

УДК 353:330.332

Ю. Г. МАШКАРОВ, Д. І. ПАЛАШЕВСЬКИЙ

ЕЛЕКТРОННЕ МІСТО – ІНФОРМАТИЗАЦІЯ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ (НА ПРИКЛАДІ м. ХАРКОВА)

Розглянуто методичні підходи до вдосконалення місцевого самоврядування шляхом інформатизації великих міст на прикладі м. Харкова. Доведено доцільність створення спеціального комунального закладу “Міський інформаційний центр”.

Ключові слова: електронне місто, місцеве самоврядування, інформаційно-комунікативні технології, інформатизація міст.

Methodical approaches to improving local government by informatization of big cities on the example of Kharkov are considered. It is shown that creation of a special municipal institution “City information center” been a most effectively.

Key words: electronic city, local government, information and communication technology, informatization of cities.

Останніми роками спостерігається активізація процесу створення орієнтованого на інтереси людей відкритого для всіх інформаційного суспільства [7]. У такому суспільстві кожен може створювати інформацію і знання, мати до них доступ, використовувати і обмінюватися знаннями так, що б дати окремим особам і суспільству в цілому можливість повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи розвитку суспільства і підвищуючи якість свого життя. Розвинена інформаційна інфраструктура перетворилася на невід’ємну умову конкурентоспроможності країн, а інформаційний ринок формується вже як фактор виробництва, нарівні з ринками капіталу, праці, природних ресурсів. Україна не тільки причетна до цих об’єктивних процесів, але і на всіх рівнях всебічно підтримує цілеспрямовані перетворення, метою яких є загальна інформатизація українського суспільства в рамках концепції “Електронне урядування” [5].

Володіючи розвинутою інформаційною інфраструктурою, саме міста здатні стати основою переходу в інформаційне суспільство у країнах, що розвиваються. Крім того, тут відбувається процес технологічного трансферу, завдяки якому високі інформаційні технології переміщуються з більш розвинених “предінформаційних” та “інформаційних товариств” на “наздоганяючі” суспільства, де робляться спроби боротьби з цифровим відставанням. Тому необхідно актуалізувати питання пошуку подібних центрів розвитку інформаційного суспільства в Україні. У зв’язку з цим м. Харків, що є значущим науково-освітнім і промисловим центром в Україні, видається цілком реальним вузловим пунктом, де могло б бути реалізовано реінжиніринг, спрямований на створення умов, що супроводжують побудову інформаційного

суспільства. Перш за все, слід відзначити потужний науково-дослідний потенціал Харкова, який підтверджується великою кількістю вищих навчальних закладів і великих наукових відкриттів. У даному контексті видається вельми перспективним дослідження поточних трансформацій, що відбуваються в м. Харків, а також вироблення необхідних інноваційних змін, що реалізують потенціал міста як вузлової точки розвитку інформаційного суспільства в Україні [12, с. 454].

На жаль, досвід практичного впровадження масштабних проектів доводить, що часто широко розрекламовані досягнення мають дуже мало спільного з реально існуючим станом справ.

Існує значний за обсягом і спектром перелік сучасних досліджень інноваційного розвитку міст за кордоном і в Україні. Не зменшуючи значущості внеску інших дослідників, можна відзначити праці Т. Адорно, Н. Брісел, В. Бабаєва, В. Дорофійенко, В. Куйбіди, В. Гусєва, В. Семиноженка та багатьох інших учених, які вивчали проблеми інноваційної діяльності як на рівні держави, так і на рівні окремих регіонів і міст. Основними труднощами, що значно гальмують розвиток інформатизації в регіонах як однієї з важливих складових інноваційного розвитку, слід назвати такі: недостатнє фінансування, відомча роз'єднаність, недоліки кадрового забезпечення регіональної інформатизації, недостатня кількість і низький професіоналізм фахівців з інформатизації органів державного та муніципального управління.

Мета роботи – розробити методичні підходи до вдосконалення місцевого самоврядування великих міст шляхом інформатизації управління містом на прикладі м. Харкова.

Стрімкий розвиток інформаційних систем і технологій, а також глобалізація інтернету, виникнення електронних ринків і нових бізнес-процесів формують інформаційну модель міста. Інформаційне місто – електронне місто, що володіє постіндустріальною структурою економіки, в якому головними сферами діяльності є управління, фінансова діяльність, наукові дослідження, вища освіта, культура, інформаційне обслуговування. Причому в цих видах діяльності зайнято більше половини всіх працюючих [1, с. 417].

Умови необхідності модернізації економіки, переходу до інформаційно-мережевої форми господарювання створюють проблеми розвитку інформатизації в містах. Сфера інформатизації охоплює процеси створення, використання, модифікації, утилізації інформаційних ресурсів із застосуванням інформаційних технологій, засобів інформаційної, обчислювальної та телекомунікаційної техніки.

Найбільший економічний і соціальний успіх господарюючих суб'єктів м. Харкова досягається там, де активно використовують сучасні засоби комунікацій, інформаційних технологій та їх мережеві додатки, а саме: електронна пошта, дистанційне навчання, мультимедіа, телебачення, телеконференції, візуалізація, моделювання, комп'ютерна графіка, медична теледіагностика тощо.

Інформатизація м. Харкова проводиться відповідно до Концепції Національної програми інформатизації, схваленої законами України

“Про Концепцію Національної програми інформатизації”, “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки”, згідно з Указом Президента України “Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій” від 20 жовтня 2005 р. № 1497/2005, постановою Кабінету Міністрів України “Про затвердження Порядку формування та виконання регіональної програми і проекту інформатизації” від 12 квітня 2000 р. № 644, розпорядженням Кабінету Міністрів України “Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки” від 15 серпня 2007 р. № 653-р на основі “Програми інформатизації міста Харкова”, що затверджується Харківською міською радою щорічно. Головна мета інформатизації – приведення всіх елементів інформаційного середовища м. Харкова в такий стан, коли інформаційні потреби суб’єктів задовольняються своєчасно і в необхідному обсязі, за умов дотримання заходів безпеки, незалежно від відстані та використовуваних технічних засобів. Досягнення цієї мети можливе на основі створення єдиного інформаційного простору шляхом об’єднання інформаційних ресурсів, інформаційних систем і розвинутої електронної інфраструктури.

Зміни уявлень, що відбулися останніми роками, про цінності в ідеології держави (Конституція України, ст. 2, ст. 18), безумовно, проектуються на сьогоденні тенденції в управлінні соціальними процесами та стратегічне планування розвитку міста. Очевидним стає визначення ролі Харкова як міста, в якому жителі мали б можливість задоволення потреб у різних галузях життєдіяльності, використовуючи унікальні особливості його географічного положення, інтелектуального потенціалу, багатой історико-культурної спадщини, а також невичерпних інформаційних ресурсів. Для міста, що володіє значними енергетичними, кадровими та науковими ресурсами, більшою мірою актуальним є прагнення до домінування у сфері унікальних інформаційних технологій, мистецтва, екологічної співпраці. Культивування творчого початку в усіх соціально значущих сферах (виробництво, містобудування, освіта, медицина тощо) стимулює їх адекватний гармонійний розвиток.

Аналіз інформаційного середовища міста Харкова дозволяє виділити такі об’єктивні особливості його розвитку:

- склався ринок інформаційних послуг і технологій. Провайдери широкого спектру послуг, маючи свої комерційні інтереси, вирішують спільні завдання щодо задоволення попиту на ринку інформаційних послуг, освіти потенційного користувача;

- існує система електров’язку, яка поки що недостатньо повно задовольняє споживача;

- існує конгломерат різнорідних інформаційних сховищ, різноманітних за видами носія, характером інформації, функціональним призначенням, відомчою належністю та формами власності, які не володіють єдиним управлінням, можливістю оперативного інформаційного обміну;

- існує комплекс установ освіти і науки, в якому зосереджено інтелектуальний і технологічний потенціал, здатний створювати і кваліфіковано експлуатувати різні інформаційні системи, готувати відповідних спеціалістів;
- існує домінування національно-адаптованих імпортованих інформаційних продуктів (комп'ютерних засобів і технологій, засобів і технологій зв'язку).

Інтегроване інформаційне середовище міста Харкова включає такі компоненти: інформаційні ресурси та системи, механізми надання послуг на їх основі, телекомунікаційне середовище, організаційну інфраструктуру, яка забезпечує сталий розвиток інформаційного середовища, систему підготовки і перепідготовки фахівців і користувачів інформаційного середовища.

У сучасних умовах найбільш ефективно розвиваються підприємства, що працюють в онлайн-режимі. Електронний бізнес – відносно нове явище, яке вже встигло пережити і стрімке піднесення, і не менш стрімкий занепад. Сьогодні можна впевнено сказати, що електронна комерція стала повноправним каналом продажів [11, с. 34].

Електронний бізнес підпорядковується тим самим економічним законам, що і традиційний “офлайновий” бізнес, термін “електронний” лише відображає його технологічні особливості. Навіть найсучасніші технології не в змозі змінити основи бізнес-процесів, але вони додають до реального бізнесу такі переваги віртуального середовища, як інтерактивність, миттєвість реакції, повнота інформації, цілодобова доступність. Сьогодні в електронній комерції м. Харкова, як і в будь-якому іншому бізнесі, основна увага приділяється споживачеві. У результаті все більше підприємств віддають перевагу веб-сайтам як зручному каналу вибору постачальників, пошуку покупців і здійснення угод, що забезпечує економію часу, повноту інформації та широкий асортимент [9, с. 149]. Але для успішного функціонування бізнесу необхідна ефективна взаємодія з управлінськими інституціями: дозвільними, фіскальними та контрольно-наглядними. А ефективність цієї взаємодії залежить від рівня використання сучасних технологій в управлінні, створення і надійної роботи технічних, програмних та віртуальних засобів спрощення та прискорення бізнес-орієнтованих механізмів урядування, ІКТ-компетентності міських чиновників, загалом – від ступеня інформатизації управління містом.

Обов'язковим фактором сталого розвитку інтегрованого інформаційного середовища м. Харкова є нормативно-правова база, що визначає засади регулювання відносин суб'єктів, що беруть участь в інформаційних процесах і в інформатизації, з урахуванням локальних і регіональних особливостей. Розробка комплексної програми інформатизації є ключовою позицією при формуванні механізмів інтеграції та координації дій з розвитку інформаційної індустрії та інтегрованого інформаційного середовища.

Щорічна програма інформатизації м. Харкова покликана мобілізувати внутрішні ресурси міста та об'єднати їх із зовнішніми, а також створити для учасників розвитку інформаційної індустрії передумови з формування різного роду консорціумів при вирішенні спільних завдань, консолідації ресурсів для більш ефективного їх використання.

Умовою успішної реалізації програми є розвинена, надійно функціонуюча система управління, здатна своєчасно, комплексно і ефективно вирішувати всю сукупність проблем, що виникають у цій сфері. Особливе значення надається взаємодії між державними органами влади, приватними і комунальними підприємствами, громадськими організаціями та міжрегіональними суспільно-політичними структурами. Інтереси громади міста повинні бути офіційно представлені в урядових організаціях, а також у громадських і наукових структурах міждержавного, національного та регіонального рівнів [2, с. 91].

Однією з умов ефективної реалізації комплексної програми розвитку міста є розробка і прийняття пакету додаткових нормативно-правових документів: про правила формування і ведення баз і банків даних, реєстрів інформаційних ресурсів на території міста; про регламент функціонування та доступності інформаційних систем на території міста; про права користувачів інформаційними ресурсами і телекомунікаційними системами на території міста; про тарифну і податкову політику у сфері інформаційних послуг.

Індустрія засобів зв'язку, передачі інформації, системних і прикладних програм, інформаційно-аналітичних послуг формує динамічний ринок, здатний задовольняти соціальні та культурні потреби міста. Інформатизація та створення інформаційної індустрії є одним з найважливіших способів реалізації інтелектуальні потенціалу – одного з головних ресурсів Харкова. Телекомунікаційне середовище є підґрунтям для забезпечення доступу до інформаційних ресурсів і систем, здійснення взаємодії між суб'єктами інформаційних процесів. Сьогодні головним завданням удосконалення телекомунікаційного середовища є забезпечення уніфікації та стандартизації технічної бази інформатизації м. Харкова.

Удосконалення методологічної бази і механізмів аналізу ефективності впровадження і вдосконалення інформаційних систем і технологій сприяло направленню інвестицій у розвиток телекомунікаційної інфраструктури як фактора інформатизації м. Харкова (у т.ч. механізму регулювання тарифів і податків як різновиду неявного інвестування).

Особливо актуальні проблеми інтелектуалізації мереж електров'язку як основи побудови сучасних інформаційно-довідкових служб і розширення сервісних функцій цифрових телефонних станцій шляхом злиття комп'ютерних технологій із засобами масової інформації. Важливим кроком у цьому напрямку буде забезпечення можливості абонентам первинної телефонної мережі входити в комп'ютерні мережі й користуватися їх інформаційними ресурсами соціального, навчального, наукового, медичного, екологічного, розважального та іншого характеру [3, с. 25].

Найважливішим завданням процесу інтеграції інформаційного простору є створення взаємопов'язаної комунікаційної інфраструктури всередині Харківської обл. (для обласного, міського та районного рівнів), що має виходи в зовнішні глобальні телекомунікаційні та інформаційні системи і забезпечує для абонентів по всій території області повний набір комунікаційних послуг і сервісів. Це дозволить локалізувати місцевий інформаційний трафік і збільшити

ефективні швидкості обміну інформацією в межах Харківської області. Також визначальним фактором інтеграції в єдиний інформаційний простір м. Харкова індивідуальних, корпоративних, галузевих і державних інформаційних систем і ресурсів є забезпечення належного рівня інформаційної безпеки для кожного суб'єкта, що прийняв рішення увійти в цей простір. В єдиному інформаційному просторі створено всі необхідні передумови для встановлення автентичності користувача, справжності змісту і достовірності повідомлення (тобто реалізовані механізми ідентифікації і аутентифікації).

Інформатизація займає важливе місце в роботі підрозділів Харківської міської ради та її виконавчих органів, зокрема районних адміністрацій. На сьогодні спроектовано муніципальну інформаційну мережу, яка об'єднує всі виконавчі органи влади міської ради та низку комунальних підприємств міста. Розпочато роботи з побудови цієї мережі, зокрема реалізовано проект побудови централізованого вузла зберігання, обробки та захисту інформації.

Створено інформаційний сервер міської ради з доступом через інтернет, на якому можна знайти всі рішення міського виконавчого комітету та сесій міської ради з 1998 р. Створено та ведуться роботи з подальшого розширення і впровадження єдиної системи електронного документообігу. Розроблено низку нормативних актів у галузі інформатизації, які стануть серйозною підмогою в реалізації програми реформування ЖКГ, нового генплану міста тощо.

Серед інформаційних технологій виділяються високою ефективністю геоінформаційні технології та системи (ГІС). Системно організована інформація дозволяє засобами просторового аналізу ГІС виявити тенденції складних процесів, що протікають на регіональному та муніципальному рівнях. Упровадження ГІС в регіональне і муніципальне управління буде означати перехід на новий більш високий рівень управління, планування та експлуатації складних територіальних систем.

У Харкові вже створено мережу розрізнених поки що ГІС. Прикладами є “ГІС грошової оцінки земельних ресурсів”, “ГІС Центральної диспетчерської Управління станції швидкої медичної допомоги”, “ГІС Управління державної пожежної охорони Харківської області”, “ГІС Харківкомунпромвод”. Створюється корпоративна інформаційна система Харківобленерго, яка включає ГІС – компоненту, технологічні розрахунки по електричних мережах. Реальну потребу відчувають міська служба ДАІ, КП “Харківкомуночиствод”, Управління земельними ресурсами, Відділ екології, Управління комунальною власністю міста та інші структури міського самоврядування. Харківська Національна академія міського господарства бере участь у розробці ГІС для сфери міського управління, вводить ГІС як предмет для освіти фахівців з міського господарства. Реалізація заходів щодо глобальної інформатизації є сьогодні основним завданням в управлінні економічними і соціальними проблемами міста.

Але, незважаючи на всі успіхи в окремих різновидах застосування ІКТ, постійно виходила на перший план проблема неузгодженості як на рівні конкретних технічних та програмних рішень, так і на рівні впровадження цілої низки загальнодержавних, міжрегіональних, регіональних та галузевих

проектів і програм. Для консолідації усіх зусиль у сфері інформатизації та оптимізації витрат міського бюджету в 2002 р. у Харкові було створено комунальне підприємство “Міський інформаційний центр”, основними завданнями якого були автоматизація та інформатизація управлінських процесів у роботі установ міста [4]. Як показав час, це було важливе і ефективне рішення керівництва міста. За відносно короткий термін, підприємству вдалося вирішити кілька соціально значущих проблем. У першу чергу слід відзначити проект створення Єдиної диспетчерської служби міста з коротким телефонним номером “1562” [10]. У процесі реформування житлово-комунального господарства з початку 2006 р. виникла потреба поліпшення управлінської структури і впровадження контролю якості комунальних послуг. Було прийнято рішення розробити на основі сучасних інформаційних технологій таку схему управління, яка легко інтегрувалася в існуючу модель ЖКГ та стане спільним інформаційним полем для всіх його складових. Для забезпечення контролю якості послуг і зворотного зв’язку з мешканцями міста було створено спеціальну програму для обробки звернень громадян. Вона дозволила, з одного боку, контролювати та оптимізувати потоки інформації, з іншого – стала надійною інформаційною базою для зв’язку споживачів послуг з комунальними підприємствами і контролю їх якості.

Стандартна для таких проектів модель call-центру була дещо модернізована, з урахуванням місцевих особливостей роботи: оператор, отримавши дзвінок заявника, вислуховує проблему, оформлює заявку та передає її виконавцю; потім виконання робіт контролюється і заявник отримує відповідь.

Саме такий алгоритм роботи було покладено в основу нового call-центру, який став опірною точкою системи контролю якості роботи комунальних служб Харкова.

Особливістю його є саме організація повного контролю на основі консолідації інформації, а також масштабність проекту, оскільки він охопив більше 150 окремо розташованих об’єктів, серед яких – структурні підрозділи виконкому міської ради, комунальні підприємства, районні адміністрації, громадські організації, житлові служби та диспетчерські. Враховуючи, що з огляду на кількість населення міста (1,5 млн людей) та з досвіду попередньої роботи диспетчерів очікувався величезний потік інформації, було визначено чіткі вимоги до технологічної платформи. Окрім 30 місць операторів було створено 15 одночасно працюючих каналів голосової пошти, які виконували функції автоматичних інформаторів, утримування та переадресації дзвінків. Такий підхід дозволяє опрацьовувати всі без виключення вхідні дзвінки.

Наступним кроком стало створення програмного комплексу. Детальне описання надання послуг дозволило скласти детальний маршрут проходження інформації, визначити способи її опрацювання та точки контролю. Схематично це виглядає так: оформлення заявки з визначенням проблеми за класифікатором – автоматичне спрямування її у відповідну службу – прийом та опрацювання завдання виконавцем – контроль виконання – формування звіту та збереження результатів в архіві.

Диспетчерська служба “1562” розпочала роботу з шістьма операторами та найпростішим за функціональними можливостями call-центром у січні 2007 р. За чотири роки свого існування структура розвинулася і нині зайняла відповідальне місце в системі управління якістю житлово-комунальних послуг.

Сьогодні колектив служби “1562” нараховує 28 операторів, які ведуть цілодобовий прийом звернень і надають довідкову інформацію. За добу служба приймає 1700 дзвінків. У пікові періоди, наприклад на початку опалювального сезону, добова кількість звернень сягає 3000. У той же час, максимальний термін очікування відповіді оператора становить лише 13 секунд.

За роки свого існування служба “1562” опрацювала 776 тис. звернень харків’ян, з яких 94 % виконано, що підтверджується самими заявниками та контрольно-аналітичним відділом.

Продовжує вдосконалюватися і програмне забезпечення служби. Тепер програмний комплекс діє таким чином: при отриманні дзвінка автоматично визначається номер телефону і відкривається картка клієнта, в якій оператор уточнює ППЗ заявника та фіксує проблему. При цьому картка має параметр сповіщення про планові та аварійні роботи за цією адресою, що дозволяє оператору відразу інформувати заявника про можливі причини проблеми та планові терміни закінчення робіт. Усі без виключення звернення фіксуються у базі даних, і оператор бачить всю історію звернень клієнта у випадку повторних дзвінків. Висока точність та оперативність опрацювання вхідних дзвінків забезпечується завдяки детальному класифікатору проблем, який містить 600 категорій та рубрик, а також 13 довідників – телефонний, районів, вулиць, будинків тощо. Також система в змозі надавати більше 180 видів звітності в режимі реального часу – дані про показники роботи підприємств ЖКГ з надання послуг, ліквідацію аварійних ситуацій тощо. Останнім доробком стало впровадження ГІС, яка дозволяє заявникам і фахівцям комунальних підприємств у реальному часі бачити на мапі міста розташування заявок, місце знаходження ремонтних машин і стан виконання робіт.

Сьогодні КП “Міський інформаційний центр”, у той чи інший спосіб задіяно в усіх проектах міста сфери інформатизації, а саме: здійснює супровід і розвиток програмного та технічного забезпечення системи електронного документообігу Харківської міської ради та її виконавчих органів; забезпечує розвиток та надійність роботи Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, що об’єднує підрозділи ХМР, районні адміністрації та комунальні підприємства міста; підтримує і супроводжує сервера баз даних нормативних документів і веб-сайтів Харківської міської ради; проектує та здійснює подальший розвиток муніципальної телекомунікаційної мережі; забезпечує створення комплексної системи інформаційного забезпечення населення та депутатського корпусу ХМР (проект “Електронне місце депутата”); подальший розвиток і впровадження телефонного зв’язку на базі ІР-телефонії в Харківській міській раді та її виконавчих органах; забезпечує функціонування системи голосування, належного технічного обслуговування заходів Харківської міської ради;

здійснює кадрове технічне та програмне забезпечення якісної роботи єдиної диспетчерської служби Харківської міської ради “Служби 1562” тощо.

Виходячи з аналізу результатів упровадження сучасних інформаційно-комп’ютерних технологій у м. Харкові, можна сформулювати такі висновки і пропозиції.

Організаційний механізм (створення спеціалізованого комунального підприємства) відіграє важливу роль при впровадженні інформаційних технологій в управлінні великого міста. Тільки виділена структура може вирішувати масштабні та наукоємні проблеми міста.

Робота сучасного житлово-комунального господарства, транспорту, мережевого господарства неможлива без використання геоінформаційних систем, які вимагають подальшого розвитку і вдосконалення.

Ефективна робота міської ради безпосередньо залежить від тісного контакту з мешканцями міста, який можуть забезпечити інформаційні технології, наприклад така служба, як call-центр “1562”, офіційний веб-сайт з інтерактивними можливостями, електронна система діловодства тощо.

Зусилля, вкладені міською радою у процес інформатизації, необхідно постійно узгоджувати з іншими проектами регіону та країни в цілому. Суттєвий результат можуть дати тільки спільні, планомірні, системні та всебічно узгоджені заходи, спрямовані на досягнення однієї, чітко сформульованої мети.

Інформатизація є безперервним процесом, що потребує постійної уваги та розвитку і з огляду на стрімке зростання можливостей технологічних, програмних та мережевих засобів, і з урахуванням постійного розширення потреб населення у своєчасному отриманні якісних, сучасних та ефективних управлінських послуг від органів місцевого самоврядування, потрібне подальше наукове вивчення, глибоке осмислення і пошук оптимальних рішень проблем, що виникають.

Література:

1. *Борисов А. Б.* Большой экономический словарь. – 5-е изд., перераб. и доп. / А. Б. Борисов. – М. : Книжный мир, 2010. – 860 с.
2. *Гасанов М.* Информатизация региона / М. Гасанов // *Экономист.* – 2005. – № 6. – С. 90–93.
3. *Евтух А.* Информационная эпоха и актуальные проблемы экономики / А. Евтух // *Мировая экономика и международные отношения.* – 2005. – № 4. – С. 23–28.
4. *Комунальное предприятие “Городской информационный центр”, г. Харьков, 2011.* – Режим доступа : <http://www.infocity.kharkov.ua/>
5. *Машкаров Ю. Г.* Електронне врядування. Інформатизація державного управління : [навч. посіб.] / [Ю. Г. Машкаров, О. В. Орлов, М. В. Мордвинцев та ін.]. – Х. : Вид-во ХарPI НАДУ “Магістр”, 2011. – 292 с.
6. *Национальный центр электронного урядування, 2011.* – Режим доступа : <http://nc.gov.ua/menu/regulations/>
7. *Окинавская Хартия глобального информационного общества, 2009.* – Режим доступа : <http://www.iis.ru/library/okinawa/charter.ru.html>

8. Офіційний сайт Харківської міської ради, міського голови, виконавчого комітету, 2011. – Режим доступу : <http://www.city.kharkov.ua/>

9. Пархоменко В. П. Стратегія інформатизації органів місцевого самоврядування при наданні послуг населенню / В. П. Пархоменко // Проблеми формування та реалізації державної політики у сферах державного, регіонального і галузевого управління : зб. наук. пр. – К., 2007. – Т. 8. – Вип. 93. – С. 140–150. – (Серія “Державне управління”).

10. Харьковская городская диспетчерская служба “1562”, 2011. – Режим доступу : <http://www.1562.kharkov.ua/>

11. Цапенко И. Электронная эпоха науки / И. Цапенко // МЭ и МО. – 2005. – № 8. – С. 19–32.

12. Цвиркун И. В. Глобальный характер информационного общества: принципы развития / И. В. Цвиркун // Методология, теория та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства. – 2009. – Вип. 15. – С. 464–468.

13. Шипунов В. Г. Основы управленческой деятельности: социальная психология, менеджмент : учеб. пособ. [для сред. спец. учеб. завед.]. – 3-е изд. перераб. и доп. / В. Г. Шипунов, Е. Н. Кишкель. – М. : Высш. шк., 2005. – 271 с.

Надійшла до редколегії 21.12.2011 р.

УДК 004:332.012.324

Н. С. ОРЛОВА, А. С. УДОВІК

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В СУЧАСНОМУ КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛІННІ

Розглянуто роль корпоративних інформаційних систем у сучасному корпоративному управлінні, досліджено основні проблеми впровадження корпоративних інформаційних систем і шляхи їх подолання.

Ключові слова: корпоративні інформаційні системи, корпоративне управління, інформаційна система управління.

The article examines the role of corporate information systems in the modern corporate management, the basic problems of implementing corporate information systems and ways to overcome them.

Key words: corporate information systems, corporate management, management information system.

Корпоративними зазвичай називають системи управління підприємствами, що враховують специфічні особливості корпорацій, основні з яких обумовлені їх структуризацією на бізнес-одиниці і наявністю таких органів управління, як