

УДК 338 DOI: 10.14451/1.238.277

Концепция интерактивного управления развитием цифровых услуг в таможенной сфере

© 2024 Янин Николай Сергеевич

Аспирант. Российская таможенная академия.

E-mail: cgfhfr1999@gmail.com

Ключевые слова: цифровые услуги, интерактивное управление, концепция, управление, развитие, модель, таможенная служба.

На современном этапе цифровой трансформации органов власти, необходима также трансформация управления. Причиной этому является быстрое развитие информационной системы и большой массив обмена информацией, необходимость своевременного принятия решений, предоставление услуг, а также взаимодействие с получателями данных услуг.

На сегодняшний день предоставление государственных услуг является одной из наиболее приоритетных задач совершенствования государственных органов.

Основным показателем качества является степень удовлетворенности конечных потребителей данных услуг, поэтому, как правило, данное направление развивается с помощью активного взаимодействия между государственными органами и заинтересованными лицами [3].

На современном этапе цифровой трансформации органов власти, необходима также трансформация управления. Причиной этому является быстрое развитие информационной системы и большой массив обмена информацией, необходимость своевременного принятия решений, предоставление услуг, а также взаимодействие с получателями данных услуг.

Цифровая трансформация государственных органов, как показывает зарубежный опыт, позво-

ляет использовать в своей деятельности гибкое интерактивное управление, использование технологий искусственного интеллекта и блокчейн [2].

Целью данной статьи является создание и подробное описание концепции интерактивного управления развитием цифровых услуг в таможенной сфере.

Под интерактивным управлением развития цифровых услуг в таможенной сфере понимаются процессы, методы и управленческие решения, которые основываются на построении гибкой и стойкой модели управления, вместе с постоянным взаимодействием Федеральной таможенной службы Российской Федерации с бизнес-сообществом и физическими лицами [5].

На современном этапе развития, формируется клиентоцентричная модель. В рамках данной модели осуществляется представление услуг с основой на взаимодействии между органами

государственной власти и заинтересованными лицами.

Продолжительное время модель государственного управления, которая применяется в настоящий момент, не изменялась, поэтому возникает необходимость в ее изменении.

Современное государственное управление ориентировано в основном на процессный менеджмент, на решение рутинных задач.

К перечню недостатков, которые являются основными в модели государственного управления, которая применяется на сегодняшний день, являются:

1. отсутствие внедрения проектного подхода в государственном управлении;
2. игнорирование инноваций, застой во внедрении нововведений.

Новая модель государственного управления должна быть ориентирована на «построение государства как платформы», что предполагает активное использование в практике управления цифровые технологии.

Таким образом, для успешной модели государство-бизнес, предоставление государственных услуг должно строго соответствовать запросам потребителей.

Интерактивное управление развитием цифровых услуг в таможенной сфере подразумевает собой опережающий формат работы по развитию предоставляемых услуг, который выражается применением проектного подхода с постоянным взаимодействием с получателями услуг.

Учитывая высокую инертность существующей системы государственного управления, модель также должна обладать гибкостью и высокой степенью адаптивности к быстро меняющимся условиям рынка [4].

Важнейшим направлением является развитие в направлении перехода от подхода, где применяемые цифровые технологии в управлении рассматриваются с позиции эффективности к более открытому, совместному,

учитывающему вовлеченность бизнеса и населения, инновационному управлению [7].

Стратегическое планирование является одной из важнейших частей концепции интерактивного управления. Ключевыми этапами управления являются контроль и прогнозирование различных отклонений с последующим реагированием на изменения.

Основными этапами, которые позволят своевременно вносить коррективы общего направления развития, являются:

1. определение сегментов внешней среды, которые могут предоставить коррективы в будущем;
2. определение и разработка путей решений, и реагирование на возникающие проблемы в режиме реального времени, с прогнозированием возможного возникновения проблем в будущем;
3. определение ресурсов и возможностей, необходимых для работы;
4. разработка детального плана управления;
5. позиционное планирование управленческой деятельности, в случае возникновения нештатных ситуаций [6].

Данный перечень этапов позволяет сформировать «фундамент» интерактивного управления, способного быстро реагировать на возникающие во время управленческих процессов изменения, с минимизацией издержек.

Алгоритмом самого процесса управления является:

1. разработка детального плана и ожидаемые результаты;
2. анализ стратегического планирования;
3. оптимизация организационной и управленческой структуры;
4. представление плана графика работ;
5. сопровождение реализации стратегического решения;
6. реализация управления;
7. своевременное реагирование на изменения.

Необходимо остановиться и детально рассмотреть каждый из этапов.

На первом этапе формируется детальный план действий со сроками их исполнения и ожидаемые результаты. Необходимость планирования и определения задач для подрядных организаций-исполнителей государственных контрактов с обозначением обязанностей каждой из сторон.

Второй этап алгоритма необходим для анализа внутренней и внешней среды. Под анализом внутренней среды понимается способность быстрого реагирования на возникающие изменения в процессе управления с учетом имеющихся на данный момент времени ресурсов. Под анализом внешней среды – прогнозирование и анализ возникновения этих изменений ввиду постоянных изменений тенденций развития.

Третий этап включает в себя механизмы реализации стратегического плана в режиме реального времени, переход на проектный подход управления.

Четвертый этап предполагает разработку практических действий и определения ответственных лиц по своей компетенции. Это поможет отслеживать отклонения от заданного курса, иметь четкие представления о сроках завершения работ, своевременно вносить корректировки, в случае их необходимости.

Пятый этап заключается в формировании потребностей, то есть в составлении бюджета, с целью планирования ресурсов, необходимых для достижения результата. Одновременно с этим важной составляющей является принятие изменений в организационной структуре, постепенное вовлечение сотрудников для определения ключевых проблем в процессе управления, предлагается им самим искать способы и пути решения.

Седьмым пунктом является реализация управления. Ключевыми параметрами выступают взаимосвязанные метрики, такие как мониторинг деятельности исполнителей, учет и контроль промежуточных результатов, регулирование и корректировка действий исполнителей, регулирование и корректировка управленческих решений по реализации стратегического планирования, ввиду внесения изменений. Под послед-

ним понимается важность внесения изменений в процессы и управленческие решения в режиме реального времени, так как на сегодняшний день, как правило, разрабатывается долгосрочный план по достижению поставленных задач, которые не корректируются со временем, ввиду изменений условий в окружающей среде.

Помимо выстраивания определенных процессов внутри, также необходимо выстраивать взаимосвязанные отношения с внешней средой, с получателями услуг.

Корректировка решений играет роль инструмента, который способен выявить проблемы и задать нужный вектор. Это особенно важно, так как может произойти возникновение отрицательных последствий без какого-либо результата.

В течение внесения изменений в процессы, руководитель получает более детальную картину оставшегося пути достижения цели, формирует ясность о средствах и условиях нынешнего состояния, вариативности действий и о предполагаемых результатах.

Для эффективного интерактивного управления, основываясь на вышесказанном, необходима качественно новая проработка взаимодействия таможенной службы с получателями услуг.

Основными интерактивными инструментами для взаимодействия являются порталы обратной связи, группы в социальных сетях, каналы в мессенджерах.

Так, например, осуществляется внедрение Единого окна цифровой обратной связи, который объединяет в себе механизмы интерактивного взаимодействия с гражданами и бизнес-сообществом [1].

На постоянной основе необходимо поддерживать взаимодействие, получать обратную связь по итогам апробации для своевременного устранения недочетов и проработки качественного предоставления цифровой услуги, которая будет удобна для использования, понятна и надежна.

Таким образом, корректировка решения в режиме реального времени, которая основывается на обратной связи, продолжает процесс формирования его содержания, выражающийся во вносимых уточнениях и поправках, и может продолжаться до момента полной реализации решения.

Корректировка и внесение изменений в управленческие решения, пересматривающие оперативные и стратегические планы, в итоге приводят к изменению целей и желаемого результата, что, в свою очередь, способствует выходу государственного управления на новый уровень развития, при котором происходит завершение цепи обратных связей и формирование следующего управленческого цикла.

Подводя итоги, в концептуальной основе разработки стратегии развития важную роль играет ориентир на творческий потенциал всего кол-

лектива, включая каждого в процесс формирования желаемых результатов и изыскание путей его построения, на основе оперативного преодоления ускоряющихся изменений, возрастающей организационной сложности и непредсказуемой изменчивости внешнего окружения.

Таким образом, ответом на существующие большие вызовы должно стать появление и внедрение в практику новой модели государственного управления, которая позволила бы повысить эффективность, сформировать открытую и удобную для всех пользователей (населения, организаций и самих таможенных органов) систему интерактивного государственного управления. Учитывая высокую инертность существующей системы государственного управления, новая модель должна обладать гибкостью и высокой степенью адаптивности к быстро меняющимся условиям окружающей среды [7].

Библиографический список

1. Алешникова В. И. Цифровой маркетинг мест: практики взаимодействия с целевыми аудиториями // Вестник ГУУ. – 2022. – С. 71–81.
2. Бойкова М. В. Тенденции развития таможенного администрирования за рубежом // Вестник Российской таможенной академии. – 2023. – С. 89–99.
3. Бойкова М. В., Муратов Р. А., Кушнир А. С. Идея клиентоцентричности в системе таможенного администрирования на этапе инновационного развития // Вестник Российской таможенной академии. – 2023. – С. 141–152.
4. Ищенко М. М., Молкоедов Р. А. Влияние процесса цифровизации региональных органов исполнительной власти на бизнес-процессы // Вестник УМЦ. – 2024. – 2 (43). – С. 86–91.
5. Ковтун Е. Н., Толмачева Т. А., Луганская О. А. Инновационные возможности в таможенном менеджменте // Научные междисциплинарные исследования. – 2021. – С. 192–197.
6. Макрусев В. В. Стратегия развития таможенных институтов: проблемные вопросы проектирования и реализации // Вестник университета. – 2022. – С. 15–22.
7. Москвитина Н. В. Цифровая трансформация государственного управления // Социология. – 2021. – С. 114–128.