Вадим ГОЛИК

Информационный учет и контроль

Маркетинг на государственном уровне представляет собой выявление нужд и потребностей населения и их удовлетворение посредством своевременной реакции органов государственного управления на запросы граждан. В первом случае государство формирует (может создавать) необходимые ему нужды и потребности человека и навязывать их последнему. Во втором – может рассматривать их как врожденные черты, не воздействуя на них, не меняя нужды и потребности социальных групп через средства массовой информации и путем каких-либо иных средств. При этом создает и предлагает гражданину такой «продукт», который он желает, и это помогает власти быть ближе к каждому отдельному человеку. Тогда человек возвышается над ней, ибо первое не всегда может нести благо последнему, воздействуя на его сознание. Конечно, может быть и сочетание первого и второго в зависимости от специфики общества и различных социальных групп.

Для повышения эффективности реализации такого вида маркетинга рекомендуется использовать информационные технологии, в частности единый информационный центр.

Любой гражданин сможет зарегистрироваться на сайте центра и затем отправить свой вопрос местной власти в электронном виде. При этом каждой заявке присваивается уникальный номер. Каждый отправленный запрос гражданина, как и ответ конкретного чиновника, сохраняется в единой базе для того, чтобы можно было установить и проверить обоснованность претензий сторон, если таковые будут.

Вадим ГОЛИК – кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга Белорусского государственного экономического университета (г. Минск)

После получения чиновником электронной заявки гражданина последнему отправляется электронное письмо-уведомление. Оно содержит следующую информацию: идентификационный номер и фамилию чиновника; период времени, в течение которого он должен ответить на заявку; контактная информация соответствующего органа государственного управления.

Единый информационный центр контролирует сроки ответа чиновника, и в случае их нарушения это отражается на рейтинге соответствующего государственного служащего, отдела, органа госуправления и т. д., что в итоге влияет на рейтинг конкретного региона (области) и его руководителя. Контроль осуществляется не человеком, который работает в едином информационном центре, а с помощью программного обеспечения – алгоритма, что делает такую оценку обоснованной.

Гражданин, получивший ответ чиновника в электронном виде, может принять ответ или его отклонить в случае несогласия с данным решением. Если гражданина устраивает решение, то дело отправляется в архив базы информационного центра. В случае неудовлетворенности ответом заявка переходит на более высокий уровень, от чиновника, который ее рассматривал, к его начальнику и т. д. При этом в случае несогласия с решениями чиновников на различных уровнях процедура повторяется. Окончательное решение может быть принято наивысшим уровнем госуправления и/или путем судебного разбирательства.

Благодаря данному алгоритму оценивается работа каждого чиновника, отдела, органа госуправления.

Если более высокий уровень управления разрешает проблему в пользу гражданина, а до этого последний получил отказ от чиновника, то последний и, соответственно, его отдел, орган госуправления, в котором он работает и т. д., получает отрицательную оценку, тем самым программное обеспечение (алгоритм) автоматически уменьшает их рейтинг.

В то же время учитываются и положительные отзывы населения о работе отдельного чиновника и соответствующего органа госуправления, что также влияет на рейтинг.

На основе соответствующего программного обеспечения можно рассчитывать рейтинг отдельного чиновника, отдела, в котором он работает, органа государственного управления. Для расчета рейтинга можно использовать формулу:

$$R = \frac{A - B}{T} \cdot 100\%,$$

где R – рейтинг чиновника (отдела, органа госуправления) за конкретный период времени (1 месяц или квартал, год);
A – общее число ответов чиновника (отдела, органа госуправления) за конкретный период времени (1 месяц или квартал, год);
B – общее число отклоненных гражданами ответов чиновника (отдела, органа госуправления) за конкретный период времени (1 месяц или квартал, год);
T – общее число заявок, поступивших от граждан, конкретному чиновнику (отделу, органу госуправления) за определенный период времени (1 месяц или квартал, год).

Число B отклоненных гражданами ответов чиновника считается, когда заявка переходит на более высокий уровень рассмотрения и получает положительное решение. Ответы соответствующих чиновников нижестоящих уровней считаются не обоснованным. Этот показатель определяется автоматически.

Данный рейтинг автоматически рассчитывается с помощью программного обеспечения за определенный период времени.

Чем выше рейтинг R чиновника, тем

выше оценка его работы со стороны населения.

Приведенная формула служит в качестве примера. Кроме этого необходимо учитывать вес каждого отклоненного гражданами ответа чиновника (вес необоснованного ответа). Так как обращения граждан различны по содержанию, сложности их решения, необоснованный ответ может привести к серьезным последствиям для заявителя. Это очень существенный момент, и он должен обязательно учитываться в оценке персонала.

Можно использовать и другие подходы для расчета рейтинга, например систему баллов. Но главное, чтобы она объективно отражала качество работы чиновника и в то же время не угнетала последнего. Если он работает эффективно, то заслуживает вознаграждения, уровень которого зависит от того же самого рейтинга, а не от лояльности начальнику, родственных связей или иных подобных критериев.

Таким образом, информационные технологии позволяют реализовать маркетинг на государственном уровне, максимально учитывая проблемы каждого отдельного человека.

Объективное выявление рейтинга проблем играет важную роль в оценке деятельности региональных и местных уровней власти. Тем более что способствует объективной оценке положительных и негативных тенденций, которые складываются в том или ином регионе. Информационные технологии делают такую оценку независимой от информации, которую предоставляет местная власть, что весьма важно для руководителей государства. Это помогает более эффективно контролировать все процессы и своевременно предотвращать негативные тенденции.

Это можно применить и для законодательной власти: рейтинг депутата безусловно важен, так как избрание – это доверие, а его последующая работа оценивается только после очередных выборов, а это годы, что существенно тормозит развитие государства.

Конечно, следует упомянуть, и про затраты государства на госслужащих.

Предложенный алгоритм помогает рационально расставить всех чиновников по своим местам, когда в точности становится известно, кто, как и что делает, и за что конкретно отвечает. Как известно, в алгоритме важное значение отводится времени ответа на запрос человека, исходя из этого формируется «багаж» работы каждого госслужащего. Отсюда видно, как много требуется персонала, чтобы оптимально работала организация.

Кроме этого, очевидно, что электронный документооборот позволяет существенно снизить затраты. Не требуется тратить средства на канцелярские товары. А это тоже вполне приличные деньги.

Следует отметить, что реализация данной концепции невозможна без учета вопросов, связанных с ее защитой, например, от компьютерных вирусов, негативного человеческого воздействия и другого.

Применение информационных технологий в государственном управлении делает политическую систему более стабильной, без каких-либо потрясений, благодаря:

– постоянному детальному контролю за процессами в соответствующей сфере в режиме реального времени;

– получению объективной, полной, своевременной информации о проблемах населения, работе органов государственной власти;

– оперативному устранению возможных негативных тенденций во взаимодействии органов госуправления с населением.

Таким образом, предлагаемая в статье концепция существенно повышает эффективность политической системы.

Использование информационных технологий в системе государственного управления существенно экономит время на решение различных проблем, способствует динамичному развитию государства, что помогает двигаться вперед, как когда-то говорили, в светлое будущее.

Денис ФРАЙМОВИЧ, Зорислав МИЩЕНКО

Инновационная динамика субъектов Федерации

Денис ФРАЙМОВИЧ – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и управления инвестициями и инновациями Владимирского государственного университета им. А.Г. и Н.Г. Столетовых

Зорислав МИЩЕНКО – кандидат технических наук, доцент кафедры управления качеством и технического регулирования Владимирского государственного университета им. А.Г. и Н.Г. Столетовых

Первоочередной задачей государства является повышение благосостояния населения и снижение уровня бедности (выравнивание жизни) на основании устойчивого экономического роста регионов. Общегосударственная стратегия регионального развития должна учитывать неоднородность различных субъектов РФ, их существенные различия в обеспеченности ресурсами, структуре хозяйства, темпах вхождения в рыночные отношения, других отличительных характеристик, определяемых природно-климатическими, демографическими, производственными и географическими условиями.

Европейская часть России занимает 23,2% территории страны, на которой сконцентрирован 71% ВРП, и этот экономический вес постепенно увеличивается. Сохраняющийся высоким уровень дифференциации социально-экономического развития субъектов РФ ведет