

ную проверку технических характеристик и ежегодную экспертную оценку уровня открытости официальных сайтов, так и интерактивную оценку степени удовлетворенности пользователей к официальному сайту с помощью технологии сбора мнений пользователей [2].

Метод экспертных заключений позволяет определить уровень открытости официальных сайтов, посредством определения характеристик наличия, полноты, актуальности и удобства представления информации на официальном сайте.

Метод автоматической обработки таких параметров, как время отклика, количество ошибок в разметке страниц, количество ошибок в структуре, количество обновлений главной страницы в неделю позволяет осуществлять проверку технических характеристик официальных сайтов [2].

Портал «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) позволяет осуществлять обратную связь с гражданами и представителями бизнеса, касающуюся качества информационной и технологической составляющей сайтов [1].

#### Список литературы

1. Ваш контроль. URL: <https://vashkontrol.ru> (дата обращения 10.02.2013);
2. Мониторинг государственных сайтов. URL: <http://gosmonitor.ru> (дата обращения 10.02.2013).

#### ЭЛЕКТРОННАЯ ДЕМОКРАТИЯ. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Мартакова К.А., Михайлюк Ю.С., Чаушьян Н.А.  
*Южный федеральный университет, Таганрог,  
e-mail: mihailyuk.yule4k@yandex.ru*

Распространение информационно-коммуникационных технологий и проникновение их во все сферы общественной жизни создают технологические предпосылки для развития гражданского общества за счет реального обеспечения прав граждан на свободный и оперативный доступ к информационным ресурсам, для развития электронной демократии.

Под электронной демократией понимается «использование информационно-коммуникационных технологий и информационной инфраструктуры для развития демократических институтов и расширения участия граждан в общественно-политической деятельности» [1].

Средой действия электронной демократии являются политические сети, в состав которых входят органы власти, общественные и коммерческие организации, граждане и иные, отличные от структур всех ветвей власти стейкхолдеры, взаимодействие которых направлено на гармонизацию развития общества, взаимный учет целей и интересов, совместное участие в принятии политических решений и осуществлении государственных функций и услуг. Концепция, рассматривающая государство как участника политической сети взаимодействия, получила название «governance», что в отечественной литературе трактуется как «руководство» [2].

Развитие электронной демократии в России находится на начальном этапе, поэтому важно учитывать возможные барьеры, препятствующие становлению данного института. К критическим факторам развития электронной демократии можно отнести во-первых инвестирование. Необходимость инвестиций в систему электронной демократии в настоящее время в большинстве случаев признана и рассматривается как критически важный фактор. Федеральные и государственные информационные офисы поставили задачу догнать частный сектор по объемам расходов.

Во-вторых, обучение, которое несомненно является ключевым элементом, который должен рассматриваться для успешного осуществления электронной демократии, при этом вложение ресурсов в человеческий капитал должно гарантировать, что люди будут знать, как использовать предоставленные им инструменты, и таким образом они смогут принимать участие в демократических дебатах и процессах. По мнению экспертов, имеется огромный потенциал в области обучения как для коммерческих, так и некоммерческих предложений, поскольку обучение непосредственно поддерживает разработку и совместное использование ресурсов и правительствами, и группами граждан, таким образом содействуя ускорению развития электронной демократии [2].

Электронная демократия – это существующая в виртуальной среде площадка для выражения общественного мнения, с которым считаются государственные лидеры всех уровней власти. В самом широком контексте электронная демократия – это способ на основе все более широкого использования информационно-коммуникационных технологий трансформировать и укрепить гражданское общество, обеспечивающее общественный контроль над принимаемыми политическими решениями.

#### Список литературы

1. Купряшин Г.Л. Соловьев А.И. Государственный менеджмент. – М., 2004.
2. Дрожжинов В.И., Штрик А.А. Электронная демократия и поддерживающие ее технологии. – URL: <http://old.conf.infosoc.ru/2003/index.html> (дата обращения 12.02.2013).

#### МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Михайлюк Ю.С.

*Южный федеральный университет, Таганрог,  
e-mail: mihailyuk.yule4k@yandex.ru*

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации, одним из ключевых направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг является создание многофункциональных центров [1, 2].

Целями создания многофункционального центра (МФЦ) являются [3, 6, 7]:

- организация единого места приема, регистрации и выдачи документов организациям и гражданам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра с реализацией принципа «одного окна», предоставление возможности получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;

- информирование граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг; совершенствование административных процедур, повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг за счет принятия административных регламентов;

- сокращение количества документов, предоставляемых заявителями, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг [4];

- снижение интенсивности взаимодействия заявителей и должностных лиц на основе совершенствования межведомственного информационного и документационного взаимодействия [5];

- организация системы информационного взаимодействия с федеральным интернет-порталом государственных услуг, региональными порталами государственных услуг.

Информационная система МФЦ предназначена для обеспечения деятельности многофункционального центра предоставления комплекса взаимосвязанных между собой государственных и муниципальных услуг федеральных и региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления по принципу «одного окна» на основе минимального количества документов, подаваемых заявителями для получения той или иной государственной или муниципальной услуги. При этом межведомственное взаимодействие, необходимое для оказания услуг, включая необходимые согласования, получение выписок, справок, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя [8].

На современном этапе назрела необходимость разработки единого программного обеспечения процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, включающего в себя все направления работы МФЦ. Программный комплекс должен лежать в основе работы всего многофункционального центра, обеспечивать эффективное взаимодействие как с потребителями государственных и муниципальных услуг, так и с многочисленными органами и организациями, участвующими в их предоставлении.

#### Список литературы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: <http://www.rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html> (дата обращения 25.12.2012).
2. Распоряжение Правительства РФ № 1789-р от 25 октября 2005 года. Концепция административной реформы в Российской Федерации. URL: <http://fas.gov.ru/reform/9988.shtml> (дата обращения 25.12.2012).
3. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления. Учебник для вузов. 2-е изд. – СПб: Питер, 2012.
4. Саак А.Э., Тюшняков В.Н. Технологии электронного правительства в государственном и муниципальном управлении. Муниципальная власть. 2009. № 4.
5. Тюшняков В.Н. Формирование системы электронного правительства на основе применения информационно-коммуникационных технологий в органах власти и управления. Известия Южного федерального университета. Технические науки. 2010. Т. 105. № 4.
6. Тюшняков В.Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров. Известия Южного федерального университета. Технические науки. 2011. Т. 124. № 11.
7. Тюшняков В.Н. Технологии межведомственного электронного взаимодействия в государственном и муниципальном управлении. Известия Южного федерального университета. Технические науки. – 2012. – Т. 133. – № 8.
8. Яковлева Н.А., Калинин А.М. Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2009. – № 2.

#### ПРИНЦИПЫ МОДЕЛИРОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Саак А.А.

*Южный федеральный университет, Таганрог,  
e-mail: Andrey614408@yandex.ru*

В основе проектирования муниципальной информационной системы (МИС) лежит моделирование предметной области, необходимость которого обусловлена сложностью муниципальных органов власти с функциональной и системной точек зрения [1, 2]. Под предметной областью понимается взаимосвязанная совокупность управляемых объектов организации, субъектов управления, автоматизируемых функций управления и программно-технических средств их реализации [3, 5].

Для того чтобы получить адекватный предметной области проект МИС в виде системы правильно работающих программ, необходимо иметь целостное, системное представление модели, которое отражает все

аспекты функционирования будущей муниципальной информационной системы.

При разработке масштабных проектов перед началом написания информационной системы важен этап анализа предметной области. Необходимо создание модели проектируемой системы, которая бы продемонстрировала желаемую структуру и поведение системы [7]. Такая модель служит основой эффективного взаимодействия разработчиков и гарантией общего успеха проекта. Модель предметной области необходима также и при анализе уже существующих систем. Она позволяет выполнить исходную структуризацию предметной области, продемонстрировать желаемую структуру и поведение системы, служит «эталонной» моделью информационной системы, помогающей сопоставить функциональные возможности существующих систем с реальными требованиями пользователей.

В основе построения моделей сложных систем лежат три основных принципа [3]: абстрагирования, многомодельности и принцип иерархического построения модели.

Принцип абстрагирования. Модель – это упрощенное представление реальности, которое включает элементы, непосредственно влияющие на выполнение системой своих функций, и не включает малозначимые на данном уровне абстракции элементы.

Принцип многомодельности. Единственная модель не может описывать различные аспекты сложной системы с достаточной степенью адекватности. Для описания системы с различных точек зрения используются различные модели: структурные – для представления организации системы, и динамические – для отражения ее поведения.

Принцип иерархического построения модели. Модель, строящаяся на начальном этапе проектирования, является наиболее общим представлением системы. Она может не содержать многих деталей и аспектов системы. На последующих этапах модель дополняется множеством деталей для более адекватного отражения реализации системы.

Соблюдение принципов моделирования МИС позволяет сократить время и сроки проведения проектировочных работ и получить более эффективный и качественный проект [4, 6]. Без проведения моделирования предметной области велика вероятность разработки системы с множеством недоработок, приводящих к экономическим потерям и высоким затратам на последующее перепроектирование системы. Формализованное представление предметной области даёт возможность оценить достоинства и недостатки организационной структуры и построить эффективную архитектуру будущей муниципальной информационной системы.

#### Список литературы

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)».
2. Постановление Правительства Российской Федерации «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти» от 6 сентября 2012 г. № 890.
3. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления. Учебник для вузов. 2-е изд. (+CD). – СПб.: Питер, 2012.
4. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении. Муниципальная власть. – 2008. – № 2.
5. Саак А.Э., Тюшняков В.Н. Применение технологий электронного правительства в системе государственного и муниципального управления. Известия Южного федерального университета. Технические науки. – 2010. – Т. 103. – № 2.
6. Тюшняков В.Н. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров. Известия Южного федерального университета. Технические науки. 2011. – Т. 124. – № 11.
7. Тюшняков В.Н. Технологии межведомственного электронного взаимодействия в государственном и муниципальном управлении.