

УДК 681.3

СИТУАЦІЙНИЙ ЦЕНТР ЯК СКЛАДОВА ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Н.К. Дніпренко*, В.В. Вишневський**

**Управління зв'язків з громадськістю СКМУ,*

***Інститут проблем математичних машин і систем НАНУ*

e-mail: dniprenkonk@kmu.gov.ua

Вступ

Поняття "електронне урядування" (E-government або е-урядування) на цей час не є цілком новим і невідомим. Проте, в Україні, воно все ще залишається не остаточно визначеним поняттям, яке тільки починає наповнюватися змістом.

У зв'язку з цим, ми спробували проаналізувати всі можливі наукові джерела, у тому числі іноземні, щодо визначення цього терміну і хочемо запропонувати наступне розуміння: під **електронним врядуванням** ми будемо розуміти процес здійснення управління, використовуючи інформаційні технології для забезпечення ефективного якісного менеджменту (координації, моніторингу та контролю, інших складових управлінського процесу, в тому числі, широкого спектру можливостей зворотного зв'язку із громадянами та їх об'єднаннями).

З цього визначення е-урядування не важко зробити висновок про те, що основний акцент зроблено на використання сучасних інформаційних технологій та надання органами державної влади інформаційних та комунікаційних послуг. І саме в цьому напрямку в Україні вже багато що зроблено. Кожне міністерство, інші центральні органи виконавчої влади, обласні державні адміністрації мають свій інтернет-портал (усього 87) і через нього надають громадянам інформаційні послуги. Цілком очевидно, що цей напрямок роботи в е-урядуванні має стати продовженням, так би мовити зовнішнім інтерфейсом, внутрішнього документообігу органу державної влади. І це дуже важливий аспект е-урядування, який ще необхідно впровадити.

Електронна демократія (e-democracy) – одна з форм демократії, що передбачає використання інформаційно-комунікаційних систем для забезпечення громадянам права доступу до інформації, участь в управлінні державою, залучення до процесу вироблення та реалізації державної політики. На нашу думку, можна говорити, що елементи електронної демократії використовуються в сучасних управлінських технологіях е-урядування, проте сам термін передбачає набагато ширший спектр технологічно-організаційних процесів. Мабуть дискусія навколо співвідношення цих двох термінів, яке з них є ширше, ще попереду.

Чи може вважатись достатнім для реалізації е-демократії тільки існуючі технології автоматизованої обробки звернень громадян? Мабуть ні, тому що тільки 3% із звернень громадян до КМУ присвячені питанням пропозицій щодо управління державою. Цікаво, що тут ми маємо позитивну тенденцію: у 2007 році ці звернення склали 2,6 %, а в 2008 р. вже 3,1%.

Тому виникають актуальні, на наш погляд, питання:

- Як зробити спілкування влади з громадянами цілеспрямованим, конструктивним, а головне результативним?
- Як організувати злагоджену спільну роботу державних органів, експертів, громадських організацій над проектами рішень? Та хто і як має все це координувати?
- Якою має бути аналітична структура в уряді, та які продукти вона має

готувати, щоб її пропозиції стали необхідною частиною в процесі розробки політики?

- Чи можливо зробити дослідження громадської думки з використанням е-технологій та ще й таке, щоб воно було репрезентативним?

Та ще постають питання, в першу чергу технологічно-організаційного характеру. У доповіді робиться спроба дати відповіді саме на ці питання.

Ситуаційні центри та форсайтні дослідження

З кінця 70-х років в Україні проводяться роботи із створення систем ситуаційного управління, так званих Ситуаційних центрів (СЦ). За визначенням авторів цього напрямку наукового пошуку, СЦ – це інтегрована система, що поєднує людський інтелект, новітні інформаційні технології, сучасні програмно-технічні засоби та засоби моделювання, які дозволяють в людино-машинному режимі приймати рішення та прогнозувати наслідки цих рішень по комплексним проблемам управління для складних об'єктів [3].

Робота СЦ базується на теорії прийняття рішень, яка передбачає участь у прийнятті рішень таких категорій фахівців [4]:

- аналітиків – людей, які є фахівцями з проблеми, що розглядається та мають досвід в моделюванні для підготовки альтернатив рішень але не відповідають за прийняті рішення;

- експертів - людей, які є фахівцями з проблеми, що розглядається, приймають участь в колективному обговоренні альтернатив, які надані аналітиками але не відповідають за прийняті рішення;

- особи, що приймає рішення (ОПР) – людина, що є фахівцем з проблеми, та відповідає за прийняте рішення;

- модератор - людина, що є ініціатором колективного обговорення проблеми, організовує та веде колективне обговорення альтернатив рішення в Ситуаційному центрі та готує пропозиції (експерти висновки) щодо можливих варіантів вирішення проблеми.

На думку багатьох експертів, Ситуаційні Центри, є на сьогодні найбільш ефективними системами підтримки прийняття рішень там, де вартість помилкових рішень є дуже високою, а тому є високою і відповідальність ОПР за рішення, що було прийняте.

Для СЦ розробляється ціла низка спеціалізованих інформаційних технологій організації групової роботи експертів та використовується приміщення (ситуаційна зала), яке обладнано сучасними засобами відображення інформації колективного та індивідуального користування. На рис.1 наведена фотографія діючої моделі Ситуаційної зали Інституту математичних машин і систем НАН України.

Детальний аналіз технологій, що використовуються в Ситуаційних Центрах, не є предметом цієї доповіді але важливим є те, що для ситуаційних центрів в світі та в Україні багато років відпрацьовуються технології роботи для так званих малих експертних груп. Так СЦ, який наведений на рис.1, може забезпечити ефективну роботу до 15 експертів, що залучені до колективного обговорення проблеми.

За звичай, пропозиції до рішення в СЦ розробляються за умови попереднього моделювання аналітиками. Але є задачі та дослідження, де використовуються тільки експертні методи. До таких задач відносяться так звані форсайтні дослідження, які використовуються, наприклад, для формування стратегічних напрямків розвитку політики, держави.



Рис.1. Ситуаційна зала ІПММС НАН України

В [5,6] викладено методику роботи з експертами в форсайтних дослідженнях. Згідно цієї методики послідовність роботи з експертами повинна бути такою, як зображено на рис.2.

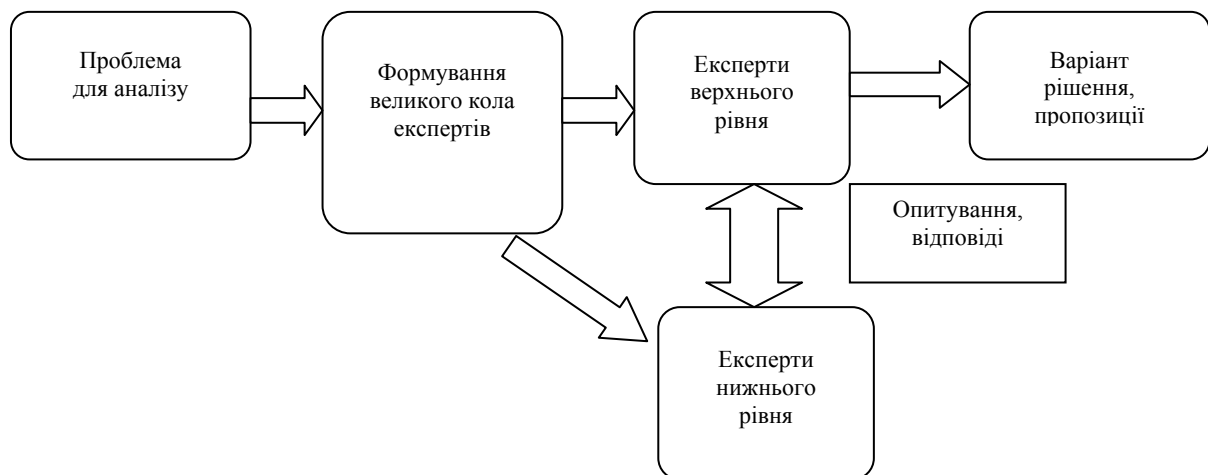


Рис. 2. Технологія роботи з експертами у форсайтних дослідженнях

Так, для аналізу можливих рішень будь якої стратегічної проблеми залучається максимальна кількість експертів. Для пошуку експертів можуть використовуватись різні методи, зокрема метод «сніжного кому». Зі всього кола експертів формується дві групи – верхнього та нижнього рівня. Верхня група експертів формує перші питання за проблемою для нижньої, модерує опитування та обробляє відповіді. Для зближення позицій експертів нижнього рівня застосовується відомий метод Дельфі, який передбачає формування повторного опитування за результатами попереднього до того моменту, коли у відповідях експертів нижнього рівня перестають з'являтися нові думки. Таким чином, експерти верхнього рівня надають варіанти рішення або пропозиції завдяки аналізу відповідей експертів нижнього рівня.

Групу експертів верхнього рівня, яка формується за цією методикою, можна за всіма ознаками віднести до малої експертної групи. Тому для автоматизації роботи цієї

групи можливо застосувати весь арсенал інформаційних технологій, що надає експертам Ситуаційний центр у Ситуаційній залі.

Використання вже розроблених технологій експертних опитувань, пошук нових та їх комбінація, розвиток організаційно-інформаційної структури органів державної влади створюють реальні передумови для впровадження е-демократії в Україні.

Ситуаційний центр Уряду та е-демократія

Після короткого екскурсу до сучасних технологій експертних досліджень та підтримки прийняття рішень є можливість повернутися до питань, які були сформульованими у вступі.

Спілкування влади з громадянами буде цілеспрямованим та конструктивним тоді, коли органи влади оволодіють майстерністю задавати конкретні точні питання та опрацьовувати їх, використовуючи сучасні інформаційні технології. Для цього може бути використана й технологія форсайтних досліджень, з тією різницею, що у якості експертів нижнього рівня виступлять громадяни, інституції громадянського суспільства, а для взаємодії їх з органами влади використані сучасні інформаційні технології, зокрема інтернет-технології.

Для впровадження технологій е-демократії у вивченні громадської думки з метою подальшого врахування її при розробці пропозицій до державної політики необхідно створювати відповідну організаційно-технічну базу, можливо у вигляді Ситуаційних центрів органів державної влади. Тоді технологію спілкування органу влади з громадянами можна представити у вигляді схеми. Рис. 3.

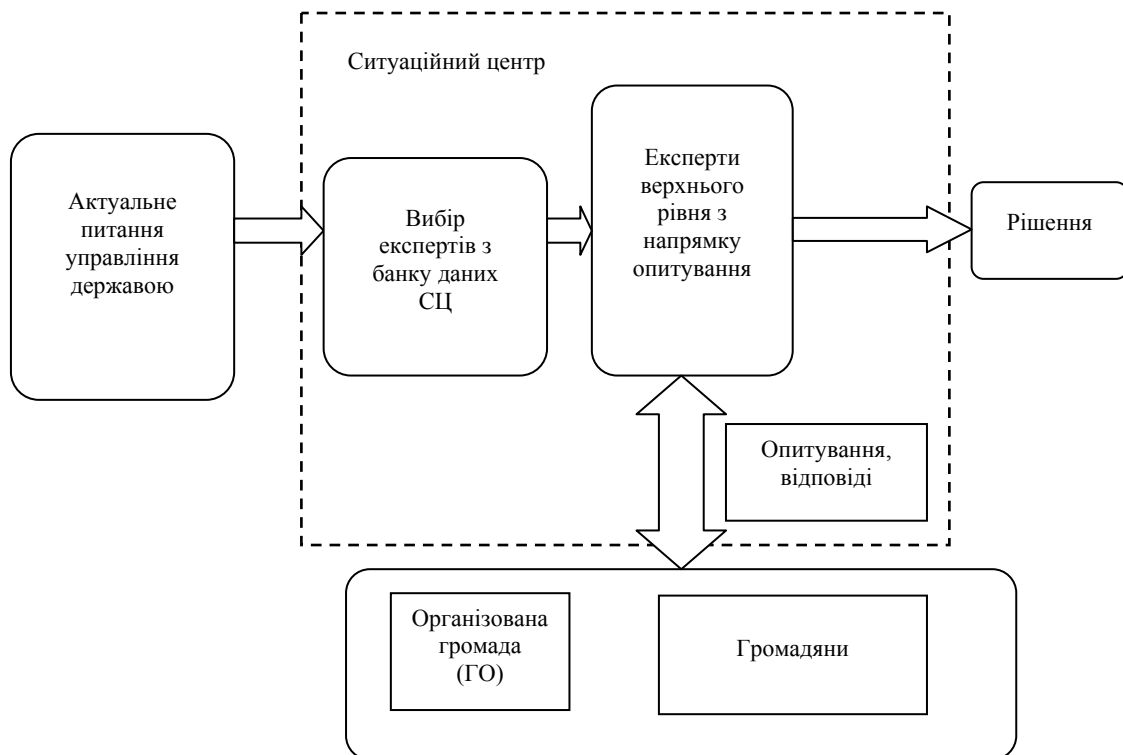


Рис. 3. Технологія спілкування органу влади з громадянами з використанням СЦ

Актуальне питання управління державою може бути сформульовано органом влади самостійно або - у зверненнях громадян. Але питання обов'язково повинно бути ініційовано для розгляду саме замовником і передано для розгляду у СЦ. Під конкретний напрямок питання у СЦ формується група експертів верхнього рівня (з фахових

громадських організацій, експертів), яка починає спілкування з громадянами за допомогою опитувань засобами інформаційних технологій. Опитування проводяться за методикою форсайтних досліджень з використанням методу Дельфі. Слід зазначити, що така форма е-демократії в змозі залучити до діалогу не тільки представників організованої громади (інститутів громадянського суспільства), а і будь яких громадян з активною життєвою позицією.

Також важливим є те, що в Ситуаційному центрі пропозиції до рішення розробляються за спільної участі представників органів влади та громадських експертів, що значно підвищує їх цінність для державного управління. Оптимальною є модель, коли СЦ є штатною організаційною структурою тієї установи на політику якої він працює. В такому випадку орган має можливість формувати замовлення на вивчення громадської думки, отримувати адресні та оперативні пропозиції. Отже для підвищення якості рішень, що приймаються органами виконавчої влади, зокрема урядової політики доцільно було б створення подібного СЦ при Кабінеті Міністрів України.

Висновки

Ситуаційні Центри є ефективними системами підтримки прийняття рішень в різних сферах державного управління, й можуть використовуватись центральними та місцевими органами влади як реальні технології е-урядування та е-демократії.

З метою широкого залучення громадян до управління країною та підвищення якості державного управління установи та відомства мають активно впроваджувати новітні технології та створювати ситуаційні центри, де вивчатиме громадську думку з актуальних питань державної політики.

Література

1. Дніпренко Н.К. Електронна демократія.//Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування. - К., Майкрософт, 2008. - С. 93-96.
2. Чукут С.А., Клименко І.В., Линьов К.О. Електронний уряд. К., НАДУ, 2007. – 76 с.
3. Морозов А.А Системы принятия решений: проблемы и перспективы //INT (інформація та нові технології). – 1995. –N1/ -С.6-10
4. Волошин О.Ф., Мащенко С.О. Теорія прийняття рішень: Навчальний посібник. - К.: Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2006. 304 с.
5. Маліцький Б.А., Попович О.С., Соловійов В.П. Методичні рекомендації щодо проведення прогнозно-аналітичного дослідження в рамках Державної програми прогнозування науково-технологічного та інноваційного розвитку України. – Наукове видання Центру досліджень науково-технічного потенціалу та історії науки НАН України. – Київ, "Фенікс", 2004. - 52 с.
6. Маліцький Б.А., Попович О.С., Онопрієнко М.В. Обґрунтування системи науково-технологічних та інноваційних пріоритетів на основі «форсайтних» досліджень. – Київ, "Фенікс", 2008. - 86 с.