

Тетяна ОЛІЙНИК

слухач ДРІДУ НАДУ, спеціальність

«Публічне управління та адміністрування»

РЕІНЖИНІРИНГ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ УПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Сьогодні традиційні способи взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами та бізнесом стають недостатньо ефективними. Під час роботи з громадянами стикаєшся з проблемою збору інформації, а саме – статусу заявника (він може мати одночасно декілька), якою пільгою користується, джерело доходу, отримання матеріальної, натуральної допомоги, склад родини та інше. Щоб отримати повну інформацію потрібно розіслати запити до різних установ міста і чекати певний час, що ускладнює та уповільнює роботу. А подекакий час це унеможлиблює швидке реагування на запити вищих установ. Так само при оформленні будь яких документів, як правило, заявник мусить звернутися до кількох установ міста. Для створення нових, більш зручних методів доступу до інформації та послуг потрібно застосовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології. Тому потрібно розвивати повну електронну взаємодію між владою та громадянами, створюючи загальну базу громадян. Забезпечити якісно новий рівень відкритої взаємодії держави та суспільства, наданням повного комплексу державних послуг для всіх категорій громадян та суб'єктів господарювання. Для цього необхідно провести реінжиніринг адміністративних процесів.

На початку ХХІ ст. українська система публічного управління опинилася перед світовими викликами: зростання ролі альтернативних способів надання адміністративних послуг, що відрізняються від традиційних методів управлінської, владно-бюрократичної діяльності; посилення управлінської ролі недержавних організацій і установ, що потребує створення тісних інституційних взаємозв'язків державних і недержавних органів та забезпечення їх функціональної ефективності; підвищення ролі низових рівнів управління, що передбачає необхідність їх адекватної відповідальності; необхідність ефективної координації та підвищення прозорості процесів надання громадянам адміністративних послуг та усунення стримуючих адміністративних бар'єрів.

У 2010 році Кабінетом Міністрів України було прийнято Концепцію розвитку електронного урядування в Україні в якій зазначено, що одним із пріоритетів України є розвиток інформаційного суспільства, яке можна визначити як орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічне суспільство, в якому кожен громадянин має можливість створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися та обмінюватися ними, щоб дати змогу кожній людині повною мірою реалізувати

свій потенціал для забезпечення особистого і суспільного розвитку та підвищення якості життя [1].

Упровадження концепції електронного урядування, розробка програм докорінного реформування системи публічного управління в Україні, обумовлюють потребу здійснювати перетворення на основі технології реінжинірингу бізнес-процесів. Реінжиніринг як технологія управління в приватному секторі, набув поширення як метод певного революційного перетворення діяльності підприємства, докорінної перебудови бізнес-процесів.

Автором теорії реінжинірингу вважають М. Хаммера, який разом з Дж. Чампі опублікували працю «Реінжиніринг корпорації: маніфест для революції в бізнесі». Ідеологи реінжинірингу М. Хаммер і Дж. Чампі визначили сутність реінжинірингу так: «Це фундаментальний перегляд і радикальне перепроєктування бізнес-процесів компанії для досягнення докорінних покращень за головними актуальними показниками їх діяльності – вартість, послуги, якість, темпи» [2].

Реінжиніринг передбачає відмову від застарілих правил, систем і структур, які склалися, та пропонує нові способи організації діяльності з метою істотної зміни показників діяльності. Він ґрунтується на таких основних принципах: орієнтація на процес, амбіційність, порушення усталених норм і правил, творче використання інформаційних технологій. У системі реінжинірингу процес трактується як будь-яка діяльність, виконання замовлень чи послуги, розроблення товару, виробництво. Процес реінжинірингу передбачає виконання таких етапів: формування бажаного образу та цілей організації; створення моделі існуючих видів її діяльності; розроблення нової моделі певного виду діяльності; впровадження розробленої моделі.

В основі системного підходу до управління суспільством у якісно нових умовах знаходяться сучасні методи й інструменти новітніх комунікаційних технологій для аналізу й реінжинірингу адміністративних процесів. Пошук оптимальних рішень для системи владних структур і для кожного органу публічного управління вимагає інноваційних підходів до реформування державного управління та місцевого самоврядування.

В Україні доцільно впроваджувати ефективні прийоми адміністративного реінжинірингу й інжинірингу процесів управління на центральному й місцевому рівнях. Їхнє глибинне вдосконалення й узгодження, спрямування на досягнення конкретних цілей і результатів відкриє нові можливості для реформування системи адміністративного управління й оновлення держави. Необхідно проводити системний перегляд і реінжиніринг процесів і функцій адміністративного управління, здійснювати архітектурну перебудову державних механізмів, поступово переносити центр ваги з бюрократичного адміністрування й контролю на функції регулювання і стимулювання розвитку самоконтролю й саморегулювання приватного і громадського секторів, більш ефективно використовувати могутню продуктивну силу економічного інтересу й соціальної самоорганізації, посилювати управлінську роль громадського сектора й незалежних професійних інститутів. На основі практики реінжинірингу в приватному секторі можна сформулювати ряд ключових

положень, орієнтовних на правила реінжинірингу, перебудови і підвищення ефективності адміністративних процесів у системі державного управління. Під час реформування системи державно адміністративного управління в Україні доцільно застосовувати інжиніринг та реінжиніринг адміністративних процесів, які передбачають реалізацію таких принципів:

- чітку орієнтацію на природу будь-якого процесу, спрямованого на досягнення запланованих цілей і очікуваних результатів;
- перехід від управління адміністративними функціями до управління адміністративними процесами й цілями;
- систематичне проведення моніторингу й аналізу адміністративних процесів та розробка їх оптимальних моделей досягнення інструментальних і загальних цілей;
- постійна робота з удосконалення адміністративних процесів та їх пристосування до мінливих зовнішніх умов;
- дотримання обов'язкової логічної послідовності всіх адміністративних функцій і процесів та їх орієнтації на кінцеві результати нижчого і вищого рівня, які є корисними й цінними для суспільства і громадян.

Ключове поняття, що складає основу реінжинірингу, – це процеси, а саме: адміністративні процеси. Саме їх оптимізація і вдосконалення дають змогу відкрити і використати нові можливості, резерви й ресурси розвитку й підвищення ефективності управління.

Інноваційні зміни, що відбуваються упродовж останнього десятиріччя у галузі публічного управління, потребують наукового переосмислення існуючих методів роботи органів виконавчої влади шляхом використання процес-орієнтованого підходу разом з реалізацією можливостей інформаційних технологій. Для цього необхідно застосовувати новітній інструментарій не тільки державно-управлінської науки, але й позитивний досвід практичних здобутків з реорганізації адміністративних процесів, зокрема технологій реінжинірингу.

Реінжиніринг адміністративних процесів використовує різні принципи, проте в досвіді розвинених країн були сформовані певні загальноприйняті принципи, які відіграють важливе значення при побудові архітектури «електронного уряду», спрямованого на максимальне задоволення потреб користувачів послуг («citizen centric»).

Піонерами методів реінжинірингу є компанії США, де саме реінжиніринг був тією зброєю, яка допомогла витягнути американську економіку з застою 80-х рр. XX століття. Також цей метод використовували такі країни як: Сінгапур, Південна Корея, Італія, Німеччина, Казахстан, Болгарія.

Вивчення зарубіжного досвіду щодо реінжинірингу бізнес-процесів дозволяє зробити відповідні висновки про потенційні можливості розвитку цього напрямку в Україні. Реінжиніринг не тільки необхідний, але і можливий, однак для його успішного проведення важливо використання обґрунтованих методологій і сучасних інструментальних засобів, адекватних завданням, що вирішуються органами публічного управління на всіх рівнях.

Список використаних джерел

1. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>.

2. Hammer M. Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate. – Harvard Business Review, July-August, 1990. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/bpr/bpr024.html>. – Заголовок с екрана.