

Секция «Технологии искусственного интеллекта в предоставлении государственных и муниципальных услуг»

**Концептуальная модель развития Единой информационной системы управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации**

**Научный руководитель – Бокарев Павел Александрович**

*Веделе Алиан Рудольфович*

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

*E-mail: vegele.alian@mail.ru*

Результаты современных исследований показывают, что государственная гражданская служба в нашей стране так или иначе испытывает кадровый «голод» [1]. Базовым информационным ресурсом в отношении гражданской службы и управления кадрами является учрежденный постановлением Правительства Российской Федерации от 03.03.2017 № 256 «О федеральной государственной информационной системе «Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации» цифровой сервис, сокращенно именуемый ЕИСУКС [5]. Данная система полифункциональна, предназначена для широкого круга лиц. Среди основных субъектов можно выделить следующие группы: граждане РФ, принявшие решения поступить на гражданскую службу; действующие гражданские служащие; работники кадровой сферы в органах публичной власти; органы управления гражданской и муниципальной службой; иные заинтересованные лица. В целом, ЕИСУКС позволяет наладить согласованное взаимодействие всех участников кадрового процесса для достижения общих целей. В частности, для поступающих на службу (которых, безусловно, можно назвать главными клиентами) разработчиками предусмотрен широкий спектр возможностей.

Базовый характер ЕИСУКС, а также факт неуклонного роста пользователей системы и количества публикуемых в ней вакансий [4] являются главными доказательствами актуальности проведенной работы. Принимая во внимание современные тенденции цифровизации государственного управления, автором с высокой долей вероятности прогнозируется дальнейший рост популярности данной цифровой платформы прежде всего со стороны ее основных клиентов - рядовых граждан и гражданских служащих РФ. Этими факторами детерминируется основная цель исследования - разработка концептуальной модели Единой информационной системы управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации в рамках клиентоцентричной парадигмы.

В целом, термин «клиентоцентричность» имеет множество трактовок. Так, ФКУ «ГосТех» данным понятием определяет подход, применяющийся при проектировании и/или реинжиниринге процессов в целях их максимальной адаптации для клиента с учётом его персональных характеристик [3]. Применимо к разработке цифрового сервиса термин интересен тем, что ставит во главу угла анализ потребностей клиента на каждом этапе его жизненного пути. Методология разработки концепции ЕИСУКС основана на данном принципе и, по мнению автора, должна включать в себя следующие шаги:

1. Формулирование назначения (цели) информационной системы.
2. Выявление обобщенных характеристик пользователя (профиль клиента).
3. Анализ действующей версии сервиса с позиции клиентоцентричности для выявления болевых точек на всем промежутке текущего клиентского пути.

3. Разработка целевого клиентского пути и соответствующей ему функциональной архитектуры сервиса, в основе которого лежат выводы, полученные на предыдущем шаге.

4. Обсуждение и корректировка модели с представителями экспертного сообщества, непосредственными пользователями.

На первом этапе назначение сервиса может быть представлено следующим образом: привлечение на государственную гражданскую службу РФ максимального числа квалифицированных и мотивированных специалистов, а также создание условий для их успешной подготовки и трудоустройства. Возможно, данная формулировка является несколько однобокой, не включает в себя всю совокупность целей портала и приводит к фокусировке взгляда лишь на части функционала системы, однако это целесообразно для выполнения поставленной исследователем цели.

Целевыми клиентами в этом случае является большой контингент как граждан, так и гражданских служащих (специалистов из различных областей). Лучшим решением будет рассмотрение клиента как человека, который еще не осведомлен о данной сфере деятельности, однако обладает талантом или задатками успешного служащего. Ориентация именно на этих характеристиках будет способствовать созданию «дружественной» для широких слоев системы.

Далее, используя макеты и методики, разработанные специалистами ФКУ «ГосТех» [2], автором был проведен анализ функциональной архитектуры действующего ЕИСУКС. В основе был положен акцент на потребности целевого клиента, возникающие у него в рамках конкретных жизненных ситуаций. Для их удовлетворения пользователем должны предприниматься конкретные шаги. Болевые точки выявляются на всем протяжении текущего клиентского пути с помощью анализа и экспертного анкетирования. Результаты проведенных изысканий можно найти в иллюстрации 1.

На следующей стадии в соответствии с утвержденным профилем клиента была разработана целевая концептуальная модель системы ЕИСУКС. Боли пользователя успешно учтены и закрыты. В разделе «общая характеристика» можно видеть описание предлагаемых нововведений. Здесь важно сконструировать систему, отвечающую всем требованиям клиентского профиля. В схематичном виде полученные данные представлены в иллюстрации 2.

Так, в результате целевого проектирования были предложены следующие основные решения:

- полная интеграция государственных цифровых систем;
- развитие единого цифрового профиля гражданина;
- формирование «клиентского» интерфейса, включая возможности тонкой пользовательской настройки портала;
- широкое внедрение графических и аудио элементов;
- внедрение возможности для подачи заявок на практику и стажировку в государственные учреждения;
- модернизация системы поиска и базы вакансий, подача «мгновенного» отклика;
- широкое развитие обучающих сервисов, а также сервисов карьерного планирования;
- весь процесс поступления на гражданскую службу и кадровая работа со служащим ведется через личный кабинет.

Также в целях максимального привлечения клиентов рекомендуется проведение широкой рекламной кампании как гражданской службы в целом, так и портала в частности.

Представленная концептуальная модель предполагает широкое обсуждение указанных проблем и их решений. Модель может быть использована в качестве концептуальной опоры при реинжиниринге рассматриваемого цифрового ресурса.

В целом, развитие ЕИСУКС будет способствовать повышению востребованности госу-

дарственной гражданской службы на рынке труда, привлечению на службу и грамотных специалистов, и людей, обладающих только задатками управленцев. Отлаженная система обучающих сервисов способна направлять граждан на пути их профессионального развития.

### Источники и литература

- 1) Антошина Н. М. Основные тенденции развития современного кадрового состава на государственной службе // Власть. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-tendentsii-razvitiya-sovremennogo-kadrovogo-sostava-na-gosudarstvennoy-sluzhbe> (дата обращения: 23.03.2023). – Текст: электронный.
- 2) Бокарев П.А., Касичин Д.Е. Бизнес и ИТ архитектура домена // Презентация по дисциплине "Антикризисное управление в государственном секторе" (на платформе «ГосТех»). – 2023. – Текст: электронный.
- 3) Бокарев П.А. Новая парадигма госуправления в условиях цифровой экономики – доменная архитектура деятельности // Презентация по дисциплине "Государственное администрирование в цифровой экономике". – 2023. – Текст: электронный.
- 4) Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы РФ (ЕИСУКС) // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – URL: [https://digital.gov.ru/ru/activity/govservices/infosystems/7/?utm\\_referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com%2f](https://digital.gov.ru/ru/activity/govservices/infosystems/7/?utm_referrer=https%3a%2f%2fwww.google.com%2f) (дата обращения: 23.03.2023). – Текст: электронный.
- 5) О федеральной государственной информационной системе «Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации»: Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2017 № 256 //КонсультантПлюс: официальный сайт – 2017. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_213722/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_213722/) (дата обращения: 23.03.2023). – Текст: электронный.

### Иллюстрации



Рис. Текущая функциональная архитектура



Рис. Целевая функциональная архитектура