

Куликов Г.Г., Навалихина Н.Д. Методика парирования инцидентов в процессах оказания государственных электронных услуг. // Проблемы информатики в образовании, управлении, экономике и технике: Сб. статей XVIII Междунар. научно-техн. конф. – Пенза: ПДЗ, 2018. – С. 159-164.

УДК 35.007: 004.416.6

МЕТОДИКА ПАРИРОВАНИЯ ИНЦИДЕНТОВ В ПРОЦЕССАХ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

Г.Г. Куликов, Н.Д. Навалихина

METHODOLOGY OF LIQUIDATION OF INCIDENTS IN THE PROCESS OF STATE ELECTRONIC SERVICES

G.G. Kulikov, N.D. Navalihina

Аннотация. В статье описана методика повышения качества государственных электронных услуг путем разработки алгоритмов парирования инцидентов в процессе их оказания.

Ключевые слова: электронное правительство, качество государственных услуг, инцидент, управленческое решение, жизненный цикл, система, процесс.

Abstract. The article describes the methodology for improving the quality of public electronic services by developing algorithms for the elimination of incidents in the provision of services.

Keywords: e-government, the quality of government services, incident, management decision, life cycle, system, process.

В 2017 г. Правительством РФ была утверждена программа «Цифровая экономика», ознаменовавшая новый этап в процессе формирования электронного правительства. Одним из важнейших направлений развития данной программы является повышение качества предоставления государственных электронных услуг (ГЭУ) [3,5].

Полный цикл получения гражданином государственной услуги (далее ГУ) в электронном виде включает в том числе электронную подачу гражданином заявления на предоставление услуги, отслеживание хода ее исполнения и получение результата услуги посредством Единого портала государственных услуг.

Как и любая система, каждый из видов государственных услуг живет и развивается: меняется количество и состав подуслуг, вносятся изменения в законодательную базу по оказанию конкретного вида ГУ, что влечет за собой реинжиниринг процесса оказания ГЭУ, а в большинстве случаев и внесение изменений в соответствующее программное обеспечение. Не исключены в процессе оказания ГЭУ и внештатные ситуации, с накоплением которых требуется принятие оптимального управленческого решения. В данной работе такого рода воздействия будем называть инцидентами в процессе оказания ГЭУ [1].

Повышать качество оказания ГЭУ необходимо на всем их жизненном цикле от предоставления информации о процессе их получения заявителю до передачи дела по оказанной ГЭУ (либо об отказе в ее оказании) в архив. В данной статье описана методика повышения качества ГЭУ путем разработки алгоритмов парирования инцидентов в процессе их оказания, что позволит качественно и оперативно принимать оптимальные управленческие решения по ликвидации инцидентов в процессе оказания ГЭУ.

Решение задачи парирования инцидентов является многоаспектным и многоэтапным. Перечислим основные этапы разработки предложенной методики: 1) анализ и классификация характеристик процесса оказания ГЭУ, 2) анализ и классификация инцидентов в процессе оказания ГЭУ, 3) построение организационной структуры к процессу оказания ГЭУ, в т.ч. к процессу учета и ликвидации инцидентов, 4) построение комплекса системных моделей по процессу оказания ГЭУ с декомпозицией подпроцесса ликвидации инцидентов, 5) разработка способа организации данных по процессу реинжиниринга ГЭУ, в т.ч. с целью учета инцидентов и фиксации информации по их ликвидации, 6) разработка контуров управления инцидентами в процессе оказания ГЭУ, 7) разработка методов принятия решений в области управления инцидентами, 8) разработка расчетной модели эффективности управления инцидентами на этапах жизненного цикла ГЭУ (далее ЖЦ ГЭУ).

Данная работа проведена в рамках диссертационного исследования на тему «Информационная поддержка управления ГЭУ в процессе их жизненного цикла» [2,4].

Более подробно рассмотрим предложенные методы принятия решений в области управления инцидентами в процессе оказания ГЭУ.

Ввиду масштабности проекта перевода ГУ в электронный вид, его территориальной распределенности и большого числа участников работы по проекту приобрели массовый характер, что неблагоприятно сказалось на учётных системах сбора и координации данных, в том числе и в аспекте организации информационной поддержки управления инцидентами в процессе оказания ГЭУ. С целью постановки задачи оптимального управления инцидентами в рассматриваемом процессе предложена структура контура управления, отвечающая требованиям стандарта ISO 9000 по критерию идентифицируемости и прослеживаемости объектов (включая и информационные), (рис. 1). Контур включает 5 блоков, в том числе блок идентификации причин отклонений и блок управляющих воздействий. В соответствии с принятым управленческим решением корректирующее воздействие осуществляется либо только на уровне оперативного управления, либо подается на корректировку планов верхнего уровня.

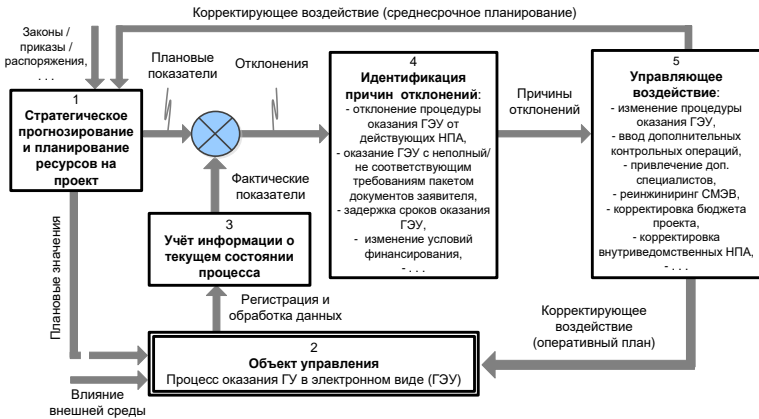


Рис. 1. Контур управления инцидентами в процессе оказания ГЭУ

Также разработана динамическая модель системы управления инцидентами для решения задачи принятия оптимального решения.



Рис. 2. Статическая модель системы управления инцидентами

В ее основе лежит принцип сравнительной оценки и анализа показателей по процессу оказания ГЭУ. Сравнительная оценка проводится на базе сопоставления фактических и плановых значений показателей путем применения функционально-стоимостного анализа на этапе регистрации данных. Пусть текущее состояние системы описывается фактическими показателями проектной деятельности, соответственно планируемое состояние системы описывается плановыми показателями. В результате работы системы и анализа показателей формируются отклонения, причины которых определяются с помощью идентификатора проблем. После определения причин отклонений с учетом имеющихся ресурсов и внешних факторов корректируются плановые значения показателей и определяется комплекс управляющих воздействий на объект управления с целью сни-

жения количества инцидентов в процессе оказания ГЭУ и соответственно сокращения социально-экономических затрат граждан на их получение.

Решение проблемы, которая явилась причиной того или иного отклонения, предложено рассматривать как решение задачи оперативного управления отклонениями, включающей задачу идентификации проблемы и собственно задачу управления. Нахождение подобной проблемы в базе знаний производится по группе признаков методом полного перебора всех ГУ по всем органам гос. власти и перебора проблем (причин отклонений) по данному показателю. В случае обнаружения подобной проблемы в базе знаний применяется ранее использованный метод для ее решения, если же прецедентов до настоящего случая не было, то ставится задача принятия решений, и результат решения данной проблемы заносится в базу знаний.

На основе внешних и внутренних факторов по каждой проблеме формируются критерии оценки вариантов решений и расставляются приоритеты рассмотрения критериев в зависимости от степени влияния внешних и внутренних факторов. Совокупность значений критериев оценки определяет тот или иной вариант решения проблемы, содержащий комплекс работ и корректирующих мероприятий.

Таким образом, в рамках статьи описана методика парирования инцидентов в процессе жизненного цикла ГЭУ, применение которой позволяет качественно и оперативно принимать оптимальные управленческие решения по ликвидации инцидентов и тем самым повышать качество ГЭУ в целом.

Библиографический список

1. Применение принципов системной инженерии и BPMN к процессу перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид / Г. Г. Куликов, Н. Д. Навалихина, Р. К. Габассов, А. А. Тымченко // Вестник УГАТУ. 2013. Т. 17, № 5 (58). С. 12–19.

2. Theset theoretic model of the process of formalized transfer of government services in electronic form / V.V. Antonov, N.D. Navalihina, M.A. Shiliha // Наука в современном информационном обществе: материалы II-ой Междунар. научн.-практ. конф. (Москва, 7-8 ноября 2013). М: spcAcademic, 2013. Ч.1. С.135-140.

3. Бестолкова Г.В. Стратегии цифровой экономики: [Электронный ресурс]: государственные электронные услуги: виды и особенности // Государственное управление. Электронный вестник. 12.2017. № 65. С. 23 – 44. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/uploads/vestnik/2017/vipusk__65._dekabr__2017_g./strategii_zifrovoi_ekonomiki/bestolkova.pdf (дата обращения: 1.09.2018).

4. Навалихина Н.Д. Информационная поддержка управления государственными электронными услугами в процессе их жизненного цикла: дис. ... канд. техн. наук. Уфа: УГАТУ, 2014.

5. Рудычева Н. «Госуслуги 2.0», или Какими будут электронные услуги через несколько лет: [Электронный ресурс]: ИТ в госсекторе // CNews, 30.11.2017. Электронная версия печат. публ. URL: <http://www.cnews.ru/> (дата обращения: 1.09.2018).

Куликов Геннадий Григорьевич

Уфимский государственный
авиационный технический
университет,
г. Уфа, Россия

Kulikov G.G.

Ufa State Aviation
Technical University,
Ufa, Russia

Навалихина Надежда Дмитриевна

Уфимский государственный
авиационный технический
университет,
г. Уфа, Россия

Navalihin N.D.

Ufa State Aviation
Technical University,
Ufa, Russia

E-mail: nadiatoropova@gmail.com