

УДК 311.316

І.В.ГРАБОВЕЦЬ

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В МУНІЦИПАЛЬНОМУ УПРАВЛІННІ: ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ РЕАЛІЗАЦІЇ

Грабовець Ірина Володимирівна – доцент кафедри соціології та економіки, кандидат соціологічних наук Криворізького державного педагогічного університету

У статті розглянуто принципи застосування інформаційних систем та технологій у муніципальному управлінні та запропоновано шляхи їх можливого вдосконалення.

Ключові слова: муніципальне управління, інформаційні системи, інформаційні технології.

В статье рассмотрены принципы использования информационных систем и технологий в муниципальном управлении и предложены пути их возможного усовершенствования.

Ключевые слова: муниципальное управление, информационные системы, информационные технологии.

In the article the principles of the use of information systems and technologies in the municipal administration are examined and are proposed the ways of their possible improvement.

Keywords: municipal management, informative systems, information technologies.

© І.В.Грабовець, 2012

Муніципальне управління – безперервний процес прийняття рішень, який потребує надходження окремої інформації регулярно, а частини інформації – як результату спеціально організованого дослідження. Практика управління соціально-економічним розвитком територіальних утворень різного рівня і, насамперед, - низового, засвідчує першочерговість ефективного інформаційно-аналітичного забезпечення всіх функціональних механізмів управління територіями. Достатнє інформаційно-аналітичне підґрунтя уможливорює оптимальне використання всієї системи спеціальних інструментів муніципального менеджменту, адже інформація – один з основних ресурсів муніципального управління. Відповідна інформаційно-аналітична база дає змогу суб'єктам управління приймати адекватні, економічно обґрунтовані рішення, оперативно реагувати на потреби динамічно змінюваного внутрішнього та зовнішнього середовища розвитку муніципального утворення.

Головним напрямком перебудови муніципального менеджменту та його радикального вдосконалення, пристосування до сучасних умов стало масове використання новітньої комп'ютерної й телекомунікаційної техніки, формування на її основі високоефективних інформаційно-управлінських технологій. Засоби і методи прикладної інформатики використовуються у муніципальному менеджменті. Нові технології, засновані на комп'ютерній техніці, вимагають радикальних змін організаційних структур муніципального менеджменту, його регламенту, кадрового потенціалу, системи документації, фіксування і передачі інформації. Особливе значення має впровадження інформаційного менеджменту, що значно розширює можливості використання інформаційних ресурсів. Розвиток інформаційного менеджменту пов'язано з організацією системи обробки даних і знань, послідовного їхнього розвитку до рівня інтегрованих автомати-

зованих систем управління, що охоплюють по вертикалі і горизонталі всі рівні і ланки муніципального управління.

При цьому застосування інформаційних систем і технологій не є самоціллю, а слугує засобом для отримання позитивних результатів за рахунок гнучкості та ефективності системи управління.

У сучасній науковій літературі є достатня кількість публікацій з приводу застосування інформаційно-аналітичних систем у сфері муніципального менеджменту. Це, зокрема, роботи Вовчака І.С., Ситника В.Ф., Глівенка С.В., Куйбіди В.С., Кулицького С.П. але водночас із цим у названих дослідженнях недостатньо уваги приділяється соціальним змінам у структурі функцій муніципального менеджменту, серед яких провідною стає інформаційна.

Метою даної роботи є обґрунтування напрямів удосконалення застосування інформаційних технологій та інформаційного забезпечення в системах муніципального управління.

Виходячи з мети дослідження, в роботі поставлено наступні завдання:

визначити сутність інформаційної системи, яка забезпечить взаємодію усіх органів муніципального управління;

запропонувати принципи побудови системи інформаційного забезпечення в системах муніципального управління.

Об'єктом дослідження є інформаційно-аналітичні процеси муніципального управління.

Предметом дослідження є напрями вдосконалення застосування інформаційних технологій та інформаційного забезпечення в системах муніципального управління.

Загальновідомо, що основною метою муніципального менеджменту є максимізація якості життя населення міста (тобто максимально повне задоволення сукупних потреб населення – фінансових,

функціональних, емоційних, духовних тощо), а також створення оптимальних умов для функціонування бізнесу та громадських організацій шляхом прийняття оптимальних муніципальних рішень та максимально ефективного використання ресурсів (матеріальних, фінансових, інформаційних, інтелектуальних), що знаходяться у розпорядженні міста.

На жаль, наразі якість життя населення переважної більшості українських міст є досить низькою, умови діяльності комерційних структур та громадських організацій бажають кращого, а ефективність використання міських ресурсів далека від оптимальної. Це пов'язане, насамперед, з недостатнім використанням інформаційних технологій у муніципальному менеджменті.

Використання інформаційних технологій можливе в усіх сферах муніципального менеджменту: у сфері маркетингових досліджень – інформаційні технології необхідні для проведення й обробки опитувань; при управлінні проектами – для розрахунку показників, моделювання ситуацій, аналізу чутливості показників до зміни зовнішніх параметрів; у логістиці – для побудови інформаційних систем управління ресурсопотоками; фінансовий менеджмент потребує використання спеціальних програм для проведення фінансового аналізу звітності підприємств та місцевого бюджету; в управлінні кадрами – для ведення індивідуальних програм навчання та тестування при прийомі на роботу; для стратегічного управління необхідні «розумні» експертні системи.

Стає очевидним, що у муніципальному менеджменті повинні бути автоматизовані розрахункові процедури, збереження, обробка й використання великих масивів інформації. Сучасні спеціальні програмні продукти дозволяють упорядкувати контрольні-аналітичну роботу з виконання розпорядчих документів, дотримання термінів відповіді по зверненнях громадян та організацій, побудову й оптимізацію графіків робіт, підготовку різноманітних звітів, довідок тощо.

Спеціальні аналітико-інформаційні програми можуть значно підвищити оперативність роботи муніципалітету, покращити імідж місцевої влади серед населення. Використання інформаційних технологій уже сьогодні присутнє у певних галузях міського господарства: у соціальній – для розрахунку і нарахування субсидій; у правоохоронній – для ведення паспортного столу; для управління ресурсообігом – створення геоінформаційної системи.

Та необхідно враховувати, що у зв'язку з соціальними змінами у муніципальному менеджменті змінюються структура та ієрархія функцій. З'явилася велика кількість господарюючих суб'єктів, які самі створюють плани, будують дороги й вулиці, створюють власну інфраструктуру обслуговування певних видів діяльності та проживання. При цьому виникають соціальні конфлікти, що вимагають управлінських реакцій та алгоритмів реагування на типові ситуації, відмінних від тих, якими оперують сучасні керівники та спеціалісти. На перший план в ієрархії управлінських функцій уже давно вийшли координація, посередництво та полі-

тичні функції. У структурі професійної компетентності управлінської діяльності починають домінувати нові якості: вміння діяти в умовах соціальної невизначеності та підвищеної конфліктності, вміння розділяти та систематизувати інформаційні потоки, що протирічать один одному, комунікативні здібності тощо. Актуалізуються функції, пов'язані зі створенням комплексної системи розвитку території, що заснована на місцевій інформаційній, науковій, аналітичній базах.

Виходячи з аналізу даних соціологічних досліджень, проведених у сфері функціонування інформаційно-аналітичних систем муніципального менеджменту з 2000 по 2010 рр., ієрархія функцій, що приписується муніципальній владі законодавством, виглядає наступним чином: господарчі функції (49%), управління суспільством (21%), контролюючі функції (19%), планові функції (10%), інформаційні відносини (2%).

Таким чином, законодавча ініціатива «приписує» виконавчій владі структуру функцій з акцентом на конкретне господарче (ситуативне) управління. При цьому недораховується механізм інформаційних обмінів виконавчих структур з владою. Контакти обмежені обміном документами та приватною ініціативою перших керівників муніципальних та представницьких органів влади.

Очевидно, що недостатня увага законотворців до обміну інформацією у системі муніципального менеджменту викликана звичкою «бачити» її закритою системою й сприймати це як належне. Але недооцінка інформаційного чинника викривляє реальну структуру функціонування муніципального управління, що знижує ефективність самого процесу управління. Крім цього, інформатизація, не організована структурно й без присутності соціальних технологій концентрації суб'єктивного досвіду у даній галузі знань різних фахівців, стає приватною ініціативою окремих осіб та груп, як правило, керівників територіальних формувань, інших громадських лідерів. Ця обставина є об'єктивною умовою укріплення авторитарних, а не демократичних технологій регіонального розвитку.

За відсутності комплексного підходу до впровадження інформаційних технологій у муніципальному менеджменті утворюються «передовики» та ті, хто відстає у цій галузі, відбувається дублювання робіт, невідповідність даних, необґрунтовані витрати тощо. Виникають проблеми узгодженості з іншими базами даних (наприклад, регіональними), закріплення прав власності на інформацію та відповідальності за підтримання баз даних (БД), контролю за використанням БД (розмежування доступу, захист інформації), перетворення та скорочення муніципальних БД з однаковою інформацією, але різної форми, реалізованих на різних програмних продуктах, для різних цілей та організацій. Розв'язанню цих проблем сприяє створення єдиних інформаційних систем муніципального менеджменту, їх інтеграція у системи більш високого рівня, оцінка програмних продуктів, координація робіт та ресурсів зацікавлених служб, організацій, підприємств. Усе це потребує спеціальних підходів та знань, інформованості щодо тих програмних па-

кетів, що вже існують.

Управлінські інформаційні технології ґрунтуються на застосуванні комп'ютерів і телекомунікаційної техніки. Відповідно до визначення, прийнятого ЮНЕСКО, інформаційна технологія — це комплекс взаємозалежних, наукових, технологічних, інженерних дисциплін, що вивчають методи ефективної організації праці людей, зайнятих обробкою і збереженням інформації; обчислювальну техніку, методи організації і взаємодії з людьми і виробничим устаткуванням, їхні практичні додатки, а також зв'язані з усім цим соціальні, економічні і культурні проблеми. Самі інформаційні технології вимагають складної підготовки, великих первісних витрат і наукомісткої техніки. Їхнє введення повинно починатися зі створення математичного забезпечення, формування інформаційних потоків у системах підготовки фахівців.

Технологічну основу інформатизації муніципального менеджменту створюють комп'ютери останніх поколінь і сучасні засоби зв'язку. На базі цих технічних засобів формуються інформаційні технології — цілісні системи збирання, переробки, передачі, використання інформації з метою управління. В основному мова йде про створення інформаційних технологій з використанням штучного інтелекту. Вважається, що основні напрямки в галузі створення інформаційних технологій і штучного інтелекту зв'язані з перебудованням ефективних систем надання знань і організацією процесу комунікації користувачів з ЕОМ, а також із плануванням доцільної діяльності, формуванням глобальної структури нормативної поведінки. Іншими словами, якісно перебудовується саме управлінське середовище, що пристосовується до вимог сучасних ЕОМ. В останні десятиліття муніципальні менеджменти в найбільш розвинутих країнах, зокрема, у США і Японії, були орієнтовані на творчі інформаційні технології так званого третього (вищого) рівня. Вони охоплюють повний інформаційний цикл — вироблення інформації (нових знань), їхню передачу, переробку, використання для перетворення об'єкта, досягнення нових вищих цілей. Інформаційні технології третього рівня означають вищий етап комп'ютеризації муніципального менеджменту, дозволяють задіяти ЕОМ у творчому процесі, з'єднати силу людського розуму і міць електронної техніки. Повна інтегрована автоматизація менеджменту припускає охоплення наступних інформаційно-управлінських процесів: зв'язок, збір, збереження і доступ до необхідної інформації, аналіз інформації, підготовка тексту, підтримка індивідуальної діяльності, програмування і рішення спеціальних завдань.

До сучасних технічних засобів автоматизації інформаційно-управлінської діяльності відносяться: 1. Персональні комп'ютери, об'єднані в мережі. 2. Електронні друкарські машинки. 3. Змістообробні системи (проблемно-орієнтовані комп'ютерні системи, що мають великі функціональні можливості). 4. Копіювальні машини. 5. Комунікаційні засоби, телефонну техніку. 6. Засоби для автоматизації введення архівних документів і пошуку інформації (до них належать нетрадиційні носії інформації:

магнітні диски і стрічки, мікрофільми, диски з оптичними записами). 7. Засоби для обміну інформацією — «електронна пошта». 8. Відеоінформаційні системи. 9. Локальні комп'ютерні мережі. 10. Інтегровані мережі організацій.

Таким чином, у сучасних умовах винятково важливе значення має перебудова технічної і технологічної баз муніципального управління, що забезпечує процеси інформатизації. Однак не слід переоцінювати роль інформаційно-управлінської техніки. Вона виконує насамперед забезпечення функції. Основні напрямки робіт з інформатизації муніципального менеджменту лежать в сфері організаційної, соціальної, кадрової перебудови управлінської діяльності.

Для муніципальних органів влади муніципальна інформаційна система стане не тільки інструментом, який буде дозволяти за рахунок сучасних інформаційних технологій реалізовувати своє функціональне призначення у галузі управлінської діяльності, але й інформаційним джерелом, яке об'єднує всі інформаційні ресурси міста.

Для подолання удосконалення муніципальної інформаційної системи, на нашу думку, в органах муніципального управління необхідно: посилили увагу до проблеми відсутності територіальних структур комплексного планування соціального розвитку міста, території; організувати підготовку та перепідготовку кадрів, здатних вести роботи з комплексного планування; сформулювати соціальне замовлення системі масової та вищої освіти й засобам масової інформації. Серед першочергових заходів можна назвати: посилення ролі в управлінських системах аналітичних напрямків роботи; підтримка формування адекватної системи збору інформації щодо об'єктів, якими здійснюється керування; створення регіонального інформаційно-аналітичного центру з функціями комплексного планування розвитку території.

Розглянута інформаційна структура муніципального менеджменту не є єдиною. Сучасні інтернет-технології дозволяють створити моделі місцевого управління, виходячи з потреб користувачів. В економічній сфері отримала поширення електронна оптова та роздрібна торгівля, яка створила конкуренцію традиційному веденню справ. Більшість управлінських операцій вже наразі здійснюється шляхом обміну електронними документами, на законодавчому рівні розглядається можливість використання та ідентифікації електронного підпису. Сьогодні глобальна мережа використовується муніципальними структурами для розміщення інформації про власну діяльність та обміну інформацією. Але й існують інші можливості муніципальної інформаційної системи. Наприклад, створення інформаційного порталу, що дозволить частину комплексу послуг муніципалітету надавати віртуально: від оренди приміщень до узгоджень щодо сплати рахунків, податків, зборів, отримання субсидій тощо. Інтернет-технології можуть бути використані для підвищення ефективності роботи закладів освіти, ЖКГ, закладів охорони здоров'я та інших галузевих складових муніципального господарства. Використання електронних процедур

у муніципальному менеджменті знижує емоційно-психологічне навантаження, можливість зловживань, забезпечується можливість цілодобового обслуговування, альтернатива звернення (реально або віртуально), персоналізація послуг, чіткість процедур. Також впровадження та використання інформаційних технологій у муніципальному менеджменті підвищить довгостроковий конкурент-

ний потенціал органів муніципального управління як інтелектуального міста з прогресивною адміністрацією, розвиненою «економікою знань», «цифровою» демократією. Для отримання таких переваг необхідно чітко визначити етапи створення «електронного муніципалітету» і знайти можливості подолання організаційно-фінансових проблем та інших обмежень такої трансформації.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Вовчак І.С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті [Текст] / І.С.Вовчак. – Тернопіль: Карт-бланш, 2001. – 354 с.
2. Голобурда Е.А. Информационно-аналитическое обеспечение управленческой деятельности органов исполнительной власти: на примере работы органов исполнительной власти Москвы по связям с общественностью: Автореф. дис. ... канд. социол. наук. – М., 2005. – 22 с.
3. Дудкіна О.П. Удосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення функцій муніципального менеджменту [Текст] / О.П.Дудкіна // Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє. – Тернопіль: Економічна думка, 2007. – Вип.12, С.95-103
4. Жуковский А.И. Информационная функция в муниципальном менеджменте [Текст] / Жуковский А.И. // Управленческое консультирование. – 1998 - №1. – С. 59 – 66
5. Тимчук М. Муніципальний менеджмент у системі управління економікою регіону [Електронний ресурс] // Міста України: Муніципальне Консультативне Бюро. Інтернет-проект Oleh Soskin Portal. – Режим доступу: <http://soskin.info/ea/2000//20000991.html>