УДК 352 (477+4):005.3

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МУНІЦИПАЛЬНОЇ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В КОНТЕКСТІ ЄВРОПЕЙСЬКИХ СТАНДАРТІВ ТА ПРИНЦИПІВ

ГОНЧАРОВА Т. В.,
державний реєстратор – головний спеціаліст
Управління державної реєстрації
Донецької міської ради, Україна, м. Донецьк

У статті розкриваються можливості підвищення ефективності муніципальної управлінської діяльності за допомогою інформаційно-комунікаційних систем та технологій. Надається характеристика системи підтримки ухвалення рішень та її різновидів. Вивчаються можливості, які надає муніципальному управлінню та територіальній громаді комунікативна технологія «цифрового міста». На окремих прикладах європейських країн здійснюється аналіз застосування технології «цифрового міста».

Ключові слова: *територіальна громада; муніципальне управління; інформаційні системи та технології; система підтримки ухвалення рішень; цифрове місто.*

В статье раскрываются возможности повышения эффективности муниципальной управленческой деятельности посредством информационно-коммуникационных систем и технологий. Дается характеристика системы поддержки принятия решений и ее разновидностей. Изучаются возможности, которые предоставляет муниципальному управлению и территориальной общине коммуникативная технология «цифрового города». На отдельных примерах европейских стран осуществляется анализ применения технологии «цифрового города».

Ключевые слова: *территориальная община; муниципальное управление; информационные системы и технологии; система поддержки принятия решений, цифровой город.*

The article describes the opportunities of increasing the efficiency of municipal management activities through information and communication systems and technologies. It gives a detailed characteristic of a decision support system and its variants. The opportunities provided by the communication technology of «digital city» to the municipal government and territorial community are studied and the analysis of application of the «digital city» technology in some European countries is carried out.

Key words: *territorial community; municipal management; information systems and technologies; decision support system; a digital city.*

Постановка проблеми. Порівняльний аналіз стану інформатизації управління міст в Україні та країнах ЄС свідчить, що наша країна ще не досягла належного рівня інформаційного забезпечення, яке б гарантувало надання якісних послуг муніципальним установам. Водночас очевидно, що важливе значення в управлінських процесах сучасності відіграють інформаційні системи й технології. Тому проблеми підвищення ефективності муніципальної управлінської діяльності в контексті європейських стандартів та принципів є актуальними для вітчизняної сфери державного управління.

Важливе значення у процесі підвищення ефективності муніципальної діяльності мають інформаційні системи й технології. Адже сучасне ефективне управління базується на двох стовпах – інформаційних технологіях та кваліфікованому персоналі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання підвищення ефективної муніципальної управлінської діяльності за допомогою використання інформаційних технологій розглядали у своїх роботах такі дослідники, як Вовчак І. С., Глівенко С. В., Куйбіда В. С., Кулицький С. П., Ситник В. Ф., Шаров Ю. П. та інші [1-11].

Невирішені частини питання, що досліджується. Однак, незважаючи на певну кількість досліджень, ця проблема ще не вичерпана і вимагає подальшої розробки.

Метою даної статті є розгляд шляхів підвищення ефективної діяльності муніципального управління в контексті європейського досвіду. Завданнями дослідження виступають такі положення:

– вивчення шляхів підвищення ефективності муніципального управління за допомогою інформаційних систем на прикладі системи підтримки ухвалення рішень (СПУР);

– розгляд новітніх інформаційних технологій комунікації з населенням на прикладі системи «цифрового міста».

Основний зміст статті. Процеси інформатизації своїми завданнями ставлять підвищення ефективності управління на основі системного підходу до інформаційного супроводу діяльності органів влади та реалізації функцій управління, формування єдиного інформаційного простору, а також якісного інформаційно-аналітичного забезпечення вирішення завдань соціального розвитку міст [7, с. 353].

Система підтримки ухвалення рішень або СПУР (у зарубіжній літературі ці системи відомі за назвою Decision Support Systems), яка вперше почала застосовуватися у Сполучених Штатах у 70-х рр., є інтерактивною й забезпечує користувачеві легкий доступ до моделей і даних для того, щоб підтримати процес ухвалення рішень стосовно слабоструктурованих і неструктурованих завдань [6, с.129].

СППР можуть об'єднувати різні джерела інформації, забезпечуючи інтелектуальний доступ до відповідних знань, допомагаючи процесу структурування рішень. Вони можуть підтримувати вибір серед чітких альтернатив і грунтуватися на формальних підходах, таких як методи інженерної економіки, дослідження операцій, статистики і теорії рішень. Вони можуть також використовувати методи штучного інтелекту для розв'язання евристичними методами проблем, які важко формалізуються [12, с.94].

Виявилось, що як тільки система впроваджена, вона стає головною рушійною силою інновацій і вельми вдало пристосовується до різних видів управлінської діяльності. СППР виявилась спроможною потенційно допомогти об'єкту державного управління – установі, регіону, тій чи іншій сфері – створити економічну перевагу за допомогою підвищення швидкості ухвалення рішень, що забезпечують більш ефективне використання ресурсів, зменшення ризиків втрат коштів, відповідність дій керівників реальним умовам мінливого зовнішнього середовища.

СППР протягом останніх десятиліть забезпечила також і багато інших переваг, включаючи вдосконалення ефективності роботи персоналу і зменшення штатних потреб, сприяючи розв'язанню комплексних проблем щодо зміцнення організаційного управління. Ця система виявилась спроможною зменшувати витрати та сприяти розвитку соціальних програм, які забезпечували надання нових видів послуг населенню. Вона використовується для збору інформації та аналізу критичних факторів, що впливають на якість результатів управлінської діяльності. Ця система інтегрує в собі результати експертного опитування і статистичних досліджень. ЇЇ тестування свідчить про її позитивний вплив на процеси ухвалення рішень, підвищує якість аналітичної роботи управлінців різних рівнів.

Отже, система СПУР виконує різні обчислювальні функції і функції візуалізації даних на всіх етапах процесу ухвалення рішень. Вона допомагає розпізнавати поточну ситуацію, формувати альтернативні стратегії ухвалення рішень, оцінювати наслідки можливих помилок, згенерувати позитивні рішення, формалізувати моделі, виконувати складні обчислення, вибирати краще рішення за одним або декількома критеріями.

Найбільше значення у СПУР має інтелектуальний аналіз даних або дейтамайнінг (Data mining) – тип аналітичних додатків, які підтримують рішення, розшукуючи за прихованими шаблонами (patterns) інформацію в базі даних. Цей пошук може бути зроблений або користувачем (тобто тільки за допомогою виконання запитів) або інтелектуальною програмою, яка автоматично розшукує в базах даних і знаходить важливі для користувача зразки інформації. Відповіді на інформаційні запити подаються в бажаній для користувача формі (наприклад, у виді діаграм, звітів тощо).

Англомовний термін «Data mining» часто перекладається як «добування даних»; «добування знань»; «добування інформації»; «аналіз, інтерпретація і подання інформації зі сховища даних»; «вибирання інформації із масиву даних» [6, с.410].

Виконавча інформаційна система (ВІС) – це комп'ютеризована система, яка забезпечує прямий інтерактивний (on-line) доступ до релевантної і актуальної інформації в зручному і спроможному до навігації в системі форматі для підтримки створення менеджерами виконавчих рішень з використанням мережевих робіт станцій [6, с.550].

Поняття «цифрове місто» або запровадження інформаційних технологій у всі сфери життя територіальної громади нерозривно пов'язане з найпередовішими технологіями у сфері управління і розвитком місцевого самоврядування, що знайшло своє втілення у понятті «соціополіс». У свою чергу, соціополіс – це модель майбутнього суспільства на муніципальному рівні з істотно новими підходами, які базуються на технологіях випереджаючого соціально-економічного розвитку територіальних громад [7, с. 390].

Соціополіс відрізняється від звичайної територіальної громади сімома ознаками:

1) технологія досягнення максимально демократичного управління територіальною громадою, залучення до процесу ухвалення рішень максимально можливої кількості населення;

2) певна корпорація, адже громада має власників (мешканців), майно, кошти, і вона має права вступати в економічні відносини, в економічні стосунки з іншими корпораціями;

3) технології, пов'язані з освітніми програмами, розраховані на виховання дітей та розвиток у них інтелектуальних здібностей;

4) екополіс, який орієнтований на гармонізацію відносин життя у будь-яких його формах;

5) місто здоров'я орієнтоване на зниження захворюваності й на підвищення рівня позитивного здоров'я;

6) духовна община, здатна до ефективних колективних дій з виховання людини;

7) «цифрове місто», в якому найсучасніші інформаційні технології запроваджуються у всі попередні шість проектів з метою радикального підвищення ефективності [7, с. 390-391].

Електронні референдуми, прозорість діяльності місцевої влади, ефективне управління розвитком міста в режимі реального часу. Доступність усієї необхідної інформації для населення, доступ до світових інформаційних ресурсів, дистанційна освіта, електронні підручники і бібліотеки, гроші, бізнес, комерція, система телемедицини (що зв'яже будь-яку провінційну лікарню з провідними центрами медицини в країні і навіть за кордоном) – це далеко не повний перелік можливостей для територіальних громад, які здійснюють електронний розвиток (e-development) [7, с. 391].

Телекомунікаційна інфраструктура цифрових міст дозволяє у повній мірі здійснювати принципи «електронного уряду», які втілюються у високий ступінь інформатизації державних служб, муніципальних та соціальних установ, існування розвинених засобів електронного документообігу, платіжних електронних систем, глобальних державних баз даних та інших електронних ресурсів державних інститутів, розвинутих засобів електронного обліку та контролю громадян.

У європейських країнах питанню створення цифрових міст приділяється значна увага. Наприклад, уряд Іспанії розробив проект зі створення багатопрофільних веб-проектів в національній доменній зоні під назвою Digital Cities – Цифрові міста, в рамках урядової програми Info XXI. Варто зазначити, що проект Info XXI в свою чергу входить в більш глобальну програму Євросоюзу FEDER зі створення електронних представництв всіх урядових установ та інших великих організацій країн, які входять до складу Європейського Союзу. Digital Cities передбачає створення множинних порталів і ресурсів, де іспаномовні користувачі зможуть «прогулюватися» у пошуках необхідної інформації, робити покупки, укладати угоди з купівлі-продажу, здійснювати транзакції та платежі. Одним словом, перемістити повсякденні операції щоденного життя у віртуальне середовище. Втім, свій внесок у побудову цифрових міст внесуть і технологічні та телекомунікаційні компанії країни.

Перше цифрове місто Греції створюється муніципалітетом Трикала. Ініціатива e-Trikala передбачає спрощення громадських процедур, скорочення вартості телекомунікаційних послуг, надання нових електронних послуг та розробку нових методів залучення громадян до державного управління.

Модель даного «цифрового міста» складається з чотирьох блоків:

1) інфраструктура: обладнання та програмне забезпечення, необхідне для функціонування такого міста (мережі широкосмугового доступу, громадські термінали тощо);

2) онлайнові державні послуги;

3) «back-office»: всі органи влади та організації, які виробляють і надають інформацію та он-лайнові послуги кінцевим користувачам;

4) кінцеві користувачі: громадяни, групи громадян і бізнес.

Кінцевою метою проекту «цифрового міста Трикала» є створення інтегрованого електронного середовища для громадян і бізнесу з їх більш активним залученням до міського управління та розвиток інформаційного суспільства.

У Великій Британії прикладом ефективного впровадження проекту «цифрове місто» є досвід Хіллінгдона – другого за розміром адміністративного округу Лондона, який розміщується на 108 квадратних кілометрах та нараховує близько 250 000 жителів.

Серед переліку переваг, пов'язаних із впровадженням цифрового міста у Хіллінгдоні, варто виділити, наприклад, такі: зменшення витрат на утримання споруд – економія на розміщенні урядовців, зменшення витрат на ICT (Information Communication Technology) – зменшення кількості підключень унаслідок зменшення числа офісів для урядовців, економія на поштових витратах – перехід від паперової пошти на електронну, зменшення часу поїздок на роботу – гнучкий робочий графік, що знижує частоту поїздок, близькість до громадян – краще розуміння їх потреб і велика чуйність, збільшення повноважень громадян за допомогою їх цифрового самообслуговування та більшого залучення в цей процес, якість обслуговування – зменшення витрат і прискорення обслуговування, що задовольняє потреби громадян, EDM (Electronic document management) – електронне управління документами, самообслуговування громадян – вся потрібна їм інформація надається он-лайн, краща взаємодія з місцевим населенням – спілкування з населенням в он-лайн режимі стає простішим, особливо з його важкодоступними верствами, тощо [13; с.142-145].

В цілому для країн Євросоюзу діє план «Електронна Європа», який показує, як країни-члени Європейського Союзу можуть координувати свої підходи при побудові інформаційного суспільства. Реалізація плану обіцяє країнам-членам Євросоюзу цілий ряд переваг: зростання економіки, підвищення продуктивності праці, збільшення зайнятості, соціальне об'єднання Європи. Для досягнення поставленої планом мети необхідна тісна співпраця на всіх рівнях державного управління.

В плані робиться спроба створити захищене середовище широкосмугового доступу, за допомогою якого кожна людина зможе взяти участь у функціонуванні інформаційного суспільства своєю рідною мовою, використовуючи для цього найрізноманітніші технології – персональні комп'ютери, мобільні термінали, цифрове телебачення і т. ін. [13, с.138-139].

Висновки. Отже, без застосування інформаційних технологій на даному етапі розвитку суспільства неможливо підвищувати ефективність управління. Досвід використання інформаційних систем і технологій в інших країнах, зокрема в Європейському Союзі, може бути вдало застосований для підвищення якості вітчизняного муніципального управління.

Список використаних джерел

1. Вовчак І. С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті / І. С. Вовчак . – Тернопіль : Карт-бланш, 2001. – 354 с.

2. Інформаційні системи в менеджменті: навчальний посібник / С. В. Глівенко, Є. В. Лапін, О. О. Павленко та інші. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2005. – 407 с.

3. Куйбіда В. С. Інформатизація муніципального управління / В. С. Куйбіда. – Л. : Літопис, 2002. – 222 с.

4. Куйбіда В. С. Муніципальне управління: аспект інформатизації / В. С. Куйбіда . – К. : Знання, 2004. – 357 с.

5. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління / С. П. Кулицький. – К. : МАУП, 2002. – 224 с.

6. Основи інформаційних систем: навчальний посібник. – Вид. 2-ге, перероб. і доп. / В. Ф. Ситник, Т. А. Писаревська, Н. В. Єрьоміна, О. С. Краєва; За ред. В. Ф. Ситника. – К.: КНЕУ, 2001. – 420 с.

7. Муніципальний менеджмент: навчальний посібник. / за заг. і наук. ред. Ю. П. Шарова. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2009. – 404 с.

8. Шаров Ю. П. Стратегічне планування в муніципальному менеджменті: концептуальні

аспекти / Ю. П. Шаров . – К.: Вид-во УАДУ, 2001 – 302 с.

9. Гаман Т. В. Створення регіональної інформаційно-аналітичної служби як складова вдосконалення інформаційної діяльності місцевих державних адміністрацій / Т. В. Гаман // Університетські наукові записки. – 2007. – №1(21). – С.252-258.

10. Грабовець І. В. Інформаційні технології в муніципальному управлінні: проблеми та шляхи реалізації / І. В. Грабовець // Грані. – 2012. – №1. – С. 124-127.

11. Лавріненко В. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади / В. Лавріненко // Вісник Національної академії державного управління. – 2003. – №3. – С.503-507.

12. Щербаков О. В. Система підтримки прийняття рішень як невід'ємна частина сучасного інформаційного забезпечення для управління бізнесом / О. В. Щербаков, В. С. Наришкін // Системи обробки інформації – 2011. – вип. 3 (93). – С.93-96.

13. Козленко О. Цифрові міста / О. Козленко, В. Фіщук, О. Чемерис // Сучасні інноваційні технології. – 178 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.cisco.com/web/RU/downloads/FINAL.