

Учреждение Российской академии наук

Институт проблем управления
им. В.А. Трапезникова РАН

Вертлиб В.А., Фархадов М.П., Петухова Н.В.

**«ЭЛЕКТРОННОЕ ГОСУДАРСТВО»
КАК АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ
СИСТЕМА
МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ**



МОСКВА – 2008

Вертлиб В.А., Фархадов М.П., Петухова Н.В.

В35 «Электронное государство» как автоматизированная система массового обслуживания населения/ Институт проблем управления им. В.А. Трапезникова РАН. – М.: МАКС Пресс, 2008. – 76 с.

ISBN 978-5-317-02672-1

В настоящей работе описываются принципы работы классических автоматизированных систем массового обслуживания населения, их функционально-технологического наполнение как части любой автоматизированной системы управления, ориентированной частично или полностью на предоставление услуг населению. Системы управления предприятием или системы «электронного правительства», обеспечивающие население какими-либо ресурсами, должны иметь компоненты системы массового обслуживания и удовлетворять критериям реальновременных систем. Проводится анализ функционального состава современных автоматизированных систем корпоративного плана, анализируются официальные документы федерального и регионального уровня, ориентированные на предоставление государственных услуг гражданам. Обращается внимание на сходство топологических и функциональных параметров системы «электронного правительства» и современных автоматизированных систем резервирования на самолеты. Рассматриваются вопросы применения новых речевых технологий и жестовых языков для возможности построения комплексных точек доступа, позволяющих обращаться в систему гражданам-инвалидам для получения государственных услуг.

УДК 681.5:62-519
ББК 32.81:32.965

Оглавление.

«ЭЛЕКТРОННОЕ ГОСУДАРСТВО» КАК АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ.	1
Введение	5
Глобальное информационное пространство – среда функционирования современной экономики и политики	5
Планы создания «электронного правительства» в России.	8
Государство как производственное предприятие.	12
Автоматизированные системы массового обслуживания.	14
Системы массового обслуживания – основа технологического обеспечения информационного общества.	17
Предпосылки появления автоматизированных систем массового обслуживания.	19
Понятие автоматизированной обслуживающей функциональной системы.	20
Структура обслуживающей системы.	24
Схема функционирования АСМО.	26
Системы массового обслуживания.	28
Основные свойства АСМО	29
Система резервирования – эталонная модель АСМО.	31
Современные системы массового обслуживания.	32
Влияние Интернета на технологии электронных систем обслуживания населения.	35
Выводы по разделу.	37
Автоматизированные системы управления предприятием (АСУП)	38
Постиндустриальные модели производства.	40
Система планирования ресурсов предприятия ERP ...	41
CRM (Customer Relationship Management)	43
CSRP (Customer Synchronized Resource Planning) - планирование ресурсов во взаимодействии с потребителем	49
Этапы развития производства.	53

Виртуальные структуры.	58
Новые технологии управления (менеджмента).	60
Электронный бизнес по требованию.	66
Выводы по разделу.	72
«Электронное правительство» как система массового обслуживания населения.	75
Определения терминов.	75
Электронное правительство.	75
Электронное государство.	78
Государственные услуги.	81
Этапность внедрения и развития системы «электронного правительства».	92
Принципы разработки систем «электронного правительства» в регионах.	96
Электронные административные регламенты для предоставления государственных услуг.	102
Режим «одного окна».	109
Социальные карты.	116
Выводы по разделу.	122
О компьютерном распознавании речи и его применении в автоматизированных системах массового обслуживания.	124
Преимущества применения речевых технологий в системах массового обслуживания населения.	126
Информационно – справочное обслуживание населения в разнообразных сферах жизнедеятельности мегаполиса и страны.	127
Предоставление государственных услуг и внедрение удобных для людей с ограниченными возможностями механизмов взаимодействия с властью.	129
О языке жестов.	133
Использование распознавания речи.	135
Структура сервера и принцип работы.	135
Выводы по разделу.	136
Литература.	138