. Для формирования пакета электронных услуг в первую очередь необходима четкая регламентация самих услуг по принципу «как есть». Без этого невозможно решение задач более высокого порядка - реинжиниринга административных процессов по принципу «как должно быть», создание на их базе административных регламентов, последующего их перевода в электронный формат. Для выполнения этой задачи должно быть эффективным усиление использования органами государственной власти своего административного ресурса в создании всеобъемлющей региональной системы, где была бы прописана процедура предоставления каждой государственной услуги.

2. Недостаточно четкая регламентация самих услуг по принципу «как есть».

3. Отсутствие четких формулировок состава и содержания предоставляемых услуг, включающих формулировку конечных результатов, индикаторов оценки качества предоставляемой услуги, сроков ее предоставления и т.д.

4. Ну и, наконец, внедрение электронных государственных услуг во многом невозможно в виду несовершенства законодательства, которое предусматривает только традиционный вид услуги – при личном общении и на бумаге. Думается, подготовка соответствующих изменений и дополнений в законодательство – это тоже одно из необходимых направлений работы на будущее.

5. Дальнейшее совершенствование стандартов предоставления услуг с учетом действующего законодательства. Каждый вновь разрабатываемый стандарт должен быть проверен на наличие взаимосвязи и непротиворечивости с другими нормативно-законодательными актами.

6. Еще одной проблемой является неготовность самих госслужащих к оказанию услуг в электронном формате.

7. Недостаточно эффективная система обучения госслужащих и потребителей услуг по использованию существующих источников информации.

8. Отсутствие системы мониторинга оценки потребителями и поставщиками качества услуг и системы изучения потребностей и ожиданий потребителей.

Практическая значимость работы состоит в том, что показатели оценки развития Электронного правительства позволят посмотреть эффективность работы Центра Электронных услуг: время обработки обращений граждан в виртуальные приемные, доля пользователей виртуальными приемными от всех посетителей и т.п. Важной особенностью нашей методики является вовлеченность в оценку пользователей электронного правительства: населения и представителей бизнеса. Это дает возможность узнать мнение конечных пользователей государственных услуг о качестве работы электронного акимата в области; узнать, пользуются они им или нет, и как они относятся к электронному способу получения государственных услуг.

Первые попытки применения методики в ходе ее разработки показали, что методика работает и позволяет рассматривать состояние внедрения ЭП как в целом по области, так и в разрезе государственных органов.

Список публикаций:

1. Проблемы внедрения и оптимизации электронных государственных услуг в Казахстане. // Государство и бизнес. Вопросы теории и практики: моделирование. Менеджмент, финансы. – СПб.: Изд-во СЗГАС, 2009

2. Формирование портфеля инноваций как фактор повышения конкурентоспособности организации // Международная научно-практическая конференция студентов, магистрантов и молодых ученых, посвященная 50-летию ВКГТУ, - Усть-Каменогорск, - 2008г.

3. Проблемы разработки и согласования административных регламентов по предоставлению е-услуг // Международная научно-практическая конференция студентов, магистрантов и молодых ученых «Творчество молодых – инновационному развитию Казахстана», - Усть-Каменогорск, 2010 г.

Аннотация

В магистерской диссертационной работе «Разработка методологии реинжиниринга административных процессов и оценки эффективности Электронного правительства в рамках исполнения проекта "Электронный акимат ВКО" рассматриваются проблемы оптимизации предоставления государственных услуг населению. Анализируются современные подходы к проблеме реинжиниринга в деятельности организаций, изучаются методологические принципы реинжиниринга в контексте административных процессов, проводится сравнительный анализ методик реинжиниринга административных процессов с точки зрения эффективности. Рассматривается региональная программа создания «электронного акимата Восточно-Казахстанской области, анализируются сильные и слабые стороны административных процессов – как основы региональной программы. Представлена модель проведения реинжиниринга административных бизнес-процессов, даются методические рекомендации по совершенствованию проведения реинжиниринга административных бизнес-процессов в контексте региональных особенностей.

Аңдатпа

«Әкімшілік процесстерді реинжинирингтеу әдісін әзірлеу және «ШҚО Электронды әкімдік» жобасын орындау шеңберінде Электронды үкіметтің тиімділігін бағалау» магистрлік диссертациялық жұмысында халыққа мемлекеттік қызметтерді көрсетуді оңтайландыру мәселесі қарастырылады. Ұйым қызметтеріндегі реинжинирингтеу мәселесіне заманауи көзқарастары талданады, әкімшілік процесстер мәнмәтінінде реинжинирингтеудің әдістемелік принциптері зерттеледі, тиімділік көзқарастары жағынан әкімшілік процесстерді реинжинирингтеу әдістерінің салыстырмалы талдауы жүргізіледі. «Шығыс Қазақстан облысының электронды әкімдігін» құрудың аймақтық бағдарламасы қарастырылады. Аймақтық бағдарламаның негізі ретінде әкімшілік процесстердің мықты және осал жерлері талданады. Әкімшілік бизнес-процесстерді реинжинирингтеуді жүргізудің моделі берілген, аймақтық ерекшеліктер мәнмәтініндегі әкімшілік бизнес-процесстерді реинжинирингтеуді жүргізуді жетілдіру бойынша әдістемелік ұсынымдамалар беріледі.

Aneteshen

In the master's thesis “Development of methodology for reengineering administrative processes and assess the effectiveness of Electronic Government within the framework of the project “Electronic Administration of East Kazakhstan region” optimization of public service provision problems is being considered. Contemporary approaches to the problem of reengineering in organizations is being analyzed, methodological principles in the context of reengineering of administrative processes is being studied, in terms of efficiency the comparative

analysis of methodologies reengineering of administrative processes is being conducted. A regional program for the creation of “electronic akimat of East Kazakhstan region” is being considered, the strengths and weaknesses of administrative processes is being analyzed - as the basis for a regional program. The model of carrying out administrative business processes reengineering was suggested. Also the recommendation were given how this conduction can be improved considering regional peculiarities.