

ПРИМЕНЕНИЕ ПРИНЦИПОВ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

Вертлиб В.А.*, Фархадов М.П.*

Учреждение Российской академии наук Институт проблем управления им. В. А. Трапезникова, г. Москва (vertlib@ipu.ru, mais@ipu.ru)

Резюме: В работе рассматривается проблематика взаимодействия граждан с органами государственного управления в реальном масштабе времени, в предположении построения средств доступа как автоматизированных систем массового обслуживания населения.

Ключевые слова: информационное общество, современные системы массового обслуживания, государственные услуги, государственные функции, глобальные распределительные системы.

1. Введение

Глобальное информационное пространство меняет и экономические и общественные отношения, равно как и отношения граждан и бизнеса с государством. При этом, по-видимому, самым существенным моментом является непрерывное во времени расширение реальных возможностей граждан осуществлять электронное взаимодействие с различными, в том числе государственными, структурами. Оценки международных организаций по степени развития и состояния в информационно-коммуникационной сфере, публикуемые в виде всевозможных рейтингов государств, «принуждают» верховные государственные власти действовать в направлениях, повышающих позиции государства в этих рейтингах. Кроме того, опыт стран, фактически развивающих инфраструктуру и информатизацию государственных органов в направлениях, связанных с взаимодействием с гражданами и бизнесом, показывает рост экономических показателей, конкурентноспособности и международного авторитета государства.

Понимание важности и неотвратимости перехода органов государственного управления России на системное использование информационно-коммуникационных техники и технологий, демонстрируется высшими властями в последнее время. Административная реформа, которая «формально началась с президентского Указа №824 от 23 июля 2003 года, зафиксировавшего цели политического ограничения числа функций государства и административного изменения структуры