

16+

Информационное общество и глобальная информационная телекоммуникационная инфраструктура

МОНОГРАФИЯ

НАУЧНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ НАУКА

Информационное общество и глобальная
информационная телекоммуникационная
инфраструктура

Монография

www.scipro.ru
Нижний Новгород, 2018

УДК 007
ББК 30
И74

Рецензенты:

Балашова Раиса Ивановна — доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономика предприятия», Донецкий национальный технический университет

Авторы:

Арасланова В.А., Ахрамеева О.В., Борисов С.А., Бурмистрова Е.С., Жемерикина Ю.И.,
Захарова С.Г., Мельникова А.С., Михайлов А. К.

Информационное общество и глобальная информационная телекоммуникационная инфраструктура [Электронный ресурс]: монография. – Эл. изд. - Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf: 135 с.). - Нижний Новгород: НОО "Профессиональная наука", 2018. – Режим доступа: <http://scipro.ru/conf/monographIT.pdf>. Сист. требования: Adobe Reader; экран 10".

ISBN 978-5-6040739-5-7

Монография посвящена формированию, развитию, функционированию информационного общества и глобальной информационной телекоммуникационной инфраструктуре. Обобщены и систематизированы отечественные и зарубежные исследования научных представлений о развитии информационной среды, электронного бизнеса, цифровизации экономики, образования.

Материалы монографии будут полезны преподавателям, научным работникам, специалистам предприятий, организаций и учреждений, а также студентам, магистрантам и аспирантам.

При верстке электронной книги использованы материалы с ресурсов: Designed by Freepik

© Авторский коллектив, 2018 г.

ISBN 978-5-6040739-5-7



© Издательство НОО Профессиональная наука, 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
ГЛАВА 1. ИНФОРМАЦИОННАЯ СРЕДА.....	7
ГЛАВА 2. СТАНОВЛЕНИЕ РОССИЙСКОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ГОСУДАРСТВА И ОБЩЕСТВА (ЭВОЛЮЦИОНИРОВАНИЕ ОТ СОЦИАЛЬНОГО ЧЕРЕЗ СЕРВИСНОЕ К ИНФОРМАЦИОННОМУ).....	16
ГЛАВА 3. СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА, КАК ОТВЕТ НА ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЗАПРОС ОБЩЕСТВА	41
ГЛАВА 4. КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА ИНТЕРАКТИВНОСТИ КОНТРАГЕНТОВ И ЭКСПОРТНО-ИМПОРТНЫХ ОПЕРАЦИЙ В ИКТ-СЕКТОРЕ НА МЕГАУРОВНЕ	64
ГЛАВА 5. ДОКУМЕНТЫ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: ЭВОЛЮЦИЯ И ТРАНСФОРМАЦИЯ В СОВРЕМЕННОМ ИНФОРМАЦИОННОМ ОБЩЕСТВЕ	91
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	118
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	119
СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ.....	132

ВВЕДЕНИЕ

Современный этап системных преобразований в мире неразрывно связан с развитием процессов информатизации общества. Информационно-коммуникационные технологии оказывают все большее влияние на общественное развитие, процессы информатизации затрагивают все социальные практики человека, все пространства его существования в современном обществе. Под их влиянием происходят изменения в экономике, политике, культуре, образовании, образуется информационная инфраструктура, обеспечивающая функционирование и развитие информационного пространства страны и средств информационного взаимодействия.

Развитие региональных информационных систем и их интеграция с глобальными информационными инфраструктурами и системами цифрового телевидения и радиовещания, спутниковых систем и подвижной связи привело к созданию глобальной информационной телекоммуникационной инфраструктуры, что является платформой для решения задач более высокого уровня - модернизации экономики и общественных отношений, обеспечения конституционных прав граждан и высвобождения ресурсов для личностного развития.

Монография состоит из 5-ти глав.

В первой главе «Информационная среда» автором раскрыто понятие информационной среды, показано влияние информационной среды на сферу образования и коммуникаций, определены негативные аспекты взаимодействия компьютера и человека.

Во второй главе «Становление Российского информационного государства и общества (эволюционирование от социального через сервисное к информационному)» рассмотрены этапы становления информационного государства и общества, проанализированы взгляды и подходы к пониманию инструментов информационного общества, публичных услуг, сервисных отношений.

В третьей главе «Становление и развитие информационного менеджмента, как ответ на информационный запрос общества» авторами проведен анализ этапов развития информационного менеджмента, показано влияние информационных и телекоммуникационных систем на решение социально-экономических задач государства и внутренних проблем управления предприятием. Также авторы дали оценку эффекта от внедрения информационных технологий, описав положительные, проблемные моменты. По мнению авторов, дальнейшее развитие информационных технологий тесно связано

с развитием систем искусственного интеллекта, перевод все большего количества бизнес-процессов в режиме on-line и организацией совместной работы, в том числе, в области управления проектами, в режиме реального времени.

В четвертой главе «Комплексная оценка интерактивности контрагентов и экспорт но-импортных операций в ИКТ-секторе на мегауровне» авторами сделан анализ экспорта и импорта информационно-коммуникационных технологий статистическим и прогнозным методами. Также были проанализированы проблемы функционирования информационно-телекоммуникационных сетей.

В пятой главе «Документы и документационное обеспечение управления в Российской Федерации: эволюция и трансформация в современном информационном обществе» на основе действующего законодательства была описана авторами проблема документации и документооборота для субъектов информационной среды. Документы и документная информация в информационной среде лежат в основе управленческих решений и являются их материальным воплощением, обеспечивают юридической силой.

АВТОРСКИЙ КОЛЛЕКТИВ:

Жемерикина Ю.И. – Глава 1. Информационная среда.

Ахрамеева О.В. – Глава 2. Становление Российского информационного государства и общества (эволюционирование от социального через сервисное к информационному).

Борисов С.А., Захарова С.Г. – Глава 3. Становление и развитие информационного менеджмента, как ответ на информационный запрос общества.

Мельникова А.С., Михайлов А.К. – Глава 4. Комплексная оценка интерактивности контрагентов и экспорт но-импортных операций в ИКТ-секторе на мегауровне.

Арасланова В.А., Бурмистрова Е.С. – Глава 5. Документы и документационное обеспечение управления в Российской Федерации: эволюция и трансформация в современном информационном обществе.

Глава 1. Информационная среда

Существует множество теорий развития общества, но не одна из них не может претендовать на абсолютную истинность. По мнению большинства ученых мы перешли на новую стадию развития общества — это информационное общество.

Прежде чем перейти к рассмотрению данного термина необходимо посмотреть все его составляющие.

Согласно положениям федерального закона "Об информации, информационных технологиях и защите информации" от 27 июля 2006 года. «Информация — это сведения, сообщения, данные независимо от их представления. Примером может служить и информация, переданная путем разговора, взгляда и т.д.»

Под обществом понимается объединение людей, обладающих общими ценностями и целями.

С развитием персональных компьютеров термин информационная среда все чаще стал проникать в общество. Что же сегодня понимается под информационной средой? Под данной средой понимается информатизация общества со всеми вытекающими из этого последствиями.

Под информатизацией принято понимать меры, внедрение информационно-коммуникативных технологий в жизнь общества.

В современной науке отмечается два теоретико-методологических подхода к информатизации.

Первый, можно обозначить, как технократический сводит информатизацию к улучшению условий труда человека, информационные новинки внедряются во все сферы трудовой деятельности человека.

Второй подход – Социологический процесс влияния информатизации на самого человека. С вхождением человека в эпоху информатизации нельзя не заметить перемены, которые начинаются в обществе. Одни оказывают положительное воздействие на человека, другие – отрицательное.

В век информатизации происходят следующие изменения в обществе:
Изменение структуры экономики и структуры труда

В информационном обществе происходят изменения в трудовой деятельности людей. Информационно-коммуникационные технологии помогают усовершенствовать многие процессы труда: избавить человека от рутинных дел, автоматизировать обработку информационных данных и т.д.

В результате этих изменений в информационном обществе востребованы высококвалифицированные специалисты, которые способны к самостоятельному принятию решений, саморазвитию, способности к обучению. Другими словами, движущей силой развития общества становится производство информационного, а не материального продукта.

В информационном обществе главную роль будут играть знания и интеллект.

Э. Тоффлер в своей книге «Метаморфозы власти» отмечает, что использование информационных технологий способствует не только изменению в экономике страны, но и к изменению структуры занятости, которая влияет на социальные, психологические составляющие человека¹ [Toffler, 2004].

В современном обществе все больше востребованы профессии, связанные с высокими технологиями. Государству нужен специалист, умеющий учиться и самосовершенствоваться. Информационная среда в этом помогает, так как сейчас есть дистанционные курсы, онлайн конференции и т.д.

Информационная среда влияет на экономику как отдельного государства, так и всего мира. В результате возникновения информационной среды, быстрой передачи данных, денежных переводов появляются и развиваются транснациональные компании.

Все активнее развивается цифровая экономика. В Российской Федерации есть программа развития цифровой экономики, где перечислены направления развития цифровой экономики, управление данной экономики, ключевые задачи программы и способы их достижения. Данная программа утверждена Правительством РФ 27 июля 2017 г.

С 2010 года в мире начала использоваться криптовалюта (электронная валюта) «Биткоин».

В условиях информационной среды возрастает умение человека пользоваться средствами ИКТ как для работы, так и для саморазвития.

Изменения в сфере образования и рост информационной культуры

В реалиях современной информационной среды обучающиеся должны уметь пользоваться ИКТ - технологиями, находить нужную информацию в интернет пространстве. Без медиаграмотности преподаватель и студент

¹ Toffler, Alvin. Powershift: Knowledge, Wealth and Violence at the Edge of the 21st Century, 1990. Тоффлер, Элвин. Метаморфозы власти. Знание, богатство и сила на пороге XXI века. Перевод на русский язык: В. В. Белокосов, К. Ю. Бурмистров, Л. М. Бурмистрова, Е. К. Комарова, А. И. Мирер, Е. Г. Руднева, Н.

просто не смогут полноценно существовать в современном глобальном мире.

В современном образовании необходимые компетенции начинают формироваться у студентов всех направлений с первого курса. Для этого в учебном плане предусмотрен ряд предметов для изучения.

Сложнее обстоит дело с уже работающими гражданами. Так на их повышение квалификации будут тратиться другие средства. Для начала, необходимо определить скольким людям необходимо пройти переквалификацию и повышение квалификации. Это есть много примеров как это можно сделать - мы приведем один.

Во-первых, необходимо по годам принятия на работу разделить сотрудников и уровень их образования, согласно таблице 1.1.

Таблица 1.1

Разделение сотрудников и их уровень образования по годам

образование	2014	2015	2016	2017
Среднее	Процент от количества людей по каждому году			
Высшее (не по специальности)				
Высшее (по специальности)				

Проведя такой анализ, мы увидим скольким людям необходимо пройти повышение квалификации или переподготовку. Также в таблицу можно включить возраст, что позволит установить проблему старения кадров.

Когда установлено, сколько человек необходимо обучить, то можно установить сколько средств для этого необходимо выделить².

Рассмотрим на примере переквалификации, стоимость одного курса составляет 10000 руб. при очном обучении (длительность - 16 ч). Заработная плата специалиста - около 270 руб./час. Рассчитать стоимость обучения этого сотрудника можно по формуле 1:

$$So = R * x * n + 5k \quad (1)$$

где So - стоимость обучения;

² Малышева В.В. Формирование профессиональной компетентности государственных служащих финансовой сферы в процессе непрерывного образования [Текст]: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. / В.В. Малышева - Волгоград, 2007. - 25 с.

R - заработная плата специалиста (руб./ч);

n - объем курса (кол-во часов);

5к - стоимость курса.

Следовательно, общие затраты организации на обучение одного такого специалиста составляют 14320 руб.

$$(270 \times 16 + 10000) = 14320 \text{ рублей}$$

По окончании курса ту работу, на которую раньше требовался 31 час, специалист с помощью приобретенных знаний, умений и выполняет за 22 часа. За счет этого организация экономит 1530 руб. в неделю, а за три месяца - 19 890 руб.

$$31 \times 270 = 8370 \text{ рублей}$$

$$22 \times 270 = 5940 \text{ рублей}$$

$$8370 - 5940 = 2430 \text{ рублей}$$

За счет этого компания экономит 2430 руб. в неделю, а за три месяца (13 недель) - 31590 руб.

$$2430 \times 13 = 31590 \text{ рублей}$$

Таким образом, персонал считается ядром любой организации и необходимо способствовать развитию положительных результатов деятельности каждого отдельного работника. По аналогии можно сосчитать затраты на переподготовку.

Схематично проект-схема повышения квалификации сотрудников в информационную эпоху представлена на рисунке 1.1.

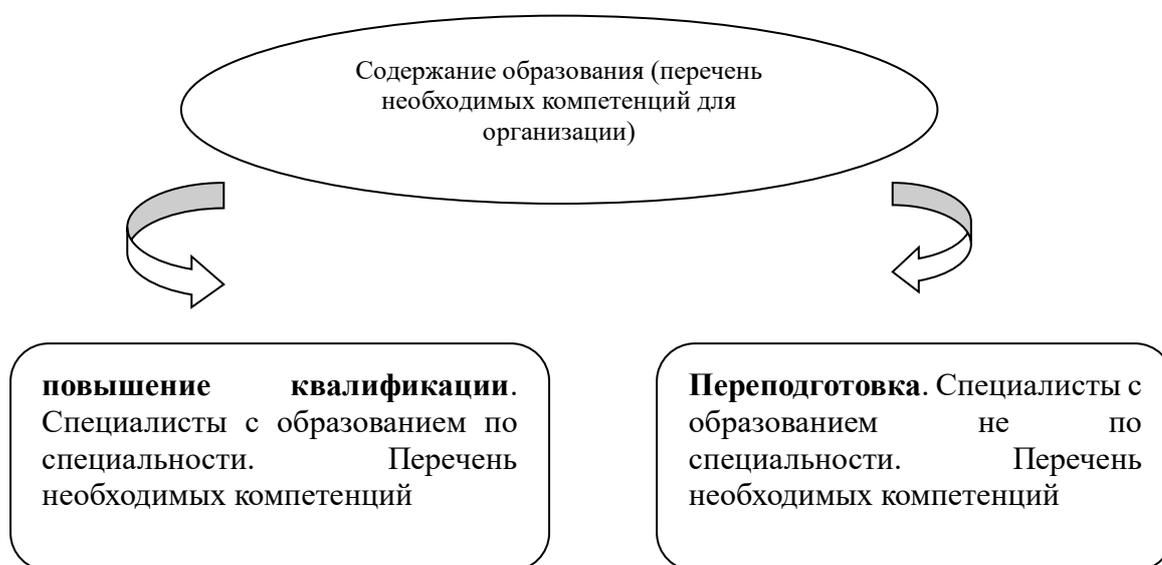


Рисунок 1.1. Проект-схема повышения квалификации сотрудников

В основе предложенной схемы лежит Учебная программа с перечнем необходимых компетенций для каждой конкретной организации. Далее эта учебная программа меняется в зависимости от уровня слушателей.

В содержание образования входит кроме специальных компетенций и одна общая компетенция — это цифровая компетенция, которая необходима всем, которая в целом способствует России интеграции во всемирное информационное пространство.

Под информационной компетенцией отмечается способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, а также способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.

Современные российские студенты хорошо адаптировались в мире медиа, но они пока неспособны достоверно критически воспринимать и оценивать информацию, а также диагностировать способы и методы воздействия информации на аудиторию. Большой объем информации, получаемый подростком может привести к суициду, безумию, вступлению в секту и т.

В связи с этим преподаватели и психологи обеспокоены тем, что медиасредства не только дают знания современной молодежи, но и оказывают негативное влияние на сознание. Психологи связывают это с целым рядом факторов: сочетание слова и видео, вседоступностью интернета и современных информационных средств.

Главная стратегическая линия информационного образования детей и подростков заключается в духовно-нравственном развитии, воспитании и социализации обучающихся, становлении их гражданской идентичности и самоидентификации посредством личностной и общественно значимой деятельности через последовательное включение в глобальное информационное пространство.

Государство в последние годы стало больше уделять внимание модернизации образования, информационной политике в отношении детей, в частности их информационной (медиа-) безопасности.

Так, 29 декабря 2010 г. был принят Федеральный закон Российской Федерации от N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Появление этого закона, несмотря на противоречия, содержащиеся в нем, свидетельствует о начале формирования

государственной стратегии, регулирующей информационное потребление детей³.

Современное образование формирует у обучающегося необходимые компетенции, дающие шанс для становления профессионала в определенной области⁴. Большую роль в становлении профессионала играет информационная культура человека, т.е. сегодня умение использовать, находить информацию играет важную роль. Данное умение носит название информационная компетентность, где отмечается способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, а также способность применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования⁵.

Именно поэтому одной из основных задач сегодня, стоит овладение будущими специалистами информационной компетенцией⁶. При этом в науке нет четкого определения, что такое информационная компетенция. Часто с термином «информационная компетентность» встречается «цифровая компетентность». Существует большое количество мнений и взглядов на данный счет⁷.

Так, Пол Гилстер в своих трудах впервые использовал термин "цифровая грамотность". К цифровой грамотности он относил умение отбирать и использовать информацию, которую мы получаем посредством ЭВМ. Алан Мартин в своих трудах дополнил данный и расширил термин. Так, по его мнению, цифровая грамотность — это способность отдельных людей использовать цифровые средства для управления, анализа цифровых

³ Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

⁴ Нестик Т.А. Психологические аспекты управления знаниями // Инновационное развитие. Экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями / Под ред. Б.З. Мильнера. М.: ИНФРАМ, 2009. С. 590–611.

⁵ Миндибекова Л.А. Управление системой образования в транзитивной России: 22.00.08 Дис....д-ра социол.н., Орел, 2005. 482 с.

⁶ Федотова О.Д., Окунева и.А. Российское образование в системе трансграничных связей// Известия Южного федерального университета. Педагогические науки. – 2010 №9. С.15-20

⁷ Солдатова Г.У., Нестик Т.А., Рассказова Е.И., Зотова Е.Ю. Цифровая компетентность подростков и родителей. Результаты всероссийского исследования / Г.У. Солдатова, Т.А. Нестик, Е.И. Рассказова, Е.Ю. Зотова. — М.: Фонд Развития Интернет, 2013. — 144 с

ресурсов, общения с другими людьми, а также построения новых знаний с целью конструктивных социальных действий в контексте конкретных жизненных ситуаций⁸.

Так, в исследованиях О. Б. Зайцевой понятие «информационная компетентность» трактуется как сложное индивидуально-психологическое образование на основе интеграции теоретических знаний, практических умений в области инновационных технологий и определенного набора личностных качеств⁹.

По мнению А.Н. Завьялова, информационная компетентность - обладание знаниями, умениями, навыками и опытом их использования при решении определенного круга социально-профессиональных задач средствами новых информационных технологий, а также умение совершенствовать свои знания и опыт в профессиональной области¹⁰.

Происходящее в последнее время обращение к понятию цифровая (информационная) компетентность объясняется рядом причин:

а) повсеместное распространение информационно-коммуникативных технологий;

б) появление разнообразных компьютерных программ для учета, статистики различных процессов, происходящих в обществе;

в) изменения в отечественной системе образования (применение интерактивных форм обучения, введение дистанционного обучения и т.д.

У многих отечественные исследователи обращаются в вопрос цифровой компетенции¹¹. Описываются виды цифровой компетенции. В большинстве случаев выделяется 4 вида:

- информационная и медиакомпетентность;
- коммуникативная компетентность;
- техническая компетентность;

⁸ Лау Х. Руководство по информационной грамотности для образования на протяжении всей жизни. М.: МОО ВПП ЮНЕСКО «Информация для всех», 2006

⁹ Зайцева, О. Б. Формирование информационной компетентности будущих учителей средствами инновационных технологий [Текст]: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. / О. Б.Зайцева. – Брянск, 2002. – 19 с.

¹⁰ Завьялов, А. Н. Формирование информационной компетентности студентов в области компьютерных технологий (на примере среднего профессионального образования) [Текст]: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. / А. Н.Завьялов. – Тюмень, 2005. – 17 с.

¹¹ Жемерикина Ю.И., Проворова И.П., Пугачева Е.В. Психологические аспекты формирования медиаграмотности у студентов технического вуза// "Современная наука: теоретический и практический взгляд: материалы Международной научно-практической конференции, (28 марта 2015 г, г. Уфа). - Уфа: РИО МЦИИ ОМЕГА САЙНС, 2015. – С.202-205

- потребительская компетентность¹².

Однако, не смотря на разное толкование и обоснование этих понятий многие научные деятели сходятся в одном, что это знания и умения пользоваться ИКТ и решать поставленные задачи при помощи ИКТ в любой сфере деятельности

Таким образом, мы подошли к вопросу о положительных и отрицательных сторонах информационной среды.

Среди положительных последствий информатизации следует отметить:

- совершенствование информационно-вычислительного обеспечения экономических и социальных процессов;
- расширение информационной и аналитической поддержки процессов принятия решений;
- рост и развитие информационных потребностей населения за счет доступности ресурсов и их многообразия, расширения спектра средств доступа.
- Развитие электронной демократии и электронного правительства

В информационном обществе изменяется не только производство, но и весь уклад жизни, система ценностей, возрастает значимость культурного досуга по отношению к материальным ценностям¹³. Лица с ограниченными физическими возможностями, в частности, пожилые люди, смогут даже после ухода на пенсию продолжать работать, так как повысится планка работоспособного возраста.

Так как информационное общество является более комфортным, совершенным и отражает прогрессивное развитие общества, информатизация влечет в основном положительные последствия. Однако в некоторых ситуациях она может приводить к отрицательным результатам¹⁴.

¹² Гайдамашко И.В., Чепурная Ю. В., Цифровая компетентность и онлайн - риски студентов образовательной организации высшего образования//. 2015. № 10 (82). С. 18-21

¹³ Гайдамашко И.В., Жемерикина Ю.И., Пугачева Е.В., Основные тренды развития инженерно-технического образования в России // сборник статей Международной научно-практической конференции "Инновационные процессы в психологии и педагогике" (20 декабря 2014 г. г. Уфа). - Уфа: Аэтарна, 2014. С. 18-22

¹⁴ Жемерикина Ю.И., Проворова И.П. Положительные и отрицательные аспекты информационной компетентности //Человеческий капитал. 2016. № 6 (90). С. 30-31

Перечислим прогнозируемые основные отрицательные последствия информатизации.

- Проблема манипулирования сознанием людей в результате усиления влияния на общество средств массовой информации, в том числе и в свободном доступе в сети Интернет.
- Трудности адаптации к сложной среде информационного общества у определенной категории людей (пожилые люди, малоимущие, не обладающие достаточным образовательным цензом).
- Дифференциация населения на тех, кто имеет доступ к информации, и на тех, кто к ней не имеет доступа.
- Оцифровка личных данных (базы паспортных данных, телефонных соединений, покупок, поездок и т.д.) создает возможность для похищения баз данных с различными вытекающими последствиями для граждан.
- Развитие киберпреступлений.
- интернет зависимость.

Мы коротко рассмотрели плюсы и минусы информационной среды, но сама среда еще накладывает отпечаток на самого человека, в результате развития средств ИКТ происходит трансформация личности в информационную эпоху.

В последние два десятилетия XX в. благодаря развитию информационных технологий появилась новая форма бытия — виртуальная реальность. Виртуальная реальность – созданная средствами информационно-коммуникативными технологиями среда, кажущаяся человеку реальной.

В информационную эпоху, как и в традиционном обществе, большую роль играет воспитание человека. В информационном обществе оно приобретает другие очертания и носит названия виртуальная этика (сетевая этика).

В современной науке появилось много публикаций, которые изучают проблему взаимодействия человека со средствами ИКТ, но при этом очень мало работ затрагивают этическую составляющую.

Сегодня в информационном обществе выделяется несколько этических принципов: принцип доступности, конфиденциальности и качества информации, принцип неприкосновенности интеллектуальной собственности, принцип ненанесения вреда и принцип ограничения чрезмерного использования сетевых ресурсов.

Таким образом, информационная среда таит много опасностей для человека, но и множество возможностей для развития полноценной личности, способной существовать в век информационных технологий.

Глава 2. Становление Российского информационного государства и общества (эволюционирование от социального через сервисное к информационному)

Современная жизнь и современное мироустройство можно охарактеризовать одним словом – ускорение. Причем, подразумевается не только ускорение материальных объектов (скорость передвижения при помощи усовершенствованных способов передвижения), но ускоряется и темп жизни, ритм общения. Это требует и иных материально-технических ресурсов, и иного подхода со стороны государства в регулировании всех общественных процессов, связанных с ускорением общения, передачи данных, их получения и их предоставления. В связи с чем государство в современном ритме обязано не только предоставлять необходимые условия для получения гражданами соответствующих благ для своей жизни, расширять свою деятельность по предоставлению обществу и гражданам определенных услуг¹⁵, но и совершенствовать приемы и способы этого предоставления.

Такой подход к государству как к основному источнику предоставления услуг сформировался не сразу и для каждой исторической эпохи объем содержания и значение понятия «услуга» были свои. Так с зарождением промышленности возникла необходимость в услугах в транспортной сфере, а это не только непосредственно услуги по перемещению товаров, но также – услуги по хранению, гостиничные услуги, охранные услуги и пр. Последующее промышленное развитие привело к развитию услуг в финансовой сфере (банковские услуги, государственные полномочия в сфере налогообложения, таможенных сборов), торговой сфере (предоставление товаров, работ и услуг, хранение, аренда и пр.), страхование, сделки с недвижимостью и т.д. В эпоху постиндустриального развития стали необходимы услуги в сфере обслуживания населения («гуманитарные» услуги) в сфере образования, здравоохранения и пр., которые повлекли преобразование преимущественно промышленной экономики в «экономику услуг», где «услуги – это экономическая деятельность, непосредственно удовлетворяющая личные потребности членов общества, домашних хозяйств, потребности разного

¹⁵ Агабабян Э. М. Экономический анализ сферы услуг. М., 1968. С. 24–25.

рода предприятий, объединений, организаций или потребности общества в целом, не воплощенные в материально-вещественной форме»¹⁶.

Всю совокупность взглядов и подходов правоведов относительно содержания и сущности категории «услуги», их правовой природы и реализации в настоящее время относят к трем доктринальным подходам публичных услуг: классическому (модерн), неклассическому (постмодерн) и постнеклассическому (постпостмодерн).

Классическая теория в понимании и реализации публичных услуг исторически оказалась первой, а также наиболее развитой, распространенной из этих доктрин. Она получила свое развитие в последней трети XIX в. и наиболее полно и последовательно проявилась в государственной финансово-правовой концепции публичных услуг. Согласно этой парадигме лишь государство способно предоставлять публичные услуги¹⁷.

Неклассическая теория понимания публичных услуг совершенно по-другому, с иной точки зрения рассматривает проблему. Данная доктрина возникла и утвердилась как совершенно иная концепция, которая ставит человека, его права и свободы во главу угла, считая их приоритетными в развитии государства. В частности, ст. 2 Конституции РФ утверждает: «Человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина – обязанность государства»¹⁸. Согласно этой норме и неклассической теории понимания публичных услуг государство из адресата их получения превращается в инструмент их оказания. Государство становится социально ориентированным, направляет свою деятельность на оказание услуг социально незащищенным слоям населения – весьма нередко в ущерб другим слоям общества и за счет их публичных интересов. Публичные услуги, оказываемые в пользу незащищенных слоев общества, переводятся в ранг конституционных социально-экономических прав этих слоев, отождествляются с возможностями обладания этими слоями социальными благами, причем вне зависимости от их участия в создании общественных благ.

¹⁶ Панкратьева Н.Н. Система статистических показателей сферы услуг как сектора экономики // Вопросы статистики. 1998. № 4 С. 17.

¹⁷ Шаститко А.Е. Организационные рамки предоставления публичных услуг // Вопросы экономики. 2004. № 7. С. 153 – 157.

¹⁸ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) / (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 04.08.2014. № 31. Ст. 4398.

Это незамедлительно сказалось на значительном снижении мотивации производства благ, на падении темпов развития производительности общественно полезного труда, обернулось торможением роста предоставляемых услуг. Таким образом, этот подход к предоставлению услуг не оправдал целей этой деятельности и на смену неклассического пришел постнеклассический подход.

Постнеклассическая теория понимания публичных услуг получила свое обоснование в середине XX в. На государственном уровне отражена впервые в Конституции ФРГ послевоенного времени. Согласно этой доктрине, во-первых, классический и неклассический критерий признания публичных услуг государством был заменен критерием подлинно публичной цели этих услуг. Во-вторых, тогда впервые официально была признана необходимость рыночного подхода к механизму регулирования публичных услуг, использования с этой целью не только публичных, но и частных финансов¹⁹. В-третьих, адресатом публичных услуг провозглашается гражданское общество в целом, а не отдельные его слои.

Таким образом, для классической теории публичных услуг определяющим является ее государственное начало (т.е., только государство может оказывать услуги). В постмодернистской доктрине противопоставляются покровительственное отношение государства к своим гражданам и эгоистические интересы преимущественно проблемных слоев общества (что является основой для иждивенческих настроений всего общества в целом). В постнеклассической теории категория «публичные услуги» приобретает наконец свое естественное содержание (необходимость рыночного подхода к механизму регулирования публичных услуг; распространение услуг на все общество, а не на отдельные слои)²⁰. Таким образом, к публичным услугам относятся услуги, оказываемые органами власти разного уровня в рамках их компетенции на безвозмездной основе или по регулируемым ценам.

В современном российском государстве отношение к вопросу о предоставлении определенных благ основывается прежде всего на положении Основного закона государства²¹ – государство обязано предоставить своим

¹⁹ Конституции государств Европы: В 3 т. / Под общ. ред. Л.А. Окунькова. М., 2001. Т. 3. 585 с.

²⁰ Пацуркивский П.С. Эволюция категории «публичные услуги» // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сборник / под общ. ред. Е.В. Гриценко, Н.А. Шевелевой. - Волтерс Клувер, 2007. 320 с.

²¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) / (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от

гражданам, а также лицам, находящимся на ее территории на законных основаниях, но не имеющим российского гражданства, услуги в области здравоохранения, образования, жилищно-коммунального хозяйства, охраны общественного порядка, социального обеспечения и т.д. Таким образом, представляется, что российское государство имеет обязательства перед населением, сравнимые с неклассическим подходом предоставления услуг, когда население «паразитирует на теле государства»... Однако, анализ отечественного законодательства показывает, что в настоящее время в России складывается такие отношения по вопросам предоставления благ, которые основаны на принципе доступности государственных услуг всему населению вне зависимости от местонахождения самих потребителей этих услуг. Это позволяет говорить об отказе от «паразитирования» населения, о создании таких условий, которые позволяют каждому лицу проявить самостоятельность в получении услуг, что свидетельствует об активном использовании постнеклассического подхода в процессе предоставления и получения благ населением.

Социализация государства (а российское государство в соответствии с Конституцией РФ относится к социальным) хотя и требует от государства поставку основных средств, необходимых для жизни, однако оно не должно изменять своему публичному предназначению в угоду отдельных частных интересов, выступая только лишь в роли подателя благ. Ненормально и губительно для сообщества, когда родители не способны самостоятельно обеспечить ребенка, а поэтому выполняют свои функции за счет государства. В результате ответственность перекладывается на государство, а гражданская инициатива исчезает, а гражданин превращается в потребителя.

Автор, в своих исследованиях²² анализировал категорию «услуга» с разных точек зрения, в том числе такие аспекты как – этимологический,

30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 04.08.2014. № 31. Ст. 4398.

²² Ахрамеева О.В. Соотношение публично-правовых и частноправовых начал в оказании публичных услуг населению в Российской Федерации (на примере адвокатуры и нотариата) / Дис. ... канд. юрид. наук. СГУ. Ставрополь, 2011; Государственно-правовой аспект в оказании публичных услуг нотариатом в Российской Федерации // Нотариальный вестник. 2010. № 9. С. 23-27.; Российское сервисное государство: теоретические основы и государственная стратегия обеспечения частных и публичных интересов // ВВ: Вопросы права и политики. 2014. № 4. С. 1-28; Роль административных регламентов в обеспечении частных интересов // Урбанистика. 2016. № 1. С. 51-61; Нормативное регламентирование международной правовой помощи при обеспечении и защите прав граждан в условиях сервисного государства // Вестник АПК Ставрополя. 2016. № 3. С. 10-16; Эволюция участия государства в сервисных отношениях в контексте содержания услуги (публично-правовой аспект) // Современное общество и власть. 2017. № 3 (13). С. 253-262; Реализация принципа открытости в деятельности органов власти: общие положения // Научный вестник Государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Невинномысский государственный гуманитарно-технический институт". 2017. Т. 1. С. 6-11 (в соавторстве с Лабузовой В.А.); Эволюция

легальный и доктринальный. При этом, в анализируемых работах отмечалось, что понятие «услуга» постепенно дифференцируется и охватывает не только услуги сугубо в гражданско-правовом смысле, но и услуги, оказываемые государством в целом и его органами, муниципальными и иными структурами в частности²³. Так, Бюджетный кодекс РФ сводит понимание услуги к работе, так государственные (муниципальные) услуги (работы) – услуги (работы), оказываемые (выполняемые) в соответствии с государственным (муниципальным) заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами²⁴. В 2010 году был принят Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), в котором государственная услуга определена как «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, полномочий органов, предоставляющих государственные услуги»²⁵. Несмотря на важность и необходимость такого законодательного акта, в нем не решена задача по созданию четкого понятия услуги (в том числе государственной), не определен ее правовой режим, хотя и определен в некоторой степени порядок ее оказания гражданам.

По мнению А.В. Старовойтова, действующее законодательство Российской Федерации, а также вносимые законопроекты «исходят из понимания государственной услуги как деятельности по исполнению запроса граждан или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, установлении юридических фактов, получении для их

содержания "услуги" в условиях трансформирования сервисных отношений с участием государства // Право и политика. 2017. № 11. С. 1-16.

²³ Тихомиров Ю.А. Публичное право: Учебник. М.: БЕК, 1995. 213 с.

²⁴ Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ (ред. от 19.05.2010). // Собрание законодательства РФ, 03.08.1998, № 31, ст. 3823.

²⁵ Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. 2010. 02 августа.

реализации в случаях и порядке, предусмотренных законодательством, материальных и финансовых средств, а также предоставлении документированной информации по вопросам, включенным в Реестр государственных услуг»²⁶. Государственная власть основана на выполнении своих обязанностей перед своими гражданами исключительно и во имя их блага, а также обеспечивает исполнение всеми своих обязанностей, неважно гражданин или служащий. При этом государство заботится, но не в ущерб первому, «об общем благе известного общественного союза (семьи, рода, племени и т.д.)». Эти обязанности не могут быть основаны на выгоде, удовлетворении личной прихоти и иных формах «господской власти», которая противопоставляется государственной власти²⁷.

Именно в связи с таким сохранившимся среди населения подходом к роли государства происходит отождествление и сложность в понимании терминов «государственная услуга» и «публичная услуга». Отталкиваясь от постнеклассической теории, Е.Н. Доброхотова указывает, что «публичными в современном (постиндустриальном) российском обществе следует считать услуги, направленные на удовлетворение юридически признанных социально значимых потребностей, формирующих благодаря их оказанию публичные ресурсы развития общества, обеспечивающие таким образом достижение социально значимых целей; само их производство (оказание) должно контролироваться и обеспечиваться каким-либо субъектом публичной власти либо уполномоченным им компетентным субъектом под государственные гарантии их доступности для всех»²⁸. Таким образом, в соответствии с постнеклассической теорией публичных услуг российский законодатель усовершенствовал унаследованный от советских времен процесс предоставления благ всему населению Российской Федерации.

Независимо от того, кто именно непосредственно оказывает публичные услуги (государственный орган, государственное учреждение, государственное предприятие и частное лицо от имени и по поручению государства), одной из сторон отношений всегда выступает государство, так как субъект предоставления услуги наделен этим правом государством на основе

²⁶ Старовойтов А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, предоставление // <http://tspo.tomsk.ru/analytics/43.htm> (16.03.2018).

²⁷ Петражицкий Л.И. Теория государства и права в связи с теорией нравственности. Том 1. С-Петербург. 1909. 210 с.

²⁸ Доброхотова Е.Н. Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сборник // под общ. ред. Е.В. Гриценко, Н.А. Шевелевой. - Волтерс Клувер, 2007. 105 с.

закона. При этом государство все еще сохраняет свое влияние на эту область отношений путем установления общих принципов или правил оказания услуг, установления цен и тарифов, предъявления требований к исполнителям услуг и т.д. Также немаловажную роль играют федеральные или региональные программы по совершенствованию процесса предоставления благ, особенно в социальной сфере. В этом проявляется хоть и ограниченный, альтернативный характер публично-правовых норм, однако на наш взгляд наоборот полностью отражает государственную специфику реализуемых благ иными уполномоченными органами и организациями.

Таким образом, представляется, что *публичные услуги выступают в качестве определяющего критерия общественного прогресса, т.е. чем выше уровень достигнутого общественного прогресса, тем в более совершенном, ином качестве публичных услуг нуждается такое общество. И данная категория – «публичная услуга» – по своей сути, объединяет процесс предоставления государством (как непосредственно, так и опосредованно) всех необходимых благ всему населению, находящемуся на его территории. При этом, вне зависимости от сферы их предоставления, от качества предоставления, *все государства, осуществляющие такую деятельность в качестве основной своей функции, характеризуются как социальные.* Так, российского государство этот аспект своей деятельности закрепила в Основном законе (ст. 7)²⁹, указав, что наша страна является социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека. При этом в государстве охраняются труд и здоровье людей, обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты.*

Таким образом, провозглашается один из основополагающих принципов деятельности современного демократического государства – создание таких условий, которые бы обеспечивали достойную жизнь и свободное развитие человека. Причем эта обязанность возлагается не на человека или его семью, а обеспечивается именно со стороны государства. *Именно успехи в социальной политике являются показателем плодотворной и многогранной деятельности государства.* По ним можно судить о том, в какой мере

²⁹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) / (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 04.08.2014. № 31. Ст. 4398.

государство исполняет свою конституционную обязанность соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина, создавать надлежащие материальные, политические, правовые и иные условия для осуществления этих прав и свобод, их воплощения в реальной жизни.

В социальном государстве, исходя из норм международного права³⁰, право на достойную жизнь гарантируется каждому независимо от его способности трудиться, участвовать общественной, трудовой, политической или иной сфер жизни. В соответствии с этими международными нормами, которые были инкорпорированы в российскую Конституцию, наше государство обязано проводить такую социальную политику, которая бы обеспечивала каждому россиянину достойную жизнь. В прикладном (бытовом) значении под социальной политикой понимается совокупность мер и мероприятий, направленных на жизнеобеспечение населения. При этом на законодательном уровне³¹ закреплено, что социальная политика – это сфера практического осуществления важнейшей функции государства по созданию условий, обеспечивающих каждому члену общества реализацию его потребностей с учетом одобряемой обществом системы ценностей, а потому в центре социальной политики всегда находится человек, который одновременно выступает как ее цель, предмет и субъект.

Таким образом, социальное государство, прежде всего, представляет собой государство, предоставляющее условия для надлежащего существования населения. Однако сам процесс предоставления услуг государством связан уже с другой характеристикой – *«сервисное государство»*, что в упрощенном понимании можно охарактеризовать как *«государство, предоставляющее услуги (от service – англ., услуга)»*. Соответственно этой характеристике рассматривается и функционирование государств и его государственных органов по предоставлению услуг.

В научной литературе активно обсуждаются вопросы, касающиеся поиска наиболее эффективной модели участия государства в гражданском обороте. Однако в этом поиске нельзя не учитывать ряд обстоятельств, касающихся, прежде всего, комплексного характера правового регулирования рассматриваемых отношений, который учитывает и публично-правовые

³⁰ Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948 г.) // Российская газета. № 67 от 05.04.1995.

³¹ Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 30.12.2013; Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 22.07.2014.

и частноправовые аспекты предоставления помощи частным лицам, а также организации деятельности государственных (муниципальных) органов в данной сфере. Такое правовое регулирование основано на противоречивости частных и публичных интересов, что осложняется не только их полярностью, но и необходимостью сохранения эффективного функционирования их участников (как государственных или муниципальных органов, так и частных лиц) в процессе реализации поставленных ими задач.

Таким образом, *в первом десятилетии XXI века сервисные отношения можно охарактеризовать как период формирования уже публично-правового подхода к определению услуг, а не частноправового. Это влечет необходимость участия государства, прежде всего в процессе нормативной регламентации процесса их оказания, поскольку в качестве адресатов услуг выступают слабозащищенные категории населения; предусматривается возмещение издержек государством при реализации общественно значимых потребностей и т.п. Таким образом, речь уже идет о непосредственном участии государства в этих сервисных отношениях через уполномоченные органы и организации.*

Как уже было сказано, Российская Федерация является социальным государством³², одной из основных обязанностей которого является обеспечение и защита прав и свобод человека, повышение уровня жизни граждан, формирование в обществе таких моделей поведения, которые были бы основаны на уважении к закону и соблюдении моральных предписаний. В соответствии с Конституцией Российское государство обязано предоставить своим гражданам, а также лицам, находящимся на ее территории на законных основаниях, но не имеющим российского гражданства, услуги в области здравоохранения, образования, жилищно-коммунального хозяйства, охраны общественного порядка, социального обеспечения и т.д.

Однако в эту функцию входит не только обеспечение и поддержка незащищенных слоев населения страны, но и обеспечение высокого качества жизни всех его граждан, а также – создание условий для их самостоятельного роста и предпринимательства.

Таким образом, с одной стороны должностные лица должны осуществлять такие правомерные действия, которые обеспечивают и защищают права граждан, создают благоприятные условия осуществления ими своих

³² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) / (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 04.08.2014. № 31. Ст. 4398.

субъективных прав. А с другой стороны – обеспечение и защита прав и свобод человека и гражданина связаны с удовлетворением частных интересов граждан и юридических лиц путем предоставления органами государственной власти и уполномоченными им субъектами разнообразных публичных услуг. Соответственно, в процессе осуществления частными лицами своих прав в большинстве случаев сочетаются интересы и государства, и частного лица.

Представляется, что *только в форме сервисного государства, как особой системы взаимосвязи исполнительной власти с аппаратом управления, возможна наиболее быстрая, четкая и качественная реализация данной функции*, которая являясь системой гарантий достойного жизнеобеспечения человека, что соответствует демократическим принципам организации государства. Причем введение этой формы управления не повлечет изменений основ государства, наоборот – оперативность предоставления услуг государством укрепит организационно-правовые основы исполнительной власти.

Кроме этого, административного (публичного) аспекта, *для характеристики сервисного государства необходимо учитывать всемирные тенденции: скрещивания государства и бизнес-менеджмента; взаимодействие государства и населения (потребителей услуг) на началах доверия, информационной открытости и прозрачности административных процедур; взаимодействие с целью удовлетворения всех запросов и ожиданий, увеличения эффекта полезности; включение населения (потребителей) в процесс производства сервисного продукта, под которым подразумевается не только материальное благо, но и элементы сервиса*. Таким образом, в соответствии с таким «сервисным» подходом можно сказать, что *любая деятельность государства во взаимодействии с населением осуществляется путем оказания государственной услуги*.

Однако в связи с физической невозможностью государства охватить все сферы жизнедеятельности населения, то в развитие той же сервисной концепции, когда необходимо обеспечить не только материальный продукт, но и элементы сервиса при реализации государственной деятельности по оказанию услуг. В связи с чем, основной особенностью предоставления услуг государством или иными уполномоченными органами (лицами) в соответствии с указанной доктриной является то, что эти услуги могут осуществляться либо в публично-правовой форме (органами государственной власти, местного самоуправления, адвокатурой и нотариатом), либо в частноправовой форме (сфера гражданского права). Связано это, прежде всего, с

отрицательным отношением населения (потребителей услуг) к бюрократической машине, с большим объемом предоставляемых услуг и как следствие большими государственными затратами. *Поэтому, значительную часть услуг* (услуги в сфере образования, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, культуры и т. п.) органы государственной власти и органы местного самоуправления *оказывают не непосредственно, а через профильные государственные учреждения и организации*, соответственно, особое внимание должно быть уделено проблематике передачи функций по предоставлению государственных услуг в негосударственный сектор.

Подобная передача допускается законодательством в административном порядке (преимущественно специально создаваемой структуре), на договорной основе. Другой вариант передачи функции по оказанию государственных услуг негосударственным структурам предстает как следствие политического решения об уходе или сокращении воздействия государства на регулирование того или иного вида отношений. В таком случае регулирование отношений в этой сфере отдается в негосударственный сектор.

Поэтому очень важно, чтобы отечественное законодательство, регулирующее отношения в сфере государственных услуг, создавало правовые основы для внедрения эффективных механизмов оказания услуг, стимулировало использование внутренних резервов. Причем, нормативно-правовое регулирование государственных услуг должно исходить из потребностей граждан, юридических лиц, общества в целом по сравнению с процедурами и порядком их предоставления. Подобное делегирование имеет еще одну положительную особенность для частного оборота – правоотношение в области централизованного регулирования (т.н. «бюрократическая машина») характеризуется неравенством субъектов, правоотношение в области децентрализации (частный оборот) предполагает их равенство³³. Соответственно, предполагается, что при предоставлении государственным (муниципальным) органом услуг значительно усиливается интерес частный, но реализуемый в публичных правоотношениях³⁴.

Идея создания сервисного государства в России все больше прослеживается в политике нынешней власти. Так, в современной Российской Федерации развитие института публичных услуг населению связано с принятием в 1993 году Конституции РФ, а также с формированием в середине

³³ Черепяхин Б.Б. К вопросу о частном и публичном праве. М.: ДЕ-ЮРЕ, 1994. С. 10.

³⁴ Путило Н.В. Публичные услуги: между доктринальным пониманием и практикой нормативного закрепления. // Журнал российского права, 2007, № 6.

1990-х годов гражданского законодательства Российской Федерации. Очередной этап административной реформы, начавшийся в 2000 году, стал важной вехой в становлении института оказания публичных услуг, который ориентируется на постнеклассическую доктрину с обязательным участием в этом процессе государства или субъекта, уполномоченного государством на оказание публичной услуги.

Помимо такого условия функционирования сервисного государства, как делегирование полномочий, необходимым условием его эффективности являются современные процедуры предоставления услуг, в частности – современные технологии.

О необходимости внедрения и активного использования таких процедур предоставления услуг указывалось еще в Послании Президента Российской Федерации 2009 года с указанием такой приоритетной задачи как «развитие стратегических и информационных технологий. В России должен быть в полном объеме задействован потенциал суперкомпьютеров, суперкомпьютерных систем, которые объединены высокоскоростными каналами передачи данных... для завоевания ... конкурентных позиций мы обязаны настойчиво работать»³⁵, модернизировать государственный сектор, создать долгосрочные стимулы к повышению качества оказываемых услуг.

В бюджетном Послании Президента Российской Федерации³⁶ указана необходимость кардинального повышения качества предоставления гражданам государственных услуг, модернизация сети оказания услуг гражданам за счет бюджетных средств. Так же в этом Послании отдельно указано, что необходимо определить сферы, в которых целесообразен переход от производства услуг государством к их приобретению в интересах граждан на конкурентном рынке, и начать соответствующие преобразования.

Еще ранее, в 2005 году, главой государства ставилась задача – создать благоприятные условия для иностранных инвестиций, в связи, с чем необходимо проводить изменения в законодательстве, но такие, чтобы нововведения в законах были ясны и понятны для всех инвесторов. При этом, главой государства беспелляционно указывается, «что в наши планы не входит

³⁵ Послание Президента Российской Федерации «Ежегодное Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации. 2009 г. // Российская газета. 2009. 13 ноября.

³⁶ Послание Президента Российской Федерации «Ежегодное Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации. 2009 г. // Российская газета. 2009. 13 ноября.

передача страны в распоряжение неэффективной... бюрократии»³⁷, что основная обязанность государства создать только лишь условия для развития экономических свобод, только лишь задавать стратегические ориентиры, предоставлять населению качественные публичные услуги и эффективно управлять государственной собственностью³⁸.

В отношении отказа от бюрократического аппарата государств некоторыми теоретиками и государственными деятелями предлагается концепция «государство-компания», в соответствии с которой государство должно отказаться от всех функций кроме верховенства закона. «Крайне важно, чтобы государство концентрировалось на своей главной задаче – поддержке верховенства права, а также постепенно сложило с себя все те функции, которые были переданы ему за последние двести лет идеологиями национализма и социализма. Передача всех этих функций частному бизнесу или местным общинам создаст условия для уменьшения количества законов и правил и концентрирования на более общих и правовых указаниях. Местные общины обычно намного ближе стоят к таким проблемам, как социальная поддержка и благосостояние, кроме того, они в большинстве случаев могут распознать проблему на раннем этапе и решить ее быстрее, без соблюдения многочисленных правил и бюрократизма»³⁹.

При этом, нельзя не согласиться со следующим аргументом в отношении уменьшения, а еще лучше – ликвидации бюрократического аппарата: большое число государственных законов порождает необходимость их проверять, что влечет создание проверяющих структур, а это, в свою очередь, приводит к увеличению государственного аппарата. «Это дорогостоящий процесс, и он оплачивается деньгами налогоплательщиков... Распределение ресурсов, а также, товаров, услуг и прочее посредством рынка гораздо более справедливо и эффективно чем через громоздкую, медленную, а зачастую и коррумпированную государственную бюрократию... *Государство должно только контролировать рынок и, если потребуется, только*

³⁷ Послание Президента Российской Федерации «Ежегодное Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации. 2009 г. // Российская газета. 2009. 13 ноября.

³⁸ Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 18.04.2002 «России надо быть сильной и конкурентоспособной» // СПС Консультант Плюс (01.11.2013).

³⁹ Государство в третьем тысячелетии: пер. с англ. / Князь Ханс-Адам II. – Москва: Инфотропик Медиа, 2012. С. С.148

изменять то или иное регулирование, которое потребует больших или меньших средств налогоплательщиков»⁴⁰

Однако не стоит забывать, что для государства весьма пагубно оставлять рынок на саморегулирование. Наше государство в первом «рыночном» десятилетии пыталось реализовать это в полном объеме, однако с такими плачевными результатами, которые не могут быть урегулированы современным законодательством вот уже полтора десятилетия. И не последнюю отрицательную роль в этом сыграло противоречивость и неясность законодательства.

Сам реализатор концепции «государства-компании», Правящий Князь Лихтенштейна, указывает, что «недостаточно создать традиционные государства, основывающиеся на верховенстве права, представительной демократии и монополии в пределах своей территории... Процесс трансформации государства из полубога в обслуживающую компанию возможен, только если прямая демократия займет место демократии представительной и если государственная монополия в пределах своей территории будет разрушена правом местных общин на самоопределение»⁴¹. Вместе с тем он же указывает, что «предложенную модель государства легче реализовать в развивающихся государствах, чем в высокоразвитых странах»⁴². При этом, дополнительно отмечаем, что предложенную модель государства-компании невозможно реализовать и в крупных многонациональных странах, поскольку в таких странах невозможно столь эффективно реализовать право общин на самоопределение как это могут сделать в малых государствах. Тем более что в нашей стране уже есть плачевный опыт реализации лозунга «берите суверенитета сколько хотите».

Тем не менее, некоторые аспекты этой концепции, особенно те, которые основаны на общей теории сервисного государства, вполне возможно и эффективно применить в нашей стране. В частности, следующее предложение Правящего Князя может быть использовано не только нашей страной, но и другими странами вне зависимости от формы государства и применяемых концепций. «Так как компании платят прямые и косвенные налоги,

⁴⁰ Государство в третьем тысячелетии: пер. с англ. / Князь Ханс-Адам II. – Москва: Инфотропик Медиа, 2012. С. 144.

⁴¹ Государство в третьем тысячелетии: пер. с англ. / Князь Ханс-Адам II. – Москва: Инфотропик Медиа, 2012. С. 271.

⁴² Государство в третьем тысячелетии: пер. с англ. / Князь Ханс-Адам II. – Москва: Инфотропик Медиа, 2012. С. 267.

сборы, взносы в социальные фонды и т.д., на соответствующие государственные и местные органы должна быть возложена обязанность в той или иной степени бесплатно консультировать компании... Если правила противоречат друг другу, должно применяться такое правило, которое ставит налогоплательщика в более благоприятное положение. Только в этом случае можно говорить о том, что государство и местные общины служат людям, а не грабят их. Если государство издает неясные и противоречивые... законы, то ответственность должно нести оно...»⁴³, а не гражданин.

Таким образом, заявленная еще в Конституции Российской Федерации в 1993 году характеристика нашего государства как социального влечет для него обязанность создания для населения таких условий, которые бы обеспечивали им достойную жизнь и свободное развитие человека. То есть речь идет о предоставлении государством (в лице государственных и иных уполномоченных на то органов) определенных благ, но с обязательным участием в этом процессе самих потребителей (т.е., населения) в виде совершения определенных действий, свидетельствующих о намерении получить благо, о необходимости его получения и т.д. Это свидетельствует о волевом, осмысленном и двустороннем общении между исполнителем и получателем услуг, которое налагает на государство дополнительные обязанности по предоставлению не только благ, а также условий по их получению. Однако это создает условия, а иногда, необходимость ухода государства от непосредственного предоставления благ, но в то же время приводит к непосредственному созданию условий для сервисных отношений. Таким образом, государство не исключается из этого процесса, даже если непосредственным исполнителем становится частное лицо. На государство возлагаются функции по надлежащему оформлению сервисных отношений – издание нормативных актов, регламентирующих эти условия, обеспечение населения надлежащими материально-техническими условиями, поставщиками, тарифами и пр.

В результате трансформации социального государства в сервисное, которое в настоящее время уже должно использовать дополнительные ресурсы, в том числе информационные, эффективность реализации концепции сервисного государства зависит от использования информационных технологий теми лицами, которые обязаны предоставить услуги и теми лицами, которые желают эти услуги получить.

⁴³ Государство в третьем тысячелетии: пер. с англ. / Князь Ханс-Адам II. – Москва: Инфотропик Медиа, 2012. С. 146-147.

Как уже было сказано, государство должно создавать необходимые нормативные и материально-технические условия, поэтому сегодня очень важно, чтобы данные обязанности реализовывались, прежде всего, через законодательство, которое бы создавало основы для внедрения эффективных механизмов оказания услуг, стимулировало использование всех резервов всеми сторонами процесса получения услуг. Такое нормативно-правовое регулирование услуг должно исходить из потребностей граждан, юридических лиц и общества в целом, и Российская Федерация, даже в качестве сервисного государства, будет продолжать нормативно регулировать все аспекты внедрения сервисного государства и не оставит их на саморегулирование.

К примеру, делегирование части государственных полномочий негосударственным образованиям, использование информационных технологий для доступа граждан к государственным услугам и прочие аспекты сервисного государства указываются в государственных стратегиях и закрепляются в законодательстве. Так, в послании Президента Российской Федерации 2010 года указывается, что «модернизация создаёт умную экономику, но модернизация требует и умной политики, обеспечивающей условия для всестороннего обновления жизни общества. Нам необходимы новые стандарты в деятельности органов госуправления и оказании публичных услуг... Мы оптимизируем систему оказания государственных и муниципальных услуг. Уже сегодня во многих регионах можно, не выходя из дома, подать электронное заявление на получение паспорта, узнать размер своих пенсионных накоплений. Поставить же на учёт личный транспорт, пройти техосмотр, получить водительские права сегодня можно вне зависимости от места постоянной регистрации гражданина, но в пределах своего региона.

Остальные правила вступят в силу в следующем году или через год. Важнейшее из этих правил – соблюдение принципа одного окна. Люди не должны собирать бумажки, бегая по разным присутственным местам...»⁴⁴.

В Послании Президента России 2011 года указывается, что «завершается полномасштабный переход к бесконтактным технологиям документооборота при реализации государственных функций и оказании публичных услуг населению.

С 1 июля следующего года на электронное межведомственное взаимодействие должны перейти все регионы и многие муниципалитеты.

⁴⁴ Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 30.11.2010// <http://kremlin.ru/transcripts/9637> (01.03.2018).

Расширяются возможности граждан получать многие государственные и муниципальные услуги дистанционно, в том числе через использование соответствующего интернет-портала и с помощью универсальных электронных карт. Уже через несколько месяцев их пользователями станут миллионы людей из самых разных – включая отдалённые – регионов нашей страны. Гражданам будет проще общаться с государством в режиме реального времени, экономить соответственно и время, и деньги, не говоря уже о том, что электронные технологии обеспечивают лучшую прозрачность, крайне необходимую для противодействия коррупции»⁴⁵. *При этом и контроль со стороны государства за предоставлением услуг также переходит в информационную плоскость. Таким образом, из государства социального оно превращается в государство информационное, где блага (услуги) предоставляются в информационном поле либо при помощи информационных средств.*

Информационное общество, а соответственно и информационное государство – это новый этап общественного (и государственного) развития, который характеризуется значительным использованием накопленных знаний с использованием современных технологий, средств вычислительной техники, коммуникаций и связи. Причем, несмотря на возможные противоречия (либо только иногда возникающие, а иногда регулярно возникающие) между уже имеющимися у человечества знаниями и ограниченными способностями у большей массы населения к их обработке и применению, *настоящий этап развития общества и государства основан на обеспечении последним своего населения необходимыми информационными средствами* для надлежащего обработки имеющейся информации и применения результатов обработки.

Воздействие информационных технологий на данную сферу жизни общества обусловлено тем, что эти технологии позволяют повысить эффективность информационной деятельности основных субъектов публичной власти. Они способствуют повышению оперативности получения сведений об основных характеристиках общественного развития, глубины и качества анализа этих сведений, подготовки и оформления решений, принимаемых органами государственной власти по управлению обществом, контролю выполнения принятых решений, а также оказания социальных услуг

⁴⁵ Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 22.12.2011 // <http://kremlin.ru/transcripts/14088> (01.03.2018).

населению, включая предоставление доступа к открытым государственным информационным ресурсам.

Одной из наиболее развитых форм внедрения современных информационных технологий в процесс государственного управления является система «электронного правительства», которая представляет собой совокупность взглядов на использование современных информационных технологий для выполнения функций государства в условиях продолжающейся научно-технической революции в области вычислительной техники, коммуникации и связи.

Реализация концепции «электронного правительства» направлена на достижение следующих основных целей:

- повышение эффективности работы аппарата государственного управления на основе внедрения безбумажных технологий;
- стимулирование экономического развития посредством расширения доступа хозяйствующих субъектов к открытым государственным ресурсам;
- повышение качества жизни граждан посредством снижения социальных издержек при осуществлении информационного взаимодействия граждан с органами государственной власти;
- укрепление взаимодействия государства и общества по важнейшим проблемам жизнедеятельности социума на основе использования информационных технологий.

Таким образом, новое качество общественного развития, обусловленное использованием современных информационных технологий, проявляется как результат преодоления природы традиционного способа производства на основе радикального ускорения технологического процесса, относительного снижения роли материального производства, развития сектора услуг и информации, изменения мотивации и характера человеческой деятельности, превращения знаний в новый тип вовлекаемых в производство ресурсов, а также как результат существенной модификации социальной системы.

Качество деятельности органов власти, вне зависимости от их уровня, может быть существенно улучшено путем их модернизации, опирающейся возможностей информационно-коммуникационных технологий. Одним из таких способов могут являться административные регламенты, функционирующие в информационной среде. Это либо регламенты, которые регулируют деятельность органа власти, предоставляющего полностью или в части услуги при помощи информационных систем, либо – это т.н. «электронные административные регламенты». При этом, необходимо

иметь в виду, что абсолютно все нормативные акты, регулирующие деятельность органов власти должны быть в наш информационный век размещены на официальных сайтах. На такую необходимость выработки новых стандартов в деятельности органов управления и оказании публичных услуг, высокого качества работы судебной и правоохранительной системы, современных форм участия граждан в развитии своего города и села, их большее влияние на деятельность муниципальных органов было указано еще Президентом РФ Д.А. Медведевым в уже упоминавшемся Послании⁴⁶.

Следовательно, важной правовой основой для регламентации деятельности органов власти и их должностных лиц должны стать административные регламенты. По словам А.Ф. Ноздрачева, «в ходе административной реформы осознана необходимость резкого усиления законодательного регулирования административных процедур — порядка осуществления органами исполнительной власти действий в целях реализации их компетенции. Первоочередной признана необходимость разработки административных регламентов»⁴⁷.

В последующем (Послания Президента РФ Дмитрия Медведева Федеральному Собранию РФ 2009 г.) им уже указывались точные даты по внедрению не просто регламентированных процессов, а внедрения новой формы этих процессов: «...в следующем году государственные услуги будут доступны и через электронные каналы связи. Это, в частности, должно коснуться приема квалификационных экзаменов и выдачи водительских удостоверений, постановки объектов недвижимости на кадастровый учет и получения библиографической информации из государственных фондов. Через два года в такой электронной форме будет предоставляться не менее 60 ключевых государственных услуг. Вот в чем цель»⁴⁸. Хотя прямого аналога термина «административный регламент» в других странах не существует, многие государства рассматривают вопросы упорядочения и формализации процедур взаимодействия и оказания государственных услуг в совокупности с их четкой регламентацией как один из основных элементов создания эффективного государства.

⁴⁶ Послание Президента Российской Федерации «Ежегодное Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации. 2009 г. // Российская газета. 2009. 13 ноября.

⁴⁷ Ноздрачев А.Ф. Административная реформа: законодательный контекст // Административная реформа: проблемы развития и совершенствования. 2006. № 2. С. 17-23.

⁴⁸ Послание Президента Российской Федерации «Ежегодное Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации. 2009 г. // Российская газета. 2009. 13 ноября.

Следует отметить, что необходимость появления подобного института административного права стала особенно актуальной после преобразований, осуществленных Указом Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»⁴⁹, когда была введена трехзвенная структура федеральных органов: министерства, агентства и службы. При этом об административном регламенте на законодательном уровне впервые упоминается только в Федеральном законе от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»⁵⁰ (далее – Федеральный закон № 79-ФЗ). В этом Законе указывалось на то, что разработка должностных регламентов государственных гражданских служащих должна происходить на основе административных регламентов, но при этом определение указанного понятия не приводилось. Однако самого понятия «административный регламент» в Федеральном законе № 79-ФЗ не было сформулировано, а также не было определено и понятия «регламентация»⁵¹.

Распоряжением Правительства РФ от 25 октября 2005 г. № 1789-р утверждена Концепция развития административной реформы в 2006–2010 г.г.⁵² (далее — Концепция). В рамках Концепции акцентируется внимание на том, что административно-управленческие процессы в федеральных органах исполнительной власти и органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации недостаточно организованы и часто не эффективны. Качество этих процессов может быть существенно улучшено путем их модернизации, опирающейся на разработку и внедрение административных регламентов с использованием возможностей информационно-коммуникационных технологий. Административные регламенты, таким образом, должны были стать правовой основой для регулирования административно-процедурной деятельности федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

⁴⁹ Указ Президента Российской Федерации «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» от 9 марта 2004 г. № 314 // Собрание законодательства РФ. 2004.10 марта.

⁵⁰ Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27 июля 2004 г. №79-ФЗ// Российская газета. 2004. 10 августа.

⁵¹ Яцкин А.В. Правовое регулирование разработки административных регламентов // Журнал российского права. 2006. № 10. С. 13-20.

⁵² Распоряжение Правительства Российской Федерации «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах» от 25 октября 2005 г. № 1789-р // Собрание законодательства РФ. 2005. 28 октября.

Несколько позже появился законопроект «Об административных регламентах в исполнительных органах государственной власти», в котором под административным регламентом понимается система требований к административным процессам, к составляющим их действиям и решениям, их последовательности. Содержание административных регламентов определяется отношениями и сферой управления, которые регламент призван систематизировать. Однако этот законопроект законом так и не стал.

В России активная работа по внедрению административных регламентов начала проводиться в рамках Концепции административной реформы⁵³. И уже в этом документе под административным регламентом исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг понимается нормативный правовой акт федерального органа исполнительной власти или органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определяющий последовательность действий органа исполнительной власти (административные процедуры), обеспечивающую исполнение государственных функций, включая предоставление государственных услуг, эффективную работу структурных подразделений и должностных лиц, реализацию прав граждан и организаций.

В целях реализации данной Концепции Правительство РФ 11.11.2005 г. приняло Постановление «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»⁵⁴, устанавливающее требования к разработке и утверждению федеральными органами исполнительной власти административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг).

Таким образом, административные процедуры включаются законодателем в правовую систему и структуру современного правового государства вообще и в систему осуществления исполнительной власти в частности из-за необходимости внесения в организацию и функционирование публичной власти надлежащего порядка, обеспечения соблюдения принципа

⁵³ Распоряжение Правительства Российской Федерации «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах» от 25 октября 2005 г. № 1789-р // Собрание законодательства РФ. 2005. 28 октября.

⁵⁴ Постановление Правительства Российской Федерации «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)» от 11 ноября 2005 г. № 679 // Собрание законодательства РФ. 2005. 15 ноября.

законности, установления гарантий полезности, эффективности и открытости административных действий⁵⁵.

Необходимо отметить, что ранее в сфере предоставления услуг населению существовала проблема, заключающаяся в отсутствии единого нормативного документа, регламентирующего процесс предоставления услуг различным субъектам, что влекло за собой отсутствие единообразия в наименовании услуги, срока ее оказания, документов, требуемых к ее предоставлению, единых правил предоставления услуг. В настоящее время действует Федеральный закон № 210-ФЗ, который разрешил указанную проблему, установив требования к структуре административных регламентов, разработке их проектов, стандарту предоставления государственной или муниципальной услуги.

Таким образом, главное назначение административного регламента заключается в совершенствовании деятельности по предоставлению населению государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и их должностными лицами. Именно для достижения указанной цели в Федеральном законе № 210-ФЗ предусматривается установление единых требований к исполнению государственных функций и функций органов местного самоуправления, реализовывать которые указанные органы будут только на основе и в строгом соответствии с административными регламентами.

Общая особенность административных регламентов состоит в обособленности и детализации административно-управленческих процессов, которые базируются на подробных описаниях форматов процессов, которые связывают воедино цели и задачи с ресурсами, определяют порядок исполнения полномочий и предоставления государственных услуг, а также порядок контроля исполнения, устанавливают режим открытости информации. Значимость административных регламентов обусловлена и возможностью измерения эффективности функционирования органов власти, что особенно важно при отсутствии рыночных механизмов измерения эффективности⁵⁶.

⁵⁵ Стариков Ю.Н. Административные процедуры в системе административного права: содержание, юридическое значение, формирование законодательства // Административная реформа в Республике Узбекистан: опыт и проблемы правового регулирования: материалы Международного симпозиума. Ташкент. 2008.

⁵⁶ Филенко Е.Н. Электронные административные регламенты: проблемы реализации в документационном обеспечении государственного управления // Делопроизводство. 2009. № 4. С. 5-8.

Так, в соответствии Федеральным законом № 210-ФЗ⁵⁷, Указом Президента РФ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 г. № 601⁵⁸, а также отдельных региональных нормативных актов⁵⁹ районными администрациями разрабатываются значительное количество административных регламентов.

Кроме необходимости создания актов, предусматривающих последовательность предоставления услуг (регламентацию), органами власти также должна выполняться обязанность по соблюдению политики государства по информатизации предоставления услуг. Эта государственная политика осуществляется на основе программы «Электронная Россия» (2002-2010)⁶⁰, в соответствии с Концепцией формирования в Российской Федерации электронного правительства⁶¹, со Стратегией развития информационного общества⁶², в соответствии с которой к 2015 году должны быть переведены в электронный вид все государственные услуги. А также, принятыми государственной программой «Информационное общество (2011-2020 годы)»⁶³, Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011-2013 годы⁶⁴; Указом Президента РФ «Об

⁵⁷ Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. 2010. 02 августа.

⁵⁸ Указ Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 07.05.2012 № 601 // Собрание законодательства РФ. 2012. 07 мая.

⁵⁹ Постановление Правительства Ставропольского края от 24.06.2011 № 250-п «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг» от 24.06.2011 № 250-п // Ставропольская правда. 2011. 30.06.

⁶⁰ Постановление Правительства Российской Федерации «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)» от 28.01.2002 № 65 // Собрание законодательства РФ. 2002.04 февраля.

⁶¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации. О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» от 06.05.2008 № 632-р // Собрание законодательства РФ.2008. 19 мая.

⁶² Распоряжение Правительства РФ «Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212 // Российская газета. 2008.16 февраля.

⁶³ Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)» от 15.04.2014 № 313 // Собрание законодательства РФ. 2014. 05 мая.

⁶⁴ Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции» от 10.06.2011 № 1021-р // Собрание законодательства РФ. 2011. 27 июня.

основных направлениях совершенствования системы государственного управления»⁶⁵. Но наиболее важным и значимым на наш взгляд является уже упоминавшийся Федеральный закон № 210-ФЗ.

Указанный закон предписывает *создание реестров* государственных и муниципальных услуг, принципы оказания государственной или муниципальной услуги, в частности, *возможность получения услуг в электронной форме*, если это не запрещено законом. В соответствии с ним, *основным требованием в обновленных сервисных отношениях является предоставление услуг в электронной форме*, что становится общим правилом для всех государственных органов. *Это требование переводит личностное общение получателя услуг с его поставщиком в прошлую эру.*

Вместе с тем, общая политика российского государства, реализуемая в соответствии с концепцией «электронное правительство», направлена на сокращение бюрократического взаимодействия и активизации инициативы граждан на получение услуг и перевод взаимодействия услугополучателей на бесконтактную основу. Это осуществляется с целью ликвидации паразитического отношения граждан к государству, когда граждане не проявляют никакого интереса к заявлению о себе как о нуждающемся, но при этом сохраняют уверенность в том, что государство само собой их обеспечит, при этом, данные лица не испытывают необходимости в этой помощи.

Таким образом, начавшаяся в начале этого тысячелетия реформа исполнительных органов власти послужила основанием для трансформации социального российского государства в государство информационное: *российское государство отходит от сервисной концепции деятельности во внутренней политике, ориентированной на непосредственное и опосредованное предоставление услуг государством, и переориентируются на информационный порядок осуществления государственных функций для целей оказания услуг.* В связи с чем трансформируется и процедура оказания социальных услуг. Так, *на этапе сервисного государства* для предоставления услуг *необходимо было не только инициатива получателя, но и необходимые действия со стороны государства* (местных органов власти), которые бы показывали намерения оказать ту или иную услугу. *То на информационном этапе, государство (органы местной власти) отходит от активной роли, перекладывая все действия на плечи получателя услуги, но при этом, обеспечив все необходимые информационные условия по*

⁶⁵ Указ Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 07.05.2012 № 601 // Собрание законодательства РФ. 2012. 07 мая.

предоставлению услуг (наглядный пример – деятельность МФЦ, когда все действия исходят от получателя услуг).

В связи с такой трансформацией обеспечительной деятельности государства, административные регламенты становятся «путеводной звездой» в необъятном перечне действий и документальных требований для граждан: каждый регламент «подсказывает» и «показывает» порядок, последовательность оформления документов и «жесткие» сроки получения требуемой государственной услуги. Указанные нормативные акты содержат не только описание управленческих процедур и действий, но и требования к оформлению и обработке документов, срокам их подготовки и выдачи, схемы прохождения потоков документации, формы документов, регистрационных журналов и т.д. При этом можно сказать, что регламенты стали создаваться как ответ на требование создания реально действующей единой системы исполнительной власти, работающей в «автоматическом режиме» в интересах общества, как государственного, так и местного уровня.

Это позволит выстроить такую систему оказания услуг в российском информационном государстве, которая бы исключила основные недостатки бюрократического аппарата, позволила бы деперсонифицировать должностных лиц, дистанцировать их от потребителя, обеспечить прозрачность всего процесса оказания услуг, увеличить эффект полезности, обеспечить комфорт, внимание и доброжелательность к потребителям услуг, т.е., к населению.

Глава 3. Становление и развитие информационного менеджмента, как ответ на информационный запрос общества

3.1 Этапы развития информационного менеджмента

Современное общество может быть охарактеризовано как информационное или постиндустриальное. Это означает, что ключевым фактором производства становится информация, а для эффективного выстраивания различных видов коммуникаций в настоящее время особую роль играют новые информационные и коммуникационные технологии. Толчком к появлению информационного общества послужило бурное развитие компьютерной техники с начала 80 - х годов XX столетия, разработка «дружественного» для неквалифицированного пользователя программного обеспечения. В след за ведущими учеными в данной области, нами под информационным обществом понимается такое общество, в котором большинство работающих людей занято в сфере производства, переработки, хранения и реализации информации⁶⁶.

Основными принципами функционирования информационного общества являются:

- ✓ Возрастание роли информации и знаний в жизни общества;
- ✓ Формирование единого информационного пространства для обеспечения эффективного взаимодействия людей, удовлетворения их потребности в информационных продуктах и услугах;
- ✓ Обеспечение доступа к мировым информационным ресурсам;
- ✓ Возрастание в ВВП доли информационных продуктов, услуг и коммуникаций;
- ✓ Эффективное использование информации, в том числе управленческой, для принятия решений.

Формирование информационного общества, в свою очередь, послужило источником выделения из общего менеджмента особого направления – информационного менеджмента, который должен был решать наиболее острые вопросы в сфере использования информационно-

⁶⁶Карминский А.М. Информационно-аналитическая составляющая бизнеса: методология и практика: Монография. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 240 с.

коммуникационных технологий для повышения эффективности управления бизнес-процессами.

До выделения информационного менеджмента в отдельную область менеджмента вопросы эффективного функционирования информационных систем и технологий в организациях рассматривались ограниченно, так как информационные ресурсы обладали низкой мобильностью и не считались стратегическим ресурсом предприятия. Ускорение научно-технического прогресса и понимание того, какие серьезные преимущества могут обеспечить информационные технологии в различных сферах человеческой жизни, привели к возникновению сначала практического направления, а затем и теоретических оснований для оформления принципов эффективного управления информационными системами.

Информационные системы и технологии по праву можно отнести к объектам инновационной сферы. И к ним применимо условие возникновения инноваций: инновации либо возникают как ответ на запросы общества, рынка, либо возникают в результате изобретательства, когда фирма - инноватор сама предлагает новый продукт рынку⁶⁷. Рассмотрим предпосылки развития информационно - коммуникационных технологий как базиса для формирования теории и практики информационного менеджмента в зависимости как от запросов рынка, так и от предложений фирм - инноваторов в сфере информационно-коммуникационных технологий.

В разные периоды существования управленческой мысли конкретные информационные технологии возникали или как ответ на запросы рынка для решения актуальных на данный момент времени управленческих задач или появлялись в рамках разработки таких технологий фирмами - инноваторами и дальнейшим принятием этих систем рынком.

Трудно себе представить, что еще совсем недавно информационные технологии рассматривались как нечто экзотическое и были мало полезны для поддержки принятия стратегических и тактических управленческих решений. В настоящий момент времени подавляющее большинство видов бизнеса немыслимо без современных информационно - коммуникационных систем и технологий. Это произошло во многом потому, что компьютеры стали более компактными устройствами, а операционные системы и другое программное обеспечение стало более удобным и понятным конечным пользователям. Теперь нет необходимости быть специалистом в области программирования, чтобы использовать многие прикладные программы.

⁶⁷ Колосова, О.В. Управление инновационной деятельностью. Учебное пособие/О.В.Колосова, С.Н.Яшин, Н.А.Мурашова. - Нижний Новгород: издательство НГТУ им. Р.Е.Алексеева, 2011.

Необходимо отметить, что, появление все более функциональных пакетов прикладных программ обусловлено двумя аспектами – усложнением задач управления, когда для решения более сложных управленческих задач требуются более совершенные информационные системы, и непосредственное развитие самих информационно-коммуникационных технологий в части как аппаратного, так и программного управления, а также в области технологий связи.

Наблюдается как высокий уровень сложности управленческих задач, так и значительный уровень научно-технического прогресса в области разработки систем, обеспечивающих процесс поддержки принятия решений. Такое положение дел является не сиюминутным достижением, а результатам процесса длительной эволюции, как со стороны управленческих задач, так и со стороны совершенствования компонентов информационных технологий.

Важную роль в процессе эволюции информационных технологий и обеспечения возможности прогнозов дальнейшего развития информационно-коммуникационных систем и технологий, уделяется сопоставлению этапов развития управленческой мысли с используемыми информационными системами⁶⁸. В табл. 3.1 представлены задачи, стоящие перед информационными системами на разных этапах развития управленческой мысли, их возможности, а также варианты реализации в виде конкретных пакетов прикладных программ.

При этом необходимо отметить, что информационные технологии прошли существенную эволюцию от простейших бухгалтерских систем, необходимых для обеспечения процесса оперативного управления до сложных систем поддержки принятия управленческих решений, включая системы анализа данных в режиме on-line, совместного проектного управления, объединяющего специалистов по управлению проектами в режиме реального времени в общую сеть, значительно усовершенствованных технологий распределенных баз данных, современных систем искусственного интеллекта, представленных в виде получивших существенное развитие нейросетевых технологий, экспертных систем, генетических алгоритмов и систем, основанных на аппарате мягких вычислений (нечеткой логики).

⁶⁸ Борисов, С.А. Выбор эффективных инновационных решений в области информационных систем управления. Диссертация на соискание ученой степени канд. эконом. наук. Нижний Новгород, 2013 - 197 с.

Таблица 3.1

Этапы становления и развития информационного менеджмента

Этап развития управленческой мысли	Основные задачи, стоящие перед информационными системами	Примеры информационных систем
Оперативное управление	1. Составление внутренней корпоративной отчетности	Простейшие системы бухгалтерского учета
Плановая модель	1. Осуществление прогнозирования продаж 2. Составление планов маркетинга, производства и т.д. 3. Создание единого финансового плана	Системы прогнозирования спроса на основе экстраполяции (электронные таблицы, например, Excel)
Стратегическое планирование	1. Комплексное описание деятельности компании 2. Возможность учета внутренних и внешних факторов	-Интегрированные корпоративные информационные системы -Системы многофакторного анализа (SPSS) -Зарождение систем интеллектуального анализа данных (BI)
Стратегическое управление в реальном масштабе времени	1. Разработка системы стратегического управления 2. Построение карты сбалансированных показателей 3. Усиление аналитической обработки данных 4. Осуществление интеллектуального анализа данных 5. Поддержка управленческих решений	- Системы моделирования и управления бизнес – процессами (All Fusion Process Modeler, Visio, ARIS, ARENA, RUNA) - Системы «глубокой аналитики» (например, Deductor) -Интегрированные корпоративные информационные системы (ERP, CRM, CSM) - Системы управления эффективностью бизнеса (BPM –системы)
Глобальная менеджмент без границ (современный этап)	1. Перевод бизнес-процессов предприятий в режим «он-лайн» 2. Ведение бизнес-проектов в режиме реального времени на разных континентах 3. Глобализация человеческих знаний, экспертных систем и искусственного интеллекта	-Microsoft Dynamics 365 for Finance& Operations, редакция Enterprise; -ORACLE NETSUIT; -1C ERP. Управление предприятием 2; -Service Cloud (1C в облаке. № 1 в России); -Инфин Online; -Контур. Бухгалтерия; -WORKABOX (автоматизация склада он - лайн); -Microsoft Project Professional, Microsoft Project Server; Portfolio Server; -Microsoft Project on-line; -Microsoft Dynamic CRM (2016 г. –обеспечен доступ системы к искусственному интеллекту); - Появление и развитие виртуальных помощников (например, Марта, у системы 1C

Этап развития управленческой мысли	Основные задачи, стоящие перед информационными системами	Примеры информационных систем
		Битрикс 24, Амелия от компании IPSoft, Alexa от Amazon) ⁶⁹ ; -OneBoxCRM; -Сервисы распознавания лиц (например, FindFace); - Системы подбора персонала с помощью искусственного интеллекта (например, в 2017 году в качестве проекта запустил Ростелеком); -Виртуальные рекрутеры (робот Вера на сервисе для подбора персонала Stafory); -Система автообзвона с искусственным интеллектом Smartcalls (представлена в 2018 году); -платформы для создания корпоративных приложений на базе искусственного интеллекта (2018 г. - Oracle AI Platform Cloud Service; Google AutoML)

Для более наглядного представления сопоставления этапа развития управленческой мысли и используемых на нем информационных систем (ИС), представим их соотношение на рис.3.1. Под аббревиатурой КИС мы рассматриваем корпоративные информационные системы.

⁶⁹ Самые эффективные ИТ- технологии для бизнеса. [Электронный ресурс]. URL: http://www.livebusiness.ru/tags/iskusstvennyj_intellekt

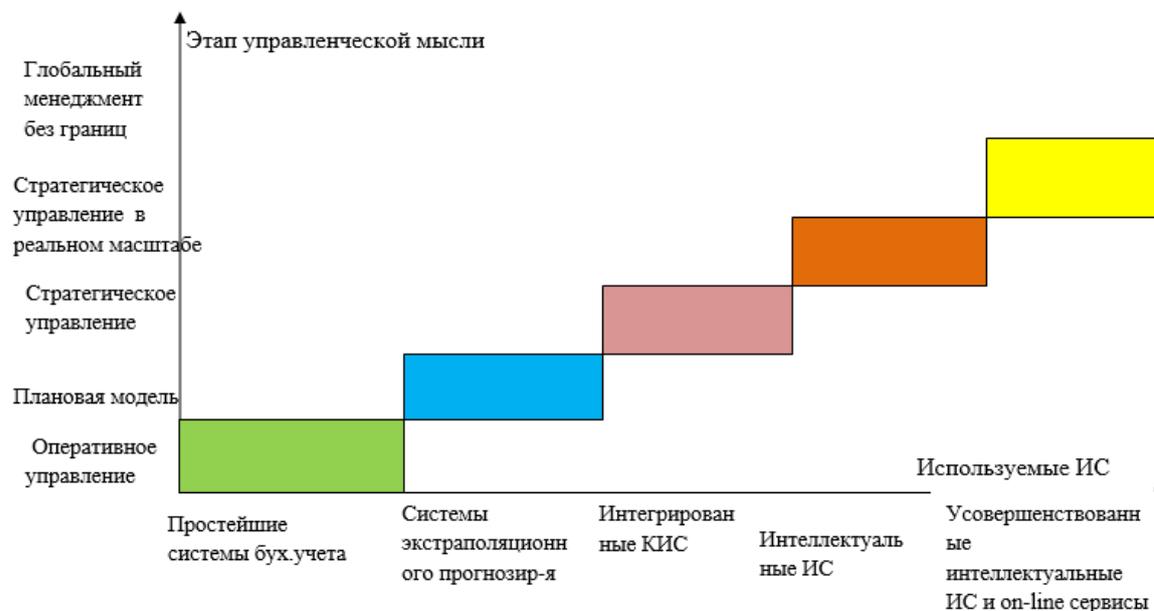


Рисунок 3.1. Этапы управленческой мысли и соответствующие типы ИС

3.2. Информационные запросы общества

Развитие информационно-коммуникационных технологий, в свою очередь, позволило более эффективно решать многие управленческие задачи как на уровне предприятий, регионов, государств, так и на международном уровне. Рассмотрим яркие примеры, иллюстрирующие вклад информационных систем в решение различных управленческих задач.

Информационные системы для совершенствования развития транспорта

Развитие экономики на протяжении веков тесно связано с развитием технологий транспорта, которые критично необходимы для осуществления эффективных перевозок людей и грузов. Эффективность транспортной системы измеряется такими показателями, как: длительность, скорость и стоимость перевозок. Эти параметры рассматриваются в качестве ключевых при совершении сделок по транспортировке. Совершенствование транспортной системы позволило повысить степень мобильности передвижения людей не только в отдельных регионах, но и в масштабах страны и даже на международном уровне.

Такая система перемещения позволила использовать труд специалистов разных стран для решения очень важных вопросов, позволило повысить уровень сотрудничества между представителями различных стран. Результатами такого сотрудничества стали, в том числе, ускорение научно-технического прогресса и совершенствование технологической базы информационных систем. Таким образом, развитие транспортных технологий обеспечило развития сферы информационно - коммуникационных технологий.

Вместе с тем, развитие технологий транспорта в определенный момент времени потребовало совершенствования информационных систем. Например, появление авиационных перевозок, осуществляемых крупной американской компанией American Airlines, потребовало создания и развития информационных систем бронирования авиабилетов.

В 1964 году была разработана первая информационная система, предназначенная для бронирования авиабилетов, получившая название SABRE и принадлежащая American Airlines. Дальнейшее развитие информационных систем для обеспечения нужд транспорта привело к созданию эффективных систем для выбора авиа, автобусных, железнодорожных билетов с использованием сайтов и бронированием билетов через Интернет.

В настоящий момент времени информационные системы используются в транспортной сфере для совершенствования слежения за передвижением различных видов транспортных средств, повышения комфортности управления транспортным средством, развития мультимедийных технологий, обеспечивающих уровень повышенного комфорта для пассажиров транспортных средств⁷⁰.

Таким образом, можно сделать вывод, что если в определенный момент времени транспортные технологии оказали существенную поддержку для развития информационно-коммуникационных технологий, то сейчас уже информационные системы оказывают помощь и поддержку сфере транспорта. Совершенствование транспортных технологий во многом связано с совершенствованием сферы ИТ. С другой стороны, развитие сферы ИТ зависит от решения задач, которые появляются, в том числе в сфере транспорта. Поэтому, можно сказать, что сегодня информационные и транспортные технологии живут в состоянии «симбиоза», когда развитие каждой из сфер является толчком к развитию другой сферы.

⁷⁰ Карминский, А.М. Информационные системы в экономике, в 2-х частях. ч.1 Методология создания/ А.М. Карминский, Б.В. Черников. - М: Финансы и статистика, 2006 - 336 с.

Развитие информационных и телекоммуникационных систем для совершенствования решения различных экономических задач

Одним из важнейших жизненных процессов, обеспечивающих человеческое существование, является процесс коммуникации. С древних времен у человека возникает потребность в передаче, хранении информации, взаимном обмене сообщениями.

Основными поставщиками информации и инструментами для ее сбора, хранения, анализа, осуществления поддержки принятия решений выступают автоматизированные системы, включающие в свой состав аппаратное, программное обеспечение, а также современные средства телекоммуникаций. Развитие информационных систем и систем телекоммуникаций в техническом плане является источником развития многих сфер человеческой жизни, особенно глубокое влияние развитие этих систем оказало на экономику. Рассмотрим более подробно влияние, которое оказало развитие информационных и коммуникационных технологий, на различные аспекты экономической деятельности.

Влияние информационных и телекоммуникационных систем на развитие коммуникаций в сфере маркетинга

Влияние, оказанное развитие информационных и телекоммуникационных технологий, на организацию маркетинговой деятельности, огромно. Об этом свидетельствует то, что в настоящее время в деловую среду активно входит такой термин, как маркетинговая информационная система (МИС), под которой понимается система сбора, обработки, хранения и анализа маркетинговой информации с использованием современных информационно – коммуникационных технологий.

Задачами, стоящими перед информационными системами, являются:

- ✓ Осуществление на постоянной основе сбора необходимой информации;
- ✓ Систематизация сбора информации;
- ✓ Приведение информации в вид, удобный для дальнейшей обработки и анализа.

Важной тенденцией эволюции маркетинговой информационной системы является то, что на начальных этапах своего развития в МИС производился сбор детальной информация и проводился ее тщательный анализ. На настоящий момент времени в рамках МИС стало возможным

оперировать обобщенными данными, являющимися очень полезными при принятии стратегических решений, когда нет точной информации, а существуют лишь прогнозы о том или ином явлении или событии⁷¹.

Существенное влияние на эффективность функционирования информационных систем в области маркетинга оказало серьезное усовершенствование информационных систем, произошедшее в 90-е годы XX века. В этот период удалось существенно снизить стоимость хранения единицы информации, повысить скорость обработки и анализа данных, получили широкое распространение и развитие средства телекоммуникаций, в том числе увеличились возможности по работе с интернет - пространством.

Важнейшим следствием развития информационных систем в маркетинге послужил существенный пересмотр их роли в ведении бизнеса. Сейчас огромную роль при принятии решений на высшем уровне играет тщательный анализ данных, который проводится с использованием достижений в области информационных и телекоммуникационных технологий в то время, как раньше топ-менеджмент в большей степени полагался на собственную интуицию, чем на инструментальные средства поддержки управленческих решений.

Наиболее существенными тенденциями, прослеживаемыми в области использования информационных систем в маркетинге, являются:

а) Формирование новых подходов анализа рынка на основе использования маркетинга баз данных. В условиях ужесточения уровня конкуренции требуется осуществление персональной работы с каждым клиентом. Для решения этой задачи необходимым является создание специализированных баз данных, которые будут содержать информацию о каждом из потребителей. Причем, особенностью собираемых данных служит то обстоятельство, что речь идет не об однократном занесении сведений о клиенте в базу данных, а проведение мониторинга его активности на протяжении длительного периода. Знания о действиях покупателя, его предпочтениях и привычках позволяют поддерживать постоянный диалог с потребителем;

б) Внедрение и использование новых методов сбора и анализу данных. Современный этап развития маркетинга требует для более эффективной работы с клиентом использования систем искусственного интеллекта, в

⁷¹ Котлер, Ф. Маркетинг. Менеджмент. Учебник для ВУЗов/Ф.Котлер, К.Л. Келлерер. – Спб: Питер, 2017.

том числе, нейросетевых технологий, для выявления нетривиальных зависимостей между данными.

в) Использование в маркетинговых исследованиях концепции управления знаниями.

Информационное общество характеризуется высокими темпами морального устаревания информации, поэтому требуется разработка и обеспечение функционирования информационных систем, которые позволили бы увеличить время использования информации. Для этого требуется, чтобы информация переходила в более высокую категорию – категорию знаний, то есть данных, информации и идей, необходимых для принятия эффективных управленческих решений высшим менеджментом компании. Осуществление перехода в данную категорию может быть достигнуто путем обобщения данных, нахождения наиболее существенных зависимостей и т.д.

Информация, представленная в обобщенном виде, проверенная временем, представляет значительную ценность для аналитиков, которые на ее основе могут не только определить прошедшие события, но определить причины, по которым они произошли. На основании заключений, полученных о предыдущем состоянии системы, с использованием экспертных оценок появляется возможность оценить и спрогнозировать состояние системы на определенный момент в будущем.

Основным содержанием концепции управления знаниями является переход от набора разрозненных данных к упорядоченной системе, принятой называть системой управления знаниями.

Совершенствование системы управления предприятием на основе развития информационных и телекоммуникационных систем

Информационно-коммуникационные технологии оказали также существенное влияние на развитие системы управления предприятием и ее различных подсистем, таких как: управление закупками, управление запасами, управление производственным процессом⁷².

На сегодняшний день наиболее используемыми являются комплексные системы автоматизации бизнес-процессов.

⁷² Д. О'Лири ERP –системы. Современное планирование и управление ресурсами предприятия/ Д. О'Лири.- М.: Вершина, 2004.

В настоящее время на предприятиях, как правило, используются комплексные системы по автоматизации предприятия (ERP- системы), которые в качестве контуров и модулей включают в себя: логистику, управление производством, системы для осуществления контроля над эффективностью расходования ресурсов (контроллинг), управление качеством продукции. Современные системы управления предприятием позволяют в рамках одной системы заниматься различными аспектами планирования и управления на предприятии разным специалистам. При этом интегрированность модулей между собой позволяет специалистам одного отдела использовать в случае необходимости данные, полученные специалистом другого отдела. Использование корпоративных информационных систем позволяет существенно сэкономить время на выполнение рутинных операций и оставляет значительное количество времени на принятие стратегических решений.

Совершенствование фондового рынка и бирж на основании информационно-коммуникационных технологий

Существенное влияние оказали информационные системы и технологии связи также на развитие системы фондового рынка. Основным достижением информационных технологий в области анализа фондового рынка является возникновение, а в дальнейшем и совершенствование возможности отслеживания в реальном времени валютных котировок, стоимости различных ценных бумаг, даже не выходя из дома. Сегодня, чтобы принять участие в работе фондового рынка, аукционов, необходимо лишь иметь на своем компьютере выход в сеть Интернет и установить специализированную программу для работы с данными.

Рассмотрим процесс развития фондовых рынков и бирж на основании прогресса в области информационно - коммуникационных технологий на примере одной из крупнейших мировых бирж - Нью-Йоркской фондовой биржи⁷³.

Членами данной биржи являются брокеры, которые по поручению инвесторов ведут торговлю акциями крупнейших мировых корпораций (в настоящий момент на бирже представлены акции около 1500 компаний). Суммарная стоимость представленных на этой бирже акций составляет

⁷³ Ильин, В.В. Биржа на кончиках пальцев./В.В.Ильин, В.В.Титов. — СПб.: Питер, 2007. - 368 с.

около 2 трлн долларов, что составляет около половины Валового Национального Продукта (ВНП) США.

Необходимо отметить, что развитие фондовой биржи на всех своих этапах было тесно связано с совершенствованием информационно-коммуникационных технологий. Наиболее существенными итогами развития биржи на основании информационных технологий стоит отметить применение автоматизированной системы обработки данных в 1972 г., благодаря которой индекс Доу-Джонса впервые превысил 1000 пунктов. В 1979 году произошла существенная модернизация биржи, благодаря которой у брокеров появилась возможность узнавать информацию о клиентах со всего мира. Также Нью-Йоркская биржа смогла связаться с другими биржами - конкурентами в единую электронную сеть. В 1984 году была внедрена электронно-распределительная система, позволившая облегчить вывод ценных бумаг на фондовые рынки. В 1991 году индекс Доу-Джонса превысил 3000 пунктов, что свидетельствовало в пользу эффективности применения электронных систем прогнозирования на фондовом рынке. Однако, в 1992 году Нью-Йоркская биржа столкнулась с ограничением мощности компьютерной техники, необходимой для проведения биржевых транзакций. Соответственно, необходимой была существенная модернизация, которая была осуществлена в два этапа – в 1993 и 1995 годах для выдерживания информационной нагрузки, которая была необходима для обработки биржевых транзакций.

В настоящее время для обеспечения бесперебойной работы биржи используются новейшие достижения в области информационно-коммуникационных технологий, включающие: переносные терминалы, оптоволокно, применение высококачественной техники с плоскими экраном.

Технические нововведения позволяют увеличить скорость получения информации о рынке, а также увеличить возможность управления заказами со стороны представителей торгового зала биржи. Существенным техническим новшеством выступило появление публичной бегущей строки по ведущим американским каналам, благодаря чему время запаздывания биржевой информации снизилось с 20 до 5 минут. Наиболее существенными изменениями технического оснащения биржи, осуществленными в настоящее время, послужили:

- Организация 3-х мерной площадки по трейдингу;
- Использование программы для оповещения участников о ликвидности ценных бумаг, которые были оценены рейтинговыми агентствами;

- Использование беспроводных сетей для обеспечения свободными данными для торговли ценными бумагами.

Современные информационные технологии привели к существенным изменениям в деятельности бирж. Одной из ключевых тенденций, оформившейся в отношении бирж, под влиянием информационных технологий, выступает централизация самих бирж⁷⁴. Так, в 2007 году произошло объединение крупнейшей нью-йоркской биржи (NYSE) и Deutsche Boerse. Благодаря интернет-технологиям, была преодолена проблема обмена данными между континентами, что сделало возможным объединение бирж.

С точки зрения бизнеса, слияние бирж позволяет объединить торговые площадки в единое пространство, что позволяет осуществлять торговлю одновременно на нескольких континентах. Это дает возможность снять ограничение по торговле ценными бумагами, появляется возможность принимать решения практически в любое время суток. Это представляется важным с точки зрения того, что слияние и поглощение бирж вызвано глобализацией мировой экономики. Объединяясь друг с другом, биржи объединяют и весь совместный капитал. Данное объединение обеспечивает облегчение инвестирования компаний других стран. В перспективе возможно, что слияние бирж будет носить еще более радикальный характер вплоть до ухода всех биржевых торгов в интернет-пространство. Это приведет к тому, что отпадет необходимость в существовании торговых залов, а сами торговые соглашения будут проводиться путем участия в веб-конференции. В качестве дальнейшего развития биржи на основании информационных технологий может рассматриваться создание единой мировой биржи, работающей 24 часа в сутки всю неделю.

Появление и развитие рынка электронной коммерции

Современный уровень развития информационно – коммуникационных технологий позволил перевести значительное количество процессов в режим он-лайн. Важнейшим следствием этого является формирование и развитие электронных торговых площадок, которые объединяют предприятия, представляющие различные отрасли экономики.

Целью ЭТП выступает «сведение» продавцов и покупателей. При этом, доходы создателей ЭТП формируются за счет таких факторов, как: доходы

⁷⁴ Рубцов, Б.Б. Современные фондовые рынки/Б.Б.Рубцов. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. — 926 с.

от размещения акций на первичном рынке ценных бумаг; реклама; комиссионные на транзакции; абонентская плата. Ключевым преимуществом ЭТП является возможность существенного снижения транзакционных издержек, дополнительными бонусами выступают расширение рынков потребления и сбыта. Они создаются в зависимости от того, кто больше заинтересован в их создании, покупатель или продавец. В зависимости от способа организации ЭТП делятся на: он-лайн-овые каталоги, биржи, аукционы и сообщества. Несмотря на значительное количество плюсов, имеющих у ЭТП, существуют и отрицательные стороны, риски в таком способе ведения бизнеса. Для покупателей основной риск заключается в том, что они приобретают товары практически "вслепую" (нет физической возможности опробовать товар до приобретения), при этом основным мотивом их поведения является доверие к производителю (продавцу). Продавцы рискуют тем, что в некоторой степени снижается контроль над ценообразованием, также они сознательно идут на увеличение конкуренции со стороны других производителей аналогичных товаров. Вместе с тем, преимущества, которые предоставляют ЭТП, оказываются более значительными, чем возможные риски, поэтому продолжается развитие этого вида деятельности. В настоящее время начинают получать распространение электронные торговые ряды, то есть сеть Интернет - магазинов, которые может арендовать любая компания.

3.3. Эффекты внедрения информационных систем в современном обществе

Таким образом, появление быстрых коммуникационных каналов в значительной мере ускорило информационный обмен между субъектами коммуникации. Возможность быстрой передачи сообщений позволила более оперативно принимать важнейшие управленческие решения.

Рассмотренные выше этапы и формы совершенствования информационных систем свидетельствуют о том, что наступил новый этап – этап всеобщей информатизации и цифровизации. Соответственно, информация и информационные системы становятся с каждым днем все более важным стратегическим ресурсом, имеющим особенности управления, что говорит о необходимости формирования и развития новой области теории и практики управления - информационного менеджмента. Рассмотрим, в чем состоят цели, сущность и назначение информационного менеджмента, какие задачи он позволяет решать.

За короткий срок информационные системы стали необходимым средством успешного менеджмента. Использование инструментов информационного менеджмента рассматривается как способ получения конкурентного преимущества фирмы. Информационный менеджмент является новой, развивающейся отраслью, возникшей на стыке дисциплин отрасли информационных технологий и практического менеджмента в результате решения задач управления информационными системами компаний и организаций. Точкой зарождения информационного менеджмента считают 1957 год, в котором в США число работников отрасли обработки информации сравнялось с числом работников, занятых в материальном производстве.

Необходимо отметить, что критичность использования информационных технологий и эффективного управления ими как бизнес - ресурсом со временем только увеличивается. Это происходит в силу действия следующих факторов:

- увеличивается степень зависимости между потребителями и производителями информации;

- увеличивается степень уязвимости и расширяется спектр информационных угроз;

- увеличивается потенциал информационных технологий, который, с одной стороны, создает благоприятные возможности и снижает стоимость их реализации, а с другой- приводит к серьезным изменениям в организации и практике ведения бизнеса;

- увеличение текущих и будущих инвестиций в информацию и в информационные системы.

В настоящее время для многих компаний информационные системы и информационные технологии являются одними из наиболее ценных активов. Вместе с тем, сами по себе они не дают каких-либо ощутимых преимуществ. Для их эффективного функционирования требуется понимание руководством организации их роли в бизнесе и правильное управление внедрением и эксплуатацией информационных систем. До сих пор в теории и практике менеджмента не существует единого мнения о том, что представляет собой информационный менеджмент. На наш взгляд, определением наиболее точно отражающим сущность информационного менеджмента, является следующее: информационный менеджмент - технология, компонентами которой являются документная информация, персонал, технические и программные средства обеспечения информационных процессов, а также

нормативно установленные процедуры формирования и использования информационных ресурсов (ИР).⁷⁵

Таким образом, цель информационного менеджмента может быть сформулирована как обеспечение эффективного развития бизнес - системы посредством регулирования различных видов ее информационной деятельности.

В рамках информационного менеджмента ставится перечень важнейших задач:

1. Выстроить систему взаимосвязей между информационной системой и организацией таким образом, чтобы достичь максимального эффекта;

2. Измерить эффект от использования информационной системы при управлении бизнес - системой;

3. Определить способ оценки затрат, связанных с разработкой и внедрением информационных систем, а также возможные эффекты, связанные с внедрением информационных систем в организацию бизнес-процессов.

4. Определить, что выгоднее: разработать информационную систему самим или передать на разработку и обслуживание сторонним исполнителям (аутсорсинг).

Одной из существенных особенностей внедрения информационного менеджмента в современной бизнес - организации является то, что информация представляет собой самостоятельный фактор производства, который лежит в основе принятия эффективных управленческих решений. Различные школы информационного менеджмента выделяются по признаку того, какие задачи решаются в рамках данного направления⁷⁶.

В соответствии с определением немецкой школы информационного менеджмента, информационный менеджмент представляет собой весь комплекс задач менеджмента в сфере создания и использования информационных ресурсов.

Английская школа информационного менеджмента определяет его как комплекс задач управления, связанных с информационными системами.

⁷⁵ Гринберг, А.С. Информационный менеджмент. Учебное пособие для ВУЗов/А.С.Гринберг, И.А.Король. - М: Юнити -Дана, 2003. - 415 с.

⁷⁶ Абдикеев, Н.М. Информационный менеджмент: Учебник / Н.М.Абдикеев, В.И.Бондаренко, А.Д.Киселев; Под науч. ред. Н.М.Абдикеев - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с.

В соответствии с российским определением, информационный менеджмент представляет собой круг задач управления, решение которых обеспечивает достижение целей предприятия за счет эффективного и согласованного управления ресурсами информационных технологий и ресурсами предприятий.

Информационный менеджмент является важнейшим направлением менеджмента для современных бизнес- систем, в том числе различных предприятий. Рассмотрим основные преимущества, которые получают бизнес - системы, использующие принципы информационного менеджмента, какие угрозы несет в себе отсутствие осуществления информационного менеджмента, а также тенденции развития управленческих информационных систем и системы информационного менеджмента(табл.3.2).

Таблица 3.2

Оценка эффекта от внедрения информационной системы в современном обществе

Положительные эффекты от внедрения	Проблемные моменты при отсутствии внедрения	Основные тенденции развития
Снижение динамики перемен в управлении	Проекты в области информационных систем не укладываются в сроки или бюджет, выделенные для реализации	Перевод все большего количества бизнес-процессов в режим «он-лайн»
Прямое участие в высшем менеджменте компании в принятии решений, связанных с решением стратегических задач информационного менеджмента	Информационные технологии в большинстве случаев выступают в качестве преграды для осуществления новых стратегий компании	Повышение ценности и конфиденциальности накапливаемой информации
Наличие четких целей бизнеса для осуществления инвестиций в информационные системы и технологии	Происходит частая смена механизмов управления	Непрерывное повышение роли информационных систем и технологий в качестве ресурса в реализуемых технологиях
Способность описания процедуры информационного менеджмента руководством компании	Имеет место противоречивое или медленное действие принятия механизмов в сфере ИТ	Повышение потребности в мобильности процессов информационного менеджмента и применяемых информационных технологиях
	Руководством компании ощущаются низкая рентабельность инвестиций, вкладываемых в информационные технологии	Повышение доли аутсорсинга в вопросах управления инфраструктурой (услуги ИТ

Таким образом, рассмотренные нами положительные моменты от внедрения информационных систем в деятельность бизнес - систем и совершенствования системы информационного менеджмента и сложности, которые возникают при отсутствии современных информационных систем и системы

информационного менеджмента, свидетельствуют о необходимости развития информационно-коммуникационных технологий поддержки деятельности бизнес - систем.

3.4. Вопросы реализации электронного бизнеса на государственном уровне

Перевод все большего количества процессов в режим «он-лайн» привел к возникновению такой важной составляющей информационного менеджмента, как электронная торговля и электронный бизнес. Данные понятия также не являются до конца устоявшимися с точки зрения экономической науки понятиями, однако, это не мешает им иметь широкое распространение в современной деловой деятельности. Следует согласиться с наиболее удачным, на наш взгляд, определением, данным исследовательской компанией Gartner Group, которая определяет электронный бизнес как непрерывную оптимизацию продуктов и услуг организации, а также производственных связей через применение цифровых технологий и использование Интернета в качестве первичного средства коммуникаций⁷⁷.

Важно отметить, что электронный бизнес может рассматриваться как на уровне отдельных предприятий, так и на уровне государства. Степень готовности государства к осуществлению электронного бизнеса определяется параметрами, представленными на рис. 3.2.

Необходимо отметить, что существующий этап развития российского общества можно охарактеризовать, как электронизацию управления бизнесом и государством в целом ввиду широких масштабов использования информационных и коммуникационных технологий в коммерческих и государственных организациях.

⁷⁷ Официальный сайт Gartner Group. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gartner.com/technology/home.jsp>

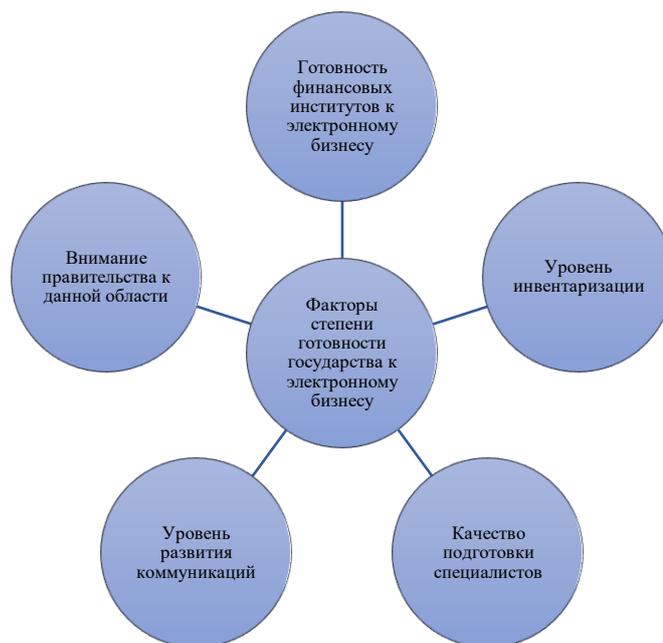


Рисунок 3.2. Факторы, влияющие на степень готовности государства к электронному бизнесу

Информационная составляющая играет очень важную роль при оценке качества жизни населения как по результатам исследований, проводимых Росстатом, так и по оценкам авторов, полученных на основании социологических опросов населения (на территории Нижегородской области), от доступности, оперативности и качества информации, получаемой в том числе от государственных органов, зависит комфортность и удовлетворенность граждан в регионе, стране и мире в целом⁷⁸.

С целью улучшения удовлетворенности гражданами и организациями информационной средой в России Минкомсвязь РФ осуществляется мониторинг развития информационного общества в субъектах Российской Федерации⁷⁹. С использованием системы АИС «Электронный регион» на основании данных Росстата, Минздрава, Минобрнауки, Минкультуры, электронного анкетирования субъектов РФ, ежегодно формируется индекс развития информационного общества субъекта РФ. Рейтингование производится в несколько этапов: на первом этапе рассчитывает 7 подындексов, 55 показателей. На втором этапе в состав индекса развития информационного

⁷⁸ Захарова С.Г., Борисов С.А. Оценка условий формирования среднего класса в России с позиции факторной модели управления качеством жизни населения// Вестник Нижегородского государственного университета им.Н.И. Лобачевского. Серия Социальные науки, №1, 2018, с. 15-25.

⁷⁹ Утятина К. О мониторинге развития информационного общества в субъектах РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://minsvyaz.ru/uploaded/files/prezentatsiyavopros-1otsenka-iorg-soveta15-maya-2017.pdf>

общества субъекта РФ входят две группы подындексов: факторы развития информационного общества (4 подындкса: человеческий капитал, экономическая среда, инфраструктура ИКТ, управление информатизацией) и уровень использования ИКТ для развития (15 подындексов).

При этом необходимо отметить, что индекс информационного развития общества, таким образом, состоит из факторов развития информационного развития общества и уровня использования ИКТ для развития, соответственно, сумма значимостей данных факторов в составе индекса информационного развития общества составляет 100%.

В табл. 3.3 представлены составляющие индекса развития информационного развития общества в разрезе значимости подындексов его составляющих: «уровня использования ИКТ для развития» (1) - 83,3% и подындкса «факторы развития информационного общества субъекта РФ» (2) - 16,7%.

Таблица 3.3

Составляющие индекса информационного развития общества

	Уровень использования ИКТ для развития	Значимость фактора, %
1.	Итого уровень использования ИКТ для развития, в том числе:	83,3
1.1	Электронное правительство (госуслуги)	11,9
1.2	ИКТ в сфере образования	7,94
1.3	ИКТ в сфере транспорта	7,94
1.4	ИКТ в сфере обеспечения безопасности жизнедеятельности	7,94
1.5.	ИКТ в сфере здравоохранения	7,94
1.6	Использование ИКТ домохозяйствами и населением	3,97
1.7	ИКТ в сфере культуры	3,97
1.8	ИКТ в сфере предпринимательства и торговли	3,97
1.9.	ИКТ в сфере строительства	3,97
1.10	ИКТ в сфере государственных и муниципальных финансов	3,97
1.11	ИКТ в сфере труда и занятости	3,97
1.12	ИКТ в сфере сельского хозяйства	3,97
1.13	ИКТ в сфере ЖКХ	3,97
1.14	ИКТ в сфере социальной защиты	3,97
1.15	ИКТ в сфере энергетики	3,97
2.	Итого факторы развития информационного общества субъекта РФ, в том числе:	16,7
2.1	ИКТ - инфраструктура (Повышение доступности современной связи, сокращение цифрового неравенства)	11,1
2.2	Человеческий капитал (Повышение уровня компьютерной грамотности, рост числа специалистов в сфере ИКТ)	1,85
2.3	Экономическая среда (Повышение инвестиционной привлекательности региона, улучшение экономической среды, повышающей доступность ИКТ)	1,85
2.4	Управление информатизацией (Координация расходов на региональную информатизацию, а также мониторинг достигнутых результатов)	1,85
	Итого	100

Значимость элементов, входящих в подындексы, рассчитывалась по отношению к индексу развития информационного общества, и, соответственно, составляют суммарную значимость по соответствующему подындексу.

На настоящий момент времени реализация процесса формирования рейтинга субъектов РФ по уровню информационного развития представлена на рис. 3.3⁸⁰.



Рисунок 3.3. Этапы построения рейтинга субъектов РФ¹⁵

Также, в докладах Минкомсвязи РФ, представлены данные о формировании рейтинга развития информационного общества по результатам первого этапа (за 2015 год). Результаты рейтингования представлены на рис.3.4.

⁸⁰ О.Пак. Об уровне развития информационного общества в субъектах РФ. Электронный ресурс. URL: <http://minsvyaz.ru/uploaded/files/vopros-2-prezentatsiya.pdf>

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ РЕГИОНОВ. РЕЙТИНГ		Рейтинг по уровню развития информационного общества за 2015 год (первый этап)		9 Минкомсвязь России	
№	Наименование субъекта РФ	Значение индекса			
1	г. Москва	0,6631	30	Московская область	0,4556
2	г. Санкт-Петербург	0,6075	31	Республика Башкортостан	0,4550
3	Ханты-Мансийский авт. округ — Югра	0,5220	32	Белгородская область	0,4529
4	Ямало-Ненецкий авт. округ	0,5214	33	Ставропольский край	0,4517
5	Калининградская область	0,5069	34	Тульская область	0,4515
6	Тюменская область	0,5007	35	Красноярский край	0,4511
7	Новосибирская область	0,4981	36	Камчатский край	0,4510
8	Свердловская область	0,4967	37	Удмуртская Республика	0,4487
9	Хабаровский край	0,4910	38	Рязанская область	0,4486
10	Республика Карелия	0,4892	39	Омская область	0,4479
11	Республика Татарстан	0,4885	40	Вологодская область	0,4472
12	Сахалинская область	0,4872	41	Тверская область	0,4460
13	Чувашская Республика	0,4853	42	Новгородская область	0,4444
14	Калужская область	0,4842	43	Иркутская область	0,4375
15	Магаданская область	0,4834	44	Архангельская область	0,4343
16	Мурманская область	0,4810	45	Псковская область	0,4330
17	Ярославская область	0,4793	46	Воронежская область	0,4326
18	Томская область	0,4712	47	Астраханская область	0,4312
19	Нижегородская область	0,4698	48	Республика Хакасия	0,4309
20	Владимирская область	0,4695	49	Тамбовская область	0,4292
21	Пензенская область	0,4659	50	Ульяновская область	0,4280
22	Приморский край	0,4658	51	Смоленская область	0,4278
23	Пермский край	0,4633	52	Саратовская область	0,4263
24	Челябинская область	0,4606	53	Республика Саха (Якутия)	0,4247
25	Ростовская область	0,4604	54	Ленинградская область	0,4209
26	Республика Марий Эл	0,4601	55	Чукотский авт. округ	0,4208
27	Кемеровская область	0,4568	56	Краснодарский край	0,4200
28	Самарская область	0,4568	57	Волгоградская область	0,4191
29	Республика Коми	0,4560	58	Липецкая область	0,4163
			59	Оренбургская область	0,4157
			60	Республика Мордовия	0,4153
			61	Ивановская область	0,4132
			62	Республика Адыгея	0,4121
			63	Курганская область	0,4120
			64	Республика Бурятия	0,4110
			65	Костромская область	0,4089
			66	Кировская область	0,4079
			67	Орловская область	0,4073
			68	Алтайский край	0,4023
			69	Республика Калмыкия	0,3990
			70	Республика Алтай	0,3967
			71	Еврейская авт. область	0,3911
			72	Забайкальский край	0,3883
			73	Брянская область	0,3856
			74	Курская область	0,3833
			75	Амурская область	0,3812
			76	Карачаево-Черкесская Респ.	0,3714
			77	Респ. Северная Осетия-Алания	0,3689
			78	Республика Тыва	0,3655
			79	Кабардино-Балкарская Респ.	0,3613
			80	Ненецкий авт. округ	0,3401
			81	Республика Ингушетия	0,3342
			82	Республика Дагестан	0,3306
			83	Чеченская Республика	0,3259
			84	г. Севастополь	—
			85	Республика Крым	—

Рисунок 3.4. Рейтинг по уровню развития информационного общества за 2015 год (первый этап)¹⁵

Построение рейтинга на данном этапе свидетельствует о том, что наиболее развитыми в сфере информационного общества выступают г. Москва и Санкт-Петербург, Нижегородская область входит в первую двадцатку. Необходимо распространить опыт регионов – лидеров для развития системы информационного менеджмента в других регионах.

Совершенствование информатизации в различных регионах РФ, повлияет на развитие электронного бизнеса, позволит более эффективно осуществлять различные бизнес-процессы в режиме «он-лайн», в том числе послужит укреплению взаимоотношений власти и бизнеса, а также приведет к увеличению уровня доверия граждан к государственным и коммерческим структурам. Развитие информационных систем, в свою очередь, породит потребность в эффективном управлении ими как бизнес - ресурсом, а значит, к необходимости более четко формулировать ИТ – стратегии, а также решать задачи в области информатизации. Соответственно, будет возрастать роль информационного менеджмента и электронного бизнеса.

Основные выводы:

1. Современный этап развития общества является постиндустриальным, информационным, о чем свидетельствует преобладание доли занятых в сфере информационных технологий над занятыми в других сферах.

2. Развитие информационных технологий тесно связано с запросами современного общества, связанными с усложнением управленческих задач.

3. Увеличение сложности задач управления приводит к необходимости выделения из общего менеджмента подсистемы информационного менеджмента, направленного на решение задач в сфере информатизации как на уровне отдельных предприятий, так и на уровне государства.

4. Для осуществления эффективной информатизации, которая является необходимым условием существования и развития подсистемы информационного менеджмента, требуется осуществление мониторинга информационного развития регионов, который осуществляется Минкомсвязи РФ. Первые сводные результаты должны быть опубликованы в апреле 2018 года.

5. Дальнейшее развитие информационных технологий тесно связано с развитием систем искусственного интеллекта, перевод все большего количества бизнес-процессов в режиме on-line и организацией совместной работы, в том числе, в области управления проектами, в режиме реального времени.

Исследование проведено в рамках проекта «Цифровая экономика и электронный бизнес» при поддержке Благотворительного Фонда В.Потанина (ГК180000117)

Глава 4. Комплексная оценка интерактивности контрагентов и экспортно-импортных операций в икт-секторе на мегауровне

Экспортно-импортные операции в условиях развития информационно-коммуникационных технологий на геоэкономической арене особо актуальны в современной цифровой экономике. Анализ статистики и динамики в товарообороте мировых лидеров по ИКТ-технологиям, товарам и услугам, за период с 2012-2016 гг., позволяет раскрыть влияние нестабильных взаимоотношений между государствами, вылившихся в санкции между Российской Федерацией и западными странами, и спрогнозировать дальнейшие перспективы развития IT-индустрии, с учетом интернационализации, глобализации и цифровизации экономических процессов на мегауровне и регрессивной социально-экономической интерактивности между лидерами электронного бизнеса и сетевой экономики. Перспективный метод научной исследовательской главы представлен двумя способами интерпретации данных: графическим прогнозированием, при помощи построения линии тренда, и статистическим инструментом, при помощи оператора ПРЕДСКАЗ, до 2019 г.

Вторая часть раздела содержит информацию об интерактивности отечественных контрагентов четвертичного сектора экономики в информационно-коммуникационной сети, основанную на нормативно-правовом регулировании по трехуровневой законодательной системе Российской Федерации. Предложена схема информационных потоков с выявлением проблемных аспектов во взаимоотношениях участников финансового сектора, экономики знаний, НИКОР, информационных технологий, и предложена стратегия по разрешению негативных зон, оказывающих сдерживающий эффект на развитие цифровизации экономических процессов в России.

В рамках научной работы, в качестве объекта исследования, выбраны сильнейшие в геополитическом отношении и ИКТ развитии страны такие как: Российская Федерация, Китайская Народная Республика, Германская Демократическая Республика, Соединенные Штаты Америки и Канада.

Цель главы – провести комплексную оценку экспортно-импортных операций, связанных с информационно-коммуникационными технологиями (далее – ИКТ), статистическим и перспективным (прогнозным) методами на мегауровне; и представить схему информационных потоков по интерактивности контрагентов четвертичного сектора, включающего в себя финансовый сектор экономики, экономику знаний, НИОКР и IT-отрасль.

В ходе написания исследования основными методами научного познания стали: метод сравнения, статистический и перспективный (прогнозный) методы, метод анализа и дедукции, под тип графического метода – графическая декомпозиция.

4.1. Международный анализ экспорта и импорта информационно-коммуникационных технологий статистическим и прогнозным методами

Тема изучения перспектив развития ИКТ-технологий и цифровой экономики весьма актуальна, и представлена в трудах как отечественных ученых (В.А. Цветкова⁸¹, К.В. Гущиной⁸², Н.С. Зиядуллаева, М.А. Фридлянова⁸³, А.В. Синягиной⁸⁴, М.С. Ткачука, Е.Д. Леонтьева и И.В. Долженковой⁸⁵), так и зарубежных научных деятелей (Т. Bresnahan, P.-L. Yin⁸⁶, W. Chen, F. Kamal⁸⁷). Динамика российского и мирового экспорта и импорта ИКТ-технологий, товаров и услуг за период с 2000-2011 гг. проанализирована М.Ю. Карышевым⁸⁸, в Канаде за период с 2003-2010 гг. – А.С. Биккуловым и М.Г. Салазкиным⁸⁹.

В серии научных статей А.С. Мельниковой и К.В. Гущиной представлено сопоставление индексов развития информационно-коммуникационных технологий РФ и КНР. Сравним в таблице 4.1 рейтинги Российской Федерации и Соединенных Штатов Америки по аналогичным показателям.

⁸¹ Цветков В.А. Проблемы и перспективы развития российской экономики в условиях нестабильности / В.А. Цветков // В сборнике: Итоги рыночных реформ и будущее России Материалы международной научно-практической конференции, приуроченной к 80-летию академика Н.Я. Петракова. Редколлегия: В.А. Цветков, К.Х. Зоидов. 2017. С. 7-20.

⁸² Melnikova A. S. Information and communication interaction of contractors of digital economy of the People's Republic of China: problems and prospects / A.S. Melnikova, Gushchina X.V. // International Conference on Technology and Society, January 31th, 2018, USA, Houston: Scientific public organization "Professional science", 31.01.2018, США, Хьюстон. – 2018. – С. 199.

⁸³ Зиядуллаев Н.С. Современные стандарты проектного управления / Н.С. Зиядуллаев, М.А. Фридлянов // Стандарты и качество. 2017. № 8. С. 45.

⁸⁴ Мельникова А.С. Концепция информационно-коммуникационного регулирования электронного правительства России и секторов цифровой экономики: G2G, G2C, G2B / А.С. Мельникова, А.В. Синягина // Развитие менеджмента в условиях перехода к цифровой экономике [Электронный ресурс]: материалы X Всерос. (с междунар. участием) науч.-практ. конф. (г. Пермь, ПГНИУ, 7 дек. 2017 г.) / Перм. гос. нац. исслед. ун-т. – Электрон. дан. – Пермь, 2017 – С. 113-114.

⁸⁵ Ткачук М.С. Проблемы импортозамещения в российском ИКТ-секторе / М.С. Ткачук, Е.Д. Леонтьев, И.В. Долженкова // Молодой ученый. — 2016. — №24. — С. 241-244. — URL <https://moluch.ru/archive/128/35305/> (дата обращения: 17.03.2018).

⁸⁶ Bresnahan, T., Yin, P.-L. Adoption of new information and communications technologies in the workplace today / T. Bresnahan, P.-L. Yin // Innovation Policy and the Economy. – 2017. – 17(1). – P. 111-120.

⁸⁷ Chen, W., Kamal, F. The impact of information and communication technology adoption on multinational firm boundary decisions / W. Chen, F. Kamal // Journal of International Business Studies. – 2016. – 47(5). – P. 566-574.

⁸⁸ Карышев М.Ю. Методология статистического исследования социально-экономических результатов развития сферы информационно-коммуникационных технологий России в сравнительном международном аспекте : диссертация ... доктора экономических наук : 08.00.12 / Карышев Михаил Юрьевич; [Место защиты: Самарский государственный экономический университет].- Самара, 2012.- 351 с.: ил.

⁸⁹ Биккулов А.С. В Канаде два уровня: Оттава & Квебек / А.С. Биккулов, М.Г. Салазкин // Форсайт. – 2007. - №2 (2). – С. 68-77.

Таблица 4.1

Российская Федерация VS Соединенные Штаты Америки: цифровое развитие

Документ	Показатель	Год	РФ	США
			Место в мире	
Ежегодный отчет ООН о влиянии новых информационных технологий на общество ⁹⁰	Индекс развития ИКТ	2017	45	16
Доклад ООН Global Broadband Progress ⁹¹	Число интернет-пользователей	2017	7	3
Рейтинг The Global Innovation Index 2017 ⁹²	Уровень инновационности	2017	45	4
Доклад Департамента экономического и социального развития ООН «UN E-Government Survey» ⁹³	Индекс развития электронного правительства	2017	27	7
Доклад всемирного экономического форума и международной школы бизнеса INSEAD «The Global Information Technology Report 2016» ⁹⁴	Индекс готовности к сетевому обществу	2016	41	5
Доклад The Global Information Technology Report 2015 ⁹⁵	Индекс сетевой готовности	2015	41	7

⁹⁰ Официальный сайт Gtmarket – Центр Гуманитарных Технологий. Рейтинг стран мира по уровню развития информационно-коммуникационных технологий - [Электронный ресурс] URL: <http://gtmarket.ru/ratings/ict-development-index/ict-development-index-info> (дата обращения: 20.02.2018 г.).

⁹¹ Официальный сайт Wikipedia. Число пользователей в интернете - [Электронный ресурс] URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Список_стран_по_числу_пользователей_Интернета (дата обращения: 20.02.2018 г.).

⁹² Официальный сайт Global Innovation Index. Уровень инновационности - [Электронный ресурс] URL: <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2017-report#> (дата обращения: 20.02.2018 г.).

⁹³ Официальный сайт Gtmarket – Центр Гуманитарных Технологий. Индекс развития электронного правительства - [Электронный ресурс] URL: <http://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info> (дата обращения: 20.02.2018 г.).

⁹⁴ Официальный сайт World Economic Forum. Индекс готовности к сетевому обществу - [Электронный ресурс] URL: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/networked-readiness-index/> (дата обращения: 20.02.2018 г.).

⁹⁵ Официальный сайт Gtmarket – Центр Гуманитарных Технологий. Индекс сетевой готовности - [Электронный ресурс] URL: <http://gtmarket.ru/ratings/networked->

Таблица 4.2

Динамика стоимости экспорта и импорта информационно-коммуникационных технологий, и услуг по странам за период с 2012-2016 гг., тыс. долл. США (если не указано иное)⁹⁶

Наименование ИКТ	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Абсолютное отклонение		Темп прироста / снижения, %		Удельный вес, %		
						2016 г. / 2012 г.	2016 г. / 2014 г.	2016 г. / 2012 г.	2016 г. / 2014 г.	2012 г.	2014 г.	2016 г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Список ИКТ, экспортируемых во всем мире												
Компьютерные товары и услуги	211677949	180096010	295911410	283840541	116052417	-95625532	-179858993	- 45,18	- 60,78	85,89	74,78	73,10
Телекоммуникационные товары и услуги	19319342	70423228	82318123	72044222	33129469	13810127	- 49188654	71,48	- 59,75	7,84	20,80	20,87
Информационные товары и услуги	15451108	13105717	17486888	16531711	9579209	-5871899	-7907679	-38,00	-45,22	6,27	4,42	6,03
Итого стоимость экспорта в мире	246448399	263624955	395716421	372416474	158761095	-87687304	-236955326	-35,58	-59,88	100,00	100,00	100,00
Список ИКТ, импортируемых во всем мире												
Компьютерные товары и услуги	108498461	116617681	158968326	151497286	66640397	-41858064	-92327929	-38,58	-58,08	83,99	67,35	70,72
Телекоммуникационные товары и услуги	11331888	53415749	63406100	57279682	20964113	9632225	-42441987	85,00	-66,94	8,77	26,86	22,25
Информационные товары и услуги	9348920	9556341	13675219	13163398	6633376	-2715544	-7041843	-29,05	-51,49	7,24	5,79	7,04
Итого стоимость импорта в мире	129179269	179589771	236049645	221940366	94237886	-34941383	-141811759	-27,05	-60,08	100,00	100,00	100,00
Список ИКТ, экспортируемых Соединенными Штатами Америки												

readiness-index/networked-readiness-index-info (дата обращения: 20.02.2018 г.).

⁹⁶ Официальный сайт Trade map - [Электронный ресурс] URL: <https://www.trademap.org> (дата обращения: 25.02.2018 г.).

Компьютерные товары и услуги	12554000	13178000	14152000	15951000	17251000	4697000	3099000	37,41	21,90	38,62	40,38	46,30
Телекоммуникационные товары и услуги	13749000	14471000	13736000	12645000	12968000	-781000	-768000	-5,68	-5,59	42,29	39,20	34,80
Информационные товары и услуги	6207000	6770000	7156000	7299000	7043000	836000	-113000	13,47	-1,58	19,09	20,42	18,90
Итого стоимость экспорта	32510000	34419000	35044000	35895000	37262000	4752000	2218000	14,62	6,33	100,00 13,19	100,00 8,86	100,00 23,47
Список ИКТ, импортируемых в Соединенные Штаты Америки												
Компьютерные товары и услуги	23865000	25652000	27093000	27785000	29690069	5825069	2597069	24,41	9,59	72,81	74,61	79,12
Телекоммуникационные товары и услуги	7169000	7341000	6759000	6242000	5561891	-1607109	-1197109	-22,42	-17,71	21,87	18,61	14,82
Информационные товары и услуги	1744000	2041000	2461000	2413000	2275000	531000	-186000	30,45	-7,56	5,32	6,78	6,06
Итого стоимость импорта	32778000	35034000	36313000	36440000	37526960	4748960	1213960	14,49	3,34	100,00 25,37	100,00 15,38	100,00 39,82
Список ИКТ, экспортируемых Российской Федерацией												
Компьютерные товары и услуги	1995044	2508018	2650583	2455040	2663710	668666	13127	33,52	0,50	57,11	58,85	67,67
Телекоммуникационные товары и услуги	1405853	1552532	1731661	1417740	1179410	-226443	-552251	-16,11	-31,89	40,24	38,45	29,96
Информационные товары и услуги	92632	102559	121369	98640	93460	828	-27909	0,89	-23,00	2,65	2,69	2,37
Итого стоимость экспорта	3493529	4163109	4503613	3971420	3936580	443051	-567033	12,68	-12,59	100,00 1,42	100,00 1,14	100,00 2,48
Список ИКТ, импортируемых в Российскую Федерацию												
Компьютерные товары и услуги	2312798	2908696	3589579	2771850	3062900	750102	-526679	32,43	-14,67	44,75	52,37	56,78
Телекоммуникационные товары и услуги	2517980	2791646	2838768	2387510	1872700	-645280	-966068	-25,63	-34,03	48,71	41,42	34,71
Информационные товары и услуги	338031	379588	425774	360650	458990	120959	33216	35,78	7,80	6,54	6,21	8,51
Итого стоимость импорта	5168809	6079930	6854121	5520010	5394590	225781	-1459531	4,37	-21,29	100,00 4,00	100,00 2,90	100,00 5,72
Список ИКТ, экспортируемых Канадой												

Компьютерные товары и услуги	6742475	5790462	5602542	4288960	4420275	-2322200	-1182267	-34,44	-21,10	64,69	69,13	66,15
Телекоммуникационные товары и услуги	2189778	2053803	1736725	1561256	1609057	-580721	-127668	-26,52	-7,35	21,01	21,43	24,08
Информационные товары и услуги	1490210	1107014	764846	633259	652648	-837562	-112198	-56,20	-14,67	14,30	9,44	9,77
Итого стоимость экспорта	10422463	8951279	8104113	6483475	6681980	-3740483	-1422133	-35,89	-17,55	100,00 4,23	100,00 2,05	100,00 4,21
Список ИКТ, импортируемых в Канаду												
Компьютерные товары и услуги	3134545	3439513	3439095	3375035	3232420	97875	-206675	3,12	-6,01	53,67	57,11	57,84
Телекоммуникационные товары и услуги	1823481	1736265	1574896	1471349	1409176	-414305	-165720	-22,72	-10,52	31,22	26,15	25,21
Информационные товары и услуги	882717	863277	1008042	988978	947188	64471	-60854	7,30	-6,04	15,11	16,74	16,95
Итого стоимость импорта	5840743	6039055	6022033	5835362	5588784	-251959	-433249	-4,31	-7,19	100,00 4,52	100,00 2,55	100,00 5,93
Список ИКТ, экспортируемых и импортируемых в Китайской Народной Республике												
Итого Китай экспорт	16246900	17098400	20169507	24591187	25424611	9177711	5255104	56,49	26,05	6,59	5,10	16,01
Итого Китай импорт	5490360	7623980	10746339	11419459	12768403	7278043	2022064	132,56	18,82	4,25	4,55	13,55
Список ИКТ, экспортируемых Германией						2015 г. / 2012 г.	2015 г. / 2014 г.	2015 г. / 2012 г.	2015 г. / 2014 г.	2012 г.	2014 г.	2015 г.
Телекоммуникационные товары и услуги	4020332	3851776	3493289	2926827	-	-1093505	-566462	-27,20	-0,16	15,88	12,22	10,35
Компьютерные товары и услуги	21301719	22668520	24055001	24421649	-	3119930	366648	14,65	0,02	84,12	84,17	86,40
Информационные товары и услуги	-	605450	1030872	918307	-	-	-112565	-	-0,11	-	3,61	3,25
Итого стоимость экспорта	25322051	27125746	28579162	28266783	-	2944732	-312379	11,63	-0,01	100,00 10,27	100,00 7,22	100 7,59
Список ИКТ, импортируемых в Германию						2015 г. / 2012 г.	2015 г. / 2014 г.	2015 г. / 2012 г.	2015 г. / 2014 г.	2012 г.	2014 г.	2015 г.
Телекоммуникационные товары и услуги	5577584	5450376	4918200	4053639	-	-1523945	-864561	-27,32	-17,58	23,77	19,57	16,85
Компьютерные товары и услуги	17891696	21753707	18985553	18763191	-	871495	-222362	4,87	-1,17	76,23	75,55	78,00
Информационные товары и услуги	-	928091	1227228	1239937	-	-	12709	-	1,04	-	4,88	5,15
Итого стоимость импорта	23469280	28132174	25130981	24056767	-	587487	-1074214	2,50	-4,27	100,00 18,17	100,00 10,65	100 10,84

Проведя сравнительный анализ индексов развития ИКТ-технологий РФ и США (см. табл. 4.1) необходимо констатировать, что Российская Федерация отстает в прогрессе цифровой индустрии от западного партнера по всем сопоставимым показателям.

Анализ статистических данных таблицы 4.2 показывает, что сумма экспорта в мире, за исследуемый период, превышает сумму импорта, однако стоит резюмировать значительный темп снижения экспорта и импорта за период с 2014-2016 гг. на 59,88% и 60,08% соответственно, что может являться одним из последствий негативных экономических тенденций в мировой геополитике. Отрицательную динамику экспортно-импортных операций по информационно-коммуникационным технологиям показывают все объекты исследования, кроме Соединенных Штатов Америки и Китайской Народной Республики. Темп прироста импорта ИКТ-товаров, работ и услуг в Китае за анализируемый период составил 132,56%.

Стоит отметить, что КНР, ГДР и Канада – экспортно-ориентированные страны в сфере ИКТ-товаров и услуг, в отличие от Российской Федерации, которая относится к импортно-ориентированному государству, что ставит нашу страну в зависимость от мировых лидеров IT-индустрии, цифровой экономики, электронного бизнеса и сетевой финансовой площадки. Российской Федерации следует пересмотреть приоритетные аспекты развития информационно-коммуникационных тенденций внутри страны, подкрепив IT-индустрию актуальным нормативно-правовым регулированием, обеспечить безопасность взаимодействий контрагентов цифровой экономики, создать интерактивные площадки для участников ИКТ-сегмента, отрегулировать взаимосвязь бизнес-партнеров и инвесторов. Сумма импорта превышает сумму экспорта ИКТ в РФ на 1458010 тыс. долл. США в 2016 г.

Наибольший удельный вес по типологии ИКТ во всех странах занимают компьютерные товары и услуги, наименьший – информационные товары и услуги.

Представим графический анализ динамики стоимости экспорта и импорта информационно-коммуникационных технологий, и услуг по странам за период с 2012-2016 гг. на рисунках 4.1-4.5.

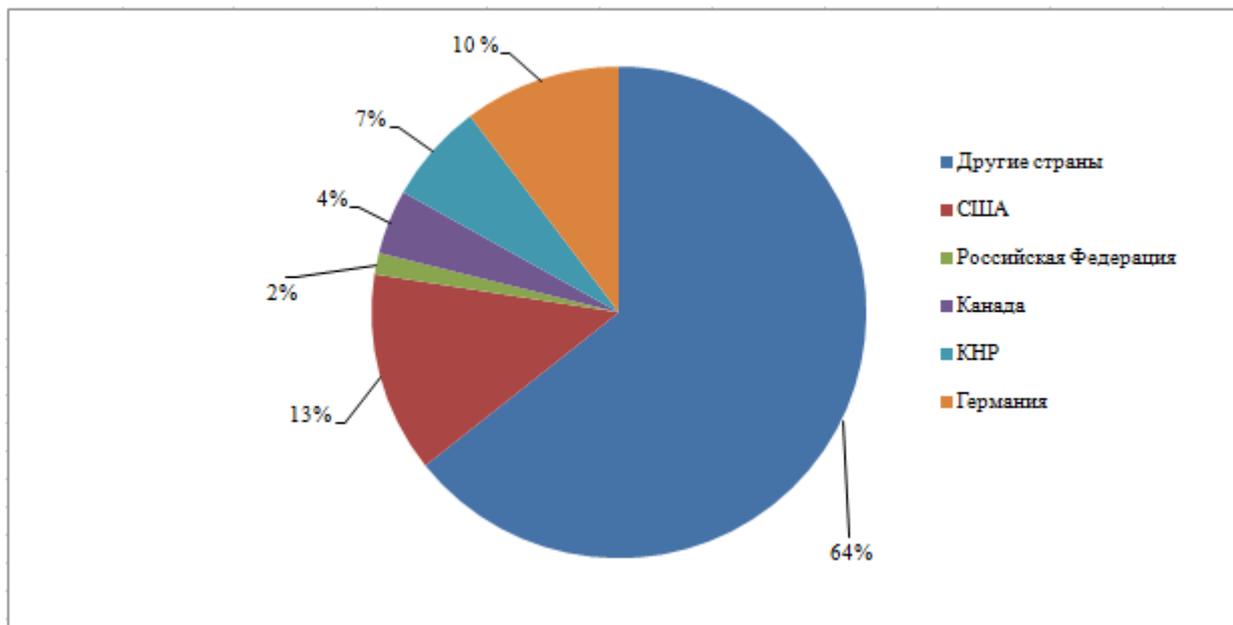


Рисунок 4.1. Удельный вес ИКТ, экспортируемых в 2012 г., %

Из рисунка 4.1 необходимо сделать вывод, что меньшую часть ИКТ, а именно 2%, в 2012 году экспортировала Российская Федерация.

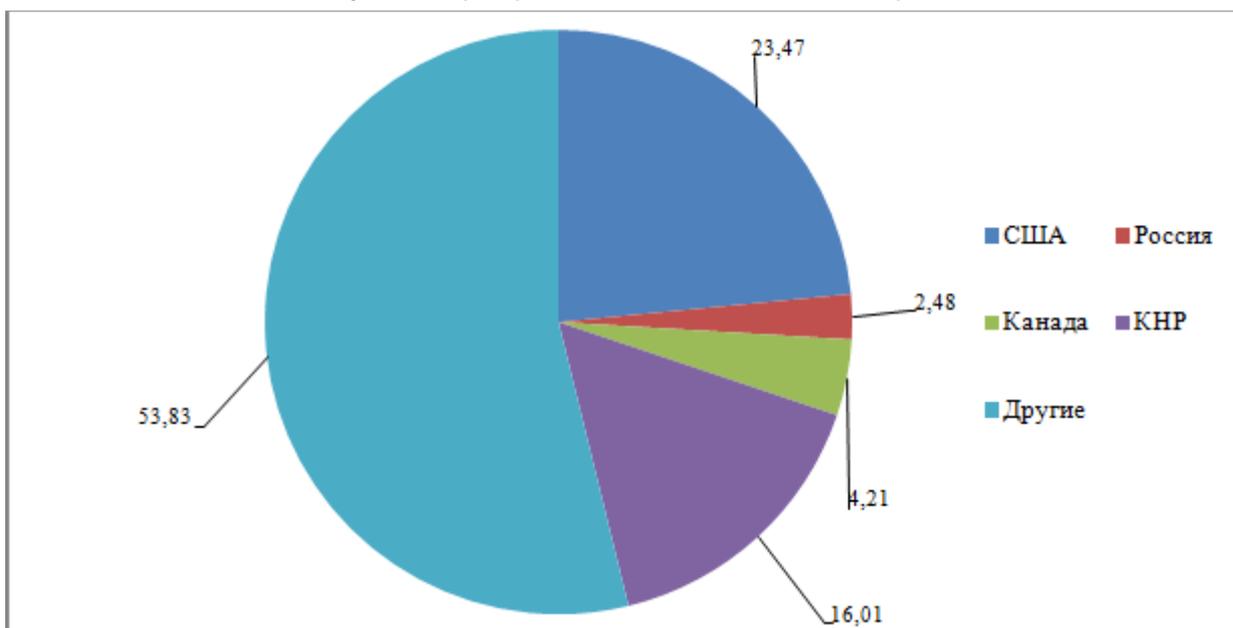


Рисунок 4.2. Удельный вес ИКТ, экспортируемых в 2016 г., %

Исходя из анализа рисунка 4.2 можно сделать вывод, что удельный вес экспортируемых ИКТ-товаров США составил 23,47%, что превышает сумму удельного веса Российской Федерации, Канады и КНР.

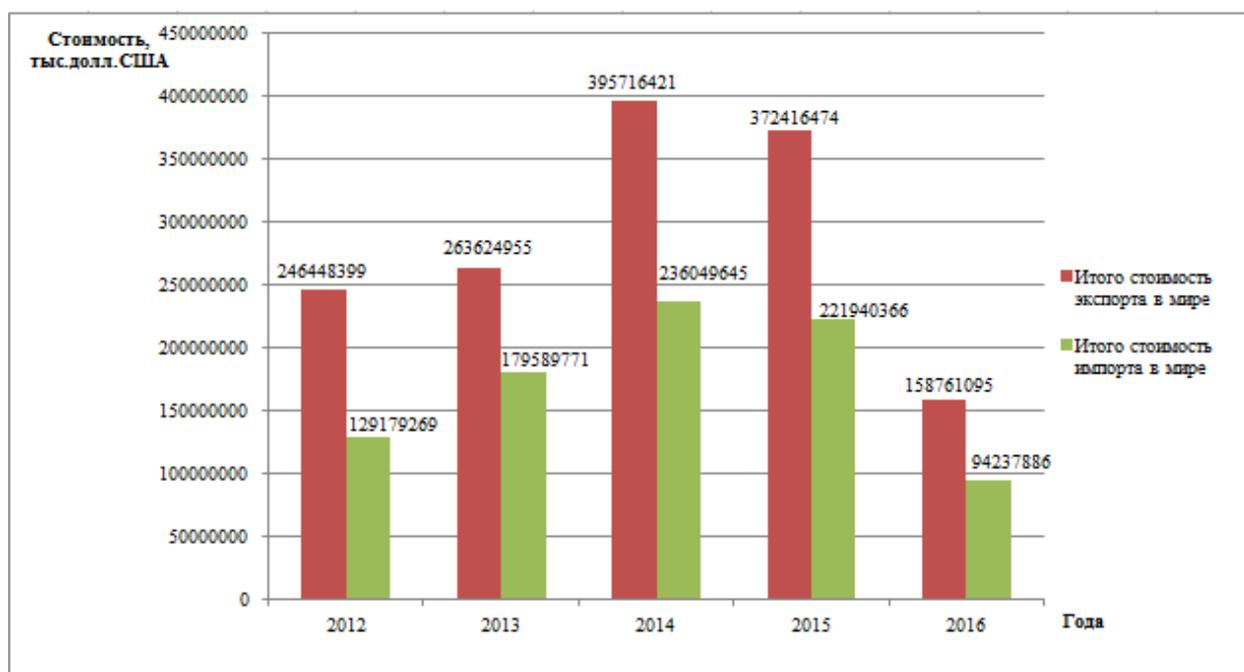


Рисунок 4.3. Динамика мирового экспорта и импорта ИКТ, за период с 2012-2016 гг., тыс. долл. США

Рисунок 4.3 демонстрирует, что наибольшее количество информационно-коммуникационных технологий было экспортировано и импортировано во всем мире в 2014 г.

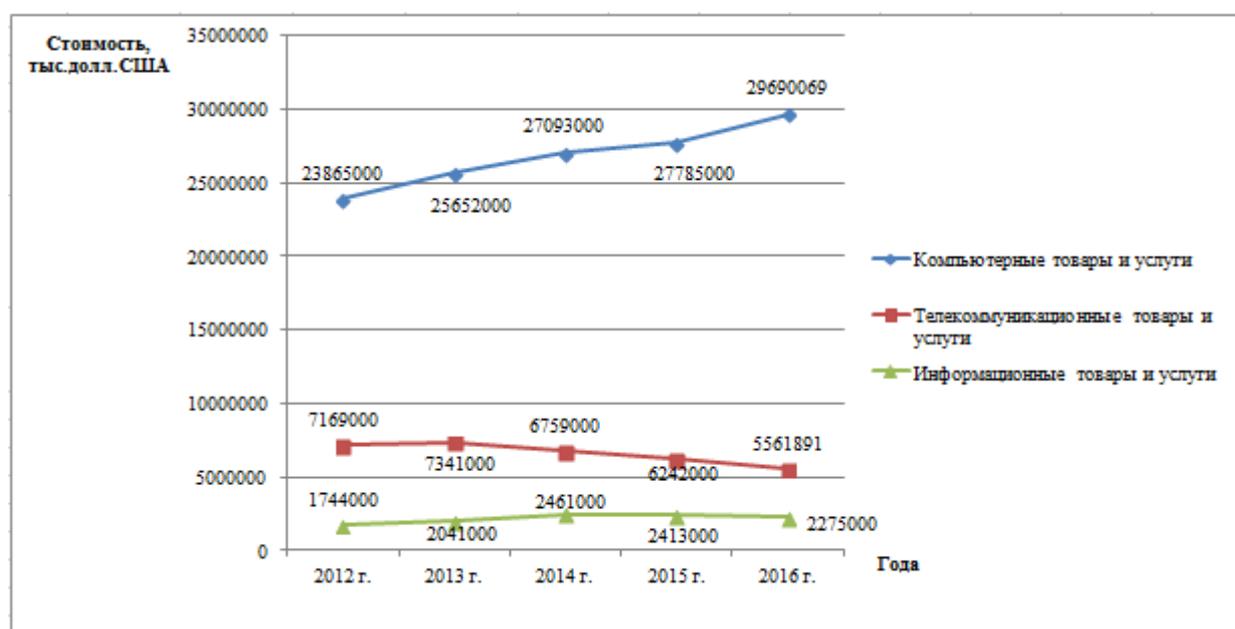


Рисунок 4.4. Динамика импорта ИКТ в США с 2012-2016 гг. по типам, тыс. долл. США

Проанализировав рисунок 4.4 и таблицу 4.2, можно резюмировать, что более всего Соединенные Штаты Америки импортируют компьютерные товары и услуги, удельный вес которых составил 79,12% к общей стоимости импорта США в 2016 г., информационные товары и услуги пользуются наименьшим спросом и составляют в общей структуре импортированных ИКТ 6,06% в 2016 г.

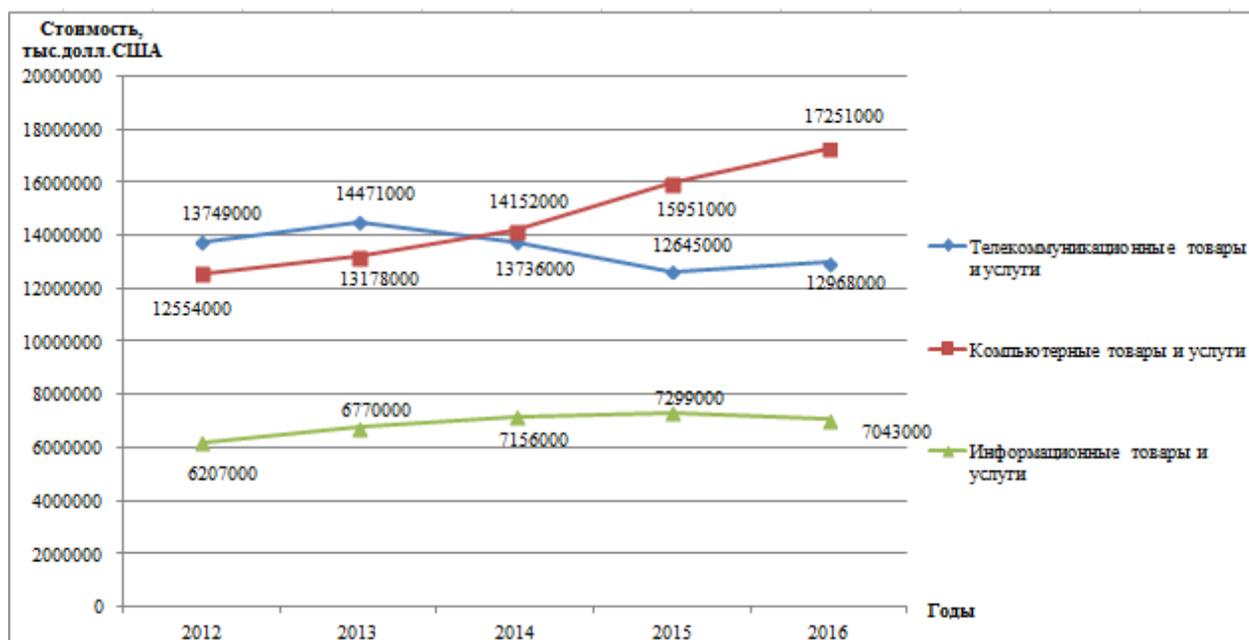


Рисунок 4.5. Динамика экспорта ИКТ в США с 2012-2016 гг. по типам, в тыс. долл. США

Из рисунка 4.5 можно сделать вывод, что до 2014 г. в составе экспорта преобладали телекоммуникационные товары и услуги, в 2014 г. лидером стали компьютерные товары и услуги и составили по стоимости 14152000 тыс. долл. США.

Далее представим предполагаемые результаты экспорта и импорта информационно-коммуникационных технологий по странам и в мировом аспекте на 2019 г. при помощи графического прогнозирования – построения линии тренда и статистического инструментария – функции Excel оператора-ПРЕДСКАЗ (см. рис. 4.6-4.15). Выбор, из двух предложенных способов прогноза, основывался на точности коэффициента R^2 .

134	Год	Сумма
135	2012	129179269
136	2013	179589771
137	2014	236049645
138	2015	221940366
139	2016	94237886
140	2019	158433302

Функция=ПРЕДСКАЗ(А140;В135:В139;А135:А139)

Рисунок 4.6. Прогнозирование будущей стоимости импорта в мире на 2019 г. при помощи оператора ПРЕДСКАЗ, тыс. долл. США

Стоимость импорта информационно-коммуникационных технологий в мире, исходя из рисунка 4.6, в 2019 г. составит 158433302 тыс. долл. США, что предполагает увеличение на 64195416 тыс. долл. США по сравнению с 2016 г. С учетом негативных макроэкономических детерминантов, сложившихся на 2018 г., по-мнению авторов главы, данный прогноз является оптимистичным.

134	Год	Сумма
135	2012	246448399
136	2013	263624955
137	2014	395716421
138	2015	372416474
139	2016	158761095
140	2019	254101924

Функция=ПРЕДСКАЗ(А140;В135:В139;А135:А139)

Рисунок 4.7. Прогнозирование будущей стоимости экспорта в мире на 2019 г. при помощи оператора ПРЕДСКАЗ, тыс. долл. США

Анализируя рисунок 4.7 можно сделать вывод, что стоимость экспортируемых информационно-коммуникационных технологий, товаров и услуг в 2019 г. увеличится, по сравнению с 2016 г., на 95340829 тыс. долл. США и составит 254101924 тыс. долл. США. С учетом PEST-факторов (политических, экономических, социальных и технологических), первые три, из которых, за период 2014-2018 гг. носят негативный характер в мировом геоаспекте, исходя из результатов научных трудов таких ученых, как В.А.

Цветков⁹⁷, К.Х. Зоидов, М.А. Фридлянов⁹⁸ и других авторов, рассчитанный прогноз считается, по мнению А.С. Мельниковой и А.К. Михайлова, оптимистичным.

Лидером по операциям экспорта и импорта информационно-коммуникационных технологий, исходя из представленных данных таблицы 4.1 и 4.2, являются Соединенные Штаты Америки. Представим экстраполяцию для табличных данных, построив линию тренда (см. рис. 4.8 и 4.9).

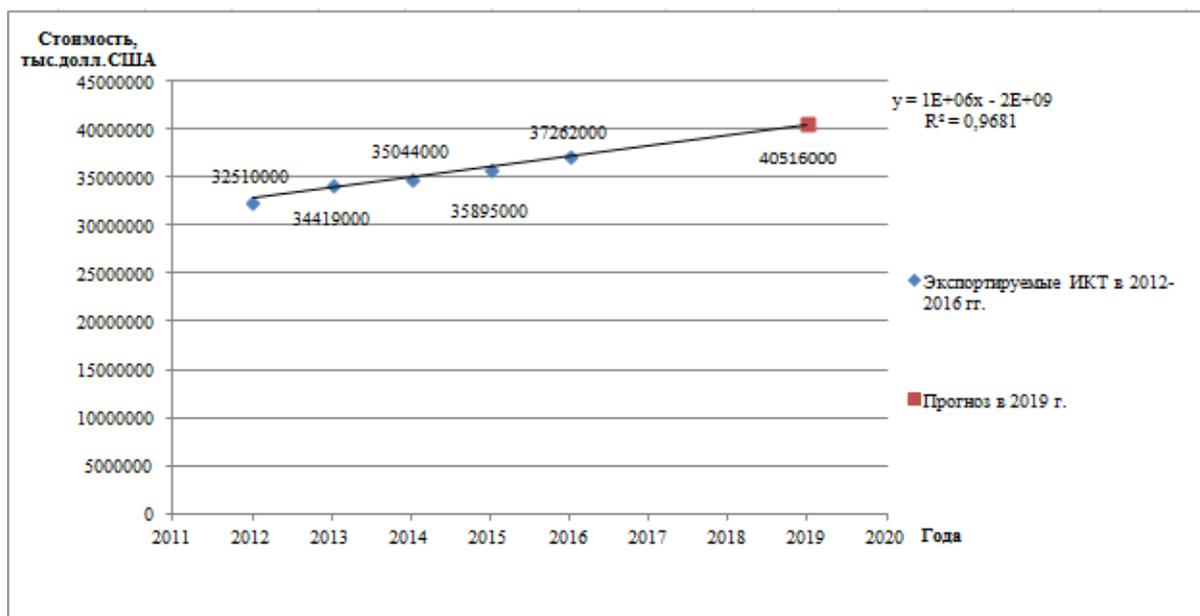


Рисунок 4.8. Линия тренда стоимости ИКТ, экспортируемых США, на 2019 г., тыс. долл. США

Из рисунка 4.8 следует, что стоимость информационно-коммуникационных технологий, а именно компьютерных товаров и услуг, телекоммуникационных товаров и услуг, информационных товаров и услуг, экспортируемых Соединенными Штатами Америки в 2019 г. составят 40516000 тыс. долл. США., что больше, по сравнению с 2016 г., на 8,73%, и считается, по мнению авторов научно-исследовательской работы, нейтральным прогнозом (оптимистический прогноз был бы равен

⁹⁷ Цветков В.А. Проблемы и перспективы развития российской экономики в условиях нестабильности / В.А. Цветков // В сборнике: Итоги рыночных реформ и будущее России Материалы международной научно-практической конференции, приуроченной к 80-летию академика Н.Я. Петракова. Редколлегия: В.А. Цветков, К.Х. Зоидов. 2017. С. 7-20.

⁹⁸ Зиядуллаев Н.С. Современные стандарты проектного управления / Н.С. Зиядуллаев, М.А. Фридлянов // Стандарты и качество. 2017. № 8. С. 44-48.

увеличению прогнозируемого результата на 14,62%, пессимистический прогноз составил бы 2,42 %).

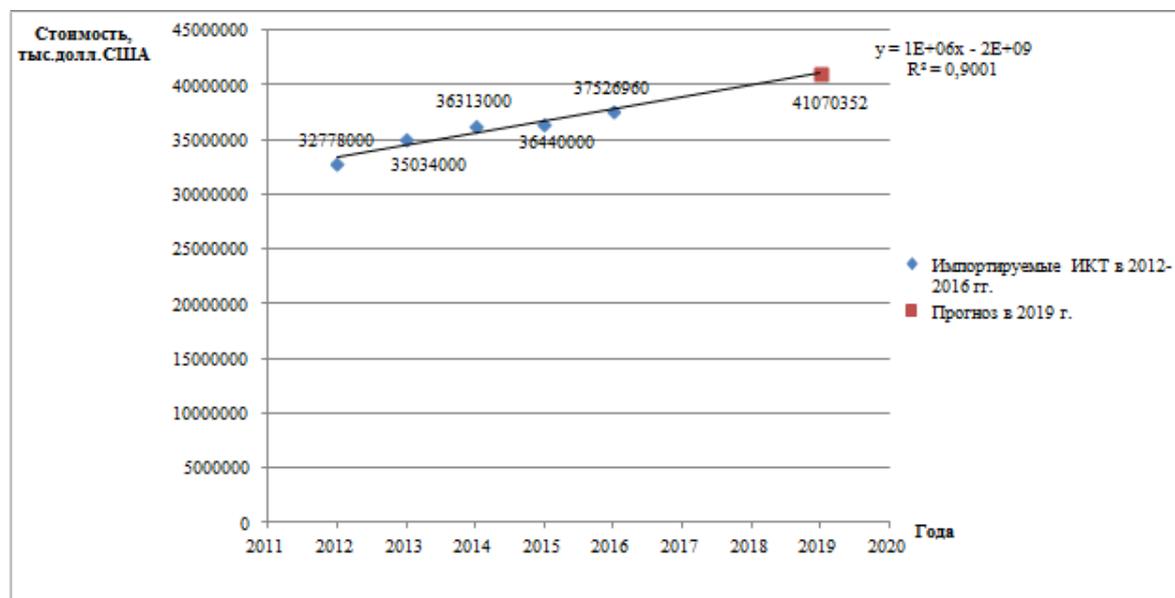


Рисунок 4.9. Линия тренда стоимости ИКТ, импортируемых в США, на 2019 г., тыс. долл. США

Изучая данные рисунков 4.8, 4.9 и таблицы 4.2, можно основываться на положительную динамику экспортно-импортно ориентации в IT-технологиях, цифровых платформах и электронном бизнесе в Соединенных Штатах Америки на дальнейшую перспективу. В 2019 г. стоимость импортируемых ИКТ-товаров в США составит 41070352 тыс. долл. США, что по темпу прироста выше показателя за 2014 г. на 25,3%.

184	Год	Сумма
185	2012	3493529
186	2013	4163109
187	2014	4503613
188	2015	3971420
189	2016	3936580
190	2019	4360856,7

Функция=ПРЕДСКАЗ(A190;B185:B189;A185:A189)

Рисунок 4.10. Прогнозирование будущей стоимости экспорта в Российской Федерации на 2019 г., при помощи оператора ПРЕДСКАЗ, тыс. долл. США

Исходя из экстраполяции табличных данных рисунка 4.10, можно прийти к выводу, что данное прогнозирование стоимости информационно-коммуникационных технологий, товаров и услуг на 2019 г. в Российской Федерации считается оптимистичным, с учетом тенденций к снижению суммы экспортируемых компьютерных, телекоммуникационных и информационных товаров, и услуг за периоды 2014, 2015 и 2016 гг. В результате функции Excel, оператора ПРЕДСКАЗ сумма экспорта ИКТ в РФ предположительно будет равна 4360856,7 тыс. долл. США в 2019 г. Пессимистический прогноз составляет уменьшение стоимости экспорта ИКТ в размере темпа снижения на 0,88%.

195	Год	Сумма
196	2012	5168809
197	2013	6079930
198	2014	6854121
199	2015	5520010
200	2016	5394590
201	2019	5749313

Функция=ПРЕДСКАЗ(A201;B196:B200;A196:A200)

Рисунок 4.11. Прогнозирование будущей стоимости импорта в Российской Федерации на 2019 г., при помощи оператора ПРЕДСКАЗ, тыс. долл. США

Пик ввозимых на территорию Российской Федерации информационно-коммуникационных технологий пришелся на 2014 г., за период с 2014-2016 гг. темп снижения ИКТ-категорий составил 21,29%, исходя из данных таблицы 4.2 и рисунка 4.11 можно прийти к выводу, что предварительный прогноз импортных ИКТ в РФ рассчитан по оптимистичному плану, с точки зрения авторов работы, и составит 5749313 тыс. долл. США.

Исходя из комплексной оценки экспортно-импортных операций компьютерных, телекоммуникационных и информационных товаров, и услуг на отечественном рынке, проявления негативного влияния взаимных санкционных мер со странами Запада, правительству России необходимо разрешить ряд существенных и очевидных проблем в ИКТ-индустрии, а именно импортозависимость в комплектующих для электронной промышленности, которые ранее поставлялись из-за рубежа. Стратегия государственных органов должна опираться на целесообразность в социально-экономической сфере, на повышение уровня конкурентоспособности российских высокотехнологичных компаний, на снижение импортной обусловленности российских контрагентов от иностранных поставок.

Реализация государственной программы по переориентации импорта на экспорт, исходя из научных трудов отечественных ученых таких, как М.С. Ткачука, Е.Д. Леонтьева и И.В. Долженковой, должна проходить в трех аспектах и в синергии этих составляющих:

- модернизация бизнес-процессов и производства, связанных с созданием аналогов ИКТ-технологий, товаров, услуг и IT-комплектующих, которые ранее поставлялись иностранными бизнес-партнерами, расширение научно-исследовательских и опытно-конструкторских бюро, и их разработок в сфере информационных технологий, в условиях цифровизации электронной коммерции;

- создание современных мощностей и производственных технологий, которые необходимы при создании информационно-коммуникационных технологий и способны повысить конкурентоспособности отечественной продукции как на внутреннем, так и на внешнем рынке;

- выявление, мониторинг, анализ и диагностика критических товаров, ранее ввозимых в нашу страну иноагентами, производство, которых, в настоящее время невозможно в силу отсутствия необходимых производственных мощностей либо экономически невыгодно промышленным предприятиям⁹⁹.

Изучая экспортный рынок Канады в целом, стоит выделить основного потребителя канадских товаров, которым являются Соединенные Штаты Америки, поскольку именно американский рынок лидер по информационно-коммуникационным технологиям, то правительству Канады необходимо пересмотреть бизнес-сотрудничество в цифровой индустрии и выйти на IT-сегмент в других странах. Именно поэтому, администрация Канады запустила два проекта «Форсайт-исследования» и «Обновление», закрепленные за Комитетом по стратегии и приоритетам, и Национальным советом по науке Канады, соответственно¹⁰⁰.

⁹⁹ Ткачук М.С. Проблемы импортозамещения в российском ИКТ-секторе / М.С. Ткачук, Е.Д. Леонтьев, И.В. Долженкова // Молодой ученый. — 2016. — №24. — С. 241-244. — URL <https://moluch.ru/archive/128/35305/> (дата обращения: 17.03.2018).

¹⁰⁰ Биккулов А.С. В Канаде два уровня: Оттава & Квебек / А.С. Биккулов, М.Г. Салазкин // Форсайт. – 2007. - №2 (2). – С. 68-77.

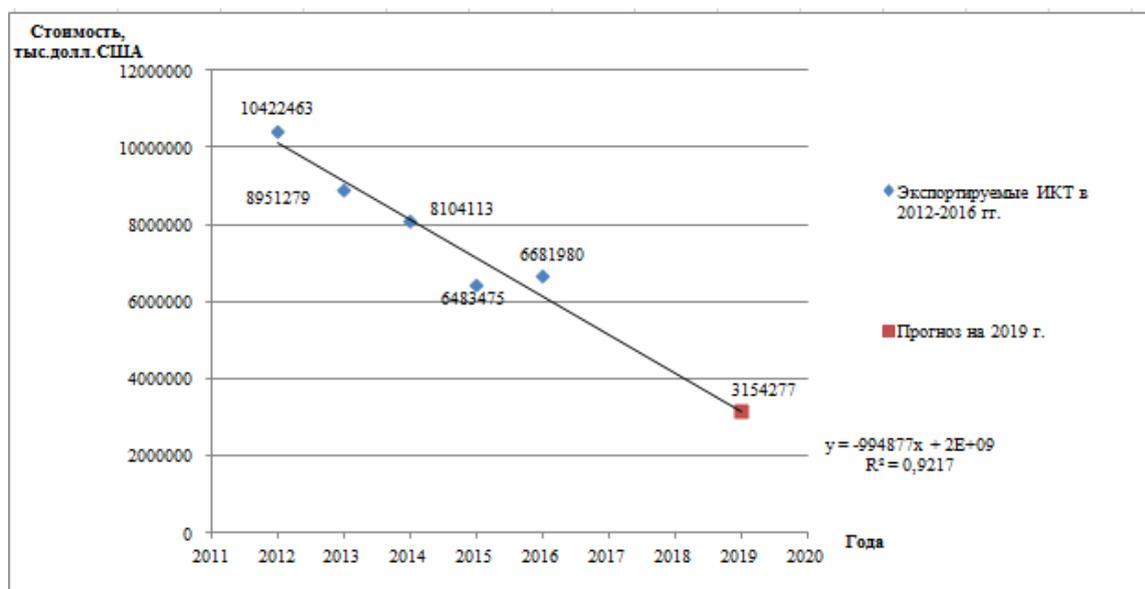


Рисунок 4.12. Линия тренда стоимости ИКТ, экспортируемых Канадой, на 2019 г., тыс. долл. США

Исходя из результатов таблицы 4.2, общее снижение стоимости экспорта и импорта ИКТ наблюдается у стран: РФ, КНР, ГДР и Канады. Прогнозирование при помощи линии тренда (см. рис. 4.12) стоимости информационно-коммуникационных технологий, товаров и услуг, экспортируемых Канадой, на 2019 г. составит 3154277 тыс. долл. Величина достоверности аппроксимации равна 0,9, что говорит о точности приведенного прогноза. Будущая стоимость экспортируемых информационных технологий, с точки зрения статистических данных и проведенной комплексной оценке, считается пессимистической и отклонена в сторону снижения от показателя 2016 г. на 3527703 тыс. долл. США, практически более чем в 2 раза. При расчете среднего значения коэффициента отклонения за период с 2014-2016 гг. (0,8975) и его использовании в расчете прогнозирования на три периода вперед до 2019 г. ($0,8975^3 = 0,723$), то стоимость ИКТ, экспортируемых Канадой будет равна 4831071,54 тыс. долл. США. (нейтральный прогноз, рассчитанный авторами научно-исследовательской главы).

220	Год	Сумма
221	2012	5840743
222	2016	6039055
223	2014	6022033
224	2015	5835362
225	2016	5588784
226	2019	5792111,3

Функция=ПРЕДСКАЗ(А226;В221:В225;А221:А225)

Рисунок 4.13. Прогнозирование будущей стоимости импорта в Канаде на 2019 г. при помощи оператора ПРЕДСКАЗ, тыс.долл.США

Результаты прогнозирования, исходя из рисунка 4.13, демонстрируют, что в 2019 г. ожидается повышение стоимости импорта информационно-коммуникационных технологий по отношению к 2016 году на 203327,3 тыс. долл. США. Данные прогнозов (см. рис. 4.12 и 4.13) наглядно удостоверяют факт смены экспортной ориентированности Канады на импортную к 2019 г.

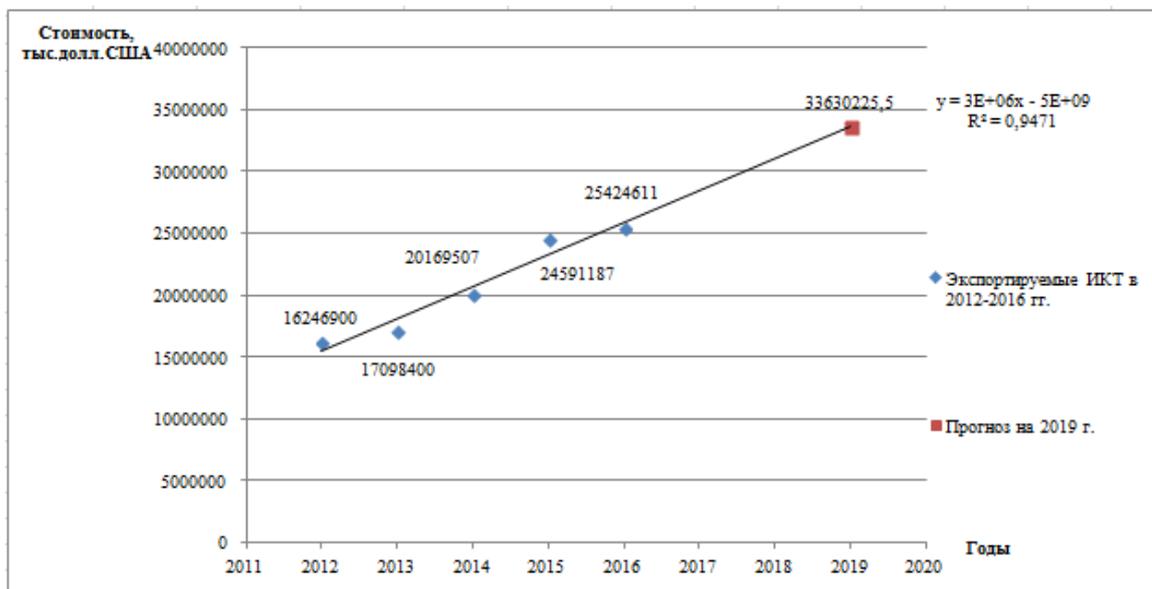


Рисунок 4.14. Линия тренда стоимости ИКТ, экспортируемых КНР, на 2019 г., тыс. долл. США

Анализ статистических данных таблицы 4.2 определяет безусловного лидера в экспорте информационно-коммуникационных технологий в 2016 г., а именно Соединенные Штаты Америки (37262000 тыс. долл. США), отставание изучаемого показателя в Китайской Народной республике от США составляет 11837389 тыс. долл. США, а темп снижения Российской Федерации равен 89,44% от заявленной Америкой планкой. В прогнозе стоимости

экспорта ИКТ на 2019 г. разрыв КНР (33630225,5 тыс. долл. США) от США (40516000 тыс. долл. США) сократится на 4951614,5 тыс. долл. США и составит 6885774,5 тыс. долл. США.

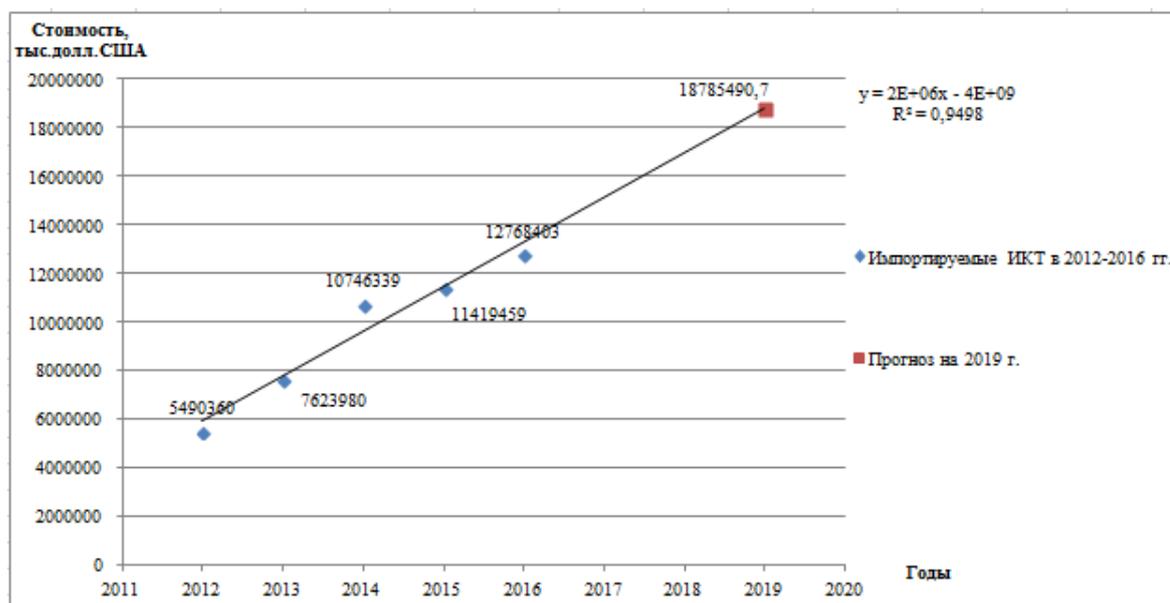


Рисунок 4.15. Линия тренда стоимости ИКТ, импортируемых в КНР, на 2019 г., тыс. Долл. США

Необходимо обратить внимание (см. рис. 4.14 и 4.15), что разница между экспортом и импортом информационно-коммуникационных технологий в Китайской народной Республике составляет 12656208 тыс. долл. США, превышение экспорта в 2 раза больше над импортом, тем самым можно утверждать, что Китай является наиболее экспортно-ориентированной страной среди всех объектов исследования. В то время, как у США соотношение искомого показателя практически один к одному, превалирует импорт над экспортом с разницей 264960 тыс. долл. США, у Канады вывоз ИКТ-товаров преобладает над ввозом информационных технологий в 1,2 раза, у Российской Федерации – импорт превосходит экспорт в 1,2 раза, у Германии за 2015 г. напротив экспорт преобладает над импортом в 1,2 раза.

Проведя анализ оценки экспортно-импортных отношений мировых держав по поводу информационно-коммуникационных технологий, спрогнозировав стоимость ввозимых и вывозимых товаров, работ, услуг ИТ-индустрии на период до 2019 г., выявив корреляционность статистических показателей и геополитических явлений, проявляющихся во взаимоотношениях между странами, путем вводимых обоюдных санкций, перейдем к

составлению схемы информационных потоков по взаимодействию участников ИКТ-сектора на отечественном рынке (преимущественно).

4.2. Интерактивность контрагентов четвертичного сектора в информационно-телекоммуникационной сети

Изучение проблемы, выявление негативных моментов в интерактивности контрагентов и иноагентов, составление нормативно-правовой инфраструктуры, основанной на действующем законодательстве, составление схемы информационных потоков обосновано и представлено в работах: С.В. Пономаревой¹⁰¹, А.А. Хачатуряна¹⁰², И.А. Киселевой¹⁰³, П.П. Гавриловой¹⁰⁴, К.Р. Ибрагимова и А.О. Тверитиновой¹⁰⁵.

Е-бизнес способствует переориентации предприятия на новые виды деятельности и использование современных информационных ресурсов, модернизацию всех бизнес-процессов фирмы, оптимизацию внутренней и внешней рабочей среды, использование IT-логистической инфраструктуры (применение информационных и коммуникационных инструментов во взаимодействии с внешней средой, в е-секторах экономики: b2b, b2c, b2g, g2g, g2c, g2b и других е-сферах).

¹⁰¹ Пономарева С.В. Предложения по решению проблем трансформации финансовых инструментов с помощью построения схемы информационных потоков / С.В. Пономарева, А.С. Мельникова // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2013. № 3 (51). с. 46.

¹⁰² Хачатурян А.А. Взаимодействие участников бизнес-процесса по управлению срочными контрактами промышленного предприятия / А.А. Хачатурян, С.В. Пономарева, А.С. Мельникова // Международный технико-экономический журнал. 2017. № 2. с. 86-92.

¹⁰³ Мельникова А.С. Межгосударственная унификация процесса регламентации и контроллинга финансовых потоков в интернет-бизнесе / А.С. Мельникова, И.А. Киселева // Международный технико-экономический журнал. 2017. № 1. с. 59.

¹⁰⁴ Мельникова А.С. Схема информационных потоков по взаимодействию контрагентов электронного бизнеса и сетевой экономики: проблемы и перспективы развития / А.С. Мельникова, П.П. Гаврилова // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2016. № 8-2 (21). с. 82.

¹⁰⁵ Мельникова А.С. Взаимодействие контрагентов строительной отрасли, основанное на схеме информационных потоков: проблемы и пути их преодоления / А.С. Мельникова, К.Р. Ибрагимов, А.О. Тверитинова // Международный научный журнал. 2017. № 1. с. 65-66.

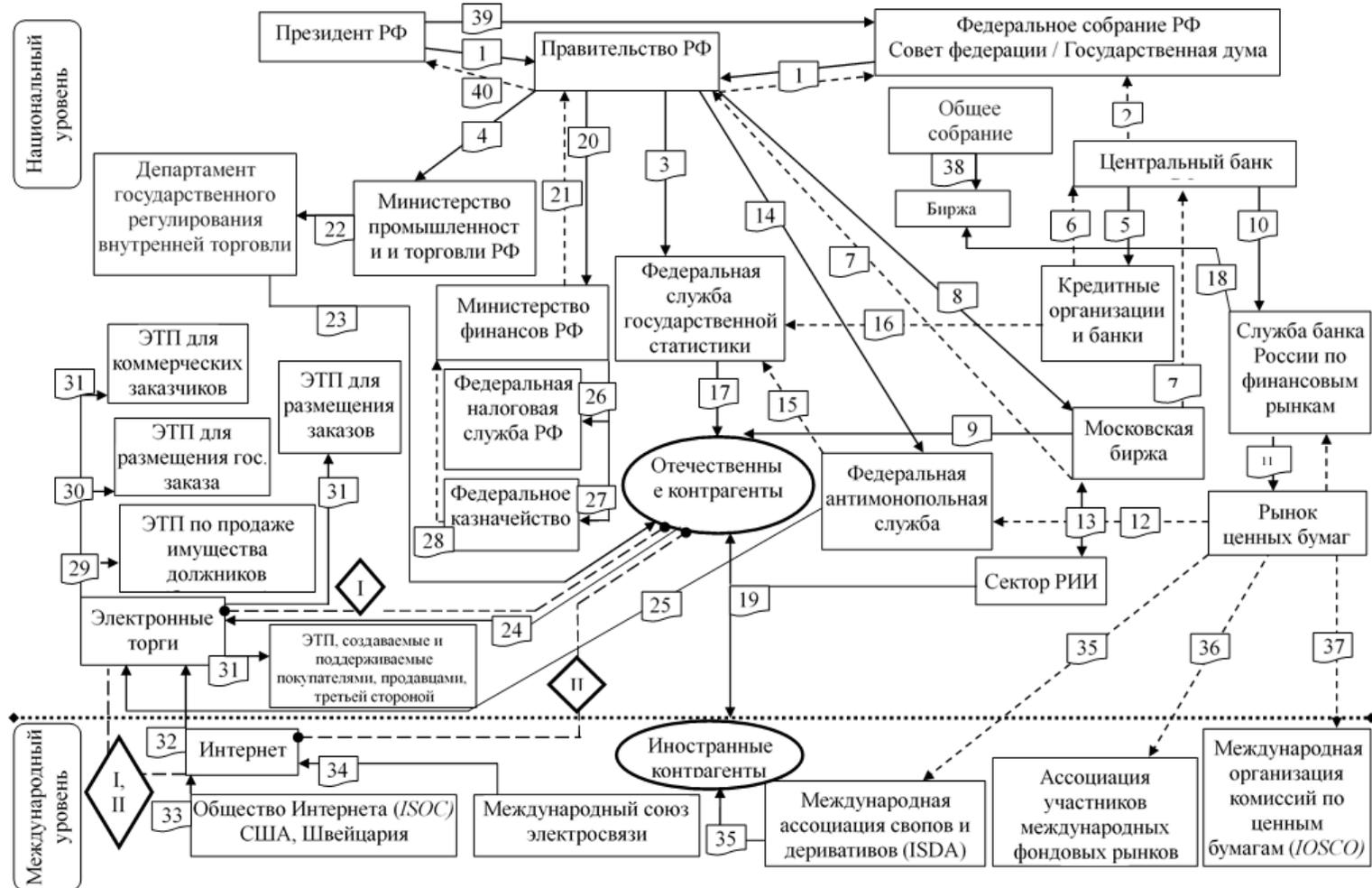


Рисунок 4.16. Интерактивность отечественных контрагентов четвертичного сектора в информационно-коммуникационной сети

На рисунке 4.16, для удобства составления схемы и ее прочтения были введены условные обозначения: в прямоугольниках представлены участники взаимодействия в информационной индустрии: органы государственной власти, юридические и физические лица, иностранные контрагенты, коммерческие и некоммерческие организации; цифрами обозначены законодательные акты, которые в последствии в таблице 3 имеют расшифровку и отнесение к определенному уровню нормативно-правовой системы российского государства; в ромбах выделены проблемы, которые подробно раскрыты в таблице 4.4; стрелки прямой и обратной связи соединяют контрагентов схемы информационных потоков (сплошная и пунктирная линия, соответственно).

Таблица 4.3

Расшифровка документов и нормативно-правовых актов¹⁰⁶

№	Расшифровка	Уровень
1	ФКЗ от 17.12.1997 N 2-ФКЗ (ред. от 03.07.2016) "О Правительстве Российской Федерации".	Законодательный
2	Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" от 10.07.2002 N 86-ФЗ (действующая редакция, 2016).	Законодательный
3	Постановление Правительства РФ от 02.06.2008 N 420 (ред. от 01.07.2016) "О Федеральной службе государственной статистики".	Законодательный
4	Постановление Правительства РФ от 05.06.2008 N 438 (ред. от 30.09.2016) "О Министерстве промышленности и торговли Российской Федерации".	Законодательный
5	ФЗ "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1-ФЗ (действующая редакция, 2016), статья 6 «О банках и банковской деятельности». Указание Банка России от 16.01.2013 N 2964-У "О представлении и опубликовании кредитными организациями годовой финансовой отчетности, составленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности" (Зарегистрировано в Минюсте России 06.02.2013 N 26848). Письмо ЦБ РФ от 5.04.2007 № 44-т «О проверке осуществления кредитными организациями идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (включая интернет-банкинг).	Законодательный и методический
6	Указание Банка России от 16.07.2012 N 2851-У "О правилах составления и представления отчетности кредитными организациями в Центральный банк Российской Федерации" (Зарегистрировано в Минюсте России 05.09.2012 N 25382). Указание ЦБ РФ от 01.03.2004 «О порядке информирования кредитными организациями ЦБ РФ об использовании в своей деятельности Интернет-технологий».	Нормативный и методический

¹⁰⁶ Официальный сайт справочной информационной системы «Консультант плюс». [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 10.03.2018 г.).

№	Расшифровка	Уровень
7	Постановление Правительства РФ от 19.07.1999 N 829 (ред. от 08.08.2003) "О Заявлении Правительства РФ и ЦБ РФ об экономической политике в 1999 году, письме Правительства РФ и ЦБ РФ о политике развития для целей третьего займа на структурную перестройку экономики и плане мероприятий по их реализации".	Законодательный
8	Закон РФ от 20.02.1992 N 2383-1 (ред. от 23.07.2013) "О товарных биржах и биржевой торговле".	Законодательный
9	Организация взаимодействия между Московской Биржей и участниками рынка. Рекомендации Биржевого совета Московской Биржи. Проведение конференций, обучающих программ, круглых столов, веб-семинаров, тренингов. Закон РФ от 20.02.1992 N 2383-1 (ред. от 23.07.2013) "О товарных биржах и биржевой торговле".	Законодательный
10	Указ Президента РФ от 04.03.2011 N 270 (ред. от 25.07.2013) "О мерах по совершенствованию государственного регулирования в сфере финансового рынка Российской Федерации". Постановление правительства РФ от 29 августа 2011 г. N 717 «О некоторых вопросах государственного регулирования в сфере финансового рынка российской федерации». Деятельность ФСФР России регулируется ФЗ «О рынке ценных бумаг» от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 325-ФЗ "Об организованных торгах".	Законодательный
11	«О рынке ценных бумаг» от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ. Федеральный закон "Об акционерных обществах" от 26.12.1995 N 208-ФЗ (действующая редакция, 2016). ФЗ «Об особенностях эмиссии и обращения государственных и муниципальных ценных бумаг» от 29 июля 1998 года № 136-ФЗ.	Законодательный
12	ФЗ РФ от 22.03.1991 N 948-1 (ред. от 26.07.2006) "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках".	Законодательный
13	«Положение о деятельности по организации торговли на рынке ценных бумаг» (утверждено Приказом ФСФР России N 04-1245/пз-н от 15 декабря 2004 г.). Федеральный закон "Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений" от 25.02.1999 N 39-ФЗ.	Законодательный и нормативный
14	Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 N 331 (ред. от 01.07.2016) "Об утверждении Положения о Федеральной антимонопольной службе".	Законодательный
15	Приказ Росстата от 04.09.2009 n 192 "Об утверждении статистического инструментария для организации федеральной антимонопольной службой федерального статистического наблюдения за деятельностью хозяйствующих субъектов".	Нормативный
16	Ч. 2 ст. 5 Закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации". Отчётность в статистику должны подать все малые и средние организации и ИП (т.е. организации, не относящиеся к крупным).	Законодательный

№	Расшифровка	Уровень
17	Приказ Росстата от 05.06.2015г. № 259 «Об утверждении основных методологических и организационных положений по сплошному федеральному статистическому наблюдению за деятельностью субъектов малого и среднего предпринимательства». Федеральный закон от 24.07.2007г. № 209-ФЗ (ред. 29.06.2015г.). «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 29.06.2015г.) (статья 4 и статья 5).	Законодательный и методический
18	Федеральный закон № 325-ФЗ от 21.11.2011 «Об организованных торгах». Федеральный закон №7-ФЗ от 07.02.11 «О клиринге и клиринговой деятельности». Лицензия Федеральной службы по финансовым рынкам № 078-10457-000001 от 02.08.2007 г. на осуществление деятельности в качестве фондовой биржи. Лицензия Комиссии по товарным биржам при МАП РФ № 96 от 13.06.98 г. на организацию биржевой торговли на территории Российской Федерации.	Законодательный
19	Федеральный закон "Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений" от 25.02.1999 N 39-ФЗ (действующая редакция, 2016).	Законодательный
20	Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 N 329 (ред. от 01.07.2016) "О Министерстве финансов Российской Федерации". Приказ Минфина РФ от 11 июля 2005 г. N 89н "Об утверждении Положения о территориальных органах Федеральной службы финансово-бюджетного надзора». Приказ Минфина РФ от 25 декабря 2008 г. N 146н "Об обеспечении деятельности по осуществлению государственного финансового контроля".	Законодательный и нормативный
21	Постановление Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. N 166 "О порядке представления органами и агентами валютного контроля в орган валютного контроля, уполномоченный Правительством Российской Федерации, необходимых для осуществления его функций документов и информации" (в ред. Постановления Правительства РФ от 13.04.2016 N 300).	Законодательный
22	Приказ Минпромторга России № 199 от 17 февраля 2014 г. «Положение о Департаменте развития внутренней торговли, легкой промышленности и потребительского рынка».	Нормативный
23	Федеральный закон "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" от 28.12.2009 N 381-ФЗ (действующая редакция, 2016). «Рекомендации по организации деятельности лиц в сфере Интернет-коммерции в Российской Федерации». Представлены на слушаниях в Государственной Думе 22 мая 2000 года. В качестве проекта одобрены 15 сентября 2000 года.	Законодательный и методический
24	Постановление ГД ФС РФ от 13.12.2001 № 2180-III ГД "О Федеральном законе "Об электронной цифровой подписи" (проект n 78684-З)".	Законодательный

№	Расшифровка	Уровень
25	28 декабря 2009 года N 381-ФЗ ФЗ РФ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации». Приказ Федеральной антимонопольной службы от 10 февраля 2010 г. N 67 "О порядке проведения конкурсов или аукционов на право заключения договоров аренды, договоров безвозмездного пользования, договоров доверительного управления имуществом, иных договоров, предусматривающих переход прав в отношении государственного или муниципального имущества, и перечне видов имущества, в отношении которого заключение указанных договоров может осуществляться путем проведения торгов в форме конкурса" 24.12. 2013 г.	Законодательный и нормативный
26	Постановление Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 № 506 «Об утверждении Положения о Федеральной налоговой службе».	Законодательный
27	Постановление Правительства России от 27 августа 1993 года № 864. Положение о Федеральном казначействе утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2004 года № 703 «О Федеральном казначействе».	Законодательный
28	Положение о федеральном казначействе от 1 декабря 2004 года № 703 «О Федеральном казначействе».	Законодательный
29	Федеральный закон "О несостоятельности (банкротстве)" от 26.10.2002 N 127-ФЗ Приказ Минэкономразвития России от 15.02.2010 N 54 (ред. от 09.10.2014) "Об утверждении Порядка проведения открытых торгов в электронной форме при продаже имущества (предприятия) должников в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве, требований к электронным площадкам и операторам электронных площадок при проведении открытых торгов в электронной форме при продаже имущества (предприятия) должников в ходе процедур, применяемых в деле о банкротстве, а также Порядка подтверждения соответствия электронных площадок и операторов электронных площадок установленным Требованиям" (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2010 N 17258).	Законодательный и нормативный
30	Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2009 г. № 428 «Об утверждении Порядка отбора электронных площадок в целях проведения открытых аукционов в электронной форме». Приказ Минэкономразвития России и ФАС России от 14 ноября 2009 г. № 466/763 «О проведении отбора электронных площадок в целях проведения открытых аукционов в электронной форме». На 01.01.2010 г. функционируют пять электронных торговых площадок: ЗАО «Сбербанк-АСТ»; ООО «РТС-тендер»; ОАО «Единая электронная торговая площадка»; ГУП «Агентство по государственному заказу Республики Татарстан»; а также ЗАО «Московская межбанковская валютная биржа».	Нормативный
31	Федеральный закон от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (действующая редакция от 12 марта 2014 года). Постановлением Правительства РФ от 21 июня 2012 года № 616 "Об утверждении перечня товаров, работ и услуг, закупка которых осуществляется в электронной форме". Постановление Правительства РФ от 10 сентября 2012 года № 908 "Об утверждении положения о размещении на Официальном сайте информации о закупке".	Законодательный

№	Расшифровка	Уровень
	<p>Постановление Правительства РФ от 31 октября 2014 года № 1132 "О порядке ведения реестра договоров, заключенных заказчиками по результатам закупки". Федеральный закон "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц". Постановление Правительства РФ от 11 декабря 2014 № 1352 «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».</p>	
32	<p>Федеральный закон от 05.04.2013 N 44-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016) Статья 59. Аукцион в электронной форме (электронный аукцион)</p>	Законодательный
33	<p>Общество Интернета, год основания 1992. Основная группа, которая следит за работой Internet – это Общество любителей Internet (Internet Society) – ISOC. Это общество, прежде всего, является координирующим агентством для других групп; ISOC не имеет официальной власти, но стало центром, вокруг которого объединяются другие группы, участвующие в управлении Internet. Редакция от 22.08. 2013. Общество ISOC было создано как юридическое лицо Федерального округа Колумбия (США), в соответствии с Законом «О некоммерческих корпорациях Федерального округа Колумбия (США)», в организационно-правовой форме некоммерческой корпорации.</p>	Методический
34	<p>Международный союз электросвязи (МСЭ) основан в 1865 г. Действующий сегодня Устав МСЭ принят в Женеве 22 декабря 1992 г., а в 1998 г. издана его новая редакция.</p>	Методический
35	<p>Генеральное соглашение международной организации по свопам и дериватавам 1985 г. ред. от 19.11.2015 г. Ассоциация разработала стандартные условия контрактов, которые широко применяются в мире при совершении сделок в виде свопов и деривативов.</p>	Методический
36	<p>ISMA занимается детальной разработкой системы регулирования международных фондовых рынков, в том числе правил совершения сделок, процедур разрешения споров, профессиональных этических норм. Ассоциация предоставляет всем заинтересованным лицам информацию по рынкам евробумаг, проводит семинары и т.п.</p>	Методический
37	<p>IOSCO занимается разработкой стандартов регулирования национальных фондовых рынков. Документ "Цели и принципы регулирования рынков ценных бумаг" (IOSCO Principles) 1998 г. является основой для регулирования национальных фондовых рынков в большинстве развитых стран.</p>	Методический
38	<p>Федеральный закон "Об акционерных обществах" от 26.12.1995 N 208-ФЗ (действующая редакция, 2016) "Бюджетный кодекс Российской Федерации" от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016)</p>	Законодательный

№	Расшифровка	Уровень
39	Указ Президента РФ от 11 октября 1993 г. N 1626 "О выборах в Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации» с изменениями и дополнениями от: 6 ноября 1993 г., 4 февраля 1994 г., 10 января 2003 г. Указ Президента РФ от 22.06.2004 N 792 (ред. от 12.02.2015) "О полномочных представителях Президента Российской Федерации в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации".	Законодательный
40	Указ Президента РФ от 21.05.2012 N 636 (ред. от 10.10.2016) "О структуре федеральных органов исполнительной власти".	Законодательный

В рамках составления схемы информационных потоков были выявлены две проблемы (см. рис. 4.16), в качестве дополнения к уже представленным негативным аспектам в развитии электронного бизнеса и сетевой экономики, которые были представлены в ряде других работ авторов, а именно:

- недостаточное обеспечение защиты персональных данных пользователей торговых интернет-систем, проявляющееся в: отсутствии постоянной аутентификации пользователей торговых интернет-систем; недостаточности обеспечения защиты прав интеллектуальной собственности; отсутствии гарантий интернет-сайтов на соблюдение прав потребителей;

- угрозы от применения вредоносных программ в глобальной сети Интернет;

- отсутствие единой нормативно-правовой базы, регламентирующей налогообложение экономических субъектов и так далее¹⁰⁷.

¹⁰⁷ Мельникова А.С. Схема информационных потоков по взаимодействию контрагентов электронного бизнеса и сетевой экономики: проблемы и перспективы развития / А.С. Мельникова, П.П. Гаврилова // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2016. № 8-2 (21). с. 79-84.

Таблица 4.2

Анализ выявленных проблем, предложения по их решению

Проблема	Проблема не решена	Проблема решена
Дефицит квалифицированных кадров в ИКТ-секторе	В условиях современной экономики, направленной на цифровизацию, глобализацию и интернационализацию систем и процессов – руководство компаний зачастую не оперативно реагирует на происходящие изменения, в связи с этим потенциал рабочих кадров требует развития и совершенствования. Дезинформация и дезинтеграция работников компании при выполнении функциональных обязанностей. Должностные инструкции фирм непригодны для современного использования кадрами.	В рамках повышения квалификации сотрудников предприятия проводить мероприятия по обучению и повышению классификации рабочего состава фирмы. Организация и проведение семинаров, тренингов, on-line обучения, использование дистанционных ресурсов и тд. Организация рабочего пространства сотрудников компании, как реального, так и виртуального – с надежной системой безопасности и актуальными должностными инструкциями.
Необходимость реструктуризации инновационного капитала компаний	Инновационный капитал предприятий нуждается в реформировании, необходимо развивать бизнес-процессы и информационные технологии фирмы, в связи с этим не должен происходить разрыв с интеллектуальным потенциалом компаний. Отсутствие алгоритмов и процессов, направленных на расширение интерактивных границ компаний, и структур совместного использования знаний. Устаревание бизнес-процессов и IT-систем.	Реформирование инновационного капитала высокотехнологичных компаний. Создание интеллектуальной инфраструктуры для интерактивности бизнес-партнеров и расширения бизнес-границ. Вложение в человеческий капитал фирмы. Переосмысление корпоративных ценностей в эпоху цифровизации, тенденций стремления к экономике знаний.

Главным выводом при проработке проблемных зон и составления мероприятий, направленных на их разрешение – является дисбаланс цифрового потенциала кадров предприятия и информационно-коммуникационных технологий, используемых высокотехнологичными отечественными предприятиями. Реформирование инновационного капитала, факторов и ресурсов предприятий – одна из приоритетных целей переосмысления и модернизации российским компаниям, входящим как в реальный, так и финансовый сектор экономики.

Глава 5. Документы и документационное обеспечение управления в Российской Федерации: эволюция и трансформация в современном информационном обществе

5.1. Эволюция содержания термина «документ» в России

Одним из объектов научного интереса современно развивающегося информационного общества выступает документ. Интерес к его познанию обусловлен все возрастающей значимостью документа в жизни общества в целом и каждого человека в отдельности. Как бы то ни было, документ сопровождает человека от рождения до смерти и в нем фиксируются важнейшие события всей его жизни: рождение, окончание школы, получение специального среднего и высшего образования, вступление в брак и т.д.

На современном этапе развития общества, понятие «документ» стало его неотъемлемым атрибутом. Почти в каждой отрасли знания имеется одна или несколько версий его понимания в соответствии со спецификой тех объектов, которым придается статус документов. Содержание термина «документ» многозначно и зависит от того, в какой отрасли и для каких целей он используется. Документ специально создается с целью хранения и передачи социальной информации в пространстве и времени. Именно поэтому его рассматривают как источник информации и средство социальной коммуникации¹⁰⁸.

В таблице 5.1 представлены некоторые определения термина «документ» с точки зрения авторов толковых словарей.

¹⁰⁸ Бурмистрова, Е.С. Изменения в нормативной базе по оформлению организационно – распорядительной документации в Российской Федерации // Научная дискуссия современной молодежи: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей Международной научно – практической конференции. – Пенза: Издательство: «Наука и Просвещение». – 2016. С. 184-187.

Таблица 5.1

Содержание термина «документ», трактуемое в толковых словарях

АВТОР	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Т.Ф. Ефремова Толковый словарь русского языка	1. Деловая бумага, служащая, подтверждением какого-либо факта или права на что-либо
	2. Удостоверение, подтверждающее личность предъявителя или содержащее определенные сведения о его трудовой, общественной и т.п. деятельности
	3. Постановление, решение и т.п.
	4. То, что является свидетельством каких-либо событий, фактов истории и т.п. (обычно произведения искусства, литературы) ¹⁰⁹
С.И. Ожегов Толковый словарь русского языка	1. Деловая бумага, подтверждающая какой-нибудь факт или право на что-нибудь
	2. Письменное свидетельство о каких-нибудь исторических событиях, фактах
	3. Удостоверение, официальная бумага, свидетельствующая о личности предъявителя ¹¹⁰
Д.Н. Ушаков Толковый словарь русского языка	1. Деловая бумага, служащая доказательством чего-нибудь, подтверждающая право на что-нибудь
	2. Письменное официальное удостоверение, свидетельствующее о личности предъявителя
	3. Акт, письменное свидетельство о чем-нибудь ¹¹¹
В. И. Даль Толковый словарь русского языка. Современное написание	Всякая важная деловая бумага, а также диплом, свидетельство ¹¹²

В таблице 5.2 представлены некоторые определения понятия «документ» с точки зрения авторов (XIX-XXI вв.).

¹⁰⁹ Ефремова Т.Ф. Толковый словарь. М., 2001.

¹¹⁰ Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений / С.И. Ожегов. – М., 1995. – С. 168.

¹¹¹ Ушаков, Д.Н. Толковый словарь современного русского языка: Около 100000 слов / Д.Н. Ушаков. – М.: Аделант, 2013. – 800 с.

¹¹² Даль, В.И. Толковый словарь русского языка. Современное написание /

В.И. Даль. – М., 2007. – С. 62.

Таблица 5.2

Понятие «документ» (с точки зрения авторов XIX-XXI вв.)

АВТОР	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Н.С. Ларьков Документоведение. Учебное пособие	Информация, закрепленная на материальном носителе в стабильной знаковой форме, созданным человеком способом для ее передачи в пространстве и времени ¹¹³
И.Н. Кузнецов Документационное обеспечение управления и делопроизводства. Учебник	Материальный объект с информацией, закрепленной созданным человеком способом, для ее передачи во времени и пространстве ¹¹⁴
Э.А. Бардаев, В.Б. Кравченко Документоведение. Учебник	Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать ¹¹⁵

Из таблиц видно, что за длительный исторический период значение термина «документ» постоянно менялось.

Информация в процессе деятельности организации фиксируется в документах, которые, в свою очередь, придают ей организационную форму, могут служить источниками комплектования ведомственных муниципальных и государственных архивов¹¹⁶.

Документы позволяют организации:

- осуществлять свою деятельность упорядоченно, эффективно и подотчетно;
- обеспечивать и документировать формирование политики и принятие управленческих решений;
- обеспечивать согласованность, непрерывность и производительность деловой и управленческой деятельности;

¹¹³ Ларьков, Н.С. Документоведение: учебное пособие / Н.С. Ларьков. - М.: АСТ: Восток-Запад, 2006. - 427 с.

¹¹⁴ Кузнецов, И.Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводства: учебник для бакалавров / И.Н. Кузнецов. - М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2012. - 576 с.

¹¹⁵ Бардаев, Э.А. Документоведение: учебник для студ. высш. проф. образования / Э.А. Бардаев, В.Б. Кравченко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. - 336 с.

¹¹⁶ Арасланова, В.А. Теоретические аспекты исследования документа // Вестник Сургутского государственного педагогического университета научный журнал. – Сургут: РИО Сур ГПУ. – 2010. - № 3 (10). - С. 44-51.

- повышать эффективность деятельности всей организации;
- обеспечивать бесперебойность деятельности в случае чрезвычайных ситуаций;
- соблюдать требования законодательства и регулирующей среды, в том числе в области архивной, аудиторской и надзорной деятельности;
- обеспечивать защиту и поддержку в судебных делах, включая управление рисками, связанными с наличием или отсутствием документальных доказательств, содержащих сведения о деятельности организации;
- защищать интересы организации и права сотрудников, а также всех заинтересованных сторон;
- обеспечивать и документировать текущие и будущие научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы, деятельность по развитию, разработки и достижения, а также исторические исследования;
- предоставлять документированные доказательства деловой, личной и общественной деятельности;
- обеспечивать деловое, персональное и социальное своеобразие;
- сохранять корпоративную, индивидуальную память, память общества.

Сегодня в некоторых нормативных актах наблюдается диффузия от понимания «документ» к другим, более узким и конкретным терминам и понятиям. Так, например, в правилах делопроизводства федеральных органов власти документ определяется как официальный документ, созданный государственным органом, органом самоуправления, юридическим или физическим лицом, оформленный в установленном порядке и включенный в документооборот федерального органа исполнительной власти.

Деятельность службы документационного обеспечения управления в современных организациях основывается на нормативно-правовой и нормативно-методической базе, на основании которой разрабатываются

локальные акты, регламентирующие делопроизводство, но под влиянием динамично развивающегося общества меняются документы, регулирующие сферу документационного обеспечения управления на уровне Российской Федерации¹¹⁷. Появляются новые законы, постоянно вносятся изменения в уже имеющиеся нормативные акты, что заставляет корректировать и постановку делопроизводства в организациях. Длительный путь трансформации понятия «документ» прошел при разработке нормативных правовых актов в области документооборота и делопроизводства. Трансформация содержания понятия «документ» в Государственных стандартах представлена в таблице 5.3.

Таблица 5.3

Эволюция понятия «документ» в государственных стандартах

ГОСТ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
ГОСТ 16487-70	Средство закрепления различным способом на специальном материале информации о фактах, событиях, явлениях объективной действительности и мыслительной деятельности человека.
ГОСТ 16487-83	Материальный объект с информацией, закреплённой созданным человеком способом для её передачи во времени и пространстве.
ГОСТ 51141-98	Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
ГОСТ Р 52292-2004	Текст, имеющий наименование, определенную структуру и обозначение, который может быть сохранен, отредактирован, найден и заменен как единое целое.
ГОСТ Р ИСО/МЭК 2382-23-2004	Текст, имеющий наименование, определенную структуру и обозначение, который может быть сохранен, отредактирован, найден и заменен как единое целое.
ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007	Зафиксированная на материальном носителе идентифицируемая информация, созданная, полученная и сохраняемая организацией или частным лицом в качестве доказательства при подтверждении правовых обязательств или деловой деятельности.
ГОСТ Р ИСО 9000-2008	Информация, представленная на материальном носителе.
ГОСТ Р 7.0.8- 2013	Зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Из таблицы видно, что ГОСТ 16487-70 трактует термин «документ» как «средство закрепления различным способом на специальном материале

¹¹⁷ Бурмистрова, Е.С. Изменения в нормативной базе по оформлению организационно – распорядительной документации в Российской Федерации // Научная дискуссия современной молодежи: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей Международной научно – практической конференции. – Пенза: Издательство: «Наука и Просвещение». – 2016. С. 184-187.

информации о фактах, событиях, явлениях объективной деятельности и мысленной деятельности человека», а ГОСТ 16487-83 - как «материальный объект с информацией, закреплённой созданным человеком способом для её передачи во времени и пространстве».

В ГОСТ 51141-98 определение термина документа было сформулировано следующим образом, «зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать». Причем это определение было дословно взято из статьи 2 Федерального Закона «Об информации, информатизации и защите информации», принятого в 1995 г.

К 2004 году мы видим, что ГОСТ Р 52292-2004 и ГОСТ Р ИСО/ МЭК 2382-23-2004 имеют одинаковую трактовку термину документ – «текст, имеющий наименование, определенную структуру и обозначение, который может быть сохранен, отредактирован, найден и заменен как единое целое». ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 говорит о том, что документ это «зафиксированная на материальном носителе идентифицируемая информация, созданная, полученная и сохраняемая организацией или частным лицом в качестве доказательства при подтверждении правовых обязательств или деловой деятельности». В ГОСТ Р ИСО 9000-2008 трактовка термина «документ» была изменена на «информация», представленная на материальном носителе», теперь приводимое определение ближе уже к упоминавшейся «широкой» трактовке документа.

В настоящее время в делопроизводстве термин «документ» и его определение стандартизованы, и согласно ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», термин документ формулируется как зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. Исходя из этого определения, можно сделать вывод, что документ - сложный объект, состоящий из родовых и видовых понятий. К родовым понятиям относятся:

- зафиксированная информация;
- носитель информации;
- реквизиты;
- идентификация.

Видовые понятия, в свою очередь, будут раскрывать родовые, например: виды носителей информации, какие реквизиты используются в том или ином документе, каким образом была зафиксирована информация и т.д.

Трансформация содержания термина «документ» в Федеральных законах представлена в таблице 5.4.

Таблица 5.4

Содержание термина «документ» в федеральных законах Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Федеральный закон Российской Федерации «О библиотечном деле» от 23.11.1994 г. № 78 ФЗ	Материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.
Федеральный закон Российской Федерации «Об обязательном экземпляре документа» от 29.12.1994 № 77-ФЗ	Материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения.
Федеральный закон Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации» от 20.02.1995 г. № 24-ФЗ, ст.2.	Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющим ее идентифицировать.
Федеральный закон Российской Федерации «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ	Документированная информация – это зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях ее материальный носитель.

Из таблицы следует, что по определению Федерального закона «О библиотечном деле» от 23 ноября 1994 г. № 78 ФЗ «документ» – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

В Федеральном законе «Об обязательном экземпляре документа» от 29.12.1994 № 77-ФЗ видно сходство термина документ с тем, что указано в ГОСТ Р 51141-98 - в наличии материального носителя и реквизитов. Однако Федеральный закон дополняет определение предназначением документа, способах его передачи и рассматривает документ с позиции материального носителя, представленного в любой форме, в то время как ГОСТ в первую очередь определяет документ как информацию.

В Федеральном законе Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации» от 20.02.1995 г. № 24-ФЗ, ст.2. «документ» - это нечто иное как, зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющим ее идентифицировать. Исходя из данного определения, можно сделать вывод, что главным в документе является наличие материального носителя и реквизитов.

Согласно Федеральному закону «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ, «документированная информация» – это зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях ее материальный носитель. Особый уклон в данном определении делается на наличие материального носителя и реквизитов, которые являются основным фактором определения и понимания задокументированной информации. Также в определении дается уточнение на то, что в определенных случаях, которые установлены законодательством, можно определить материальный носитель с помощью реквизитов.

В связи с отсутствием однозначно понимаемой и непротиворечивой терминологии в области документоведения и документационного обеспечения управления во Всероссийском научно-исследовательском институте документоведения и архивного дела (ВНИИДАД) в 2013 г. разработан словарь «Управление документами. Термины и определения», который на сегодняшний день является отраслевым терминологическим словарем в области управления документами¹¹⁸. В словаре термин «документ» трактуется как зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. Мы полагаем, что и в дальнейшем данный термин будет трансформироваться, ведь документ используется во многих сферах жизнедеятельности человека, где каждая из них предъявляет к нему свои требования, а также рассматривает его исходя из своей специфики.

5.2. Нормативное регулирование документационного обеспечения управления в Российской Федерации

Организация работы с документами влияет на качество работы аппарата управления, организацию и культуру труда менеджеров. Управление

¹¹⁸ Управление документами. Термины и определения. Словарь. - М., ВНИИДАД, 2013. - 120 с.

документами становится одним из главных факторов конкурентоспособности любого предприятия.

Документационное обеспечение управления (ДООУ) - деятельность, целенаправленно обеспечивающая функции управления документами. Организация работы с документами влияет на качество работы аппарата управления, организацию и культуру труда управленческих работников. От того, насколько профессионально ведется документация, зависит успех управленческой деятельности в целом¹¹⁹.

Документационное обеспечение управления (ДООУ) - деятельность, целенаправленно обеспечивающая функции управления документами. Успех современной организации напрямую зависит от того, насколько рационально организована работа с документами¹²⁰.

Совокупность относительно самостоятельных взаимосвязанных элементов, обеспечивающих документирование и организацию работы с документами организации в целом формирует систему документационного обеспечения управления (СДООУ).

В практической деятельности любая организация не зависимо от организационно-правовой формы и вида деятельности определяется с выбором организационной формы работы с документами. Практика выработала три формы работы с документами в любом управленческом аппарате: централизованную, децентрализованную, смешанную¹²¹.

Так, централизованная форма предполагает сосредоточение всех функций документационного обеспечения управления во введении одного структурного подразделения, сотрудники которого выполняют полный цикл технологических операций от момента получения или создания документа до сдачи его в архив (прием, обработка поступающих документов, регистрация, контроль за исполнением, отправка документов, справочно-

¹¹⁹ Арасланова, В.А., Бурмистрова Е.С. Теоретические аспекты и практическое применение систем документационного обеспечения управления в современном информационном обществе. В сборнике «Управление социально-экономическими системами: теория, методология, практика» - Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение». -2017. -С.96-112.

¹²⁰ Арасланова, В.А. Теоретические аспекты исследования документа // Вестник Сургутского государственного педагогического университета научный журнал. – Сургут: РИО Сур ГПУ. – 2010. - № 3 (10). - С. 44-51.

¹²¹ Арасланова, В.А. Документационное обеспечение управления: учеб. - практ. пособие в схемах, таблицах, образцах : учеб. пособие для студентов вузов / В.А. Арасланова. – Изд. 2-е, доп. и перераб. - Сургут : РИО СурГПУ, 2017. – 224, [1] с.

информационная работа, систематизация и хранение документов, подготовка документов для передачи в архив).

В свою очередь децентрализованная форма предполагает автономное выполнение всего цикла операций по созданию, хранению, систематизации документов своего структурного подразделения. Такая форма характерна для организаций, аппарат которых территориально разобщен, а также для тех организаций, у которых есть специфические особенности процесса документирования (например, необходимость тщательной защиты информации).

Самой распространенной на сегодняшний день является смешанная форма, часть операций в которой сосредотачивается в центральной службе (прием, регистрация, обработка, тиражирование, хранение). А в каждом структурном подразделении выполняются операция по созданию документов, их систематизация, хранение и обработка перед сдачей в архив.

Выбор формы работы с документами в современной организации является залогом дальнейшего успеха организации работы с документами и дальнейшего функционирования систем документации. Форма работы с документами регламентируется инструкцией по делопроизводству, разрабатываемой в каждой конкретной организации.

Устойчивая тенденция значительного роста объемов информации, необходимой для принятия управленческих решений, приводит к тому, что приходится получать, обрабатывать и хранить документы в большем количестве, чем раньше. Традиционные методы работы с документами становятся при этом малоэффективными. Актуальным становится вопрос автоматизации процессов документационного обеспечения управления. Одним из приоритетных направлений эффективности управления как на уровне общества в целом, так и на уровне конкретной организации, является использование современных средств автоматизации. Термин «автоматизация» четко определяет суть использования современных компьютерных технологий (как технического, так и программного обеспечения) в управлении документами. Суть заключается не просто в использовании компьютерных технологий, а в автоматизации отдельных делопроизводственных процедур, то есть в отказе от использования ручного человеческого труда, а часто и вообще от участия человека при выполнении данных процедур.

Эффективность делопроизводства как составной части управленческой деятельности существенно повышается с переходом на компьютерную обработку деловой документации. В первую очередь это касается собственно создания и оформления деловых документов с помощью текстовых

редакторов. Текстовые редакторы позволяют не только повысить скорость оформления документа, но и существенно повысить его качество по сравнению с докомпьютерными технологиями¹²².

Документация, описывающая процессы документационного обеспечения управления, должна отвечать соответствующим правовым, организационным и техническим требованиям. Должны быть четко установлены полномочия по выполнению таких процессов управления документами, как классификация, индексирование, экспертиза ценности, отбор и передача документов на последующее хранение или уничтожение.

Документы позволяют решать вопросы, касающиеся не только выполнения отдельных операций, но и деятельности организации в целом. Кроме того, документирование во многих случаях является обязательным, предписывается законом и актами государственного управления. Согласно ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования» всем организациям необходимо идентифицировать нормативную среду, регуливающую их деятельность и требования к документированию их деятельности. Политика и процедуры деятельности организаций должны учитывать требования нормативной среды. Нормативные документы, отражающие деятельность организации, должны содержать соответствующие доказательства ее соответствия нормативной среде. Нормативная среда включает в себя:

- законы и нормативные акты, регулирующие сферу деловой деятельности в целом и в специфических отраслях, в том числе законы и нормативные акты, относящиеся непосредственно к документам, архивам, доступу, конфиденциальности, доказательствам, электронной коммерции, защите данных, информации;
- стандарты, относящиеся к практической деятельности;
- правила рекомендательного характера, отражающие передовой опыт;
- добровольно применяемые этические кодексы и нормы;

¹²² Гололобов, Е.И. Управленческий документ в условиях использования систем электронного документооборота: опыт Сургутского государственного педагогического университета / Е.И. Гололобов, Р.А. Зоткин // Делопроизводство. - 2013. - № 3. - С. 65-68.

— идентифицируемые социальные ожидания (потребности), касающиеся адекватного поведения в специфической отрасли или организации¹²³.

Конституция является законом, имеющим высшую юридическую силу. Конституция устанавливает разграничение законов страны по юридической силе.

В ст. 15 указано, что законы и иные нормативно-правовые акты не должны противоречить её положениям. Согласно ст. 24 Конституции Российской Федерации должностные лица органов государственной власти и местного самоуправления, обязаны ознакомить граждан с документами, касающимися их прав и свобод, что свидетельствует о необходимости документирования управленческих указаний, решений или приказов¹²⁴. Разновидности кодексов Российской Федерации (Гражданский, Административный, Трудовой и другие) регулируют правоотношения между государством и гражданином, между гражданами, закрепляет права и ответственность лиц, вступивших с правоотношения. Документирование во многих случаях является обязательным, так как предписывается законом и актами государственного управления. Любому сотруднику, имеющему дело с документами, необходимо знать правовую ответственность за подделку документов. Такая ответственность установлена во многих статьях Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации и Уголовного кодекса Российской Федерации, например, ст. 327 Уголовного кодекса Российской Федерации «Подделка, изготовление или сбыт поддельных документов, государственных наград, штампов, печатей, бланков»¹²⁵. В ст. 327 Уголовного кодекса Российской Федерации сказано, что подделка касается не только штампов, печатей и бланков, но и документов, причем именно официальных документов. Согласно ГОСТ Р 7.0.8-2013 «СИБИД. Делопроектирование и архивное дело. Термины и определения» официальным документом является «документ, созданный организацией, должностным лицом или гражданином, оформленный в установленном порядке»¹²⁶. Таким образом, ст. 327 Уголовного кодекса касается подделки, использования и сбыта

¹²³ Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования».

¹²⁴ Конституция Российской Федерации. – Ростов-на-Дону, «Феникс», 2003, - 32 с.

¹²⁵ Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ

¹²⁶ ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроектирование и архивное дело. Термины и определения».

практически всех документов, используемых в текущей деятельности организаций. Применительно к документационному обеспечению управления данная правовая ответственность подразумевает установленный порядок работы в организации с документами. Такой порядок должен быть закреплен в локальных организационно-правовых и распорядительных документах. Для того чтобы избежать подделки печатей или передачу печатей для совершения преступления или правонарушения, следует утвердить порядок работы с печатями и штампами на уровне организации. Бланки организации должны быть утверждены руководителем либо в приложении к утвержденной инструкции по делопроизводству организации, либо в отдельном приказе, причем с указанием на конкретную дату введения в действие таких бланков. К сожалению, в большинстве организаций к такой регламентации относятся халатно и ничего не знают о привлечении к ответственности сотрудников в области документационного обеспечения управления. Ведь зачастую в таких организациях печати, штампы и бланки в свободном доступе лежат на столах в кабинетах или приемной и могут быть использованы в корыстных или других личных целях¹²⁷.

Другой достаточно значимой статьей для специалистов, работающих с документами, является ст. 292 Уголовного кодекса РФ. Данная статья касается служебного подлога, который определяется как «внесение должностным лицом, а также государственным служащим или служащим органа местного самоуправления, не являющимся должностным лицом, в официальные документы заведомо ложных сведений, а равно внесение в указанные документы исправлений, искажающих их действительное содержание, если эти деяния совершены из корыстной или иной личной заинтересованности»¹²⁸.

Следующей группой в системе законодательной базы в области делопроизводства и документационного обеспечения управления и архивного дела являются федеральные законы. К ним относятся:

1. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

¹²⁷ Боровлева, З. Уголовная ответственность за преступления в области документационного обеспечения управления [Электронный ресурс] / З. Боровлева. - Издательский дом «Управление персоналом». - Режим доступа на 18.03.2018: <http://www.top-personal.ru/issue.html>, свободный. – Загл. с экрана.

¹²⁸ Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ

2. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций»;

3. Федеральный закон от 1 июня 2005 г. 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»;

4. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» и другие.

Одним из основополагающих Федеральных законов Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», регулирующий деятельность физических и юридических лиц по обработке и использованию персональных данных. Закон содержит требования и правила по защите персональных данных ко всем организациям, государственным и частным компаниям, которые хранят, обрабатывают и собирают персональные данные своих сотрудников, посетителей или клиентов. Кроме того, обязывает операторов персональных данных уведомлять об обработке персональных данных субъекта, получать его письменное разрешение и уведомлять об уничтожении персональных данных при прекращении отношений¹²⁹.

Базовым законом информационного законодательства является Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». В соответствии с законом правовой режим информационных ресурсов определяется нормами, устанавливающими: порядок документирования информации; право собственности на отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах; категорию информации по уровню доступа к ней; порядок правовой защиты информации¹³⁰.

Регламентация документирования, организации документационного обеспечения управления ведется в нескольких направлениях:

- законодательное регулирование,
- стандартизация,
- разработка нормативных и нормативно-методических документов общегосударственного действия.

В Российской Федерации действует государственная система стандартизации, объединяющая и упорядочивающая работы по стандартизации в

¹²⁹ Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

¹³⁰ Федеральный закон Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации» от 20.02.1995 г. № 24 ФЗ, ст.2.

масштабе всей страны, на всех уровнях производства и управления на основе комплекса государственных стандартов. Государственная система стандартизации включает в себя стандарты, содержащие совокупность взаимосвязанных правил и положений, определяющих основные понятия, цели и задачи стандартизации; организацию и методику планирования и проведения работ по стандартизации; порядок разработки, внедрения и обращения стандартов и других нормативно-технических документов по стандартизации; порядок внесения в них изменений; контроль за внедрением и соблюдением стандартов; правила построения, изложения, оформления и содержания стандартов и др. Стандартизация – установление и применение правил с целью упорядочения деятельности при участии всех заинтересованных сторон. Стандартизация должна обеспечить, возможно полное удовлетворение интересов производителя и потребителя, повышение производительности труда, экономное расходование материалов, энергии, рабочего времени и гарантировать безопасность при производстве и эксплуатации.

Объектами стандартизации являются изделия, нормы, правила, требования, методы, термины, обозначения и т.п., имеющие перспективу многократного применения в науке, технике, промышленности, сельском хозяйстве, строительстве, на транспорте и в связи, в культуре, здравоохранении, а также в международной торговле. В зависимости от формы руководства стандартизацией и сферы действия стандартов различают государственную, национальную и международную стандартизацию¹³¹. Установлены следующие категории стандартов:

- Государственные стандарты (ГОСТ),
- Отраслевые стандарты (ОСТ),
- Республиканские стандарты (РСТ),
- Стандартов предприятий, учреждений и организаций (СТП).

Федеральный закон от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» определяет «документ по стандартизации» как «документ, в котором для добровольного и многократного применения устанавливаются общие характеристики объекта стандартизации, а также правила и общие принципы в отношении объекта стандартизации, за исключением случаев, если обязательность применения документов по стандартизации

¹³¹ Иванников, Д.А. Основы метрологии и организации метрологического контроля [Электронный ресурс] / Д.А. Иванников, Е.Н. Фомичев. - Нижегородский государственный технический университет, 2001. - Режим до-ступа на 18.03.2018: <http://www.sa.sibsiu.ru/include/html>, свободный. – Загл. с экрана.

устанавливается настоящим Федеральным законом». К документам по стандартизации закон относит национальные стандарты Российской Федерации, правила стандартизации, рекомендации по стандартизации, информационно-технические справочники. Добровольность применения национальных стандартов – один из важнейших принципов стандартизации – на практике означает, что организация самостоятельно решает, применять национальный стандарт или нет¹³².

Так, например, Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 3 марта 2003 г. № 65-ст) стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы, относящиеся к Унифицированной системе организационно-распорядительной документации (УСОРД), - постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и др. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст принят новый национальный стандарт по оформлению документов – ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов». Стандарт разработан Федеральным бюджетным учреждением «Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела» (ВНИИДАД) Федерального архивного агентства, внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 191 «Научно-техническая информация, библиотечное и издательское дело». Стандарт вводится в действие с 1 июля 2018 г. и заменяет ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»¹³³.

Документы создаются в организациях с целью их дальнейшего использования. Для обеспечения сохранности документов на этапе текущего, а

¹³² Федерального закона от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»

¹³³ Приказ Росстандарта от 25 мая 2017 № 435-ст «О внесении изменений в приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2016 г. № 2004-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации»

затем и архивного хранения документов в Российской Федерации действует ряд нормативных актов. основополагающим нормативно-правовым актом, регулирующим архивное дело на территории Российской Федерации, является Федеральный закон Российской Федерации от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации». Настоящий Федеральный закон регулирует отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности, а также отношения в сфере управления архивным делом в Российской Федерации в интересах граждан, общества и государства. В законе определено понятие Архивного фонда Российской Федерации, как «исторически сложившейся и постоянно пополняющейся совокупности архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение, являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов Российской Федерации, относящихся к информационным ресурсам и подлежащих постоянному хранению». Муниципальный архив определяется как «структурное подразделение органа местного самоуправления муниципального района, городского округа или муниципальное учреждение, создаваемое муниципальным районом, городским округом, которые осуществляют хранение, комплектование, учет и использование документов Архивного фонда Российской Федерации, а также других архивных документов».

Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» к вопросу местного значения городского, сельского поселения относится формирование архивных фондов поселения; городского округа, муниципального района – формирование и содержание муниципального архива (ст. 14, ст. 15). Кроме Федерального закона Российской Федерации от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» в субъектах Российской Федерации действуют региональные нормативные акты, определяющие политику архивного дела на территории субъекта. Это определено в ст. 4 настоящего закона - полномочие субъекта Российской Федерации в области архивного дела входит проведение государственной политики в области архивного дела на территории субъекта Российской Федерации.

Кроме законодательных актов, существуют и нормативно-методические документы, определяющие все стороны работы архивов. Например,

«Основные правила работы архивов организаций», подготовленные ВНИИДАД и одобренные Росархивом от 06.02.2002, являются нормативно-методическим документом, определяющим деятельность архивов организаций. Правила основываются на действующей правовой базе в области информации, документационного обеспечения управления и архивного дела, синтезируют опыт отечественного архивного дела, учитывают современные достижения в применении технических средств и информационных технологий в работе с документами¹³⁴. Если документы организации частной формы собственности включены в состав Архивного фонда Российской Федерации, то до передачи их на постоянное хранение, они временно, в пределах установленных архивным законодательством сроков, хранятся в организации в соответствии с настоящими Правилами. Таким образом, «Основные правила работы архивов организаций», подготовленные ВНИИДАД и одобренные Росархивом от 06.02.2002, обязательны для всех негосударственных организаций в части обеспечения сохранности, описания, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации. Негосударственные организации, не отнесенные к числу источников комплектования, могут руководствоваться настоящими Правилами при организации и обеспечении работы своих архивов.

Учитывая юридически определенную необходимость обеспечивать единообразие в отношении организации хранения, комплектования, учета и использования архивных документов, организации в своей деятельности используют Основные правила работы архивов организаций, вышедшие в 2002 году. Значительное внимание в нормативном документе отведено делопроизводственному блоку, а именно разработке номенклатуры дел; формированию дел в делопроизводстве; организации и проведению экспертизы ценности документов, порядку выделения их к уничтожению; подготовке дел к передаче в архив (архивохранилище) и другим вопросам. Собственно, «архивная» часть в правилах раскрывает следующие виды работ:

- создание архива в организации, его задачи и функции, права и ответственность архива;
- организация работы архива;

¹³⁴ Основные правила работы архивов организаций (одобрены решением Коллегии Росархива от 06.02.2002)

- организация хранения, комплектования, учета и использования документов архива;
- порядок передачи документов из архива организации на постоянное хранение.

К правилам прилагаются все формы, необходимые в работе с архивными документами в организации от номенклатуры дел до описей. Таким образом, частные организации, если они не относятся к числу источников комплектования муниципального архива, согласно Федеральному закону от 22 октября 2004 г. № 125 «Об архивном деле в Российской Федерации» обязаны соблюдать архивное законодательство, то при организации деятельности архива в своей организации им не обязательно руководствоваться настоящими Правилами. Некое двоякое соблюдение единых правил архивного дела в работе частных организаций, на наш взгляд, ведет к трудностям, возникающим при сдаче документов в архив, если такая организация становится источником комплектования муниципального архива.

Особого внимания заслуживает Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ от 25 августа 2010 г. № 558. Данный перечень включает в себя типовые управленческие архивные документы, образующиеся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций при осуществлении однотипных (общих для всех или большинства) управленческих функций, независимо от формы собственности, с указанием сроков хранения¹³⁵. Перечни типовых архивных документов с указанием сроков их хранения разрабатывает Всероссийский НИИ документоведения и архивного дела в лице Росархива, утверждает их Министерство культуры РФ. Применяется данный вид перечней государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью без образования юридического лица в связи с обязанностью всех вышеперечисленных обеспечивать сохранность архивных документов, в том числе документов по личному составу. Разработчиками перечней документов, образующихся в процессе

¹³⁵ Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ от 25 августа 2010 г. № 558 [Электронный ресурс] / Информационно-правовой портал Гарант. – М.: ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС», 2017. – Режим доступа на 18.03.2018: <http://base.garant.ru/htm>, свободный. – Загл. с экрана.

деятельности федеральных органов государственной власти, иных органов государственной власти, а также в процессе деятельности подведомственных им организаций, с указанием сроков хранения выступают заинтересованные министерства и ведомства. Указанные нормативные документы содержат сроки хранения архивных документов, образующихся при осуществлении конкретных видов деятельности¹³⁶.

В современном информационном обществе документы играют важную роль во всех сферах жизнедеятельности человека. Существование организации вообще трудно представить без документов, абсолютно вся деятельность организации любой формы собственности отражается в документах. Документальный фонд частной организации может представлять особый интерес для общества. По нашему мнению, во избежание нарушений конституционных норм в части гарантий на социальное обеспечение по возрасту граждан Российской Федерации (ст. 39 Конституции Российской Федерации), каждый руководитель частной организации должен быть знаком и активно использовать в своей деятельности законодательные и нормативно-методические акты, регулирующие делопроизводство и архивное дело на территории Российской Федерации.

Мы считаем, что для решения вопросов не только в части комплектования, но и в целом организации хранения документов, образующихся в результате деятельности негосударственных организаций на территории Российской Федерации, назрела необходимость на государственном уровне:

- соотнести законодательство в области архивного дела и деятельности организаций, различных организационно-правовых форм;
- внести коррективы в действующие законы¹³⁷.

Юридические лица, должностные лица и граждане, виновные в нарушении законодательства об архивном деле в Российской Федерации, несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность. Одним из ключевых этапов развития законодательства в сфере государственного контроля и надзора стало принятие в 2001 году нового Кодекса РФ об административных правонарушениях, который пришел на смену

¹³⁶ Бурова, Е. М. Архивное законодательство и его применение в практической деятельности архивов организаций / Е. М. Бурова // Делопроизводство. - 2013. - № 1 - С. 85-90.

¹³⁷ Бурова Е.М. Архивное законодательство в Российской Федерации [Электронный ресурс] / Е.М. Бурова. - Электрон. журнал «Наш архив» – Режим доступа на 18.03.2018: <http://Naar.ru/articles/html, свободный.> – Загл. с экрана.

аналогичному кодексу РСФСР 1984 года. В новый Кодекс изначально была включена статья 13.20, которая впервые в российской практике установила административные санкции за нарушение правил хранения, комплектования, учета или использования документов в виде предупреждения или наложения административного штрафа на граждан и на должностных лиц. Дела об административных правонарушениях в области архивного законодательства рассматриваются в гражданском судопроизводстве, и соответствующие решения отыскивать непросто, поскольку, в отличие от арбитражных судов, отсутствует единая открытая база таких судебных решений¹³⁸.

Согласно ст. 27 Федерального закона от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в РФ» юридические лица, а также должностные лица и граждане, виновные в нарушении законодательства об архивном деле в РФ, несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность, установленную законодательством РФ. Так, например, если работник кадровой службы наделен организационно-распорядительными функциями, то несет ответственность не только за правильное ведение кадровой документации, но также за правильность ее хранения. Руководитель организации несет ответственность за хранение всех документов организации, в том числе и относящихся к кадровой службе, если в организации нет лица, ответственного за эти документы. Административная ответственность в данном случае регулируется 13.20 КоАП РФ, в соответствии с которой нарушение правил хранения, комплектования, учета или использования архивных документов влечет предупреждение или наложение административного штрафа:

- на граждан – в размере от 100 до 300 руб.;
- на должностных лиц – от 300 до 500 руб.

Государственные и муниципальные архивы проверяют на соответствие требованиям Правил организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях (утв. приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 31 марта 2015 года N 526). Основные нарушения можно разделить на 3 группы:

¹³⁸ Бурова, Е. М. Архивное законодательство и его применение в практической деятельности архивов организаций / Е. М. Бурова // Делопроизводство. - 2013. - № 1 - С. 85-90.

- нарушения порядка ведения и оформления документов, установленных правилами;
- нарушение требований к оборудованию хранилищ, температурно-влажностному режиму и т.д.;
- нарушение юридических и организационных требований.

По мнению, Натальи Александровны Храмцовой, к.и.н., ведущего эксперта по управлению документацией в компании «Электронные Офисные Системы», последняя группа наиболее интересная, поскольку достаточно часто соответствующие нарушения приводят к серьезным юридическим проблемам. Примерами таких нарушений могут быть:

- отсутствие постоянно действующей экспертной комиссии;
- заверение архивных справок печатью архива, а не органа местного самоуправления;
- включение в список организаций источников комплектования архивного отдела администрации организаций федеральной формы собственности и т.п.

Если выясняется, что требования предписания не выполнены (полностью или частично), то организации вновь выдается предписание и одновременно возбуждается административное производство уже по ч. 1 ст. 19.5 КоАП РФ. За «невыполнение в срок законного предписания (по становления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль» грозит штраф:

- гражданам – в размере от 300 до 500 рублей;
- должностным лицам – от 1 000 до 2 000 рублей (или дисквалификация на срок до 3 лет);
- юридическим лицам – штраф от 10 000 до 20 000 рублей.

При совершении организацией двух или более правонарушений штрафные санкции взыскиваются за каждое правонарушение в отдельности. При этом следует учитывать, что уплата штрафа не освобождает организацию от обязанности устранить нарушение. Таким образом, можно сделать вывод о том, что ответственность в области документационного обеспечения управления и архивного дела достаточно серьезна и требует локальной регламентации на уровне организации многих аспектов работы с документами. Только такая строгая регламентация поможет организации

вести свою деятельность в соответствии с действующим законодательством.

В настоящее время необходимыми нормами для большинства учреждений стали стандарты серий ISO 9000. Концептуальной основой ISO 9000 является то, что организация создает, обеспечивает и улучшает качество продукции при помощи сети процессов, которые должны подвергаться анализу и постоянному улучшению. Это подразумевает комплексное решение технических, экономических и социальных задач. Кроме того, очевидным становится тот факт, что игнорирование требований экологической безопасности и рационального использования ресурсов в конечном итоге приводит к неконкурентоспособности продукции, услуг и всего учреждения в целом¹³⁹.

Три стандарта из серии ISO 9000 (ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003) являются основополагающими документами Системы Качества, описывающими модели обеспечения качества и представляющими три различные формы функциональных или организационных взаимоотношений в контрактной ситуации. Стандарты ISO 9000 и ISO 9004 представляют собой справочники по общему руководству качеством, стандартам по обеспечению качества, которые помогают пользователю прояснить трактовку требований стандартов ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003. Из вышесказанного следует, что ни ISO 9000, ни ISO 9004 не являются моделями Обеспечения Качества и не должны рассматриваться как обязательные требования. Таким образом, бессмысленно говорить о сертификации или регистрации по ISO 9000 или ISO 9004. Могут быть получены только сертификаты на соответствие ISO 9001, 9002 или 9003.

Сертификация не является обязательной и может осуществляться организацией добровольно. Система управления качеством является довольно сложным процессом, и она необходима далеко не всем организациям. Данные международные стандарты оценки подходят для учреждений, которые стремятся:

- улучшить качество выпускаемого продукта;
- довести до оптимального уровня управленческую систему;
- улучшить имидж;

¹³⁹ Иванников, Д.А. Основы метрологии и организации метрологического контроля [Электронный ресурс] / Д.А. Иванников, Е.Н. Фомичев. - Нижегородский государственный технический университет, 2001. - Режим до-ступа на 18.03.2018: <http://www.sa.sibsiu.ru/include/ htm, свободный.> – Загл. с экрана.

- добиться преимуществ у конкурентов;
- облегчить лицензирование;
- привлечь серьезных партнеров к бизнесу и др.

Основой для обязательной сертификации на территории России являются стандарты ГОСТ ИСО, которые выбирают те организации, ориентированные не только на отечественный внутренний рынок, но и на внешний. Таким стандартом является ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «СИБИД. Управление документами. Общие требования». Стандарт регулирует процессы управления документами государственных, коммерческих и общественных организаций, предназначенными для внутреннего или внешнего пользования. Данный стандарт:

- распространяется на управление документами (всех форматов и на всех носителях), создаваемыми или получаемыми государственной, коммерческой или общественной организацией в процессе ее деятельности или лицом, на которого возложена обязанность создавать и сохранять документы (далее - организации);
- содержит положения об ответственности, политике, процедурах, системах и процессах, связанных с документами организаций и руководящие указания по управлению документами в рамках процессов управления качеством и управления окружающей средой в соответствии с международными стандартами ИСО 9001 и ИСО 14001, а также содержит методические рекомендации по проектированию и внедрению систем управления документами.

Положения стандарта являются рекомендациями по созданию систем управления документами, включению в нее документов, а также обеспечению соответствия документов установленным в стандарте характеристикам. Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1575-ст) устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация:

- нуждается в демонстрации своей способности всегда поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;

— ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

Требования стандарта являются общими и предназначены для применения всеми организациями независимо от их вида, размера и поставляемой продукции. Если какое-либо требование(я) настоящего стандарта нельзя применить вследствие специфики организации и ее продукции, допускается его исключение. Согласно стандарту организация должна разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Организация должна:

— определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации;

— определять последовательность и взаимодействие этих процессов;

— определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими;

— обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания этих процессов и их мониторинга;

— осуществлять мониторинг, измерение, там, где это возможно, и анализ этих процессов;

— принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов. Организация должна осуществлять менеджмент процессов, необходимых для системы менеджмента качества, в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

Документация системы менеджмента качества должна включать в себя:

— документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;

— руководство по качеству;

— документированные процедуры и записи, требуемые настоящим стандартом;

— документы, включая записи, определенные организацией как необходимые ей для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

Таким образом, успешное руководство организацией и ее функционирование обеспечиваются путем ее систематического и прозрачного управления. Успех, может быть достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией помимо менеджмента качества включает в себя также и другие аспекты менеджмента. Внедрение систем менеджмента качества побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие созданию услуги, приемлемой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии. Система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения, способствующей увеличению повышения удовлетворенности, как потребителей, так и других заинтересованных сторон. Внедрение данной системы обеспечивает организацию и потребителей уверенностью в ее способности поставлять услугу, полностью соответствующую требованиям.

Активизация деятельности субъектов отечественной экономики на формируемом национальном рынке в области управления качеством и конкурентоспособностью продукции и услуг создали объективные предпосылки для развития стандартизации требований к системам качества. Одновременно возникла необходимость создания национальных стандартов, определяющих правила и процедуры проведения сертификации систем качества продукции, работ и услуг. Введение в стране серий национальных стандартов способствует повышению конкурентоспособности отечественной продукции, работ и услуг, создает условия для реализации прав российских граждан на их безопасность, дополняет механизм реализации законодательных актов в области стандартизации и сертификации. Нормативно-правовое и нормативно-методическое регулирование документационного обеспечения управления и архивного дела при этом создают правовую опору при организации деятельности в исследуемых областях, позволяя разрабатывать локальные нормативные акты на основании норм действующего законодательства.

Переход к информационному обществу начался со второй половины XX в. и был обусловлен достижениями социального и научно-технического прогресса, изменениями во всех областях жизнедеятельности мирового

сообщества под влиянием информационно-коммуникационных технологий¹⁴⁰. В современном информационном обществе документ как носитель информации выступает в качестве непереносимого элемента внутренней организации любого учреждения, предприятия, фирмы, обеспечивая взаимодействие их частей. Документы и документная информация лежат в основе управленческих решений и являются их материальным воплощением, обеспечивают юридической силой.

¹⁴⁰ Арасланова, В.А. Теоретические аспекты исследования документа // Вестник Сургутского государственного педагогического университета научный журнал. – Сургут: РИО Сур ГПУ. – 2010. - № 3 (10). - С. 44-51.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Монография «Информационное общество и глобальная информационная телекоммуникационная инфраструктура» разработана на основе результатов научных исследований авторов.

Результаты выполненных исследований показали актуальность и своевременность для российской экономики рассматриваемых вопросов в области становления цифрового общества, цифрового государства.

В работе значительное внимание уделено вопросам, связанным с развитием электронного бизнеса, электронного образования, цифровой экономики, глобальной информационной инфраструктуры.

В целом, работа отражает научные взгляды на современное состояние и развитие информационной среды. Она представляет интерес как для специалистов в области проведения научных исследований, так и специалистов-практиков.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Toffler, Alvin. Powershift: Knowledge, Wealth and Violence at the Edge of the 21st Century, 1990. Тоффлер, Элвин. Метаморфозы власти. Знание, богатство и сила на пороге XXI века. Перевод на русский язык: В. В. Белокосков, К. Ю. Бурмистров, Л. М. Бурмистрова, Е. К. Комарова, А. И. Мирер, Е. Г. Руднева, Н. А. Строилова. — М.: 2004. // Электронная публикация: Центр гуманитарных технологий. — 28.06.2016. URL: <http://gtmarket.ru/laboratory/basis/4857>
2. Малышева В.В. Формирование профессиональной компетентности государственных служащих финансовой сферы в процессе непрерывного образования [Текст]: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. / В.В. Малышева - Волгоград, 2007. -25 с.
3. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»
4. Нестик Т.А. Психологические аспекты управления знаниями // Инновационное развитие. Экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями / Под ред. Б.З. Мильнера. М.: ИНФРАМ, 2009. С. 590–611.
5. Миндибекова Л.А. Управление системой образования в транзитивной России: 22.00.08 Дис. д-ра социол.н., Орел, 2005. 482 с.
6. Федотова О.Д., Окунева и.А. Российское образование в системе трансграничных связей// Известия Южного федерального университета. Педагогические науки. – 2010 №9. С.15-20
7. Солдатова Г.У., Нестик Т.А., Рассказова Е.И., Зотова Е.Ю. Цифровая компетентность подростков и родителей. Результаты всероссийского исследования / Г.У. Солдатова, Т.А. Нестик, Е.И. Рассказова, Е.Ю. Зотова. — М.: Фонд Развития Интернет, 2013. — 144 с
8. Лау Х. Руководство по информационной грамотности для образования на протяжении всей жизни. М.: МОО ВПП ЮНЕСКО «Информация для всех», 2006
9. Зайцева, О. Б. Формирование информационной компетентности будущих учителей средствами инновационных технологий [Текст]: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. / О. Б.Зайцева. – Брянск, 2002. – 19 с.
10. Завьялов, А. Н. Формирование информационной компетентности студентов в области компьютерных технологий (на примере среднего

профессионального образования) [Текст]: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. / А. Н.Завьялов. – Тюмень, 2005. – 17 с.

11. Жемерикина Ю.И., Проворова И.П., Пугачева Е.В. Психологические аспекты формирования медиаграмотности у студентов технического вуза// "Современная наука: теоретический и практический взгляд: материалы Международной научно-практической конференции, (28 марта 2015 г, г. Уфа). - Уфа: РИО МЦИИ ОМЕГА САЙНС, 2015. – С.202-205

12. Гайдамашко И.В., Чепурная Ю. В., Цифровая компетентность и онлайн - риски студентов образовательной организации высшего образования//. 2015. № 10 (82). С. 18-21

13. Гайдамашко И.В., Жемерикина Ю.И., Пугачева Е.В., Основные тренды развития инженерно-технического образования в России // сборник статей Международной научно-практической конференции "Инновационные процессы в психологии и педагогике" (20 декабря 2014 г. г. Уфа). - Уфа: Аэтарна, 2014. С. 18-22

14. Жемерикина Ю.И., Проворова И.П. Положительные и отрицательные аспекты информационной компетентности //Человеческий капитал. 2016. № 6 (90). С. 30-31

15. Карминский А.М. Информационно-аналитическая составляющая бизнеса: методология и практика: Монография. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 240 с.

16. Колосова, О.В.Управление инновационной деятельностью. Учебное пособие/О.В.Колосова, С.Н.Яшин, Н.А.Мурашова. - Нижний Новгород: издательство НГТУ им. Р.Е.Алексеева, 2011.

17. Борисов, С.А. Выбор эффективных инновационных решений в области информационных систем управления. Диссертация на соискание ученой степени канд. эконом. наук. Нижний Новгород, 2013 - 197 с.

18. Самые эффективные ИТ- технологии для бизнеса. [Электронный ресурс]. URL: http://www.livebusiness.ru/tags/iskusstvennyj_intellekt

19. Карминский, А.М. Информационные системы в экономике, в 2-х частях. ч.1 Методология создания/ А.М. Карминский, Б.В. Черников. - М: Финансы и статистика, 2006 - 336 с.

20. Котлер, Ф. Маркетинг. Менеджмент. Учебник для ВУЗов/Ф.Котлер, К.Л. Келлерер. – Спб: Питер, 2017.

21. О'Лири, Д. ERP –системы. Современное планирование и управление ресурсами предприятия/ Д. О'Лири.- М.: Вершина, 2004.

22. Ильин, В.В. Биржа на кончиках пальцев./В.В.Ильин, В.В.Титов. — СПб.: Питер, 2007. - 368 с.

23. Рубцов, Б.Б. Современные фондовые рынки/Б.Б.Рубцов. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. — 926 с.
24. Гринберг, А.С. Информационный менеджмент. Учебное пособие для ВУЗов/А.С.Гринберг, И.А.Король. - М: Юнити -Дана, 2003. - 415 с.
25. Абдикеев, Н.М. Информационный менеджмент: Учебник / Н.М.Абдикеев, В.И.Бондаренко, А.Д.Киселев; Под науч. ред. Н.М.Абдикеев - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с.
26. Официальный сайт Gartner Group. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gartner.com/technology/home.jsp>
27. Захарова С.Г., Борисов С.А. Оценка условий формирования среднего класса в России с позиции факторной модели управления качеством жизни населения// Вестник Нижегородского государственного университета им.Н.И. Лобачевского. Серия Социальные науки, №1 , 2018, с. 15-25.
28. Утятина К. О мониторинге развития информационного общества в субъектах РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://minsvyaz.ru/uploaded/files/prezentatsiyavopros-1otsenka-iorg-soveta15-maya-2017.pdf>
29. О.Пак. Об уровне развития информационного общества в субъектах РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://minsvyaz.ru/uploaded/files/vopros-2-prezentatsiya.pdf>
30. Всеобщая декларация прав человека (принята Генеральной Ассамблеей ООН 10.12.1948 г.) // Российская газета. № 67 от 05.04.1995.
31. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) / (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. 04.08.2014. № 31. Ст. 4398.
32. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ (ред. от 19.05.2010)// Собрание законодательства РФ, 03.08.1998, № 31, ст. 3823.
33. Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27 июля 2004 г. №79-ФЗ// Российская газета. 2004. 10 августа.
34. Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. 2010. 02 августа.

35. Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 30.12.2013; Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 22.07.2014.

36. Указ Президента Российской Федерации «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» от 9 марта 2004 г. № 314 // Собрание законодательства РФ. 2004.10 марта.

37. Указ Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 07.05.2012 № 601 // Собрание законодательства РФ. 2012. 07 мая.

38. Послание Президента Российской Федерации «Ежегодное Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации. 2009 г. // Российская газета. 2009. 13 ноября.

39. Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 18.04.2002 «России надо быть сильной и конкурентоспособной» // СПС Консультант Плюс (16.03.2018).

40. Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 22.12.2011 // <http://kremlin.ru/transcripts/14088> (16.03.2018).

41. Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 30.11.2010// <http://kremlin.ru/transcripts/9637> (16.03.2018).

42. Постановление Правительства Российской Федерации «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)» от 11 ноября 2005 г. № 679 // Собрание законодательства РФ. 2005. 15 ноября.

43. Постановление Правительства Российской Федерации «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)» от 28.01.2002 № 65 // Собрание законодательства РФ. 2002.04 февраля.

44. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)» от 15.04.2014 № 313 // Собрание законодательства РФ. 2014. 05 мая.

45. Распоряжение Правительства Российской Федерации «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2010 годах» от 25 октября 2005 г. № 1789-р // Собрание законодательства РФ. 2005. 28 октября.

46. Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и

повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции» от 10.06.2011 № 1021-р // Собрание законодательства РФ. 2011. 27 июня.

47. Распоряжение Правительства Российской Федерации. О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» от 06.05.2008 № 632-р // Собрание законодательства РФ. 2008. 19 мая.

48. Распоряжение Правительства РФ «Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212 // Российская газета. 2008.16 февраля.

49. Постановление Правительства Ставропольского края от 24.06.2011 № 250-п «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг» от 24.06.2011 № 250-п // Ставропольская правда. 2011. 30.06.

50. Агабабян Э. М. Экономический анализ сферы услуг. М., 1968. С. 24–25.

51. Ахрамеева О.В. Соотношение публично-правовых и частноправовых начал в оказании публичных услуг населению в Российской Федерации (на примере адвокатуры и нотариата) / Дис. ... канд. юрид. наук. СГУ. Ставрополь, 2011; Государственно-правовой аспект в оказании публичных услуг нотариатом в Российской Федерации // Нотариальный вестник. 2010. № 9. С. 23-27.; Российское сервисное государство: теоретические основы и государственная стратегия обеспечения частных и публичных интересов // ВВ: Вопросы права и политики. 2014. № 4. С. 1-28; Роль административных регламентов в обеспечении частных интересов // Урбанистика. 2016. № 1. С. 51-61; Нормативное регламентирование международной правовой помощи при обеспечении и защите прав граждан в условиях сервисного государства // Вестник АПК Ставрополя. 2016. № S3. С. 10-16; Эволюция участия государства в сервисных отношениях в контексте содержания услуги (публично-правовой аспект) // Современное общество и власть. 2017. № 3 (13). С. 253-262; Реализация принципа открытости в деятельности органов власти: общие положения // Научный вестник Государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Невинномысский государственный гуманитарно-технический институт". 2017. Т. 1. С. 6-11 (в соавторстве с Лабузовой В.А.); Эволюция содержания "услуги" в

условиях трансформирования сервисных отношений с участием государства // Право и политика. 2017. № 11. С. 1-16.

52. Государство в третьем тысячелетии: пер. с англ. / Князь Ханс-Адам II.– Москва: Инфотропик Медиа, 2012. 320 с.

53. Доброхотова Е.Н. Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сборник // под общ. ред. Е.В. Гриценко, Н.А. Шевелевой. - Волтерс Клувер, 2007. 105 с.

54. Конституции государств Европы: В 3 т. / Под общ. ред. Л.А. Окунькова. М., 2001. Т. 3. 585 с.

55. Ноздрачев А.Ф. Административная реформа: законодательный контекст // Административная реформа: проблемы развития и совершенствования. 2006. № 2. С. 17-23.

56. Панкратьева Н.Н. Система статистических показателей сферы услуг как сектора экономики // Вопросы статистики. 1998. № 4 С. 17.

57. Пацуркивский П.С. Эволюция категории «публичные услуги»././ Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сборник / под общ. ред. Е.В. Гриценко, Н.А. Шевелевой. - Волтерс Клувер, 2007. 320 с.

58. Петражицкий Л.И. Теория государства и права в связи с теорией нравственности. Том 1. С-Петербург. 1909. 210 с.

59. Путило Н.В. Публичные услуги: между доктринальным пониманием и практикой нормативного закрепления././Журнал российского права, 2007, № 6.

60. Стариков Ю.Н. Административные процедуры в системе административного права: содержание, юридическое значение, формирование законодательства // Административная реформа в Республике Узбекистан: опыт и проблемы правового регулирования: материалы Международного симпозиума. Ташкент. 2008.

61. Старовойтов А.В. Публичные услуги в социальной сфере: понятие, виды, предоставление // <http://tgpo.tomsk.ru/analytics/43.htm> (18.06.2015).

62. Тихомиров Ю.А. Публичное право: Учебник. М.: БЕК, 1995. 213 с.

63. Филенко Е.Н. Электронные административные регламенты: проблемы реализации в документационном обеспечении государственного управления // Делопроизводство. 2009. № 4. С. 5-8.

64. Черепяхин Б.Б. К вопросу о частном и публичном праве. М.: ДЕ-ЮРЕ, 1994. С. 10.

65. Шаститко А.Е. Организационные рамки предоставления публичных услуг // Вопросы экономики. 2004. № 7. С. 153 – 157.
66. Яцкин А.В. Правовое регулирование разработки административных регламентов // Журнал российского права. 2006. № 10. С. 13-20.
67. Bresnahan, T., Yin, P.-L. Adoption of new information and communications technologies in the workplace today / T. Bresnahan, P.-L. Yin // Innovation Policy and the Economy. – 2017. – 17(1). – P. 95-124.
68. Chen, W., Kamal, F. The impact of information and communication technology adoption on multinational firm boundary decisions / W. Chen, F. Kamal // Journal of International Business Studies. – 2016. – 47(5). – P. 563-576.
69. Melnikova A. S. Information and communication interaction of contractors of digital economy of the People's Republic of China: problems and prospects / A.S. Melnikova, Gushchina X.V. // International Conference on Technology and Society, January 31th, 2018, USA, Houston: Scientific public organization "Professional science". С. 197-204.
70. Биккулов А.С. В Канаде два уровня: Оттава & Квебек / А.С. Биккулов, М.Г. Салазкин // Форсайт. – 2007. - №2 (2). – С. 68-77.
71. Зиядуллаев Н.С. Современные стандарты проектного управления / Н.С. Зиядуллаев, М.А. Фридлянов // Стандарты и качество. 2017. № 8. С. 44-48.
72. Интернета (дата обращения: 20.02.2018 г.).
73. Карышев М.Ю. Методология статистического исследования социально-экономических результатов развития сферы информационно-коммуникационных технологий России в сравнительном международном аспекте : диссертация ... доктора экономических наук : 08.00.12 / Карышев Михаил Юрьевич; [Место защиты: Самарский государственный экономический университет].- Самара, 2012.- 351 с.: ил.
74. Мельникова А.С. Взаимодействие контрагентов строительной отрасли, основанное на схеме информационных потоков: проблемы и пути их преодоления / А.С. Мельникова, К.Р. Ибрагимов, А.О. Тверитинова // Международный научный журнал. 2017. № 1. с. 63-69.
75. Мельникова А.С. Концепция информационно-коммуникационного регулирования электронного правительства России и секторов цифровой экономики: G2G, G2C, G2B / А.С. Мельникова, А.В. Синягина // Развитие менеджмента в условиях перехода к цифровой экономике [Электронный ресурс]: материалы X Всерос. (с междунар. участием) науч.-практ. конф. (г. Пермь, ПГНИУ, 7 дек. 2017 г.) / Перм. гос. нац. исслед. ун-т. – Электрон. дан. – Пермь, 2017 – С. 110-116.

76. Мельникова А.С. Межгосударственная унификация процесса регламентации и контроллинга финансовых потоков в интернет-бизнесе / А.С. Мельникова, И.А. Киселева //Международный технико-экономический журнал. 2017. № 1. с. 57-63.

77. Мельникова А.С. Схема информационных потоков по взаимодействию контрагентов электронного бизнеса и сетевой экономики: проблемы и перспективы развития / А.С. Мельникова, П.П. Гаврилова // Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии. 2016. № 8-2 (21). с. 79-84.

78. Официальный сайт Global Innovation Index. Уровень инновационности - [Электронный ресурс] URL: <https://www.globalinnovationindex.org/gii-2017-report#> (дата обращения: 20.02.2018 г.).

79. Официальный сайт Gtmarket – Центр Гуманитарных Технологий. Индекс развития электронного правительства - [Электронный ресурс] URL: <http://gtmarket.ru/ratings/e-government-survey/info> (дата обращения: 20.02.2018 г.).

80. Официальный сайт Gtmarket – Центр Гуманитарных Технологий. Индекс сетевой готовности - [Электронный ресурс] URL: <http://gtmarket.ru/ratings/networked-readiness-index/networked-readiness-index-info> (дата обращения: 20.02.2018 г.).

81. Официальный сайт Gtmarket – Центр Гуманитарных Технологий. Рейтинг стран мира по уровню развития информационно-коммуникационных технологий - [Электронный ресурс] URL: <http://gtmarket.ru/ratings/ict-development-index/ict-development-index-info> (дата обращения: 20.02.2018 г.).

82. Официальный сайт Trade map - [Электронный ресурс] URL: <https://www.trademap.org> (дата обращения: 25.02.2018 г.).

83. Официальный сайт Wikipedia. Число пользователей в интернете - [Электронный ресурс] URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Список_стран_по_числу_пользователей_Интернета (дата обращения: 25.02.2018 г.).

84. Официальный сайт World Economic Forum. Индекс готовности к сетевому обществу - [Электронный ресурс] URL: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/networked-readiness-index/> (дата обращения: 20.02.2018 г.).

85. Официальный сайт справочной информационной системы «Консультант плюс». [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 10.03.2018 г.).

86. Пономарева С.В. Предложения по решению проблем трансформации финансовых инструментов с помощью построения схемы информационных потоков / С.В. Пономарева, А.С. Мельникова // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2013. № 3 (51). с. 46.
87. Ткачук М.С. Проблемы импортозамещения в российском ИКТ-секторе / М.С. Ткачук, Е.Д. Леонтьев, И.В. Долженкова // Молодой ученый. — 2016. — №24. — С. 241-244. — URL <https://moluch.ru/archive/128/35305/> (дата обращения: 17.03.2018).
88. Хачатурян А.А. Взаимодействие участников бизнес-процесса по управлению срочными контрактами промышленного предприятия / А.А. Хачатурян, С.В. Пономарева, А.С. Мельникова // Международный технико-экономический журнал. 2017. № 2. с. 86-92.
89. Цветков В.А. Проблемы и перспективы развития российской экономики в условиях нестабильности / В.А. Цветков // В сборнике: Итоги рыночных реформ и будущее России Материалы международной научно-практической конференции, приуроченной к 80-летию академика Н.Я. Петракова. Редколлегия: В.А. Цветков, К.Х. Зоидов. 2017. С. 7-20.
90. Конституция Российской Федерации. – Ростов-на-Дону, «Феникс», 2003, - 32 с.
91. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 № 63-ФЗ
(с изменениями)
92. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ
93. Федеральный закон «О библиотечном деле» от 23 ноября 1994 г. № 78
94. Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документа» от 29.12.1994 № 77 ФЗ.
95. Федеральный закон Российской Федерации «Об информации, информатизации и защите информации» от 20.02.1995 г. № 24 ФЗ, ст.2.
96. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ
«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
97. Федеральный закон Российской Федерации от 22.10.2004 № 125-ФЗ
«Об архивном деле в Российской Федерации»
98. Федеральный закон Российской Федерации от 1 июня 2005 г. 53-ФЗ
«О государственном языке Российской Федерации»

99. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149 ФЗ.
100. Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
101. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
102. Федерального закона от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»
103. Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ от 25 августа 2010 г. № 558 [Электронный ресурс] / Информационно-правовой портал Гарант. – М.: ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС», 2017. – Режим доступа на 18.03.2018: <http://base.garant.ru/htm>, свободный. – Загл. с экрана.
104. Приказ Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации»
105. Приказ Росстандарта от 25 мая 2017 № 435-ст О внесении изменений в приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2016 г. № 2004-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации»
106. Основные правила работы архивов организаций (одобрены решением Коллегии Росархива от 06.02.2002)
107. ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. N 1575-ст)
108. ГОСТ 16487-70 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»
109. ГОСТ 6.10.2.-75. «Унифицированные системы документации. Термины и определения»
110. ГОСТ 16487-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»
111. ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения»
112. ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной

документации. Требования к оформлению документов» (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 3 марта 2003 г. № 65-ст)

113. ГОСТ Р 52292-2004 «Информационная технология. Электронный обмен информацией. Термины и определения»

114. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО/МЭК 2382-23-2004 «Информационная технология. Словарь. Часть 23. Обработка текста».

115. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования».

116. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

117. ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

118. Арасланова, В. А. Документационное обеспечение управления : учеб.-практ. пособие / В. А. Арасланова. – М. : Директ-Медиа, 2013. – 240 с. – Гриф УМО [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137706>.

119. Арасланова, В.А. Документационное обеспечение управления: учеб. - практ. пособие в схемах, таблицах, образцах : учеб. пособие для студентов вузов / В.А. Арасланова. – Изд. 2-е, доп. и перераб. - Сургут : РИО СурГПУ, 2017. – 224, [1] с.

120. Арасланова А. А., Арасланова В. А. Информационное общество: модернизация высшего образования в переходный период / Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал), *Modern Research of Social Problems*. – № 12 (32). – 2013. – С. 5.

121. Арасланова, В.А. Теоретические аспекты исследования документа // Вестник Сургутского государственного педагогического университета научный журнал. – Сургут: РИО Сур ГПУ. – 2010. - № 3 (10). - С. 44-51.

122. Арасланова, В.А., Бурмистрова Е.С. Теоретические аспекты и практическое применение систем документационного обеспечения управления в современном информационном обществе. В сборнике «Управление социально-экономическими системами: теория, методология, практика» - Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение». -2017. -С.96-112.

123. Арасланова, В.А., Березина Е.С., Бойченко О.В., Борщева Ю.А., Бурмистрова Е.С. и др. Управление социально-экономическими системами:

теория, методология, практика: монография / Под общ. Ред. Г.Ю. Гуляева - Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение». - 2017. -130 с.

124. Бардаев, Э.А. Документоведение: учебник для студ. высш. проф. образования / Э.А. Бардаев, В.Б. Кравченко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательский центр «Академия», 2013. - 336 с.

125. Боровлева, З. Уголовная ответственность за преступления в области документационного обеспечения управления [Электронный ресурс] / З. Боровлева. - Издательский дом «Управление персоналом». - Режим доступа на 18.03.2018: <http://www.top-personal.ru/issue.html>, свободный. – Загл. с экрана.

126. Бурмистрова, Е.С. Изменения в нормативной базе по оформлению организационно – распорядительной документации в Российской Федерации // Научная дискуссия современной молодежи: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей Международной научно – практической конференции. – Пенза: Издательство: «Наука и Просвещение». – 2016. С. 184-187.

127. Бурова Е.М. Архивное законодательство в Российской Федерации [Электронный ресурс] / Е.М. Бурова. - Электрон. журнал «Наш архив» – Режим доступа на 18.03.2018: <http://Naar.ru/articles/html>, свободный. – Загл. с экрана.

128. Бурова, Е. М. Архивное законодательство и его применение в практической деятельности архивов организаций / Е. М. Бурова // Делопроизводство. - 2013. - № 1 - С. 85-90.

129. Гололобов, Е.И. Управленческий документ в условиях использования систем электронного документооборота [Текст]: опыт Сургутского государственного педагогического университета / Е.И. Гололобов, Р.А. Зоткин // Делопроизводство. - 2013. - № 3. - С. 65-68.

130. Даль, В.И. Толковый словарь русского языка. Современное написание / В.И. Даль. - М., 2007. - С. 62.

131. Ефремова Т.Ф. Толковый словарь. М., 2001.

132. Иванников, Д.А. Основы метрологии и организации метрологического контроля [Электронный ресурс] / Д.А. Иванников, Е.Н. Фомичев. - Нижегородский государственный технический университет, 2001. - Режим доступа на 18.03.2018: <http://www.sa.sibsiu.ru/include/html>, свободный. – Загл. с экрана.

133. Кузнецов, И.Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводства: учебник для бакалавров / И.Н. Кузнецов. - М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2012. - 576 с.

134. Ларьков, Н.С. Документоведение: учебное пособие / Н.С. Ларьков. - М.: АСТ: Восток-Запад, 2006. - 427 с.

135. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений / С.И. Ожегов. – М., 1995. – С. 168.

136. Управление документами. Термины и определения. Словарь. - М., ВНИИДАД, 2013. - 120 с.

137. Ушаков, Д.Н. Толковый словарь современного русского языка: Около 100000 слов / Д.Н. Ушаков. - М.: Аделант, 2013. - 800 с.

138. Храмцовская, Н. Государственный контроль в сфере архивного дела на федеральном уровне / Н. Храмцовская // Делопроизводство и документооборот на предприятии. -№ 11. - 2014. - С. 66-74.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

**Арасланова
Вера Алексеевна**

к.г.н., доцент, Бюджетное учреждение высшего образования "Сургутский государственный педагогический университет"

**Ахрамеева
Ольга Владимировна**

кандидат юридических наук, старший преподаватель кафедры гражданского права и процесса, Юридический институт, ФГАОУ ВО Северо-Кавказский федеральный университет

**Борисов
Сергей Александрович**

кандидат экономических наук, доцент Нижегородский государственный университет им. Н.И.Лобачевского

**Бурмистрова
Екатерина Сергеевна**

преподаватель, Автономное учреждение профессионального образования ХМАО-Югры "Сургутский политехнический колледж"

**Жемерикина
Юлия Игоревна**

к.п.с.н., доцент кафедры педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Московский технологический университет»

**Захарова
Светлана Германовна**

кандидат экономических наук, доцент Нижегородский государственный университет им.Н.И.Лобачевского

**Мельникова
Анна Сергеевна**

ассистент кафедры «Экономика и финансы»,
Федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего обра-
зования «Пермский национальный исследова-
тельский политехнический университет»

**Михайлов
Александр Константинович**

студент 1 курса, профиля «Организация пред-
принимательской деятельности», ФГБОУ ВО
«Пермский национальный исследовательский
политехнический университет»

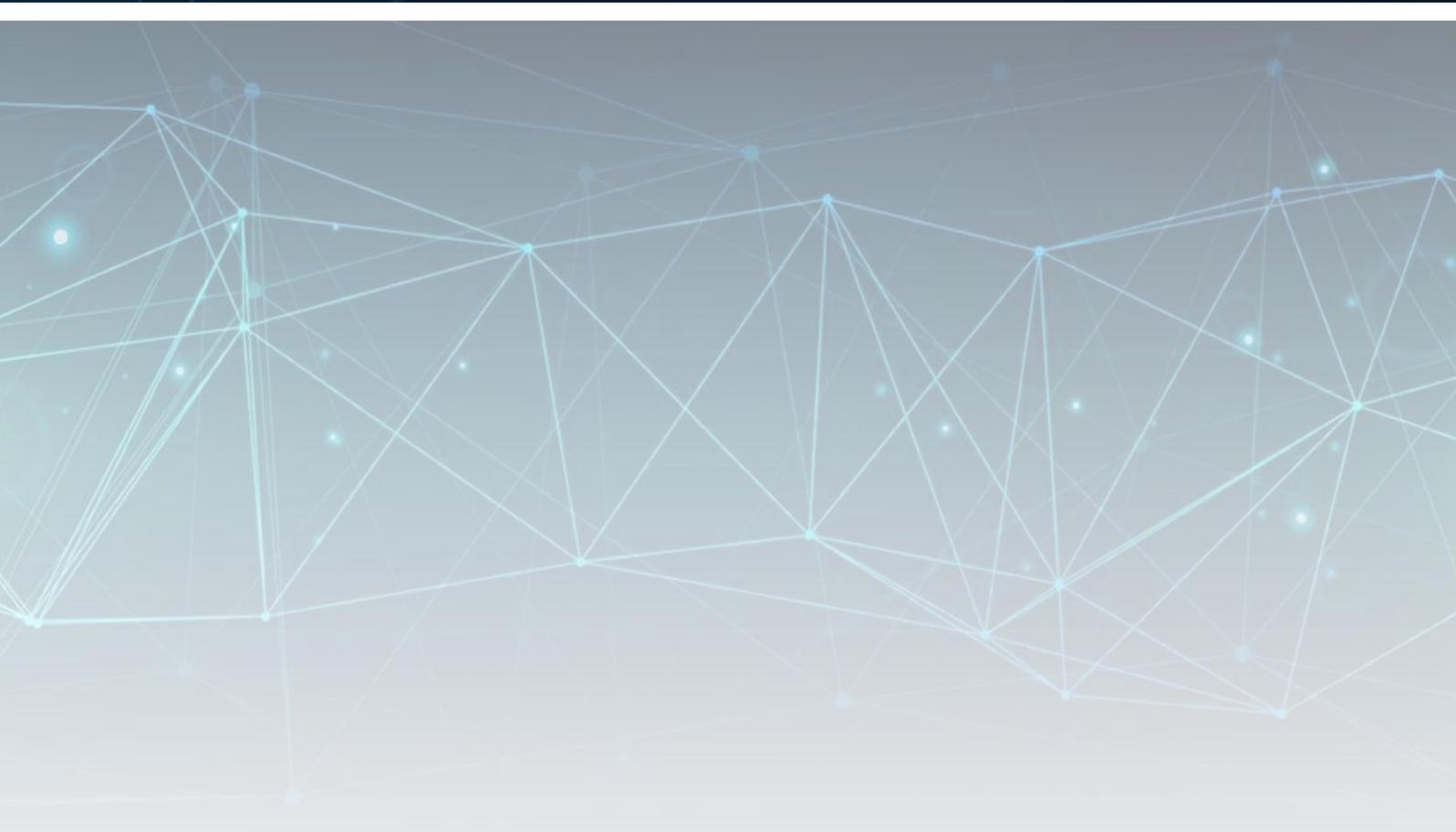
Электронное научное издание
сетевого распространения

Информационное общество и глобальная
информационная телекоммуникационная
инфраструктура

монография

По вопросам и замечаниям к изданию, а также предложениям к
сотрудничеству обращаться по электронной почте mail@scipro.ru

Подготовлено с авторских оригиналов



ISBN 978-5-6040739-5-7



9 785604 073957

Усл. печ. л. 6,5.
Объем издания 5,9 МВ
Оформление электронного издания: НОО
Профессиональная наука, mail@scipro.ru
Дата размещения: 28.03.2018 г.
URL: <http://scipro.ru/conf/monographIT.pdf>