

Материалы рабочей группы по разработке системы сотрудничества
бизнес-сообщества и органов государственной власти

**Концептуальная модель системы
сотрудничества бизнес-сообщества
и органов государственной власти**

Разработчики:
Сычев А.В.
Шурчкова Ю.В.
Гончарова И.В.

Воронеж 2012

Оглавление

Введение	3
1. Общая цель	4
2. Основные участники	5
3. Принципы	8
4. Критерии оценки эффективности	10
5. Управление и координация.....	10
Стратегия развертывания и продвижения системы СБиОГВ.....	12
Приложения	15
<i>Рисунок 1.</i> Концептуальная модель системы сотрудничества бизнес-сообщества и органов государственной власти.	16
<i>Рисунок 2.</i> Схема взаимодействия участников системы СБиОГВ (социально-функциональные роли).....	17
<i>Рисунок 3.</i> Схема взаимодействия участников системы СБиОГВ (технико-функциональные роли).	18
<i>Рисунок 4.</i> Структура системы управления и координации	19

Введение

Данный документ отражает представление рабочей группы о *контексте* разработки системы сотрудничества бизнес-сообщества и органов государственной власти (в дальнейшем - системы СБиОГВ) на начальном этапе и содержит совокупность наиболее важных *дескрипторов*, описывающих цели и задачи системы СБиОГВ, участников, формы их взаимодействия (релевантные с точки зрения системы), принципы функционирования системы и другие ее свойства. В документе также сформулированы руководящие *принципы* для *технической разработки* системы СБиОГВ, *стратегия развертывания и продвижения* системы (в виде перечня ключевых этапов), управление системой, а также приведены возможные *индикаторы* для оценки эффективности системы.

В данном документе не рассматриваются такие вопросы, как:

- 1) Перечень, условия размещения, функционирования, ответственность за эксплуатацию требуемого оборудования и технических мощностей;
- 2) Определение источников финансирования и итоговая калькуляция затрат на создание и продвижение разработанной модели системы СБиОГВ;
- 3) Необходимый кадровый потенциал, требуемый для реализации модели (перечень должностных лиц, участвующих в реализации модели, их основные функции и степень ответственности).

Рабочая группа отдает себе отчет в том, что представленная в документе концептуальная модель будет неизбежно трансформироваться в процессе реализации отдельных этапов плана по разработке системы СБиОГВ, отражая изменение представлений членов рабочей группы о характеристиках социальной среды в которой должна функционировать система, с одной стороны, и о проблемах организационно-технического характера, возникающих на каждом из этапов, с другой стороны.

Рассматриваемая в рамках концептуальной модели система СБиОГВ является сложной социотехнической системой, поэтому она должна описываться как с помощью социальных дескрипторов, так и с помощью технических дескрипторов.

Ключевыми *дескрипторами* являются следующие:

- 1) *Общая цель и главные задачи*, решаемые системой СБиОГВ.
- 2) *Основные участники*, а также формы, структура и технологии их взаимодействия. Социальные-функциональные и технико-функциональные *роли участников* в системе.
- 3) *Принципы*, которые должны последовательно реализовываться в процессе функционирования системы.
- 4) *Критерии оценки эффективности* системы СБиОГВ в целом и по отдельным этапам разработки системы.
- 5) *Управление и координация* в системе СБиОГВ.

б) Другие *свойства* системы, представляющие интерес в контексте конкретных приложений этой системы.

1. **Общая цель**, для достижения которой разрабатывается система СБиОГВ – это улучшение делового климата в Воронежском регионе (областной центр и вся область). Данная цель достигается путем решения комплекса **задач**, часть из которых должна решаться с помощью системы СБиОГВ, а именно:

- Идентификация причин и источников (нормативно-правовых, институциональных, персонифицированных и др.), препятствующих созданию и нормальному функционированию бизнес-структур, а также привлечению инвестиций.
- Выработка мер реагирования, обеспечение целенаправленной нормативно-творческой деятельности, оказание конкретного и адресного содействия (в том числе в форме консультирования) при активном участии представителей делового сообщества.
- Исполнение поручений Президента РФ;
- Создание информационной площадки, обеспечивающей эффективное сотрудничество и партнерство органов исполнительной власти города Воронежа и Воронежской области, органов местного самоуправления, общественного сектора и бизнес-сообщества в решении задач общественного и социально-экономического развития города и области;
- Генерация подходов решения экономических проблем Воронежского региона;
- Укрепление доверия граждан к органам государственной власти региона на основе обеспечения прозрачности и открытости деятельности, связанной с принятием и реализацией управленческих решений, основополагающих документов общественного и социально-экономического развития города;
- Развитие институтов общественного контроля и общественной экспертизы экономической политики власти региона, содействие формированию структур гражданского общества;
- Содействие развитию всех форм и направлений бизнес-среды на территории Воронежской области;
- Содействие в формировании адекватного правового и налогового режима для обеспечения устойчивого развития и функционирования общественных и коммерческих организаций в современных социально-экономических условиях.

Следует также особо отметить, что ключевым фактором успешности функционирования системы СБиОГВ, является **взаимовыгодное сотрудничество**, которое предполагает следующее:

- для представителей *бизнес-сообщества* активное участие в работе системы СБиОГВ является одним из важных факторов обеспечения нормальных условий функционирования их бизнеса, возможно даже важным инструментом ведения бизнеса;
- для представителей ИОГВ система СБиОГВ является эффективным рабочим инструментом, ускоряющим принятие решений и подготовку документов, повышающим качество разрабатываемых документов и их релевантность реальным потребностям бизнес-сообщества.

2. Основные участники, а также формы, структура и технологии их взаимодействия. Социальные-функциональные и технико-функциональные роли участников в системе СБиОГВ.

Сложившаяся на данный момент традиционная система социально-функциональных ролей отражает хорошо отработанный и проверенный временем механизм *взаимодействия* бизнес-сообщества (БС) и ИОГВ. К сожалению, данная система является слишком затратной и имеет низкую пропускную способность, для того, чтобы ее можно было масштабировать и адаптировать к новым задачам (например, переходу от модели взаимодействия к модели сотрудничества). Альтернативой являются современные информационные технологии, имеющие гораздо большие возможности по доступности, масштабированию и снижению затратности. Однако, переход на новую (ИТ) платформу системы взаимодействия БС и ИОГВ будет неизбежно трансформировать привычные социально-функциональные роли, заменяя их технико-функциональными ролями.

Участники:

Основными участниками являются:

1. Представители органов *исполнительной власти Воронежской области* по направлениям деятельности, а именно:
 - Департаментов, инспекций и управлений правительства Воронежской области;
 - Администраций муниципальных районов Воронежской области
2. *Некоммерческие общественные организации*, которые могут выступать как в роли экспертов по тем или иным вопросам и проблемам, так и в роли инициаторов обсуждения вопросов и проблемных ситуаций:
 - Общественная палата Воронежской области
 - Областной молодежный центр
 - Воронежский центр поддержки предпринимательства
 - Ассоциация молодых предпринимателей России и пр.

А также *некоммерческие организации*:

- Общественные фонды;
- Государственные учреждения;
- Потребительские кооперативы;
- Союзы и ассоциации юридических лиц и пр.

3. Представители *бизнес-структур* различных форм собственности, организационно-правовых форм:

- Частные предприниматели;
- Товарищества;
- Общества;
- Акционерные общества;
- Производственные кооперативы;
- Унитарные предприятия.

4. *Эксперты*, привлекаемые органами государственной власти для более компетентного решения тех или иных вопросов, в том числе являющиеся представителями некоммерческих организаций.

5. В системе СБиОГВ добавляются новые участники: *модераторы*.

Социально-функциональные и технико-функциональные роли этих участников могут быть распределены следующим образом:

Участники	Социально-функциональные роли	Технико-функциональные роли
Представители бизнес среды: коммерческие, некоммерческие, общественные организации	Бизнес	<i>Пользователь-гость</i> (пользователь I категории) – анонимный, без регистрации
		<i>Базовый пользователь</i> (пользователь II категории) – с упрощенной регистрацией (только логин и пароль)
		<i>Персонафицированный пользователь</i> (пользователь III категории) – с полной регистрацией (e-mail, телефон и проч.)
Сотрудники ИОГВ	ИОГВ	<i>Пользователь-чиновник</i>
Независимые эксперты и общественные (коммерческие и некоммерческие)	Эксперт	<i>Пользователь-эксперт</i>

организации		
Сотрудники приемных ИОГВ	Приемная	<i>Модератор</i>

На рисунке 2 обозначены и уточнены *формы взаимодействия участников*. Цифрами обозначены:

- 1) адресные обращения представителей бизнес среды и принятие решений по ним определенными департаментами ИОГВ - предложения органов власти и обсуждение их бизнес сообществом;
- 2) обращения представителей бизнес среды и рассмотрение запросов по регламентированным правилам - ответы на часто задаваемые вопросы;
- 3) взаимодействие по ответам на вопросы;
- 4) объективное разрешение спорных вопросов и трудных ситуаций - оценки;
- 5) обращения представителей бизнес среды с запросами, по спорным вопросам - уточнение, обсуждение;
- 6) переадресация запросов представителей бизнеса - ответы, рекомендации, комментарии;
- 7) сбор и анализ информации, ответы на часто задаваемые вопросы;
- 8) взаимодействие разных уровней ИОГВ, формирование отчетов, внутреннее обсуждение;
- 9) обсуждение экспертами запросов представителей бизнеса, предложений ИОГВ, разрешение спорных вопросов;
- 10) обсуждение бизнес сообществом обращений, запросов представителей бизнеса и решений ИОГВ.

Главной особенностью технико-функциональных ролей (обусловленная спецификой используемых для создания электронной площадки информационных технологий) является то, что аутентификация участников реализуется посредством обезличенных механизмов авторизации (обычно логин, пароль, OpenID и т.п.), что некоторым образом усложняет регистрацию и учет различных действий, совершаемых участниками системы на веб-ресурсах электронной площадки, а также может создавать отдельные сложности при организации персонифицированной обратной связи.

Данная особенность вынуждает искать подходы к организации взаимодействия, отличающиеся от привычных традиционных схем (рис 2).

Формы взаимодействия участников могут включать:

1. *Общественное обсуждение* представленных *вопросов, комментариев и предложения* по направлениям возможного решения проблемы, комментарии по предлагаемым решениям;
2. *Ответ* со стороны представителей органов власти на заданный вопрос (решение проблемной ситуации), публикуемый на сайте с целью формирования банка часто задаваемых вопросов (ЧаВо);

3. *Общественное обсуждение предложений*, внесенных органами государственной власти; внесение *предложений* по корректировке и изменению;

В рамках концептуальной модели системы СБиОГВ предусматриваются 3 уровня регистрации пользователей:

- без регистрации (пользователь I категории, анонимный),
- с упрощенной регистрацией (пользователь II категории), т.е. пользователь при первичной регистрации указывает только условное имя – логин и пароль. Далее аутентификация пользователя при входе в систему реализуется по логину и паролю (или другому уникальному идентификатору).
- с полной регистрацией (пользователь III категории), т.е. пользователь при первичной регистрации указывает: условное имя – логин, пароль, полное имя, e-mail, почтовый адрес (возможно), телефон для связи (возможно). Далее аутентификация пользователя при входе в систему реализуется по логину и паролю (или другому уникальному идентификатору).

После регистрации для каждого пользователь автоматически создается персональный профиль, в котором определены все функциональные возможности, доступные для этого пользователя в системе ИОГВ.

Механизмы взаимодействия участников

- передача информации (с «отложенным» ответом): запрос на сайте, вопрос, письмо через e-mail.
- общение в режиме реального времени (он-лайн чат)
- форум (смешанный режим).

3. **Принципы**, которые должны последовательно реализовываться в процессе функционирования системы.

Социальные принципы, реализуемые системой СБиОГВ:

- Равноправное партнерство, взаимная заинтересованность, гласность, доверие и социальная ответственности за выполнение взятых на себя обязательств.
- Публичность.
- Коллегиальность в выработке совместных решений и обязательность их выполнения сторонами.
- Договорное партнерство в рамках двух-, трехсторонних договоров (соглашений) о совместной деятельности и социальном партнерстве.
- Консолидация усилий институтов гражданского общества, их активное участие в формировании и реализации эффективной экономической политики, развитии гражданского общества.
- Совместное участие в создании и обеспечении непрерывности и насыщенности открытого позитивного информационного пространства взаимодействия органов исполнительной власти,

общественного сектора и бизнес-сообщества. Формирование позитивного имиджа субъектов взаимодействия.

При выборе организационно-технических решений необходимо руководствоваться следующими *техническими принципами*:

- *Устойчивость*. Жизненный цикл системы не должен зависеть от личностных факторов (при разработке и поддержке). Система должна быть хорошо документированной.
- *Аккумуляция лучшего опыта*. Система должна предоставлять широкие возможности для накопления и систематизации положительного опыта решения проблем (типовых и частных) и экспертного знания, а также обеспечивать их легкую доступность для всех заинтересованных субъектов делового сообщества, представителей ИОГВ и экспертов. Широкое применение практики формирования ЧаВо (ответы на часто задаваемые вопросы) для пользователей, баз знаний - для экспертов и представителей ИОГВ. Поддержка простых и быстрых инструментов получения консультаций со стороны сообщества опытных представителей бизнес-сообщества и экспертов, организованного в форме виртуальной экспертной сети.
- *Приоритетность знаний и данных*. При решении организационно-технических вопросов приоритет должен отдаваться накопленным в системе знаниям и данным, нежели соображениям, связанным с технологическими аспектами их поддержки. Максимально возможная платформи-независимость накопленных данных и знаний, легкость их миграции в другие системы.
- *Юзабилити*. Разработчики системы должны стремиться предоставлять пользователям удобный и интуитивно понятный интерфейс при работе с системой. Необходимо стремиться использовать развитые средства для коллективной и распределенной работы с контентом, а также возможности технологий Веб 2.0. Должна рассматриваться возможность обеспечения доступа в систему ИОГВ с мобильных устройств.
- *Надежность и безопасность*. Предполагает устойчивость системы по отношению к наиболее распространенным видам сетевых и вирусных атак, техникам манипулирования контентом и решениями, принимаемыми в рамках системы. Обеспечение высокой надежности работы системы, в том числе с помощью инструментов мониторинга и диагностики. Развитая и надежная система разграничения доступа к данным в зависимости от персонального профиля пользователя и соответствие выбранных технических решений закону о персональных данных.
- *Масштабируемость* и безболезненная расширяемость системы.

- Поддержка современных технологий по обработке данных и принятия решений, включая *интеллектуальный анализ данных* (Data Mining).

4. **Критерии оценки эффективности** системы СБиОГВ в целом.

Необходимы для социально-экономического эффекта от внедрения и эксплуатации системы СБиОГВ, а также для принятия решений по доработке или модификации системы.

Критерии могут быть измеримыми (индикаторы) и неизмеримыми (качественными).

В качестве *социальных индикаторов* системы СБиОГВ можно рассматривать, например, количество субъектов бизнес-сообщества вовлеченных в работу системы, количество нормативных документов и законопроектов, разработанных при активном участии бизнес-сообщества, среднее время разработки документов, количество новых малых предприятий, созданных за отчетный период времени, увеличение объемов налоговых поступлений и привлеченных инвестиций и т.п. *Неизмеримыми* критериями могут быть, например, изменение тональности высказываний об ИОГВ в региональных средствах массовой информации, изменение характера реакций бизнес-среды на инициативы ИОГВ и др. *Качественные критерии* отражают степень реализации социальных принципов, заявленных в системе СБиОГВ, и реализуются в форме экспертных оценок.

В качестве *технических индикаторов* системы СБиОГВ можно рассматривать *простые индикаторы*, например, численность уникальных посетителей системы за рассматриваемый период времени (*абсолютный индикатор*); отношение числа заданных вопросов, вынесенных предложений, оставленных комментариев к числу уникальных посетителей за рассматриваемый период времени (*относительный индикатор*); можно также рассмотреть возможность использования более *сложных индикаторов*, например, характер распределения пользователей по тематическим площадкам, или оценку структурированности множества обсуждаемых тематик; время реакции пользователей на предложения ИОГВ, размещаемые на веб-портале системы; среднее время, необходимое для выработки консолидированного мнения пользователей по обсуждаемым вопросам и т.п.

Для интегральной оценки эффективности системы СБиОГВ можно ввести *композитный индекс участия* БС в работе системы.

Точный перечень критериев оценки эффективности (успешности) системы на каждом из этапов ее развертывания и продвижения требует отдельной проработки рабочей группой.

5. **Управление и координация** в системе СБиОГВ.

Примерная организация системы управления и координации представлена на рисунке 4.

Система управления и координации включает в себя следующие структуры:

- Губернатор ставит задачи по улучшению делового климата в регионе, оценивает эффективность работы системы СБиОГВ в целом, отдает распоряжения исполнительным органам, выступает с предложениями к экспертному совету и рассматривает предложения экспертного совета.
- Координатор. Следит за согласованной работой основных элементов системы СБиОГВ и ее управления. Докладывает губернатору о работе системы и выполняет его распоряжения.
- Экспертный совет формируется из представителей ИОГВ, наиболее активных и компетентных представителей бизнес-среды и независимых экспертов. Оценивает работу системы СБиОГВ в целом и участие представителей бизнес-среды в ее работе, формирует предложения по изменению или развитию системы. Определяет стратегию развития системы во взаимодействии с рабочей группой. Обсуждает предложения губернатора по ключевым вопросам экономической политики в регионе и обращается, в свою очередь, с собственными предложениями. Деятельность совета может, в принципе, по большей части осуществляться в сетевом режиме (через Интернет).
- Рабочая группа. Обобщает информацию, получаемую от группы мониторинга и координации, информирует экспертный совет (по запросу). Реализует предложения экспертного совета в конкретные решения и документы. Участвует в разработке стратегии развития системы СБиОГВ совместно с экспертным советом.
- Группа мониторинга и координации. Реализует оперативное управление работой системы СБиОГВ, отслеживает по индикаторам ее состояние, оперативно реагирует на критические изменения индикаторов, координирует деятельность представителей ИОГВ в системе и группы технической поддержки. Формирует регулярные отчеты о работе системы СБиОГВ.
- Группа технической поддержки. Занимается разработкой и поддержкой аппаратно-программной и телекоммуникационной инфраструктуры системы СБиОГВ и системы управления (координации).

Учитывая высокую сложность системы СБиОГВ как социотехнической системы и недостаток у рабочей группы точных и полных фактических знаний относительно свойств бизнес-среды, в которой должна работать данная система, оправданной является **стратегия** развертывания и продвижения системы СБиОГВ, основанная на последовательной разработке эволюционирующих прототипов и позволяющая параллельно с изучением характеристик и реакций бизнес-среды выбирать релевантные организационно-технические решения для достижения основной цели системы СБиОГВ.

Рабочей группой по разработке системы СБиОГВ в качестве базовой технологической платформы была избрана веб-платформа с поддержкой отдельных элементов технологий Веб 2.0. Выбор данной платформы, активно развивавшейся в последние 20 лет, был обусловлен тем, что она позволяет в существенной степени сократить издержки по поддержке взаимодействия социальных субъектов на стадии ее эксплуатации, обладает уникальными возможностями с точки зрения легкости доступа, масштабирования и интеграции. При этом рабочая группа отдает себе отчет в том, что традиционные функциональные роли социальных субъектов, участвующих в работе данной системы, и формы их взаимодействия могут трансформироваться, отражая специфику технологической платформы.

Стратегия развертывания и продвижения системы СБиОГВ.

Успешность проекта в целом базируется на 3 критических элементах:

- 1) Интерес бизнес-среды (БС) к системе СБиОГВ, ее целям и задачам, а также активное участие представителей БС в работе системы;
- 2) Наличие квалифицированного и ответственного технического персонала для поддержки работы системы, а также подготовленных к работе в системе и позитивно мотивированных представителей ИОГВ.
- 3) Наличие адекватных технических решений, последовательно реализующих задачи по организации сотрудничества БС и ИОГВ.

В связи с этим, **главным руководящим принципом** стратегии развертывания системы является выбор *правильного баланса* социально-ориентированных мероприятий и адекватных им организационно-технических решений на каждом из этапов развертывания системы СБиОГВ.

Этапы стратегии развертывания и продвижения системы СБиОГВ.

1. «Пробный шар». Предполагается модификация уже существующих в регионе электронных площадок. До бизнес-среды доводится информация о намерениях правительства Воронежской области в отношении создания электронной площадки для сотрудничества бизнес-сообщества и исполнительных органов государственной власти. Проводится общественное обсуждение и оценка проекта, сбор, анализ и оценка предложений полученных от бизнес-среды. Возможно создание тестовых веток обсуждений по отдельным тематическим вопросам деловой жизни региона. Начало формирования базы данных экспертов по тематическим направлениям.

Реализация: создание тематических веток форумов на популярных региональных электронных площадках, например на городском портале ALLVRN.RU и/или «Большом воронежском форуме»; добавление функционала тематических обсуждений на портале правительства Воронежской области. Возможно выкладывание в

открытый доступ отдельных документов по проекту системы СБиОГВ (в сокращенном виде или целиком) для общественной экспертизы.

Оценка результативности: количество просмотров, оставленных сообщений, конструктивных предложений.

По итогам данного этапа будет проведено планирование следующего этапа: прогноз по объему и активности целевой аудитории, оценка требуемых штатных и технических ресурсов, оценка перспективности разных вариантов технических решений на втором этапе; отработка метрик (индикаторов) активности аудитории и эффективности работы системы; отработка алгоритмов автоматической обработки поступающей информации и процедур принятия решений.

В случае высоких показателей оценочных индикаторов на данном этапе, происходит переход ко второму этапу.

2. «Рабочий прототип». Выполняется расширение коммуникационной площадки (возможно создание выделенной площадки силами департамента информационных технологий и связи Воронежской области при содействии специалистов ВГУ и ВГТУ и др.).

Реализация: существенное функционала взаимодействия бизнес-среды, ИОГВ и экспертов; поиск экспертов и привлечение их к сотрудничеству; начало мероприятий по продвижению системы СБиОГВ (возможно с привлечением традиционных средств массовой информации: телевидение, печатные издания и проч.); обучение персонала; разработка и тестирование компонент автоматической обработки, анализ и обобщения поступающей в систему СБиОГВ информации, а также принятия решений.

Оценка результативности: увеличение по числу участников, сообщений, предложений и т.п.; оценка электронной площадки по тематическому индексу цитирования в поисковых системах; оценка степени структурированности и востребованности контента, размещаемого на площадке; независимые экспертные оценки востребованности и полезности системы для бизнес-сообщества; количество эффективных мероприятий ИОГВ и общественных организаций, проведенных в порядке реагирования по обращениям и жалобам, полученным от представителей бизнеса через систему СБиОГВ; количество документов, законопроектов и т.п., успешно прошедших общественную экспертизу и среднее время прохождения экспертизы.

По итогам этапа принимается решение по дальнейшей доработке, организационным мероприятиям внутри департаментов правительства Воронежской области и других ИОГВ (в т.ч. городских и районных); прорабатывается вопрос о повышении роли в системе общественных организаций (например, общества по защите прав потребителей) и ассоциаций и экспертов с целью дальнейшего масштабирования системы (при наличии высоких показателей по индикаторам и экспертным оценкам второго этапа).

3. Полнофункциональная система. Реализует все заявленные цели в концептуальной модели цели и задачи.
Возможна оценка результативности с точки зрения улучшения измеримых и качественных показателей улучшения делового климата в регионе.
При успешном опыте функционирования возможно расширение системы СБиОГВ для решения других задач, например, для улучшения общественного климата и решения проблемы бедности в регионе.

Приложения.

Рисунок 1. Структура концептуальной модели системы сотрудничества бизнес-сообщества и органов государственной власти.

Рисунок 2. Схема взаимодействия участников системы СБиОГВ (социально-функциональные роли).

Рисунок 3. Схема взаимодействия участников системы СБиОГВ (техническо-функциональные роли).

Рисунок 4. Структура подсистемы управления и координации системы СБиОГВ.

Рисунок 1. Концептуальная модель системы сотрудничества бизнес-сообщества и органов государственной власти.

Социальные дескрипторы

Технические дескрипторы

Общая цель:

Улучшение делового климата в Воронежском регионе

Главные задачи:

- Идентификация причин и источников, препятствующих созданию и нормальному функционированию бизнес-структур
- Выработка мер реагирования, обеспечение целенаправленной нормативно-творческой деятельности, адресная помощь
- Исполнение поручений Президента РФ
- Создание информационной площадки, обеспечивающей эффективное сотрудничество
- Генерация подходов решения экономических проблем региона
- Укрепление доверия граждан к органам государственной власти
- Развитие институтов общественного контроля и общественной экспертизы экономической политики;
- Содействие развитию всех форм и направлений бизнес-среды
- Содействие в формировании адекватного правового и налогового режима

Участники:

- Представители органов исполнительной власти
- Некоммерческие общественные организации
- Некоммерческие организации
- Представители бизнес-структур
- Эксперты

- Модераторы

Роли участников:

- Бизнес
- ИОГВ
- Эксперт
- Приемная

- Пользователь-гость
- Базовый пользователь
- Персонафицированный пользователь
- Пользователь-чиновник
- Пользователь-эксперт
- Модератор

Принципы:

- Равноправное и договорное партнерство
- Публичность
- Коллегиальность
- Консолидация усилий институтов гражданского общества
- Совместное участие

- Устойчивость.
- Аккумуляция лучшего опыта
- Приоритетность знаний и данных
- Юзабилити
- Надежность и безопасность
- Масштабируемость и расширяемость системы
- Поддержка современных технологий

Критерии оценки эффективности:

- Измеримые (индикторы): простые и сложные
- Неизмеримые - экспертные оценки.

Управление

Рисунок 2. Схема взаимодействия участников системы СБиОГВ (социально-функциональные роли)

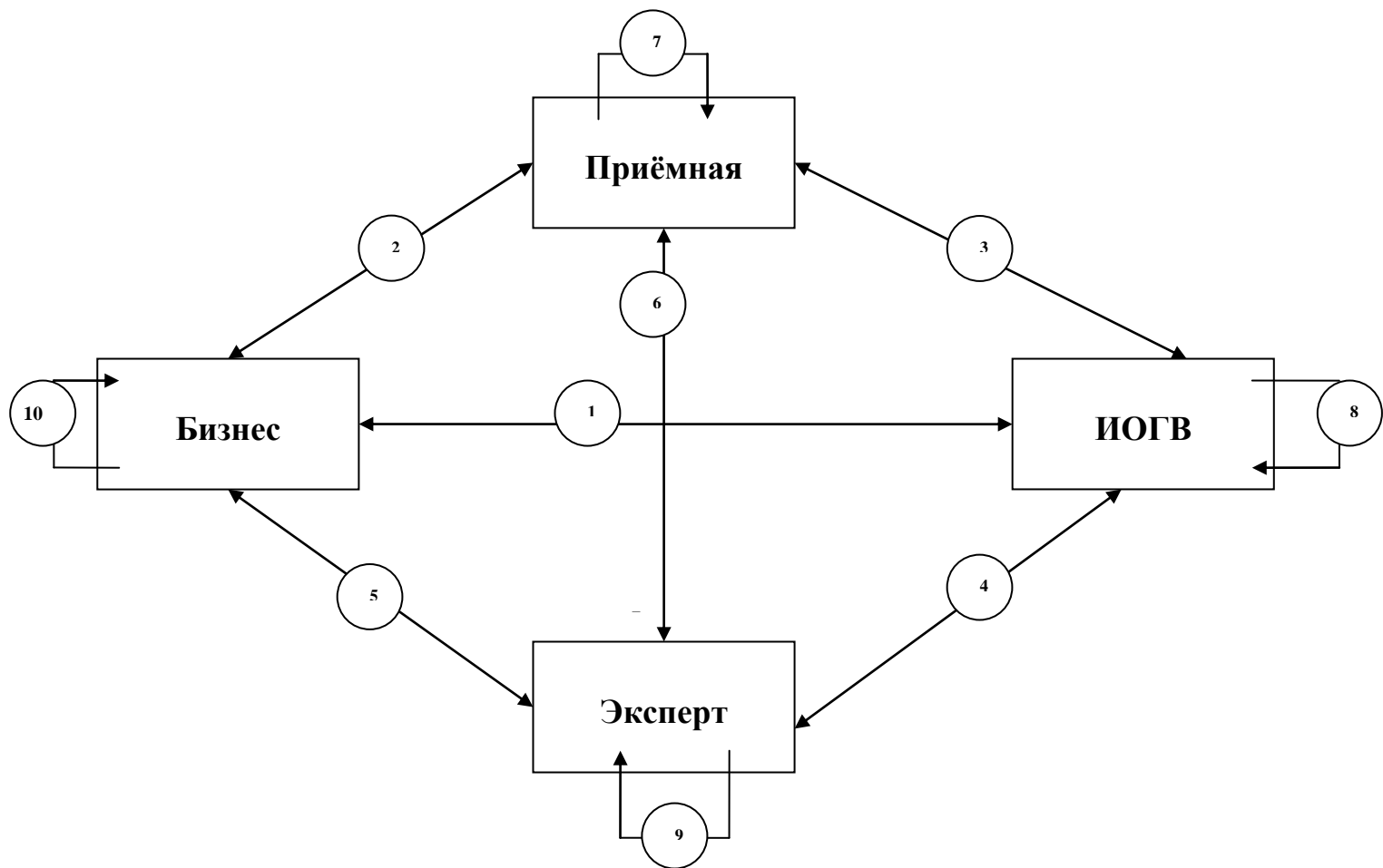


Рисунок 3. Схема взаимодействия участников системы СБиОГВ (техничо-функциональные роли).

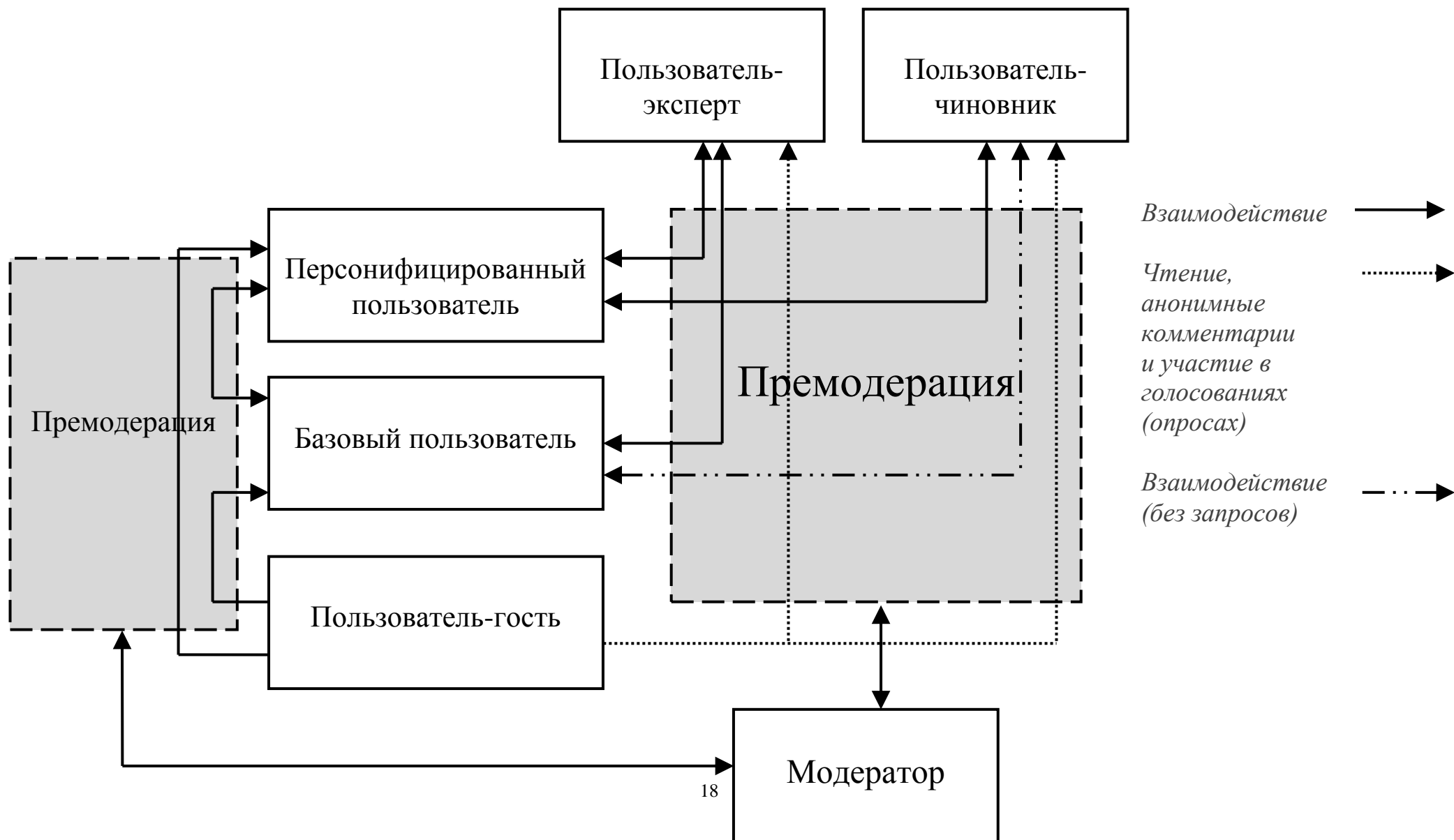


Рисунок 4. Структура системы управления и координации

