

*Угорелова Екатерина Сергеевна
студентка 3 курса магистратуры,
кафедра «Бизнеса и экономики»
Институт цифровой экономики
Югорский государственный университет
Россия, г. Ханты-Мансийск
e-mail: s24111978@yandex.ru*

*Научный руководитель: Бессонова Татьяна Николаевна,
кандидат экономических наук
Институт цифровой экономики
Югорский государственный университет
Россия, г. Ханты-Мансийск*

**АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В
СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ**

Аннотация: Статья посвящена процессам внедрения и совершенствования информационно-коммуникационных технологий в сфере оказания государственных и муниципальных услуг. Рассмотрены механизм осуществления и направления реализации данного явления. Раскрыты преимущества внедрения информационно-коммуникационных технологий с различных точек зрения. Приведены некоторые рекомендации относительно прозрачности внедрения ИКТ и правила цифровой трансформации в государственной и муниципальной сферах.

Ключевые слова: информационно-коммуникационные технологии, ИКТ, цифровая трансформация, государственные и муниципальные услуги.

*Ugorelova Ekaterina Sergeevna
3rd year master student,
Department of "Business and Economics"
Institute of Digital Economy
Yugorsk State University
Russia, Khanty-Mansiysk*

*Scientific adviser: Bessonova Tatiana Nikolaevna,
candidate of economic sciences
Institute of Digital Economy
Ugra State University
Russia, Khanty-Mansiysk*

ASPECTS OF IMPLEMENTATION AND IMPROVEMENT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE SPHERE OF PROVIDING STATE AND MUNICIPAL SERVICES

***Abstract:** The article is devoted to the processes of implementation and improvement of information and communication technologies in the provision of state and municipal services. The mechanism of implementation and directions of the implementation of this phenomenon are considered. The advantages of the introduction of information and communication technologies from various points of view are disclosed. Some recommendations are given regarding the transparency of ICT implementation and the rules for digital transformation in the state and municipal spheres.*

Key words: information and communication technologies, ICT, digital transformation, state and municipal services.

Цифровая трансформация не просто появилась из ниоткуда, чтобы быть спущенной под государственным давлением на все соответствующие государственные и муниципальные органы управления. Это постепенный процесс трансформации «снизу-вверх», в котором местные администрации должны выступать в качестве главных действующих лиц.

Это своеобразный специфический процесс, в котором выигрывают все. Муниципальные местные администрации выигрывают, потому что они могут значительно улучшить свои услуги, избежать потерь и сэкономить ресурсы.

Граждане выигрывают, потому что они могут рассчитывать на передовые услуги, адаптированные к реальным индивидуальным потребностям.

Государство выигрывает, потому что оцифровка является реальным стимулом для достижения совершенства и дальнейшего развития страны. Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) также могут решить серьезные проблемы (к примеру, такие как коррупция) с помощью прозрачности проводимого государственного и муниципального управления.

Прозрачность является обязательством для любого государственного управления. Эта обязанность соответствует праву граждан на доступ к информации, судебной системе, документам и общедоступным данным. Одним

из преимуществ цифровых технологий является то, что они делают это право реальным.

Приведем некоторые рекомендации относительно прозрачности при внедрении информационно-коммуникационных технологий в сферу оказания государственных и муниципальных услуг:

1. Необходимо опубликовать все публичные документы муниципалитета в понятной, простой и доступной форме. Составить документы (правила, информационные бюллетени, руководства по обслуживанию, рекомендации, техническую и проектную документацию и т.д.) в соответствии с методическими принципами написания общедоступных документов и опубликовать их непосредственно в Интернете через соответствующий портал документов государственного или муниципального управления.

2. Сделать открытые данные доступными для граждан. Общедоступные данные, которыми управляет муниципалитет (балансовые отчеты, картография, расписание общественного транспорта, деятельность городского совета, расписание туристических мероприятий и т.д.), являются активами, которые могут и должны быть доступны гражданам, компаниям и всем субъектам на его территории. Чтобы прояснить этот вопрос, можно составить карту открытых данных, которыми управляет муниципалитет, и определить наиболее подходящие решения для предоставления их гражданам, простым, понятным и легкодоступным способом.

Рассмотрим далее правила цифровой трансформации. Цифровыми услугами необходимо правильно управлять. Когда муниципалитет «переходит в цифровую форму», деятельность, которая ранее не требовала мониторинга, теперь может потребовать контролировать следующие важные моменты:

- необходимо найти сотрудников, обладающих достаточными навыками для управления цифровой инфраструктурой и онлайн-сервисами. Муниципалитету придется полагаться на команду технических специалистов и менеджера по цифровым преобразованиям;

- обязательно нужно выстроить информационную безопасность и ввести курсы подготовки персонала по минимальным стандартам «компьютерной гигиены»;

- необходимо установить контроль по способу обработки персональных данных. Как вариант, можно использовать, к примеру, инструкции Европейского регламента по защите данных (GDPR) [1]. Среди различных действий, которые необходимо предпринять, нужно будет назначить сотрудника по защите данных (DPO), который будет заниматься всеми аспектами конфиденциальности в государственном или муниципальном учреждении.

Но не всегда легко найти людей, обладающих необходимыми навыками для управления этими аспектами, как на рынке труда, так и в рамках государственного управления. Чтобы лучше управлять цифровой трансформацией, есть смысл, возможно, для небольших муниципалитетов рассмотреть возможность совместного использования персонала с другими местными администрациями. И, соответственно, разделить стоимость по оплате труда по каждому виду деятельности, касающегося внедрения и процесса осуществления информационно-коммуникационных технологий в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.

Радикальная информационно-коммуникационная трансформация не только позволяет муниципалитетам экономить на расходах, но и значительно повышает эффективность и безопасность услуг, делая администрации независимыми и осознающими риски и большие возможности цифровой эпохи.

Список литературы:

1. Регламент Европейского Парламента и Совета Европейского Союза 2016/679 от 27 апреля 2016 г. о защите физических лиц при обработке персональных данных и о свободном обращении таких данных, а также об отмене Директивы 95/46/ЕС (Общий Регламент о защите персональных данных) (General Data Protection Regulation) (GDPR) [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL:

http://www.eurasiancommission.org/ru/act/txnreg/depsanmer/consumer_rights/Documents/Регламент%20Европейского%20Парламента%20и%20Совета%20Европейского%20Союза%202016%20679%20от%2027%20апр.pdf (дата обращения: 01.10.2021 г.).