

**საჯარო მმართველობაში ბიზნეს-ინჟინერინგის
პრინციპების გამოყენება**

გულნარა ჯანელიძე, თამარ მეფარიშვილი
საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი
რეზიუმე

თანამედროვე პერიოდში დიდი ყურადღება ეთმობა საჯარო მმართველობის ეფექტური მექანიზმების ფორმირებას. სტატიაში გაანალიზებულია სახელმწიფო მართვის საერთაშორისო პრაქტიკაში გამოყენებული ბიზნეს მიდგომის პრინციპები, რაც მდგომარეობს საჯარო მმართველობაში ბიზნესის ანალოგიური მაჩვენებლების გამოყენებაში. შემოთავაზებულია, რომ ბიზნესიდან სახელმწიფო მექანიზმში დაინერგოს მართვის ძირითადი პრინციპები, რათა იგი ოპტიმალურად იქნას ორგანიზებული. აქტუალურია სწრაფი განახლების შესაძლებლობის მქონე სახელმწიფო მომსახურების თანამედროვე მოდელის შექმნის საკითხი, რასაც უზრუნველყოფს ბიზნეს-ინჟინერინგის მეთოდოლოგია და ტექნოლოგია. სტატიაში განხილულია საჯარო მმართველობის პროცესები, რომელთა მოდელირებისას მიზანშეწონილია ბიზნეს-ინჟინერინგის გამოყენება. შემუშავებულია მართვის თანამედროვე მოდელზე გადასვლის ეტაპები.

საკვანძო სიტყვები: სახელმწიფო მართვა. ბიზნეს-ინჟინერინგი.

1. შესავალი

თანამედროვე პერიოდში კომპანიებს უხდებათ მუშაობა მუდმივად ცვალებად გარემოს პირობებში. ძლიერდება კონკურენცია, იზრდება მომხმარებელთა მოთხოვნილებები. ამიტომ ნებისმიერი კომპანიის წინაშე დგას ძირითადი საკითხი – მართვის სისტემას აქვს თუ არა უნარი უზრუნველყოს მისი ახალ პირობებზე გადაყვანა და დააკმაყოფილოს მომხმარებელთა მზარდი მოთხოვნები და მოთხოვნილებები, რის საფუძველზეც უნდა მოხდეს საკუთარი განვითარება.

კომპანიებში ბიზნეს პროცესების მოდელირების ამოცანები წარმოიშობა არა მხოლოდ პროექტების რეალიზაციისას ახალ სისტემებზე და მართვის სტანდარტებზე გადასვლის დროს, არამედ ამ პროექტების რეალიზაციის შემდეგ საწარმო მუდმივად გარდაქმნის თავის საქმიანობას. ამის ძირითად მიზეზად შეიძლება ჩაითვალოს ახალი პროდუქციისა და მომსახურების ბაზარზე გატანა, რომლებიც შეიძლება შეტანილ იქნას საწარმოს უკვე არსებულ სტრუქტურაში ან შეიქმნას ახალი ქვედანაყოფი, სადაც უნდა მოხდეს საწარმოს დონეზე პროცესების ტირაჟირება. მსგავსი ამოცანა დგას სხვა რეგიონების ბაზარზე გასვლისას და ახალი გასაღების წერტილების შექმნის დროსაც. პროცესების გადახალისება შეიძლება ინიცირებულ იქნას კლიენტების მოთხოვნითაც, კონკურენტების საქმიანობასთან შედარების შედეგად, პროცესების ანალიზით ხარისხის მართვის სისტემის ჩარჩოებში და სხვა. ამდენად, თანამედროვე საწარმოში პროცესების ცვლილება ხორციელდება უწყვეტად [1].

ასეთივე მოთხოვნაა საჯარო მართვის მიმართულებით. ანუ საჭიროა ადეკვატური პასუხი ცვალებადი გარემოს გამოწვევაზე, რაც გამოიხატება სახელმწიფო ორგანოების ფუნქციონირების პროცესების ცვლილებაში.

ამდენად, ბიზნეს-პროცესების მართვა განიხილება, არა როგორც ბიზნეს-პროცესების ერთჯერადი აღწერის და გადაწყობის ტექნოლოგია, კომპანიის ან სახელმწიფო დაწესებულების ავტომატიზაციისათვის მოსამზადებლად, არამედ როგორც რეგულარული მართვის ტექნოლოგია.

2. ძირითადი ნაწილი

სახელმწიფო მართვასა და ბიზნეს სფეროში მართვას შორის არსებითი განსხვავების მიუხედავად სახელმწიფო მენეჯმენტი შეიძლება განვიხილოთ იმ რეკურსით, როდესაც

სახელმწიფო არა მხოლოდ გვევლინება ეკონომიკური ურთიერთობების სამართლებრივი რეგულირების წყაროდ, არამედ იგი უშუალოდ წარსდგება როგორც საბაზრო ურთიერთობების სუბიექტი. ბიზნესის თვალთ დანახული სახელმწიფოს კონსტრუქციული მხარე არის ის, რომ მას გადაჰყავს სახელმწიფო მმართველობის სფერო საკმაოდ პრაგმატულ არეალში, სადაც მკაფიო წარმოდგენაა ეფექტურობაზე, ხოლო მის ამაღლებაზე არსებობს საკმარისი ტექნოლოგიური ცოდნა და გამოცდილება. ასეთი მიდგომა მეტად აქტუალურია თანამედროვე პერიოდში.

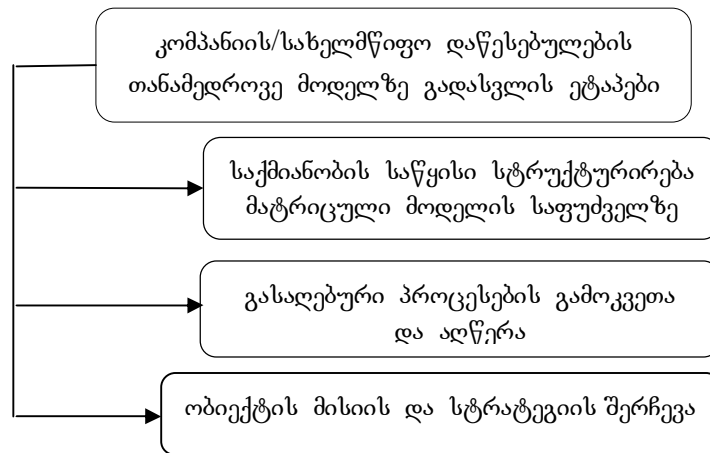
გამოვეთ სახელმწიფო მართვის ძირითადი პროცესები, რომელთა მოდელირებისას მიზანშეწონილია ბიზნეს-ინჟინერინგის გამოყენება:

სახელმწიფო პოლიტიკის შემუშავება; ნორმატიულ-სამართლებრივი აქტების მიღება; მიზნობრივი პროგრამების დამუშავება; ქვეყნის საერთო სავალდებულო წესებზე დადგენილი ნორმატიულ-სამართლებრივი აქტების შესრულებაზე კონტროლის და დაკვირვებების განხორციელება; შესყიდვები სახელმწიფო საჭიროებისამებრ; განსაზღვრული სახის საქმიანობის განხორციელებისათვის იურიდიულ პირებზე და მოქალაქეებზე ნებართვების (ლიცენზიების) გაცემა; კონკრეტული მოქმედებების განხორციელებისათვის იურიდიულ პირებზე და მოქალაქეებზე ნებართვების გაცემა; აქტების, დოკუმენტების, უფლებების, ობიექტების რეგისტრაცია; შეტყობინებები აქტების, დოკუმენტების, უფლებების, ობიექტების რეგისტრაციაზე; ფასების და ტარიფების დადგენა; მოქალაქეებზე და იურიდიულ პირებზე დოკუმენტების გაცემა; ბუნებრივი რესურსების გამოყენებაზე უფლებების წარდგენა; საბიუჯეტო გადახდებზე უფლებების განსაზღვრა; ფედერალური ქონების მიმართ მესაკუთრის უფლებების განხორციელება; საბიუჯეტო მომსახურების გაწევის ორგანიზაცია.

ბიზნეს-ინჟინერინგის ტექნოლოგია შეიძლება გახდეს ინტეგრირებული მენეჯმენტის ყველა ქვესისტემისათვის, არა მარტო ბიზნესში, არამედ სახელმწიფო მართვაშიც. ამდენად სახელმწიფოს ამოცანა მდგომარეობს არა მარტო იმაში, რომ გაითვალისწინოს დასავლეთის მართვის ტექნოლოგიის მრავალწლიანი გამოცდილება, არამედ თავის პრაქტიკაში წინსწრებით, ასე ვთქვათ ხვალინდელი დღისთვის, დაინერგოს მართვის ტექნოლოგიის საკუთარი პრაქტიკა. ხოლო ორგანიზაციებში მიმდინარე სტრუქტურების და პროცესების ელექტრონული გარდაქმნის მართვა მოცემულ მომენტში უნდა გადაიქცეს მასობრივ სპეციალობად[2].

სახელმწიფო ორგანოების მოდელი, რომელსაც აქვს შესაბამისი ინსტრუმენტული საშუალებები, უნდა გახდეს საინფორმაციო სისტემის განუყოფელი ნაწილი. იგი მენეჯერებს და კლიენტ-მოქალაქეებს უნდა წარუდგენდეს ორგანიზაციის ნებისმიერი საქმიანობის ზუსტ და სრულ სურათს. თანამედროვე მართვის მოდელზე გადასვლა ეფუძნება პროცესული და სისტემური მიდგომების გამოყენებას როგორც ცალკეული კომპანიისათვის, ასევე სახელმწიფო დაწესებულებისათვის. ამ პროცესში მიმდინარეობს მართვის პარადიგმების ცვლილება, რომელსაც საფუძვლად უდევს ხარისხის მართვის სტანდარტები.

თანამედროვე პროცესულ მოდელზე გადასვლის სტადიები წარმოდგენილია 1-ელ ნახაზზე. პირველ ეტაპზე პროცესები იდენტიფიცირებულია ფუნქცია-ზე სტრუქტურის სახით. განაწილებულია პასუხისმგებლობები მათ რეალიზებაზე. მეორე ეტაპზე განისაზღვრება პროდუქციის სასიცოცხლო ციკლი და საბაზო მმართველი მოქმედებები. მესამე ეტაპზე ხდება დინამიურად ცვალებად სტრუქტურასა და პროცესებზე ორიენტირებულ მმართველობაზე გადასვლა, რომელიც ეფუძნება საწარმოს სტრატეგიულ ჩანაფიქრს.



ნახ.1. მართვის თანამედროვე მოდელზე გადასვლის სტადიები

გარდაქმნის გადაწყვეტილების მიღებამდე სასურველია ცხადად იქნას დანახული და შეფასებული საქმიანობის არსებული სურათი. ყველაზე მარტივია ამის გაკეთება ორგანიზაციულ-ფუნქციონალური მოდელის ფორმატში. თავდაპირველად დაფიქსირდეს რატომ და რა უნდა გაკეთდეს ანუ გაირკვეს მიზნები და ფუნქციები, ხოლო შემდეგ განისაზღვროს როგორ და რისთვის შესრულდება პროცესები. ანუ ბიზნეს-მოდელის შემუშავების თვით პროცესი ასახავს კომპანიის ფუნქციონალურ-ორიენტირებული სტრუქტურიდან პროცესულზე გადასვლის რეალურ გზას.

ბიზნესისათვის მნიშვნელოვანია კლიენტებმა და თანამშრომლებმა დასაწყისშივე იცოდნენ თუ რა საქმიანობას აწარმოებს კომპანია და რისთვის სჭირდება „პრაის-ლისტები“, ასევე სახელმწიფოს სჭირდება ანალოგიური დოკუმენტი სახელმწიფო სტანდარტის სტატუსით (სახელმწიფო ფუნქციების რეესტრი). სახელმწიფო ორგანიზაციულ რგოლებს შორის ფუნქციების ფიქსაციისა და გამყარების შემდეგ შესაძლებელია პროცესების არსებული ურთიერთქმედების და მათი რეალობის იდენტიფიკაციის გამოვლენაზე გადასვლა.

რეალურად მიმდინარე პროცესების ანალიზისას შეიძლება დავინახოთ ორგანიზაციული იერარქიის რა დონეებს გაივლიან ისინი, განვსაზღვროთ პროცესების ცვალებადობის ზომა. პროცესების რაციონალურობის ასეთი ანალიზი ასტიმულირებს მის რეინჟინერინგს (რომელშიც მოიაზრება ფუნქციათა გადანაწილება, უფრო თნაბარ-წრფივ სტრუქტურაზე გადასვლა), ასევე ავტომატიზაციის ადეკვატური საშუალებების არჩევის საშუალებას იძლევა.

დიდი და რთული სისტემების მოდელირებისადმი გონიერი მიდგომაა რაც შეიძლება მეტი სივრცის გამოყოფა, რომელიც უნდა აღიწეროს და შემდგომში მოხდეს მათი ტექნოლოგიზება, რადგანაც განხორციელდეს არასისტემური ნაწილის მინიმიზება. ამ დროს სწორად აგებული სისტემის მართვა გადაიქცევა „შავ ყუთად“, პირდაპირი ტექნიკური მნიშვნელობით. მართვა შესაძლებელი ხდება შედეგების მიხედვით და არ არის საჭირო მუდმივად თვალყურის დევნება იმაზე, თუ როგორ მიდის პროცესები ყუთის შიგნით. შედეგებს ვადარებთ წინასწარ დაგეგმილი ხარისხის მაჩვენებელს, თუ კარგია ვაგრძელებთ საქმიანობას, თუ არა მაშინ ვიხედებით შიგნით, ვეძებთ პრობლემას [3].

სახელმწიფო მართვის სისტემაში პროცესების მოდელირება და გადაწყობა ხდება ქვეყნის მასშტაბებში, საჭიროა მიდგომების და მოდელირების ინსტრუმენტების სტანდარტიზება. პროცესების აღწერის ფორმატების სტანდარტიზება სახელმწიფო მომსახურების მომხმარებლებს და მომსახურების პროცესების მონაწილეებს უზრუნველყოფს მათთვის საჭირო ინფორმაციით.

3. დასკვნა

სახელმწიფო მართვის სისტემის ფუნქციონირების მიმართ კონსტრუქციული მიდგომის საფუძველზე აღმოვაჩინეთ, რომ მრავალი ელემენტი ჯერ უბრალოდ არც არის, ყოველ შემთხვევაში ისეთი სახით როგორც საჭიროა მათი მუშა მექანიზმში გასაერთიანებლად. არარსებული ნაწილები უნდა შეიქმნას, თანაც შეიქმნას სისტემურად, წინასწარ სხვა კომპონენტებისა და მათი კავშირების გათვალისწინებით. ანუ საჭიროა ჩატარდეს არა მარტო ოპტიმიზაცია, არამედ ნამდვილი რეინჟინერინგი თვით სახელმწიფო მმართველობის. რაც მდგომარეობს საქმიანი პროცესების ფუნდამენტურ გააზრებაში და რადიკალურ გადაპროექტებაში, რათა ნახტომისებურად გაუმჯობესდეს კომპანიის საქმიანობის გადამწყვეტი მაჩვენებლები, როგორცაა ღირებულება, ხარისხი, მომსახურება და ტემპები. ამ შემთხვევაში კომპანიაში იწყება ახალი ცხოვრება. იცვლება საორგანიზაციო სტრუქტურა, გადაიხედება ფუნქციები, ახლიდან განისაზღვრება საქმიანობის შინაარსი და აღმოცენდება ბიზნეს-პროცესები. ყველაფერი ეს თანამედროვე სამყაროში მიმდინარეობს კლიენტის მოთხოვნილებაზე ორიენტაციით და ახალი საინფორმაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით.

ლიტერატურა

1. Актуальные задачи государственного управления. <http://bigc.ru/government/actual/>
2. Применение бизнес-инжинеринга к задачам государственного управления. <http://www.iso-9001.ru/index.php3?mode=&id=306>
3. Методология бизнес-инжинеринга. <http://bigc.ru/publications/bigspb/metodology/>

APPLICATION OF THE PRINCIPLES OF BUSINESS ENGINEERING IN PUBLIC MANAGEMENT

Gulnara Janelidze, Tamar Meparishvili
Georgian Technical University

Summary

Nowadays considerable attention is paid to developing of effective mechanisms of public administration. In the international practice of public administration the business approach is becoming more widespread. The principles of public administration are based on the usage of business indicators in management. In article the question of expediency of introduction business of the principles for the purpose of the optimum organization is considered. Problem of creation of the state service is of key importance as well. Service in question should has ability of fast reorganization that can be realized by means of modern business methodology and technology. The main processes of public management at which modeling it is expedient to apply business engineering are given in article. It is developed transition stages to modern model of management.

ПРИМЕНЕНИЕ ПРИНЦИПОВ БИЗНЕС-ИНЖИНИРИНГА В ОБЩЕСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

Джанелидзе Г., Мепаришвили Т.
Грузинский Технический Университет

Резюме

В современном периоде большое внимание уделяется формированию эффективных механизмов общественного управления. В международной практике государственного управления все большее применение находит бизнес подход. Принципы общественного менеджмента основываются на применении бизнес показателей в государственном управлении. В статье рассмотрен вопрос целесообразности внедрения бизнес принципов с целью оптимальной организации. Актуальным считается также вопрос создания государственного сервиса, со способностью быстрой реорганизации, что может быть реализована с помощью современной бизнес-методологии и технологии. В статье приведены основные процессы общественного управления, при моделировании которых целесообразно применить бизнес-инжинеринг. Разработан этапы перехода к современной модели управления.