

УДК 351

Дурман Олена Леонідівна

старший викладач кафедри державного управління
і місцевого самоврядування
Херсонського національного технічного університету,
магістр державного управління
за спеціальністю «Електронне урядування»

Мазур Олена Олександрівна

студент магістратури Херсонського національного технічного університету
за спеціальністю 8.15010011 «Електронне урядування»

СИСТЕМИ ПІДТРИМКИ УХВАЛЕННЯ РІШЕНЬ У СОЦІАЛЬНИХ ІЄРАРХІЧНИХ СИСТЕМАХ

***Анотація.** Статтю присвячено аналізу чинної на сьогодні моделі інформаційно-комунікаційного забезпечення державного управління, а також адаптуванню інформаційно-комунікаційних технологій до управлінської діяльності шляхом проектування архітектури систем підтримки ухвалення рішень (СПУР) управлінської діяльності, створення функціональних зв'язків між елементами моделі та реалізації СПУР у програмному продукті, що відповідає стандартам корпоративної інформаційної системи – відкритому, масштабованому і з перспективою функціонального розширення.*

***Ключові слова:** інформаційно-комунікаційне забезпечення, державне управління, інформаційно-комунікаційні технології, управлінська діяльність, системи підтримки ухвалення рішень, соціальна система, корпоративна інформаційна система.*

Дурман Е.Л., Мазур Е.А. Системы поддержки принятия решений в социальных иерархических системах

***Аннотация.** Статья посвящена анализу существующей сегодня модели информационно-коммуникационного обеспечения государственного управления, а также адаптации информационно-коммуникационных технологий в управленческой деятельности путем проектирования архитектуры систем поддержки принятия решений (СППР) управленческой деятельности, создания функциональных связей между элементами модели и реализации СППР в программном продукте, который соответствует стандартам корпоративной информационной системы – открытой, масштабной и с перспективой функционального расширения.*

***Ключевые слова:** информационно-коммуникационное обеспечение, государственное управление, информационно-коммуникационные технологии, управленческая деятельность, системы поддержки принятия решений, социальная система, корпоративная информационная система.*

Durman Ye.L., Mazur Ye.A. Decision support systems in social hierarchical systems

***Annotation.** This article analyzes the currently existing models of information and communication to ensure public administration, as well as the adaptation of information and communication technologies in the management activities by means of: architecture design*

decision support systems (DSS) management activities, the creation of functional relationships between the elements of the model and implementation of DSS in the software product, which complies with the corporate information system: open, large-scale and with the prospect of a functional expansion.

Key words: *information and communication support, governance, information and communication technology, management activity, decision support system, social system, corporate information system.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Актуальним питанням на сьогодні є теоретичне розроблення та реалізація національних конкурентоспроможних, глобально орієнтованих стратегій розвитку суспільства, успішне вирішення якого залежить від розв'язання проблем методології та формування «сучасних парадигм розвитку». Водночас ці стратегії, що розробляються або базуються на вже відомих принципах, не повною мірою відповідають сьогоденним запитам. Тому в управлінській діяльності слід запроваджувати інноваційні підходи, платформи, інструменти, що дадуть змогу формувати такі конкурентоспроможні стратегії розвитку окремих галузей чи громадянського суспільства в цілому.

У сучасних стратегіях, політиках, програмах, концепціях на різних рівнях соціального управління все частіше зустрічаються словосполучення «науково обґрунтоване управління» та «випереджальне управління». Якщо в першому з них закладено зміст аналітичної обґрунтованості управлінських рішень та дій, то в другому фактично мається на увазі управління, що орієнтоване на розвиток і спирається на прогнозно-аналітичні розрахунки.

Таке управління неможливе без формування сучасного інформаційно-комунікаційного простору на різних рівнях управління. Цей простір формується з використанням усіх досягнень сучасних інформаційних технологій, що передбачають як теоретичні доробки, так і їх практичну реалізацію. Одним із таких інструментів, що використовується в сучасних управлінських реаліях, є системи підтримки ухвалення рішень (СПУР), розвиток яких почався ще в 50-60-их роках минулого сторіччя, але їх

«вибуховий» розвиток прийшовся на кінець ХХ сторіччя. Сьогодні ж, з розвитком комунікаційних мереж (Інтернет, Інтранет) та відповідного обладнання, результатами роботи СПУР може користуватися навіть пересічний громадянин.

Однак найбільшої ефективності можна досягти, використовуючи СПУР для управління великими системами, до яких належить також і держава. Оскільки розглядати управління державою в межах магістерської роботи є надлишковим, то було обрано окрему галузь державного управління, а саме державне управління освітньою галуззю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Досягнення сучасних інформаційних технологій, що використовуються в управлінських соціальних системах, а саме системи підтримки ухвалення рішень (СПУР) вивчали такі науковці, як В. Бакуменко [1], М. Згуровський [2], О. Ковбаско [3], О. Половцев [4], В. Рач [5], Ю. Сурмін [6].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Принциповою потребою підходу до проектування та впровадження новітніх СПУР є потреба врахування сучасних тенденцій у перебудові системи державного управління і відносин суспільства та державних структур, що мають визначальний вплив на функціонування органів влади.

Формулювання цілей статті. Метою статті є опис розробок і реалізацій елементів систем підтримки ухвалення рішень для формування інноваційної платформи забезпечення ефективної комунікації в інформаційному середовищі державного управління.

Виклад основного матеріалу. Засновниками теорії Соціальної системи [7] вважаються Н. Луманн і Т. Парсонс [8]. За Луманном, соціальні системи визначаються процесами комунікації, за Парсонсом – визначальними є дії. Мінімальною вимогою для існування соціальної системи є інтеракція (взаємодія) принаймні двох персональних систем або наявність рольових акторів. Теоретичне визначення соціальної системи,

як операційного поняття, відокремлюється від систем природних (фізичних, біологічних), технічних і психічних.

Кожне суспільство складається з певної кількості досить складних підсистем – виробничої, соціальної, духовної та політичної. Усі вони відрізняються лише властивими їм структурами, функціями, цінностями, нормами і так далі. Так, виробнича система забезпечує матеріальну основу життя суспільства. Соціальна і духовна, утворюючи разом громадянське суспільство, сприяють нормальному функціонуванню різних соціальних інститутів.

Найбільш загальним поняттям, що означає всі можливі прояви систем, є «системність». Термін «системність» може мати два значення: перше становить ототожнення системності з об'єктивною, не залежною від людини властивістю дійсності (таке розуміння робить її онтологічною, об'єктивно-діалектичною властивістю всього сущого); друге під системністю розуміє нагромаджені людьми уявлення про саму властивість, тобто вона становить собою гносеологічне явище, деякі знання про системи різної природи.

Соціальна система, як і суспільство, має проходити багато складних процесів для продовження свого функціонування. Однак ті процеси, що зберігають існування самого суспільства, також ведуть до його змін і розвитку. Одні суспільства, змінюючись, набувають нових типів соціальних структур, культурних утворень і схильності до еволюційних процесів. Інші можуть бути настільки блоковані внутрішніми конфліктами або іншими негативними збуреннями, що втрачають здатність до еволюції, їм важко підтримувати своє існування або вони навіть починають руйнуватися.

Як механізм організації суспільних зв'язків постає управління. Як об'єктивна реальність, управління є суспільним явищем, властивим усім країнам на будь-яких етапах цивілізації.

У термін «управління» найчастіше вкладається різний зміст. Наприклад, *administration* і *management* є різними управлінськими парадигмами [9]. Об'єднати їх разом неможливо, як політологію й соціологію. Можна лише прийняти якусь одну з парадигм і стати її провідником.

Уперше принципи управління були згадані в XV столітті в праці Н. Макіавеллі «Государ», присвяченій управлінню держави [10]. Наприкінці XIX – початку XX ст. А. Богданов у праці «Загальна організаційна наука. Тектологія» представив державу як одну з форм організації.

Українським ученим В. Бакуменком було зроблено спробу розглянути процес управління в соціальних системах і синтезувати модель його методологічного обґрунтування [1].

Система державного управління є підсистемою соціального управління. Розглядаючи поняття «державне управління», можна сказати, що на сьогодні немає його чіткого визначення. У навчальних посібниках з державного управління надаються такі тлумачення [11]:

1. Державне управління – це конкретний вид діяльності, пов'язаної зі здійсненням державної влади, яка має певну специфіку й відрізняє її від інших видів і форм здійснення державної влади.

2. Державне управління – це діяльність виконавчо-розпорядчого характеру, тобто вона переважно виявляється у виконанні нормативних правових актів за допомогою юридичних владних засобів.

3. Державне управління здійснюють спеціально створені органи державної влади.

4. Державне управління – це виконавча діяльність у процесі повсякденного та безпосереднього керівництва господарським, соціально-культурним і адміністративно-політичним будівництвом.

5. Державне управління як діяльність має здійснюватися на основі законів та інших нормативних актів.

6. Державне управління характеризується ознаками вертикальності (субординаційності, ієрархічності) системи виконавчо-розпорядчих органів; отже, система державної служби має бути також побудована на відносинах субординації та підпорядкування.

7. Реалізація органами виконавчої влади своїх юридичних повноважень здійснюється в адміністративному порядку.

8. Можливість адміністративної правотворчості (поєднання правозастосування і правовстановлення).

За нормального режиму управління, як показує сучасна світова практика, процеси управління в соціальних системах, зокрема процес державного управління, здебільшого набувають характеру стратегічного, а за кризового управління вони «забезпечується в межах чинних законів політичної боротьби, обмеженням прав і свобод громадян, а також значним звуженням дії механізмів саморегуляції» [12].

Увесь історичний шлях людства можна представити набором різного роду рішень та їх наслідків. Історичні рішення визначили долю цілих народів; підприємницькі (бізнесові) рішення зазначали напрямки розвитку тієї чи іншої компанії або організації; особисті рішення ухвалювалися людиною для задоволення своїх потреб. Проте всі рішення у своїй основі мають загальні ознаки, типові процедури їх розроблення, ухвалення та реалізації, що детально вивчається в теорії ухвалення рішень [13].

Рішення в системі державного управління дуже різноманітні, багаторівневі та мають різну владну силу. Частина з них формуються на рівні вищих і центральних органів державної влади та спрямовані на вирішення найважливіших проблем держави, інші є проміжними або допоміжними й ухвалюються на рівні або в межах відповідного апарату.

Процес підготовки й ухвалення управлінського рішення ґрунтується на відповідних принципах, здійснення яких забезпечує досягнення цілей організації. Ці принципи формувалися в міру розвитку науки управління,

основу якої було закладено на початку століття в роботах таких відомих економістів, як Г. Емерсон, А. Файоль, Г. Форд, Ф. Тейлор [14].

Принципи ухвалення управлінських рішень подано на рис. 1.



Рис. 1. Принципи ухвалення управлінських рішень

Основні вимоги до управлінських рішень:

- законність (відповідність чинному законодавству України, визнаним нормам міжнародного права);
- урахування рішень державних органів вищого рівня й попередньо ухвалених власних рішень;
- наукова обґрунтованість, своєчасність і реалістичність. Базування на повній, точній та об'єктивній і вірогідній інформації, урахування досвіду;
- відповідність кінцевій меті, чітке визначення головної ланки, пріоритетних цілей і завдань;

- компетентність: рішення ухвалює лише орган чи керівник, який має на це право, й адресує його організаціям чи керівникам, наділеним відповідними повноваженнями для виконання;
- конкретність: чітке визначення заходів, термінів виконання і відповідальних виконавців;
- повнота і зрозумілість змісту, послідовність і логічність викладу.

Керівникам органів державного управління та місцевого самоврядування постійно доводиться ухвалювати конкретні рішення. Природно, що чим вищий рівень управління, тим більш вагомими та значущими є відповідні рішення. Проте кількість чинників, які слід урахувати в процесі ухвалення рішень, значно більша. У зв'язку з цим виникає нагальна потреба в спеціалізованих засобах підтримки ухвалення рішень. Насамперед ідеться про комп'ютерну підтримку діяльності керівників різного рівня. Вирішувати це завдання мають комп'ютерні системи підтримки ухвалення рішень (СПУР, англ. Decision Support System – DSS).

Системи підтримки ухвалення рішень виникли на початку 70-х років минулого століття завдяки дальшому розвиткові управлінських інформаційних систем і становлять собою системи, розроблені для підтримки процесів ухвалення рішень менеджерами у складних недостатньо структурованих ситуаціях, пов'язаних із розробленням й ухваленням рішень. На розвиток СПУР істотний вплив справили значні досягнення в галузі інформаційних технологій, особливо щодо телекомунікаційних мереж, персональних комп'ютерів, динамічних електронних таблиць, експертних систем, Інтернету тощо. Термін «СПУР» (DSS) виник у 70-ті роки і належить Горрі та Мортону, хоча перше покоління СПУР мало чим відрізнялося від традиційних управлінських інформаційних систем, і тому замість СПУР часто використовувався термін «системи управлінських

рішень». Системи підтримки ухвалення рішень упродовж останніх тридцяти років бурхливо розвивалися, і зараз ці системи, як і сам термін СПУР, дуже поширені в бізнесі, менеджменті та інших галузях людської діяльності.

СПУР – це інтерактивні автоматизовані інформаційні системи, що допомагають особам, які ухвалюють рішення (ОУР), використовувати дані та моделі для того, щоб вирішувати неструктуровані та недостатньо структуровані проблеми (завдання).

СПУР включають набір універсальних елементів, які утворюють базову модель, – підсистему інтерфейсу користувача, підсистему управління базою даних і підсистему управління базою моделей.

У СПУР використовуються останні досягнення в галузі інформаційних технологій – OLAP-технології; сховища даних; вітрини даних; добування знань (Data Mining); генетичні алгоритми; нейромережі; інтернет-технології тощо.

Спектр використання СПУР у сучасних умовах досить широкий – вони використовуються для підтримки ухвалення рішень і в медицині, і в освіті, і в управлінні соціальними процесами, і в урядовій діяльності.

Система підтримки ухвалення рішень створює конкурентну перевагу за трьома показниками. По-перше, як тільки СПУР упроваджено, це має стати головною або суттєвою силою чи можливістю організації. По-друге, СПУР має бути унікальною та пристосованою до організації. По-третє, перевага, яка забезпечується СПУР, має спостерігатися впродовж щонайменше трьох років. Навіть зі стрімкою зміною технології три роки такої переваги є реальними. Менеджери, які розшукують для стратегічних інвестицій інформаційні технології, мусять мати ці три критерії на увазі. Засоби конкурентної переваги в організації роблять щось важливе і значно краще ніж самі конкуренти.

Створення СПУР для державного управління – складний, але доступний процес, що вимагає базових знань з теорії державного

управління, програмно-технічного інструментарію й досвіду виконання великих проектів. Водночас упровадження подібних систем може дати переваги в різних сферах державного управління [15].

Слід зазначити, що державне управління становить собою низку взаємозалежних завдань, серед яких можна виокремити такі:

1) керування діяльністю (планування діяльності, постановлення управлінських завдань, створення системи оцінювання результатів, контроль за виконанням завдань);

2) керування трудовими ресурсами (забезпечення співробітництва між усіма членами трудового колективу, кадрова політика, навчання, інформування, мотивація працівників апарату й інші важливі складові частини роботи керівника);

3) керування зв'язками поза об'єктом ДУ;

4) даліше вдосконалення процесів керування, самої системи керування, поліпшення планування діяльності.

Державне управління виокремлюється з-поміж інших керованих систем тим, що має насамперед універсальний характер, зумовлений всеосяжним охопленням владних повноважень і функцій, потребами в регулюванні практично всіх видів суспільних ресурсів і сфер публічного життя [4].

Автоматизація та інформатизація систем управління відбувалася в різні роки, управлінські системи впроваджувалися в різних підрозділах нерівномірно. Якщо ж ураховувати також стрімке зростання характеристик комп'ютерної техніки, то обчислювальне середовище буде дуже неоднорідне. Ще однією причиною багатоплатформності може бути постійна турбота органів державної влади України щодо використання тільки легального програмного забезпечення або програмного забезпечення «з відкритим кодом», яке можна використовувати без придбання. У цьому разі в інформаційній системі управління можуть одночасно

використовуватися 2-3 операційні системи та декілька обчислювальних платформ прикладного програмного забезпечення.

Процес розроблення та реалізації СПУР складається з таких послідовних етапів.

1. Формулювання постановлення завдання.

Постановлення завдання оформляється як частина технічного завдання і містить такі елементи:

а) повну назву системи та її аббревіатуру, якщо передбачається її використання. Так, повною назвою може бути «Комп'ютерна інформаційна система підтримки ухвалення рішень під час виконання операцій на біржі», а скороченою – стоктрейдер (StockTrader). Інші приклади: Econometric Views (Eviews); Statistical Analysis of Systems (SAS);

б) опис проблеми, щодо якої потрібно ухвалювати рішення. При цьому слід наголосити на особливостях цієї проблеми. Це можуть бути:

- багатовимірність і стохастичність процесу;
- потреба застосування оптимізаційних процедур для формування альтернатив;
- використання спеціальних методів оцінювання параметрів математичних моделей (наприклад, нелінійні процедури та метод Монте Карло);
- застосування методів аналізу нестационарних та нелінійних процесів,
- використання експертних оцінок, імовірнісних методів формування висновку тощо;

в) попередній аналіз можливості розв'язання завдання за допомогою наявних (відомих) методів комп'ютерної підтримки, даних і знань. При цьому слід обов'язково врахувати свій попередній досвід проектування й реалізації систем, подібних до проектованої;

г) основний метод (методи) ухвалення рішень і проектування альтернатив, який буде використано в СПУР, наприклад:

1) на основі байєсівського підходу;

2) нечіткої логіки;

3) методу аналізу ієрархій;

4) послідовного перебору варіантів на основі деякого чисельного критерію;

д) типи моделей, критеріїв вибору моделей і рішень, які будуть використані в СПУР.

2. Аналіз можливості реалізації СПУР.

Результати аналізу включають такі елементи.

А) Аналіз можливості технічної реалізації системи наявних засобах обчислювальної техніки.

Б) Наявність технологій розроблення систем цього класу й досвіду створення та використання готового продукту. Можливо, потрібно передбачити спеціальні засоби для вимірювання і вводу даних та організації зв'язку з іншими системами.

В) Аналіз економічних можливостей, тобто аналіз достатньої фінансової підтримки на всіх етапах розроблення й реалізації системи. Основне запитання: чи достатньо коштів, які може запропонувати замовник для проектування й реалізації системи? Ураховуючи, що виконавець і замовник мають протилежні інтереси, розрахункову вартість слід збільшити в 1,5-2,0 рази.

Г) Аналіз біхевіористичного ефекту, тобто в чому буде виявлятися позитивний ефект від практичного упровадження. Ефект може виявлятися в такому:

– можливості використання відносно складних моделей процесів і сучасних методів оптимізації процесів управління на різних рівнях ієрархії;

– підвищення якості рішень і скорочення часу на їх прийняття;

- підвищення продуктивності праці персоналу;
- підвищення якості продукції та зменшення витрат на виробництво;
- зменшення навантаження на працівників компанії і т. ін.

Д) Аналіз можливостей реалізації системи включає також розроблення календарного плану, що може корегуватись у подальшому і є частиною технічного завдання. Календарний план визначає послідовність виконання робіт у часі та дає можливість:

- виявити роботи, що можуть виконуватися паралельно;
- оптимізувати строки виконання проекту методами дослідження операцій;
- корегувати навантаження на виконавців;
- порівнювати плани робіт із планами раніше виконаних проектів.

Запровадження систем підтримки ухвалення рішень поділяються на стратегічні й тактичні результати. Тактичні результати пов'язані переважно зі скороченням витрат, їх досить легко визначити та виміряти. Вимірювані у грошовому еквіваленті переваги можна порахувати, обчисливши, наскільки можна скоротити витрати на документальне супроводження процесів управління або витрати на відрядження. Також можна вирахувати, наскільки скоротиться штат або зупиниться його зростання. Серед стратегічних результатів – поліпшення якості ухвалених рішень, підвищення довіри громадян до органу державної влади.

Висновки з даного дослідження. Потреба автоматизації систем управління органів державної влади на сьогодні очевидна для всіх. Використання паперових документів, їх оброблення та виявлення з їх допомогою певних тенденцій стає анахронізмом, не сумісним з вимогами підвищення ефективності роботи державного управління.

Системи підтримки ухвалення рішень можуть сприяти створенню нової організаційної та управлінської культури в органах влади, зробивши працю державних службовців легшою, цікавішою і більш значущою.

Інформаційні технології дають можливість не лише працювати над виконанням внутрішніх завдань, а й вирішувати ширший спектр державних проблем. Інформаційні технології також можуть бути каталізатором, завдяки якому органи влади перейдуть на новий рівень відносин із населенням.

Застосування системи підтримки ухвалення рішень дасть змогу створити нову інноваційну платформу формування єдиного інформаційно-комунікаційного простору державного управління. Інтеграція здійснюється без втрати якості роботи з документами, зі збереженням управлінських традицій. Такий підхід дає можливість забезпечити ефективне державне управління освітньою галуззю.

Перспективи подальших розвідок. Перспективи подальших розвідок у цьому напрямку можуть полягати, наприклад, в аналізі різних підходів до проектування інформаційних систем управління окремих галузей соціального життя, що враховують не лише технологічний підхід, але й підхід з погляду державного управління чи менеджменту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бакуменко В. Д. Формування державно-управлінських рішень: проблеми теорії, методології, практики : монографія / В.Д. Бакуменко. – К.: Вид-во УАДУ, 2000. – 212 с.
2. Згуровский М. З. Исследование социальных процессов на основе методологии системного анализа / М.З. Згуровский, А.В. Доброногов, Т.Н. Померанцева – К.: Наук. думка, 1997. – 224 с.
3. Ковбаско О. М. Системний підхід та системний аналіз як складові методології дослідження складних природних та соціальних явищ : навч.-метод. розробка теми / Ковбаско О. М. – К. : ІПК ДСЗУ, 2019. – 29 с.
4. Половцев О. В. Системний підхід та інформаційні технології підтримки прийняття рішень в державному управлінні : монографія / О.В. Половцев. – Донецьк: Східний видавничий дім, 2010. – 206 с.
5. Рач В. А. Методологія системного підходу та наукових досліджень: підручник / Рач В.А., Ігнатова О.В., Борзенко-Мірошніченко А.Ю. – Луганськ: вид-во СНУ ім. В. Даля, 2013. – 252 с.
6. Сурмин Ю. П. Теория систем и системный анализ : учеб. пособ. / Ю.П. Сурмин. – МАУП, 2003. – 368 с.
7. Соціальні система [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://uk.wikipedia.org/wiki/Ніклас_Луман.
8. Соціальні системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://uk.wikipedia.org/wiki/Талкотт_Парсонс.

9. Сурин А. В. На пути к формированию науки управления / А.В. Сурин – М.: «Российская политическая энциклопедия» (РОССПЭН), 2007. – 312с.
10. Куриц С. Болезни государства (диагностика патологий системы государственного управления и права) [Электронный ресурс] / Куриц С., Воробьев В. – Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/kuritz/03.php.
11. Бакуменко В. Д. Концептуальний підхід до визначення моделей державного управління [Електронний ресурс] / Бакуменко В.Д., Руденко О.М. – Режим доступа : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum%20/NvAmu/2009_4/2.pdf.
12. Цветков В. В. Державне управління: основні фактори ефективності (політико-правовий аспект) / Цветков В. В. – Х. : Право, 1996. – 164 с.
13. Берегой Т. А. Державно-управлінські рішення : навч. посіб. / Т.А. Берегой. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2011. – 232 с.
14. Принципи прийняття управлінських рішень [Електронний ресурс]. – Режим доступа: http://pidruchniki.com/1552050140716/buhgalterskiy_oblik_ta_audit/printsipi_vimogi_osnov_i_priynyattya_upravlinskih_rishen.
15. Систем підтримки прийняття рішень та технології штучного інтелекту [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://study2.academy.sumy.ua/files/a.yarovenko1043901.pdf>.

Statement of the problem. Actual question is theoretical development and implementation of national strategies for social development, the solution of which depends on problem solving methodology and the formation of modern paradigm of development. However, these strategies are developed either based on the known principles do not fully meet the present needs. Therefore, in management should implement innovative approaches, platforms and tools that will enable to form strategies of specific sectors or civil society.

Urgency. The need for automation control systems of government today is obvious to all. The use of paper documents, processing them and identify with them through certain trends becoming an anachronism, inconsistent with the requirements of improving the efficiency of public administration.

The purpose of the article. The article is to describe the development and implementations of the elements of decision support to create innovative platform to ensure effective communication in the information environment of public administration.

Our task was to take into account current trends in restructuring of public administration and public relations and government agencies that have a decisive influence on the functioning of government.

Summary. The decision in public administration is very diverse, multi-level and have different imperious force. Some of them are formed at higher and central government and aimed at solving the most important problems of the state, others are intermediate or auxiliary and adopted at or within the respective apparatus.

The process of preparation and adoption of management decisions based on appropriate principles, the implementation of which ensures the achievement of organization aims. These principles have shaped the development of management science, the basis of which was laid in the early century.

The heads of government and local authorities constantly have to make specific decisions. There is an urgent need for specialized tools support decision-making. First of all, it is the computer support of leaders at various levels. Solve this problem with computer systems for decision support (Decision Support System – DSS).

Conclusions and outcomes. Decision support systems can help to establish a new organizational and management culture in government, making the work of civil servants easier, more interesting and more important.