

УДК 004.04

В.Я. Колцун

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ЗАПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПРИЙМАЛЕНЬ У ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

V.Y. Koltsun

INTRODUCTION OF ELECTRONIC RECEPTIONS IN LOCAL GOVERNMENT ORGANS

Еволюція моделі державного управління, та перехід від державного до публічного управління призводять до того, що традиційні способи взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами та бізнесом втратили свою ефективність. Актуальним стає питання впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в процес взаємодії органів державної влади як між собою, так і з громадянами, що передбачено у статті 40 Конституції України [1], зміст якого визначає впровадження електронних приймалень в органах місцевого самоврядування. Зміни в структурі суспільних послуг і характер відносин держави та громадян у режимі онлайн тісно пов'язано передусім із цифровізацією всіх аспектів життєдіяльності суспільства.

Одними з головних аргументів щодо формування та реалізації електронних приймалень в органах місцевого самоврядування є спрощення доступу до інформації та послуг, підвищення ефективності прийняття управлінських рішень, збільшення прозорості влади за рахунок переходу на новий рівень зворотного зв'язку з громадянами і бізнесовими структурами.

Електронна приймальня – це віртуальна кімната, яка розміщена на сторінці офіційного веб-сайту організації та виконує ряд функцій, пов'язаних з прийомом заяв громадян, юридичних осіб, розміщення інформації для довідки.

До переліку основних функцій, які виконує електронна приймальня належать такі:

- Упровадження механізмів консультивання органів влади із громадськістю, пасивного та активного доступу до різних типів даних;
- Збір та аналіз інформації, яка надходить від звернень громадян для того, щоб реагувати і виконувати певні дії у найбільш актуальних питаннях та проблемах громадськості;
- Можливість громадських організацій, медіа-середовищ та наукових кіл здійснювати вплив на прийняття рішень із важливих суспільно-політичних питань.

Основними перевагами упровадження е-приймальні у структуру органів влади чи інших організацій є:

- Надання послуг у будь-який час;
- Максимальна простота і прозорість (надання послуг звичайним громадянам, а не фахівцям);
- Забезпечення конфіденційності інформації;
- Беззастережна орієнтація на думку громадськості при реалізації нововведень;
- Підвищення ефективності прийняття управлінських рішень.

Питання необхідності та ефективності впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в процес взаємодії держави і громадянського суспільства розглядали такі відомі західні вчені, як Б.Гібсон, Д.Белл, М.Кастельс, Р.Катц,

Й.Масуда, М.Порат. Результатом цих досліджень були сформовані теоретичні основи концепції електронної демократії, та такі поняття, як «електронне урядування», «електронне управління», «електронна держава», «електронний уряд»тощо. Сутність цих досліджень зводиться до одного – розвиток інформаційного суспільства та повна модернізація самого процесу державного управління відповідно до нових умов суспільного розвитку.

В Україні, задля прискорення економічного розвитку і створення інформаційного суспільства, Державний комітет зв'язку та інформатизації України році розробив довгострокову державну Програму «Електронний Уряд», яка має на меті розвиток інтернет-індустрії та створення на її базі електронного урядування. Це був початок формування концепції електронного урядування в Україні.

Основна ідея розвитку електронних приймалень в органах місцевого самоврядування полягає в тому, що маючи розгалужений і інерційний, далеко не у всьому професійний апарат, держава може, застосувавши інформаційні технології, вирішити певні проблеми оптимізації управління, а також націлювати відповідні служби, організації та суспільні інститути на рішення таких задач: широкий і ефективний обмін електронними документами між органами державної влади, населенням і урядом; забезпечення гласності та прозорості місцевих та регіональних органів влади; підвищення ефективності державного управління на основі сучасних моделей та методів електронних технологій; створення електронної системи моніторингу та підтримки прийнять рішень; формування системи взаємодії держави і громадянського суспільства за допомогою сучасних телекомунікаційних мереж.

Основними напрямками впровадження електронних приймалень в органах місцевого самоврядування України є:

- Розвиток електронної інформаційної системи – від інформування до надання послуг;
- Об'єднання у єдиний інформаційно-аналітичний комплекс – Інтегровану інформаційно-аналітичну систему органів державної влади та органів місцевого самоврядування України, існуючих в цих органах інформаційних систем та тих, що будуть розроблятися у майбутньому, відповідно до наказу №149 Державного Комітету України від 15.08.2003 [2].

На основі вище наведеного матеріалу, можна зробити висновок, що в Україні реформування державного управління в аспекті формування та розвитку електронних приймалень в органах місцевого самоврядування має деякі проблеми. Запропоновані стратегічні напрями їх вирішення забезпечать підвищення рівня надання адміністративних послуг, ефективність роботи державних службовців, спрощення доступу до інформації та послуг, підвищення ефективності прийняття управлінських рішень, збільшення прозорості влади за рахунок переходу на новий рівень зворотного зв'язку з громадянами і бізнесовими структурами.

Література

1. Конституція України [Електронний ресурс] – Режим доступу: URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр> – Дата доступу: 06.11.2017 – Назва з екрану.

2. Про затвердження Переліку і Порядку надання інформаційних та інших послуг з використання електронної інформаційної системи «Електронний уряд» [Електронний ресурс] – Режим доступу: URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03> – Дата доступу: 07.11.2017 – Назва з екрану.