

УДК 004.891, 519.876.2

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Додонова Е.А. (Университет ИТМО, Санкт-Петербург)

Научный руководитель – д.т.н., профессор Иващенко А.В.

(Университет ИТМО, Санкт-Петербург)

В работе рассматривается способ цифровизации процессов государственных услуг с помощью выделения набора показателей эффективности. Процессы предлагается формализовать с помощью BPMN, проанализировать и улучшить по этим показателям.

Введение. Использование цифровых технологий в сфере государственных и муниципальных услуг способно ускорить процесс принятия решений, тем самым оптимизировать время выполнения запросов клиентов. Однако во многих случаях применяется лишь автоматизация существующих процессов. Чтобы обеспечить цифровизацию услуг, предоставляемых гражданину как конечному потребителю, процессы должны быть переопределены для использования в виртуальной информационно-коммуникационной платформе, способной на объединение сервисов в суперсервисы для комплексного подхода к удовлетворению потребностей клиентов.

Основная часть. Каждая услуга, предоставляемая потребителю, имеет ряд показателей, по которым можно определить частоту и эффективность ее оказания. Каждый показатель подразделяется на инфраструктурный или информационный тип. После чего они соотносятся с основными показателями, нацеленными на потребителя, чтобы услуга была быстрой и качественной.

Для удобства подсчета показателей эффективности процессы описываются и документируются. Эта формализация позволяет лучше использовать ресурсы и контролировать все взаимодействия, что приводит к более высокому уровню обслуживания. Среди наиболее распространенных технологий описания и анализа бизнес-процессов наиболее эффективной является BPMN.

Выводы. Анализ этапов процессов с точки зрения эффективности дает возможность дать интегральную оценку разработанного процесса в целом, что позволяет сформировать единую концепцию развития, установить рейтинг процессов и т. д. Следующие шаги связаны с улучшением анализа бизнес-процессов с использованием интеллектуальных технологий.

Додонова Е.А. (автор)

Иващенко А.В. (научный руководитель)