**Реферат**

Випускна робота бакалавра: 84 с., 49 джерел, 7 додатків

Представлено погляди вітчизняних науковців на діяльність контактних центрів, зокрема на інформаційну діяльність фахівця відділу звернень ДУ «Луганський обласний контактний центр».

Визначено передумови виникнення та становлення інформаційної діяльності ВЗ ДУ «Луганський обласний контактний центр». Описано інформаційну діяльність фахівців ВЗ: зміст та структуру. Проаналізовано традиційні та новітні технології в організації роботи зверненнями громадян. Досліджено сучасний стан інформаційної діяльності фахівця ВЗ. Розроблено шляхи вдосконалення інформаційної діяльності фахівця ВЗ ДУ «Луганський обласний контактний центр».

ІНФОРМАЦІЙНА ПОТРЕБА, ПРОПОЗИЦІЯ, ЗАЯВА, СКАРГА, ІНФОРМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ЕЛЕКТРОННЕ ЗВЕРНЕННЯ, ЄДИНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР, ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**ВСТУП**

Основний зміст роботи органів державної влади - це вироблення управлінських рішень, що протікає у формі роботи з документами. Тому ефективність здійснення ними своїх функцій у значній мірі визначається системою роботи з документами, прийнятої в організації.

Відоме прислів’я щодо того, що «хто володіє інформацією – той володіє світом» має й іншу сторону – в сучасному діловому світі і сфері державного управління обсяг інформації є колосальним. Якщо протягом всієї історії людства практично до початку ХХ-го століття обсяг інформації зростав не значно, то в останні десятиріччя темпи росту інформації стрімко зростають. Для обробки цієї маси інформації необхідна автоматизація. З кожним роком потужність сучасної комп’ютерної техніки все зростає, що також обумовлено складністю завдань у будь-якій сфері.

Сфера державного управління відрізняється наявністю досить жорсткою системи регламентації функцій, процедур, які виконують державні службовці, що сприяє формалізації та відповідно автоматизації.

Проблеми, які в теперішній час постають перед державою і перш за все перед державними службовцями вищого рівня мають наслідком велику кількість різних законодавчих і нормативних документів, які згідно ієрархічної структури (центральний орган влади – обласні підрозділи - міські, районні підрозділи) повинні виконувати відповідні категорії державних службовців усіх рівнів.

Усвідомлення значення згаданих проблем обумовило вибір теми цієї випускної роботи бакалавра. Слід зазначити, що дослідженню цієї теми присвятили свої роботи багато науковців. Серед них, зокрема, В.В.Бездрабко, С.Г. Кулешов, Н.М. Кушнаренко, М.С.Слободяник, Г.М. Швецова-Водка та інші. Але на цей час не можна вважати, що всі питання за темою роботи висвітлені у достатньому обсязі. Суперечність, що склалася, між суспільною значущістю проблеми, з одного боку, та мірою її висвітлення в публікаціях – з іншого, обумовлює актуальність обраної теми випускної роботи бакалавра.

**Об’єктом** випускної роботи бакалавра є діяльність ДУ «Луганський обласний контактний центр».

**Предметом** випускної роботи бакалавра є інформаційна діяльність фахівця відділу звернень ДУ «Луганський обласний контактний центр».

**Метою** випускної роботи бакалавра є удосконалення діяльності ДУ «Луганський обласний контактний центр».

**Завдання**, які потрібно вирішити для досягнення поставленої мети :

- визначити передумови виникнення та становлення інформаційної діяльності ВЗ ДУ «Луганський обласний контактний центр»;

- описати інформаційну діяльність фахівців ВЗ: зміст та структуру;

- проаналізувати традиційні та новітні технології в організації роботи

зверненнями громадян;

- проаналізувати сучасний стан інформаційної діяльності фахівця ВЗ

- розробити шляхи вдосконалення інформаційної діяльності фахівця ВЗ ДУ «Луганський обласний контактний центр».

Змістом і основним завданням ДУ «ЛОКЦ» є забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування (далі – заявники) за телефонним номером «Урядової гарячої лінії» та через мережу Інтернет.

Для цього необхідно використання принципово нового підходу для виконання функції з використанням сучасної комп’ютерної техніки та спеціального програмного забезпечення. Новизна полягає в застосуванні оновлених адміністративних процесів в ДУ «Луганський обласний контактний центр» з наступною автоматизацією, що призводять до зниження трудовитрат і підвищення ефективності управління. Інновація розрахована на задоволення потреб керівництва (підвищення ефективності управління), та фахівців (економія трудовитрат). Практична значимість роботи полягає в скороченні непродуктивних витрат робочого час та відповідно зростання частки робочого часу для виконання основних завдань.

Пропонована система контролю є специфічною і недостатньо описана у публікаціях.

Гіпотеза роботи: впровадження пропонованої системи дозволить знизити трудовитрати при виконанні адміністративних процесів та підвищити ефективність контролю.

Випускна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків і списку використаних джерел. Основний текст налічує 78 стор., список використаних джерел містить 49 найменувань.

**РОЗДІЛ 1. ІСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦЯ ВІДДІЛУ ЗВЕРНЕНЬ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ**

**1.1. Передумови виникнення та становлення інформаційної діяльності ВЗ ДУ**

Згідно з Законом України «Про звернення громадян» за редакцією від 05.10.2016 року громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення. Чому виникає така потреба? Така потреба виникає, бо є інформаційна потреба.

Інформаційна потреба - одне з центральних понять інформаційної науки і практики. Для її задоволення з давніх-давен створювалися бібліотеки і архіви, а останнім часом - складні інформаційні системи. Однак до сих пір це важливе і багатопланове поняття залишається недостатньо вивченим по суті, хоча інформаційним потребам і їх ефективному задоволенню було присвячено багато спеціальних досліджень [23, с. 208].

Взагалі кажучи, інформаційні потреби мають суто індивідуальний (персональний) характер: вони залежать не тільки від особливостей вирішуваних завдань, але також від психологічних, освітніх та інших особистісних особливостей особи, що приймає рішення. Однак, при вивченні інформаційних потреб доводиться об'єднувати їх носіїв в групи і категорії, втрачаючи при цьому індивідуальні особливості, приватна заради загального. У зв'язку з цим необхідно відзначити, що творці сучасних інформаційних систем прагнуть до того, щоб їх користувачі мали якнайменше обмежень у вираженні своїх смаків та уподобань, тобто щоб вони мали найширшими можливостями для вибору. Інакше кажучи, сучасна інформаційна система повинна сприйматися користувачем як його особиста (персональна) система [23, с. 209].

Прийнято розрізняти два основних типи інформаційних потреб:

- поточні, які обумовлені властивою людині допитливістю і полягають в його прагненні бути в курсі всього, що відбувається в світі, країні, місті, професійної області тощо;

- конкретні (спеціальні), які полягають в прагненні отримати інформацію, необхідну для вирішення конкретного завдання - дослідницької, професійної, - управлінської тощо [23, с. 209].

Інформаційні потреби експлікуються або у вигляді інформаційних запитів, які висловлюються в усній або письмовій формі, або в поведінці споживача по відношенню до потенційних джерел інформації іншим людям, літературі, радіо і т.д. Якщо інформаційна потреба виражена в письмовому вигляді і відчужена від її джерела, то виникає проблема точності і повноти вираження інформаційної потреби в інформаційному запиті. Коли інформаційна потреба виражена в запиті неточно і / або неповно, то не слід очікувати її точного і повного задоволення. У зв'язку з цим необхідно відзначити, що фахівці в області інформаційного пошуку розрізняють інформацію, що має відношення до інформаційної потреби - її називають релевантною, та інформацію, що безпосередньо задовольняє інформаційну потребу - її називають пертинентною [23, с. 210].

З моменту виникнення у людини інформаційної потреби він починає оцінювати всю інформацію, що надходить до нього інформацію під кутом зору цієї потреби, розділяючи інформацію на релевантну і нерелевантні [23, с. 212].

Інформаційна потреба виникає у людини при постановці перед ним якийсь завдання. Це завдання може бути поставлена ​​як їм самим під впливом тих чи інших обставин, так і іншими особами. Людина обмірковує цю задачу, в результаті чого і у відповідній зоні його довготривалої пам'яті складається образ або внутрішня модель цієї задачі. Даний образ і служить еталоном, з яким з цього моменту порівнюється вся надходить до людини інформація. Якщо інформація має відношення до даного еталону, то вона вважається релевантною і заноситься в певну зону довготривалої пам'яті або в зовнішню пам'ять (тобто записується на картку, в спеціальний зошит або комп'ютер). Вся що не відноситься до цього ідеалу інформація вважається нерелевантною. Очевидно, що у людини одночасно може бути декілька інформаційних потреб - як головних, так і другорядних [23, с. 212].

Задача виникає лише тоді, коли при появі потреби в досягненні якоїсь більш-менш усвідомлюваної, але безпосередньо недоступною мети в пам'яті людини відразу ж не з'являється необхідний для цього спосіб або засіб, а такий спосіб або засіб потрібно свідомо шукати. Знаходження способу або засобів досягнення будь-якої мети і означає рішення задачі [33, с. 143, 202-203].

Д. Пойа вважає, що для того, щоб вирішити задачу, ми, по-перше, повинні зрозуміти її. Ми повинні ясно усвідомити, що потрібно дізнатися, і усвідомити собі умови і вихідні дані. По-друге, ми повинні скласти план, який привів би нас до вирішення. У зв'язку з цим слід нагадати, що в навчанні про рішення задач зазвичай розглядаються два типи планів (або операторів): алгоритми і евристичні прийоми. Як відомо, алгоритм - це сукупність правил, які, якщо їм слідувати, автоматично породжують вірне рішення. А евристичні прийоми засновані на попередньому досвіді (зокрема, на аналогіях між цим завданням і завданнями, рішення яких відомі). Р. Декарт з цього приводу писав наступне: «Кожне вирішене мною завдання стає зразком, яке служить згодом для вирішення інших завдань» [23, с. 274]. На відміну від алгоритмів евристичні прийоми не гарантують успіху. Для переважної більшості абстрактних, або понятійних задач, які є тут на увазі, алгоритми рішення або не знайдені, або не існують взагалі. Тому при вирішенні таких завдань використовуються переважно евристичні прийоми [23, с. 213].

Під впливом роздумів людини над сутністю стоїть завдання і змісту накопичуваної релевантної інформації його уявлення про це завдання може уточнюватися і змінюватися. Психологи називають цей процес зростанням стану обізнаності людини про завдання. Його уявлення про релевантної інформації буде також змінюватися по впливом проміжних результатів рішення задачі.

Коли людиною накопичено необхідну кількість релевантної інформації, він знаходить рішення цього завдання. Після цього вся пов'язана з вирішенням задачі інформація перекладається з даної зони довготривалої пам'яті в зону архівного зберігання [23, с. 214].

Інформаційна потреба - це усвідомлена потреба в інформації, що вимагається для вирішення поставленого завдання за розробленим планом [23, с. 216].

При такому поданні про процеси виникнення інформаційної потреби, накопичення релевантної інформації і вирішення поставленого завдання на передній план висувається питання, що являє собою образ або внутрішня модель задачі. Мабуть, загальноприйнятим можна вважати положення, що процес вирішення будь-якої наукової задачі починається з прийняття будь-яких передумов і припущень, які в подальшому піддаються коригуванню і зміни [23, с. 216].

Коли з’являються умови задоволення інформаційної потреби?

Віднесення людиною надходить до нього інформації до категорії релевантної або нерелевантною повністю визначається тим, який образ поставленого завдання склався у даної людини. А цей образ залежить, принаймні, від трьох наступних факторів, що відображають індивідуальні особливості людини: 1) інформації, яка вже накопичена в його пам'яті;

2) обраного шляху вирішення завдання; 3) темпів і проміжних результатів рішення [23, с. 221].

Цілком очевидно, що отримання неповних або перекручених відомостей про потреби не тільки дезорієнтує працівників органів інформації, воно і знижує якість інформаційного обслуговування. Відсутність в даний час надійних і ефективних методів аналізу потреб може служити в деякій мірі свідченням недосконалості системи інформаційного обслуговування [22, с. 62].

Професійна інформаційна потреба в кожний конкретний момент розробки є єдність чотирьох її складових: 1) потреби у фактах чи концепціях; 2) потреби в поточній ретроспективній інформації; 3) потреби в широко- чи вузько тематичній інформації; 4) потреби у галузевій та міжгалузевій інформації [22, с.116].

У Законі України у статті 3 «Про звернення громадян» пояснюється тлумачення термінів. Так, під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги [8].

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Також у Законі [8] прописано вимоги до звернення громадян (ст. 5), вимоги до мови звернень і рішень та відповідей на них (ст. 6).

Законом також передбачено, які звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

У Законі України [8] забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються. Це передбачено статею 7 Закону [8].

У ст. 8 Закону зазначається, які звернення не розглядаються. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Статтею 10 Закону забороняється розголошувати відомості, подані у зверненнях громадян [8].

Таким чином, у людини виникає необхідність у задоволенні інформаційних потреб. Тому людина як громадянин і член суспільства бажає звернутися до державної установи, аби задовольнити свої потреби чи запити. Законом України «Про звернення громадян» та іншими документами прописані норми та правила для отримання інформації громадянами України. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства.

Отже, Закон України «Про звернення громадян» від 05.10.2016 року [8] регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

**1.2. Інформаційна діяльність фахівців ВЗ: зміст та структура**

Під інформаційною діяльністю розуміється професійна робота зі збору, обробки, зберігання, пошуку, видачі та поширенню (передачі) інформації. У зарубіжній літературі цю діяльність, особливо якщо вона відноситься до фірми або підприємства, тепер все частіше називають інформаційним менеджментом або управлінням інформаційними ресурсами [23, с. 14].

Швидке зростання кількості наукової та технічної інформації, що характеризується метафорою «інформаційний вибух», не вповільнюється, як це передбачалося деякими вченими на підставі загальних міркувань, а, можливо, навіть прискорюється. Це відбувається в результаті постійного розширення масштабів пізнавальної діяльності людей - головним чином за рахунок інформації (даних), одержуваної при проведенні інструментальних досліджень поверхні надр і атмосфери Землі, океанів, космічного простору, мікросвіту і т.д. Така інформація зазвичай записується на машинних носіях і не публікується в традиційному, друкованому вигляді. Про величезний обсяг цієї інформації можуть свідчити наступні факти. Тільки одна Система спостереження за Землею (Earth Observing System) Національного управління з аеронавтики і дослідженню космічного простору США щодня породжує 10я512я0 байт даних, що еквівалентно 520 тис. Друкованих книг обсягом по 200 сторінок кожна. Для порівняння слід нагадати, що сумарний обсяг неповторюваних книг та інших друкованих видань та документів, накопичених за всю історію у всіх бібліотеках світу, оцінюється в 10я514я0 байт. Ці дані оцінюються і інтерпретуються вченими і фахівцями, що обумовлює наростаючий потік публікацій і неопублікування документів, що містять наукову і технічну інформацію [23, с. 14-15].

Відповідно до Закону України (стаття 9) «Про інформацію» [6] інформаційна діяльність — це сукупність дій. спрямованих на задоволення інформаційних потреб громадян, юридичних осіб і держави. ДСТУ 2392-94 «Інформація і документація. Базові поняття. Терміни та визначення» [4] визначає інформаційну діяльність як постійне та систематичне збирання та оброблення записаної інформації з метою її зберігання, пошуку, використання чи пересилання, що виконуються якою-небудь особою чи організацією.

Тобто, інформаційна діяльність — діяльність людини, що пов'язана з процесами отримання, переробки, накопичення та передачі інформації. Згідно з таким тлумаченням інформаційний процес складається з наступних складових: отримання інформації; переробка (узагальнення) інформації; накопичення (зберігання) інформації; передача інформації [30].

Усе це можна представити у вигляді схеми, що зображена на рис. 1.1



Рис. 1.1 Інформаційна діяльність

Все більш важливим видом джерел первинної та вторинної НТІ стають бази даних (БД), що представляють собою в більшості випадків електронні версії друкованих видань - газет, наукових, науково-технічних і суспільно-політичних журналів і бюлетенів, енциклопедій, довідників тощо. В даний час прийнята наступна типологія БД: 1) первинні (source) БД, які поділяються на цифрові, текстово-цифрові, повнотекстові і за фізико-хімічними властивостями; 2) вторинні (reference) БД, які поділяються на бібліографічні (в тому числі реферативні) і адресно-довідкові. Ці БД поширюються на машинозчитуваних носіях (магнітних стрічках, дискетах, оптичних компакт-дисках) і після завантаження в ЕОМ використовуються для автоматизованого пошуку інформації [23, с. 22-23].

Сучасний світ важко собі уявити без потужних потоків інформації, що циркулює різними напрямками і оформлена найчастіше документально. Сучасне інформаційне суспільство являє собою новий етап розвитку людської цивілізації. Розвиток інформаційного суспільства пов’язаний зі зростанням потреби кожного в постійному підвищенні кваліфікації,оновленні знань, освоєнні нових видів діяльності. Виникла необхідність забезпечити адекватність освіти динамічним змінам,що відбуваються в суспільстві, збільшенню об’єму інформації, стрімкому розвитку інформаційно-комунікаційних технологій.

Існують два підходи до визначення поняття інформаційної діяльності: широкий і вузький.

Прикладом широкого підходу є визначення ІД у Законі України «Про інформацію» [8]. Інформаційна діяльність - це множина (чи комплекс) дій, спрямованих на задоволення інформаційних потреб, інтересів людини, громадян, юридичних осіб, суспільства, держави, міжнародного співтовариства. Даний підхід включає в себе всі професії, в котрих присутня робота з інформацією. Але цей підхід не дає можливості визначити сутність професійної інформаційної діяльності.

Прикладом вузького підходу є визначення взяте з наукової праці «Тлумачний словник з основ інформаційної діяльності» під редакцією Н. Єрошенко. Інформаційна діяльність - це сукупність процесів збору, пошуку, обробки, зберігання, передачі, а також інших допоміжних процесів, котрі забезпечують ці основні процеси. Допоміжними процесами є копіювання і знищення, консервація інформації, створення БД, видача відповідей на запити тощо[46].

Інформаційну діяльність систематично здійснюють організації, підрозділи, окремі громадяни.

Метою сучасної інформаційної діяльності будь-якої організації в широкому сенсі є підтримка виживання та розвитку в умовах конкуренції, а в вузькому - підтримка прийняття управлінських рішень.

За технологічними ознаками можна виділити певні рівні інформаційної діяльності.

У першу чергу інформаційна діяльність ділиться на три великих класи:

- діяльність, пов'язана з інформаційними ресурсами.

- діяльність, пов'язана з перетворенням інформаційних ресурсів у продукти.

- діяльність, пов'язана з інформаційними продуктами.

Діяльність, пов'язана з інформаційними ресурсами, включає, по-перше, пошук, добування та збирання інформаційних ресурсів, по-друге їх нагромадження, зберігання та впорядкування. Конкретно сюди переважно належать аудит, маркетингові дослідження, діяльність інформаційних агентств, медична діагностика, розслідування та дізнання, моніторинг, архівна та бібліотечна діяльність, створення банків даних, окремі функції державного управління, діяльність житлово-експлуатаційних управлінь, водо-, електро-, та газорозподільних служб, діяльність виборчих комісій.

Діяльність, пов'язана з перетворенням інформаційних ресурсів у продукти. Інформаційні продукти створюють переважно у сферах науки та мистецтва. Тому сюди переважно належить діяльність науково-дослідних та проектних інститутів, наукова діяльність вищих навчальних закладів, що здійснюють фундаментальні та прикладні дослідження, розробка програмного забезпечення, обробка даних на ЕОМ, перекладацька діяльність, літературна діяльність, журналістика, створення радіо та телевізійних програм, комп'ютерна графіка, веб-дизайн.

Діяльність, пов'язана з інформаційними продуктами. Вона включає передавання, трансляцію, тиражування інформаційних продуктів, представлення, надання, інформаційних продуктів використання їх з метою навчання у сфері освіти. Сюди ми переважно відносимо видавничу діяльність (видання книг, газет, журналів, звукозаписів), поліграфічну діяльність, тиражування звукозаписів, відеозаписів, програмного забезпечення,діяльність пошти, всі види зв'язку, передавання звуку, зображення, даних, трансляцію радіо та телевізійних програм, комп'ютерні телекомунікації, глобальні мережі, діяльність провайдерів, всі види рекламної діяльності, діяльність музеїв, виставок, художніх салонів, театрів, концертних залів, кінотеатрів, цирків, будинків культури, бізнес-консультації, консалтинг, нотаріальні та адвокатські послуги, консультації з питань здоров'я, підбір та забезпечення персоналу, навчання та консультації з автосправи, навчання та консультації з питань краси, косметики, візажу, діяльність служб знайомств, надання різноманітних довідок, середню світу, вищу освіту, підвищення кваліфікації, підготовку спеціалістів вищої кваліфікації.

**1.3. Традиційні та новітні технології в організації роботи із зверненнями громадян**

Сучасне суспільство вимагає від влади таких характеристик як відкритість, прозорість, поінформованість, наявність ефективно функціонуючого зворотного зв’язку. На виконання Закону України «Про звернення громадян» [8], Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [47], з метою подальшого покращення та всебічного розгляду питань, що порушують громадяни перед органами державних установ, зокрема ДУ «Луганський обласний контактний центр» (далі - ДУ «ЛОКЦ») велася відповідна робота, спрямована на забезпечення дотримання вимог чинного законодавства з даного питання, реалізації конституційного права громадян на звернення.

Так, «Луганський обласний контактний центр» опрацювання звернень до органів виконавчої влади є суб’єктом Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі – Національна система).

Основним завданням ДУ «ЛОКЦ» є забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування (далі – заявники) за телефонним номером «Урядової гарячої лінії» та через мережу Інтернет.

ДУ «ЛОКЦ» відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує за допомогою програмно-технічного комплексу Національної системи:

- приймання звернень за допомогою засобів телефонного зв’язку та мережі Інтернет;

- попереднє опрацювання звернень та їх надсилання на розгляд органам виконавчої влади і органам місцевого самоврядування відповідно до компетенції;

- інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики;

2) проводить (з подальшим наданням відповідної інформації облдержадміністрації та Урядовому контактному центру):

- аналіз змісту звернень заявників;

- моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників органами виконавчої влади і органів місцевого самоврядування та подає відповідну інформацію Луганській обласній державній адміністрації, Урядовому контактному центру;

- моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень, та подає відповідну інформацію Київській обласній державній адміністрації, Урядовому контактному центру;

3) здійснює обмін інформацією з Урядовим контактним центром за встановленою ним формою щодо надходження звернень заявників та стану їх розгляду;

4) надає на запит Луганської обласної державної адміністрації інформацію щодо звернень заявників та результатів їх розгляду;

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, які відповідальні за опрацювання звернень заявників;

6) готує інформацію для формування автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо її удосконалення та подає їх Урядовому контактному центру;

7) організовує відповідно до законодавства поширення соціальної реклами з питань, що належать до компетенції контактного центру.

Контактний центр має право:

1) надсилати одержані звернення заявників органам виконавчої влади відповідно до їх компетенції;

2) одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та інші відомості, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

3) скликати наради з питань, що належать до його компетенції.

8. Контактний центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з Урядовим контактним центром, органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами, організаціями та громадянами.

9. Контактний центр очолює директор, який призначається на посаду і звільняється з посади головою облдержадміністрації.

10. Директор контактного центру:

1) здійснює керівництво діяльністю контактного центру, несе персональну відповідальність за виконання покладених на контактний центр завдань, визначає обов'язки заступника;

2) затверджує положення про структурні підрозділи і функціональні обов'язки працівників контактного центру;

3) видає в межах компетенції накази, організовує і контролює їх виконання;

4) розпоряджається коштами контактного центру в межах затвердженого кошторису;

5) призначає на посаду і звільняє з посади працівників контактного центру.

11. Контактний центр є юридичною особою. Права і обов'язки юридичної особи контактний центр набуває з дня його державної реєстрації, проведеної в установленому законодавством порядку.

Контактний центр має самостійний баланс, рахунки в органі Державної казначейської служби України, печатку та бланк зі своїм найменуванням.

12. Контактний центр є неприбутковою установою (організацією), утримання якої здійснюється за рахунок коштів обласного бюджету.

Кошти контактного центру використовуються виключно на утримання організації, реалізацію мети (цілей, завдань) та напрямків діяльності згідно з кошторисом, який затверджено в установленому порядку. Отримані доходи або їх частини не можуть бути розподілені серед працівників контактного центру (крім оплати їх праці, нарахування єдиного соціального внеску), членів органів управлінь та інших пов'язаних з ними осіб.

13. Матеріально-технічне забезпечення діяльності контактного центру здійснюється відповідно до кошторису, затвердженого у порядку, визначеному чинним законодавством України.

14. Контактний центр здійснює оперативний бухгалтерський облік результатів своєї роботи та подає фінансову звітність у порядку, визначеному чинним законодавством України.

15. Припинення діяльності контактного центру здійснюється шляхом його реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації відповідно до вимог чинного законодавства України.

16. Припинення діяльності контактного центру здійснюється за рішенням облдержадміністрації в порядку, встановленому законодавством, або за рішенням суду.

17. Ліквідація контактного центру здійснюється ліквідаційною комісією, яка створюється облдержадміністрацією, а при ліквідації за рішенням суду - ліквідаційною комісією (ліквідатором), призначеною судом.

18. У разі припинення діяльності контактного центру (у результаті ліквідації, злиття, поділу, приєднання або перетворення) активи контактного центру передаються одній або кільком неприбутковим організаціям відповідного виду або зараховуються до доходу бюджету.

19. При реорганізації або ліквідації контактного центру працівникам, які звільнилися, гарантується додержання їх прав та інтересів відповідно до законодавства України про працю.

20. Контактний центр вважається таким, що припинив діяльність, з дати внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань відповідного запису.

21. Вирішення інших питань діяльності контактного центру, не врегульованих цим Положенням, здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (далі - організаціях) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на підрозділ службового апарату.

Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники організацій.

Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картах, придатних для оброблення персональними комп'ютерами ([додаток № 1](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/page#n48)), або в журналах ([додаток № 2](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/page#n59)). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах ([додаток № 3](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/page#n63)) або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. За відсутності в організації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв’язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті організації.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Розміщена на офіційному веб-сайті організації електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв’язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах ([додатки № 1](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/page#n48) і [2](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/page#n59)).

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення ([додаток № 4](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/page#n66)).

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання - короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись організацією.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби - на принтер.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі ([додаток № 5](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/paran83#n83)). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаної на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.

Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться в організації. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами і скаргами та їх аналізу. Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань.

У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників організацій матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку ([додаток № 6](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/paran87#n87)). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою ([додаток № 7](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/paran89#n89)).

Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню керівником організації.

Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін’юстом.

Система ДУ «ЛОКЦ» дозволяє автоматизувати процеси управління, контролю часу обробки і виконання звернень від населення; управляти контактними даними та історією взаємодії з громадянами; забезпечити зворотній зв'язок з громадянами за результатами обробки і виконання звернень; надавати аналітичну звітність у різних розрізах.

Звичайно ж система не стоїть на місці, а розвивається, бо того вимагає час. Суспільство навіть за останнє десятиліття помінялося у підходах та темпах роботи. Тому і державні установи не можуть залишатися заскорузлими, кам’яними до змін. Тому технології роботи змінюються, переосмислюються і удосконалюються. Так, сучасну епоху можна назвати епохою поступової трансформації і переходу суспільства від традиційної ринкової системи господарювання, орієнтованої на задоволення матеріальних потреб людини і суспільства шляхом переробки все більших обсягів ресурсів за допомогою промислових технологій і індустріального способу масового виробництва товарів і послуг, до нової, більш високоорганізованої системі господарювання, рушійною силою якої є накопичені інформаційні ресурси, передові інфокомунікаційні технологіїі виробництво нових наукових знань і інформаційних продуктів і послуг [26, с. 8].

Галузі, пов'язані з виробництвом інформації та інформаційних послуг, ростуть швидкими темпами. Не залишаються осторонь [26, с. 8] і традиційні галузі, які сильно змінюються під впливом інформаційно-комунікаційних технологій. Ці технології не альтернатива традиційній економіці за принципом «або - або», а потужний інструмент підйому її на новий, більш високий рівень шляхом розробки сучасних способів ведення бізнесу, що дають якісно інші результати як на рівні підприємств, так і на рівні економіки в цілому.

Традиційно установи прагнули мати потужну матеріальну базу. Структура активів визначалася різницею видів діяльності: виробничі центри, центри розподілу, фінансові компанії, телекомунікаційні компанії і т.д. Ефективне управління активами вимагало концентрації зусиль на координації та інтеграції внутрішньодержавні операцій підприємств, інтеграції з постачальниками і дистриб'юторськими мережами, стандартизації та вдосконаленні бізнес-процесів з метою поліпшення характеристик і підвищення ефективності бізнесу. Процеси концентрації в промисловості вели до консолідації фізичного капіталу на національному і глобальному рівнях з метою забезпечення зростання обсягів виробництва.

У 1990-ті рр. увагу менеджменту було в основному зосереджена на більш ефективне використання оборотного капіталу з метою прискорення оборотності запасів, зниження поточних витрат на зберігання запасів тощо. Модель бізнес-процесів більшості компаній будувалася на концепції підприємства як піраміди, побудованої для виробництва і продажу продукції, в основі якої лежить фізичний капітал. Останні розробки в сфері технологій управління, наприклад системи планування ресурсів підприємства - ERP-системи (enterprise resource planning), були спрямовані на удосконалення саме цієї моделі і на пошук інструментів для її кращого використання. Вважається, що ERP-системи є найбільш ефективними для успішного і стійкого розвитку бізнес-процесів в виробничих, торгових, транспортних та інших компаніях. Згідно зі статистичними даними фінансові показники традиційних компаній виявилися набагато нижче показників компаній, які успішно застосовували електронні бізнес-технології.

У даний час намітилася стійка тенденція переходу від традиційної моделі бізнесу до декапіталізованої моделі електронного бізнесу. Компанії все менше спираються на фізичний [26, с. 9] капітал. Все частіше їх стратегія полягає в передачі елементів виробничого процесу, пов'язаних з фізичним капіталом, зовнішнім структурам. Таким чином, модель електронного бізнесу розділяє компанії на дві групи: ті, що мають відносно невеликий фізичний капітал і спираються на свої інтелектуальні ресурси, і ті, що групуються навколо них, надаючи необхідні послуги і утворюючи мережі зовнішніх структур, своєрідні співтовариства.

Перекладання виробництва на мережу зовнішніх структур вивільняє величезні капітальні ресурси, які направляються на розробку нових ліній продуктів, на підтримку і розвиток перспективних ідей, залучення споживачів, управління та інші процеси, що забезпечують лідерство в галузі. Значна частка фізичного капіталу, який завжди був у корпорацій, тепер притягується ними на умовах лізингу. У високотехнологічних мережевих компаніях велика частина техніки орендована, а людський капітал все більше концентрується на роботі зі споживачами з метою удосконалення взаємовідносин з ними. Електронний бізнес дозволяє усунути процеси, які не створюють доданої вартості, полегшує доступ до споживачів і удосконалює ланцюжок «постачальник - споживач» в цілому. Електронні мережі як інструмент для взаємодії з інформаційним простором вивели бізнес на новий щабель розвитку, дозволивши, з одного боку, компаніям максимально охопити ринкові сегменти, а з іншого - дати споживачам можливість донести до виробника відомості про свої уподобання.

Виникаючі електронні спільноти безперервно ростуть, а їх сфера діяльності неухильно розширюється. Як наслідок, світ підприємництва розвивається в бік глобалізації. Корпорації та спільноти розширюють свій горизонт, удосконалюючи модель «бізнес - бізнес» (В2В). Формуються виходять за межі корпорацій «електронні спільноти», які інтегрують всіх учасників - від споживачів, роздрібних торговців і постачальників до виробників - в єдиний робочий процес. У структур такого типу може бути багато спільного: джерела інформації, трудові ресурси, бізнес-процеси, ринкові стратегії.

Завдяки цьому учасники електронного співтовариства домагаються підвищення ефективності своїх операцій і економії на масштабах. У підсумку загальний час бізнес-циклу скорочується, прискорюючи [29, с.10] потік товарів і послуг. Виникає ряд центрів, сфокусованих на електронному бізнесі: співтовариства, підтримують між собою зв'язок, діють заодно і спільно пропонують широкий набір комерційних послуг з метою розвитку діяльності в сфері В2В. Відповідні партнерства складаються між існуючими віртуальними компаніями, менеджерами спільнот, промисловими компаніями і адміністративними органами.

Якщо подивитися на різноманітні форми поведінки на ринку і організаційні можливості нових об'єднань, то можна побачити такі основні способи трансформації управління на підприємствах.

Організаційна структура йде як від централізованої, жорстко ієрархічної форми, так і від децентралізованої, горизонтальної, ґрунтується на мережеві зв'язки і гнучких виробничих відносинах. Ринок все більше орієнтується на попит, індивідуальні та групові цінності, відображаючи зростаюче значення індивідуальних переваг. Від звичайної технології обробки інформації переходять до сумісного використання знань, їх обміну між підприємствами. Підприємництво набуває тенденцію до еволюції від командно-контролюючого та конкурентного типу до підприємництва, орієнтованого на співпрацю.

Наслідки глобальних революційних змін знаходять вираз в подальшій трансформації командних ієрархічних принципів управління бізнесом в напрямку самоорганізації, ініціативи та соціально-професійної мобільності людей [26, с. 11].

Це не означає, що всі підприємства повинні безоглядно впроваджувати в своє повсякденне життя інфокомунікаційні технології (ІКТ), і той, хто витратить на них більше зусиль і коштів, досягне успіху. Можна знайти багато прикладів, коли витрати на ІКТ не давали очікуваних результатів, більш того, оберталися для підприємств чистими втратами і навіть приводили їх до втрати свого бізнесу. Тому рішення про впровадження ІКТ повинні ґрунтуватися на концепціях і підходах, що дозволяють підприємствам в оптимальному обсязі опанувати інформаційними аспектами простору їх діяльності. Звідси - неухильне зростання вимог до професійно підготовці майбутніх і діючих менеджерів, до оновлення засобів і методів навчання студентів [26, с. 12].

Постійно використовувана в теперішній час «паперова» технологія обміну документами та виконання функції контролю ДУ «Луганський обласний контактний центр» веде до величезної кількості непродуктивних витрат часу й ресурсів.

Виходом із цієї ситуації є створення системи обміну електронними документами між структурними підрозділами. Створення такої системи дозволить перш за все радикально прискорити обмін документами та гарантувати доставку документу.

Необхідно враховувати, що традиційний паперовий документообіг ще не швидко втратить своє значення - у найближчі роки важливі документи будуть видаватися, затверджуватися й доставлятися в паперовому виді.

В ДУ «ЛОКЦ» пропонується ввести електронну технологію, в якій документ створюється і пересилається в електронному вигляді і саме з електронною копією йде робота.

Введення законодавства, що забезпечує юридичну значимість електронного цифрового підпису, відкриває можливість створення відкритих систем обміну електронними документами, при цьому не буде потреби дублювати електронні документи паперовими, що дозволить тим самим значно скоротити витрати часу на обмін документами між різними органами влади.

В ДУ «ЛОКЦ» широко використовується традиційна (паперова) система діловодства. Ця система, заснована на централізованому контролі документів на всіх стадіях їхнього виконання, володіє рядом переваг. Однак при більших обсягах оброблюваних документів виникають проблеми, неминучі при роботі з паперовими документами:

- тривалі процедури передачі документів всередині організації;

- можливість втрати інформації про місцезнаходження документів;

- відсутність ефективного контролю як за роботою окремих фахівців, так і за діяльністю організації в цілому з боку вищих органів і суспільства;

- високі витрати на інфраструктуру зберігання й руху паперових документів;

- висока трудомісткість рутинних операцій у діяльності фахівців і недостача часу на підготовку якісних рішень.

Найчастіше ці проблеми приводять до втрат інформації, неефективного контролю, і як наслідок до низького рівня управління в організації.

Існує два можливих підходи по застосуванню інформаційних технологій для рішення цієї проблеми:

- підвищення ефективності існуючих процедур роботи з документами (автоматизація діловодства);

- перехід до електронного документообігу (повністю «безпаперова» технологія).

Ідея електронного документообігу полягає в тому, що для документів взагалі не створюється паперових версій. Це дозволить значно підняти ефективність і знизити витрати в порівнянні зі змішаним документообігом.

Для деяких видів документів (наприклад, внутрішніх) електронний документообіг можливий уже зараз. Він також можливий для всіх проектів документів на стадії їхньої розробки й узгодження.

За даними обстеження, що проводилося Sіemens Busіness Servіces у ряді компаній (опубліковані в журналі Busіness, № 4, 2000 р.):

- 30% часу робочих груп витрачається на пошуки й узгодження документів;

- 6% документів безповоротно зникають;

- кожний внутрішній документ копіюється до 20 разів;

- на 20-25% зростає продуктивність праці персоналу при використанні електронного документообігу;

- вартість архівного зберігання електронних документів на 80% нижче в порівнянні з їхніми паперовими копіями.

Такі дані свідчать про необхідність переходу на електронний документообіг та автоматизовану систему контролю в ДУ «Луганський обласний контактний центр».

Для ДУ «Луганський обласний контактний центр» характерним є те, що діловодні операції органічно вплітаються у ділові процедури. Основна відмінність діловодства від ділових процедур полягає у тому, що діловодство відповідає за документаційне забезпечення функціонування органів податкової служби, а ділові процедури – за виконання цільових функцій та процедур, це також спосіб здійснення практичного управління діяльністю підрозділів.

Необхідність у створенні систем управління документами пояснюється, перш за все бажанням перенести всю рутинну роботу пов’язану із пошуком, збереженням та обробкою потоків паперових документів на комп’ютерні засоби.

Слід відмітити, що при впровадження подібних систем існує ряд ризиків, пов’язаних з помилками програмного забезпечення, недостатньою надійністю інформаційних БД, впливом людського фактору. При цьому важливою є підтримка впровадження системи з боку вищого керівництва ДУ «Луганський обласний контактний центр».

Основними функціями системи контролю за виконанням документів є пошук, збереження в електронному виді адміністративних, фінансових документів, факсів, зображень, тобто всіх документів, що надходять до організації і тих, що циркулюють в ній. А також, пошук документів за атрибутами, за контекстом, формування папок відібраних документів та забезпечення сумісного використання.

Тобто, прийняття інноваційних рішень щодо впровадження автоматизованих систем документообігу в органах державної служби дозволить не тільки ефективно контролювати процеси обробки документів, але й значно підвищити їх достовірність. Керівники на якісно новому рівні вирішуватимуть питання системного управління бізнес-процесами за рахунок організації єдиного централізованого сховища даних, формалізації технологічних процесів створення та обробки документів.

Система автоматизованого документообігу як базова для удосконалення процесів організаційно-розпорядчої діяльності повинна забезпечити:

- копіювання вхідної кореспонденції на машинний носій і проведення її реєстрації;

- напрямок вхідної кореспонденції на розгляд;

- внесення за результатами розгляду в облікові картки вхідної кореспонденції виконавців і постановка виконання документів на контроль;

- контроль за ходом руху документів по підрозділах організації в процесі їхнього виконання;

- контроль строків виконання документів і формування звітів про їхнє виконання;

- підготовку й реєстрацію внутрішніх документів (наказів, протоколів засідань, розпоряджень, доповідних записок і т.п.) з наступним контролем їх виконання;

- підготовку й реєстрацію вихідних документів і контроль за ходом їхнього узгодження в структурних підрозділах організації;

- внесення в облікові картки вихідних документів інформації про їхнє відправлення кореспондентам;

- реєстрацію співробітників, що убувають у відрядження;

- реєстрацію відряджених зі сторонніх організацій;

- формування зведень про виконавську дисципліну як у цілому по організації, так і по її структурних підрозділах;

- систематизація й пошук документів у базі даних по одному або декількох реквізитах;

- передача документів в архівний банк даних.

Стан впровадження системи необхідно відслідковувати та оцінювати на основі системи показників ефективності. Потрібно порівняти такі показники до і після впровадження системи:

- ефективність використання робочого часу;

- економія фінансових ресурсів;

- підвищення якості виконання контрольних завдань.

Оцінка ефективності автоматизованих систем по діловодству - не просте питання. В умовах західного суспільства, яке набагато краще скалькульовано, це трохи простіше. Там є, наприклад, оцінки, пов'язані із прямим скороченням часу на операцію. Якщо клерк одержує погодинну оплату, витрачає на вхідний документ 5 хвилин, а таких запитів 15, то можна обчислити, що буде, якщо він стане витрачати на кожного вступника документ удвічі менше часу. В умовах західної корпорації можна сказати, скільки ми заплатимо, якщо розірвемо й кинемо у вогонь той або інший документ. Є методики підрахунку вартості документа, є спеціальний закон Сарбейнса-Оксли (прийнятий після справи Enron), по яких ненадання документа прирівнюється до його приховання або знищення, і це автоматично ставиться менеджерові в провину. Там зрозумілі ризики, пов'язані із втратою керованості якимись інформаційними ресурсами.

Автоматизована система удосконалення зі зверненнями громадян повинна застосовувати сучасні технології обробки електронних документів з використанням будь-яких видів електронних документів, дозволяючи розмежовувати права доступу до інформації. Всі операції з документом: його реєстрація, передача для виконання в структурні підрозділи, подання на доповідь, а також виконання контрольних дій по документі повинні протоколюватись в СЕД із фіксацією часу виконання й виконавця. Таким чином, забезпечується висока оперативність виконання і обробки звернень громадян, підвищується рівень виконавської дисципліни, надається можливість контролювати цілісну картину операцій, що відбуваються з документом.

Ефективна реорганізація, виконання вдосконалених функцій потребуватиме підготовлених і компетентних кадрів, забезпечення ДУ «Луганський обласний контактний центр» мобільним персоналом шляхом здійснення відбору працівників з подальшою їх підготовкою до впровадження вдосконаленої організаційної структури та роботи в нових умовах, реформування професійної освіти та системи підвищення кваліфікації працівників, запровадження новітніх технологій вдосконалення системи підготовки перепідготовки та підвищення кваліфікації посадових осіб.

Організаційна структура за функціональним принципом будови забезпечить:

- зміну ідеології бюджетного процесу, націливши його на виконання визначених завдань і отримання конкретного результату шляхом ефективного використання ресурсів та вдосконалення процедур;

- стандартизовані функції та їх чітке розмежування між організаційними рівнями;

- максимальне усунення дублювання процедур під час виконання функцій різними структурними підрозділами, що забезпечить взаємодію та контроль за виконанням процесів;

- підвищення ефективності роботи установи;

- створення ефективно-функціонуючої системи, яка базуватиметься на сучасних інформаційних технологіях, володітиме потужним централізованим інформаційно-аналітичним апаратом, який дозволить виконувати функції планування, аналізу, моніторингу та контролю на більш високому рівні;

- узгодження інтересів громадян і суспільства.

Система підтримує повний життєвий цикл документа в організації від створення проекту документа до резолюції: «до справи» і передачі до архіву.

Реєстрація документів. Для кожного документа в системі «ДЕЛО» формується регістраційно-контрольна картка (РК), до якої заносяться відомості про документ. Реєструватися можуть як документи, які надійшли з зовнішніх джерел, так і створені всередині організації: листи, накази, розпорядження, договори, акти та інше. Склад реквізитів РК: кореспондент, короткий зміст, дата створення, реєстраційний номер документа, підпис, тематика, гриф доступу, оцінка про наявність додатків, номенклатура, склад документу, резолюція й ін. Деякі реквізити, наприклад, резолюції й звіти про їхнє виконання, адресати, кореспонденти можуть мати декілька значень.

Контроль виконання. У системі «ДЕЛО» реалізований контроль виконання документів. При цьому автоматично відслідковуються строки виконання, особливо виділяються документи з термінами виконання, які минули. Можливе формування нагадувань виконавцям і зведень про виконання контрольних документів.

Робота c проектами документів. Модуль підготовки документів дозволяє автоматизувати весь процес створення документу. Робота із проектами документів має на увазі виконання наступних дій:

- створення РК проекту документа, у тому числі і «на виконання» розпорядчого документу;

- зміна проекту зі збереженням попередніх версій;

- узгодження проекту документа;

- затвердження проекту документа;

- реєстрація документа, створеного на основі проекту.

Основні адміністративні процеси, які виконуються у системі «ДЕЛО» наведені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Основні адміністративні процеси, які виконуються у системі «ДЕЛО»

|  |  |
| --- | --- |
| Адміністративний процес | Процедури адміністративного процесу |
| Обробка і зберігання документів | До картки може бути "прикріплене" будь-яке число файлів, що містять документи у комп'ютерній формі подання (наприклад, факсимільне зображення паперового документа, текст, аудіо- або відеоматеріал і т.д. ). Ці файли можуть надходити по лініях зв'язку або створюватися в організації з використанням текстових редакторів, наприклад, MS WORD, сканерів, мікрофонів або інших пристроїв, що підключають до комп'ютера. |
| Розширення складу реквізитів картки документа | Картка містить склад реквізитів, що повністю відповідає вимогам діловодства. Для відбиття відомчої або галузевої специфіки склад полів картки може бути розширений за рахунок додаткових реквізитів. Нові поля можуть створюватися користувачами самостійно без якого-небудь програмування. Додаткові реквізити можуть бути різних типів: строкові, числові, дати. Також забезпечується можливість контролю даних, які вводять у створені реквізити. |
| Поточне введення документів | Поточне введення документів дозволяє вирішити проблему масового введення в систему документообігу електронних образів паперових документів. При реєстрації документів на перших аркушах або на окремих чистих аркушах (аркушах - роздільниках) друкується призначуваний системою унікальний штрих-код. У процесі сканування й розпізнавання на окремому робочому місці, обладнаному високопродуктивним сканером, система аналізує штрих-код і обробляє отскановані документи відповідно до зазначеної в них інформації. В результаті електронні образи документів, отримані в заданому форматі, автоматично прикріплюються до відповідної РК. |
| Рух документів | У системі існує кілька механізмів організації руху документів. Кожний механізм забезпечує оптимальне виконання того або іншого діловодного процесу. При роботі над проектом документа картка автоматично пересилається по послідовному або паралельному маршруту. У процесі пересилання проекту враховується характер винесених віз, контролюються строки розгляду. Після винесення резолюції готовий документ доводиться до відома виконавців, і контролюються терміни виконання доручень.  У системі "ДЕЛО" реалізована також безліч інших механізмів руху документів: внутрішня адресація, пересилання електронних документів зовнішнім організаціям, повний контроль всіх видів руху паперових документів та інше. |
| Забезпечення юридичної правочинності | В процесі узгодження або затвердження проекту документа користувач може завірити розглянутий документ електронно-цифровим підписом (ЕЦП). Це дозволяє забезпечити юридичну правочинність створених електронних документів. Для зберігання сертифікатів ЕЦП можуть використатися сторонній центр, що засвідчує, і внутрікорпоративний центр керування ключовою системою, створений на базі програмних продуктів ЕОС і сертифікованих криптозасобів. |
| Відправлення документів | Система дозволяє формувати реєстри розсилання, здійснювати надпечатку конвертів, відправляти документи за допомогою систем електронної пошти. Документи, що відправляють за допомогою електронної пошти, можуть бути захищені шифруванням і завірені ЕЦП. З цією метою в системі використовуються сертифіковані криптозасоби. |
| Довідково-аналітична робота | По мірі функціонування системи в ній накопичується інформаційна база документів установи. Система забезпечує пошук документів у цій базі по сполученню будь-яких реквізитів РК, а також пошук по тексту документа. При необхідності складний пошуковий запит може бути збережений і використаний неодноразово. Відібрані в результаті пошуку документи можна зберігати в персональних папках користувачів або роздрукувати у вигляді переліку. |
| Повнотекстовий пошук по змісту документа | Реалізовано комбінований пошук: одночасно по сполученню реквізитів реєстраційних карток і повнотекстовий пошук по змісту самих документів. |
| Робота із взаємозалежними документами | Підтримується можливість встановлення посилань між РК документів або проектів документів, пов'язаних тематично, що скасовують або доповнюють один одного й т.д. Це дозволяє переглядати ланцюжок взаємозалежних документів. Посилання можуть установлюватися й на документи, що зберігаються поза системою документообігу (посилання по URL (WEB-посилання)). Таким чином, документ системи "ДЕЛО" може посилатися на зовнішні інформаційні матеріали або документи, що зберігаються в інших інформаційних системах. |
| Регламентація прав доступу | Права користувача в системі регламентують як доступ до картотек і документів відповідно до їх грифів, так і набір функцій, доступних даному користувачеві (реєстрація, редагування, списання документа до справи, зняття з контролю й т.д.) |

Отже, інформаційна діяльність — це діяльність людини, що пов'язана  
з процесами отримання, переробки, накопичення та передачі інформації. Згідно з таким тлумаченням інформаційний процес складається з  
наступних складових: отримання інформації; переробка (узагальнення)  
інформації; накопичення (зберігання) інформації; передача інформації [30].

Таким чином, у людини і громадянина виникає необхідність у задоволенні інформаційних потреб. Тому людина як громадянин і член суспільства бажає звернутися до державної установи, аби задовольнити свої потреби чи запити. Законом України «Про звернення громадян» та іншими документами прописані норми та правила для отримання інформації громадянами України. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства.

Отже, Закон України «Про звернення громадян» [8] від 05.10.2016 року регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

Таким чином, впровадження оновленої організаційної структури дасть змогу переходу від існуючої моделі до майбутньої поступовим, еволюційним шляхом, задля максимального задоволення інтересів громадян.

**РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦЯ ВІДДІЛУ ЗВЕРНЕНЬ**

**2.1. Аналіз сучасного стану інформаційної діяльності фахівця ВЗ ДУ**

Згідно з Посадовою Інструкцією головного спеціаліста відділу звернень громадян головний спеціаліст відділу звернень громадян (далі – головний спеціаліст) є посадовою особою виконавчих органів, призначається на посаду та звільняється з неї міським головою у встановленому порядку відповідно до чинного законодавства.

На посаду головного спеціаліста призначаються особи, які мають вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем магістра, спеціаліста, стаж роботи за фахом на державній службі або в органах місцевого самоврядування не менше 3 років та досвід роботи у виконавчих органах та органах місцевого самоврядування або стаж роботи за фахом в інших сферах не менше 5 років, вільно володіють ПК, державною мовою в обсягах, достатніх для виконання службових обов’язків.

Головний спеціаліст безпосередньо підпорядкований начальникові та заступнику начальника відділу. У своїй діяльності заступник начальника відділу керується Конституцією України [24], законами України «Про місцеве самоврядування в Україні» [15], «Про службу в органах місцевого самоврядування» [16], «Про запобігання корупції» [17], «Про звернення громадян» [8], «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації» [18], «Про захист персональних даних» [20], «Про безоплатну правову допомогу» [21] та іншими законодавчими, нормативними та інструктивними документами з питань розгляду звернень громадян, розпорядчими актами Луганської обласної ради та облдержадміністрації, рішеннями Луганської міської ради та виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, регламентами міської ради та її виконавчих органів, Правилами внутрішнього трудового розпорядку у виконавчих органах Луганської міської ради, Кодексом етики і моралі працівників виконавчих органів Луганської міської ради, положенням про відділ звернень громадян Луганської міської ради.

Головний спеціаліст повинен знати Конституцію України, акти законодавства та нормативно-правові документи щодо державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, укази Президента України, та служби в органах місцевого самоврядування, укази Президента України, постанови та розпорядження Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України та інші нормативно-правові акти з питань розгляду звернень громадян, законодавство про працю, Правила внутрішнього трудового розпорядку у виконавчих органах Луганської міської ради, Кодекс етики і моралі працівників виконавчих органів міської ради, правила охорони праці та протипожежної безпеки.

На період відсутності головного спеціаліста його обов’язки виконує головний спеціаліст відділу, який здійснює забезпечення діловодного опрацювання звернень громадян, що надходять на «гарячу» лінію голови облдержадміністрації, та головний спеціаліст відділу, який здійснює діловодне опрацювання письмових звернень, при цьому вони набувають відповідні права та несуть відповідальність за неналежне виконання покладених на них обов’язків.

Головний спеціаліст cприяє реалізації державної політики у сфері реалізації громадянами конституційного права на звернення; за дорученням начальника або заступника начальника відділу організовує роботу щодо впровадження у виконавчих органах міської ради стандартів на засадах Європейської хартії місцевого самоврядування, які можуть забезпечити ефективне і близьке до громадянина управління.

Відповідальна особа з координації та забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію» здійснює та несе відповідальність за:

- забезпечення діловодного опрацювання звернень громадян, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію»;

- взаємодію з виконавчими органами міської ради, підприємствами, організаціями й установами незалежно від форм власності з питань оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію»,

- оперативний зв'язок з обласним контактним центром;

- реєстрацію у встановленому порядку звернень громадян, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію», на реєстраційно-контрольних картках з присвоєнням реєстраційного індексу;

- контроль за своєчасним направленням відповідей заявникам в електронному та письмовому вигляді;

- моніторинг щодо виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію».

Головний спеціаліст надає посадовим особам виконавчих органів міської ради, працівникам підприємств, організацій та установ міста незалежно від форм власності інформаційну, роз’яснювальну та методичну допомогу з питань розгляду та опрацювання звернень громадян, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію».

Головний спеціаліст готує статистичні, аналітичні, інформаційні довідки щодо стану виконавської дисципліни з питань розгляду звернень громадян, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію».

За дорученням начальника або заступника начальника відділу головний спеціаліст:

- готує проекти розпорядчих актів міської ради, виконавчого комітету міської ради та міського голови, нормативно-методичні та інструктивні документи з питань розгляду звернень громадян та системи управління якістю;

- проводить моніторинг громадської думки шляхом анкетного опитування громадськості щодо діяльності органів місцевого самоврядування міста, підприємств, установ й організацій незалежно від форм власності, етичної поведінки посадових осіб і працівників при розгляді звернень громадян та дотримання ними вимог антикорупційного законодавства, рівня задоволеності споживачів якістю послуг, які надаються членам територіальної громади міста.

Також спеціаліст готує:

- листи-нагадування про строки виконання звернень громадян,   
які надійшли виконавцям на розгляд;

- інформацію про стан виконання звернень громадян;

- статистичні, аналітичні, інформаційні довідки та звіти щодо розгляду звернень громадян.

Спеціаліст вносить пропозиції начальникові відділу щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян та впровадження стандартів на засадах Європейської хартії місцевого самоврядування, які можуть забезпечити ефективне і близьке до громадянина управління і бере участь у:

- роботі комісій, консультативних рад, робочих груп та інших дорадчих органів, утворених при міському голові, міській раді та її виконавчого комітету;

- тематичних семінарах, нарадах, робочих зустрічах, конференціях, науково-практичних семінарах, тренінгах-навчаннях щодо роботи   
зі зверненнями громадян.

Головний спеціаліст здійснює консультативно-дорадчі функції щодо організації роботи зі зверненнями громадян; планує свою роботу відповідно до плану роботи відділу; виконує окремі завдання за дорученням начальника або заступника начальника відділу.

За Інструкцією головний спеціаліст вносить начальникові відділу пропозиції щодо:

- удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян;

- притягнення посадових осіб до відповідальності за порушення Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів з питань розгляду звернень громадян.

Державна установа «Луганський обласний контактний центр» є суб’єктом Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади. Працює з лютого 2013 року. Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади (НСОЗ) створена з метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, проведення моніторингу основних проблемних питань, що порушуються у зверненнях і потребують прийняття рішень на державному рівні, а також інформування громадян про прийняті рішення з пріоритетних питань державної політики.

Згідно з Концепцією створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 9 червня 2011 року № 589 [25], та постановою Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 року № 21 «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, мм. Києва і Севастополя» [43] передбачено створення в установленому порядку республіканського в Автономній Республіці Крим, обласних, міських у містах Києві та Севастополі контактних центрів.

Національна система складається з державної установи «Урядовий контактний центр» (Центр), контактних центрів Автономної Республіки Крим, областей, міст Києва і Севастополя, телефонних «гарячих ліній», а також довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, об’єднаних на базі Урядового контактного центру.

Як базова ланка НСОЗ, Центр забезпечує функціонування урядової «гарячої лінії», здійснює приймання звернень за єдиним багатоканальним телефонним номером 1545, через веб-сайт Центру www.ukc.gov.ua та Єдиний веб-портал органів виконавчої влади з усіх регіонів України, а також із-за її меж, попередньо їх опрацьовує та надсилає на розгляд органам виконавчої влади. На базі Центру цілодобово працюють спеціалізовані «гарячі лінії» з питань інформування громадян України, які переселяються з тимчасово окупованої території АР Крим і міста Севастополя та місць проведення антитерористичної операції до інших регіонів України; з питань корупційних діянь в центральних і місцевих органах виконавчої влади, державних і комунальних установах.

Важливе суспільне значення має запровадження Центром з травня 2016 року за дорученням Уряду окремої «гарячої лінії» для підприємців за номером 0 800 503 045.

Працівниками Центру постійно проводиться всебічний аналіз проблематики звернень, моніторинг розгляду органами влади надісланих їм звернень, стану вирішення порушених питань тощо.

Центр систематично інформує Уряд, Секретаріат Кабінету Міністрів, центральні і місцеві органи виконавчої влади про надходження та результати  розгляду  звернень,  актуальні  проблеми,  що  турбують  громадян.

Перебіг суспільно-політичних процесів, ускладнення соціально-економічної ситуації в країні, прийняття низки урядових рішень з актуальних проблем соціального спрямування, внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» спричинили суттєве збільшення надходження телефонних звернень на урядову «гарячу лінію», електронних звернень на веб-сайт Центру та Урядовий портал. Потреба в оперативному інформуванні громадян щодо суспільних подій і шляхів розв’язання проблем, зокрема пов’язаних із соціальним захистом населення, ситуацією у Донецькій, Луганській областях, АР Крим та м. Севастополі, зумовила підвищення значення інформаційно-консультаційної складової діяльності Центру, у якій значно посилено акцент на наданні заявникам роз’яснень щодо норм законодавства, актуальних питань державної політики, а також необхідної довідкової інформації та психологічної підтримки.

Зміст і тематична спрямованість звернень, що надходять на урядову «гарячу лінію», розширення консультаційно-роз’яснювальної роботи контактних центрів підтверджують необхідність подальшого розгортання діяльності Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, зокрема функціонування у її структурі регіональних контактних центрів, налагодження роботи телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади. Це особливо важливо у нинішній час для задоволення законних прав та інтересів громадян, забезпечення активізації діалогу влади і громадськості, об’єднання їх зусиль для вирішення назрілих суспільних проблем.

Одним із найважливіших механізмів взаємодії з громадськістю є реагування на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб - підприємців, органів місцевого самоврядування (далі - заявники). На сьогодні міністерствами, іншими центральними органами виконавчої влади, міськими, районними держадміністраціями (далі - органи виконавчої влади) проводиться робота з опрацювання переважно письмових звернень, при цьому значно ускладнюється оперативне вжиття заходів для вирішення проблемних питань, що порушені представниками громадськості, а також своєчасне надання послуг інформаційно-довідкового характеру з питань діяльності зазначених органів.

З метою спрощення умов подання звернень заявників та

підвищення оперативності їх розгляду окремі органи виконавчої влади почали використовувати такі інформаційно-комунікаційні технології, як телефонні "гарячі лінії". Крім того, налагоджено роботу державної установи "Урядовий контактний центр" (далі - Урядовий контактний центр), яка у взаємодії з органами виконавчої влади забезпечує оперативний розгляд звернень, що надходять на урядову телефонну "гарячу лінію", вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

Функціонування урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних "гарячих ліній" окремих органів виконавчої влади сприяє удосконаленню процесу взаємодії з громадськістю та прискореному реагуванню на її потреби. Проте застосування інформаційно-комунікаційних технологій ще не набуло системного характеру, зокрема, такі технології практично не застосовуються на місцевому, насамперед районному, рівні, внаслідок чого оперативне реагування на проблемні питання місцевого значення здійснюється не в повному обсязі. Крім того, на даний час не створена зручна для заявників система, що дає можливість звертатися до органів виконавчої влади за єдиним телефонним номером і отримувати оперативну відповідь від органу, уповноваженого реагувати на порушені питання за принципом "єдиного вікна". Також телефонні "гарячі лінії" не використовуються як один з інструментів вивчення громадської думки щодо основних питань діяльності органів виконавчої влади.

Основними причинами недостатнього рівня використання телефонних "гарячих ліній" є:

- недосконалість правової бази з питань забезпечення розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються за допомогою телефонного зв'язку та через Інтернет;

- відсутність єдиних стандартів роботи з громадськістю з використанням телефонних "гарячих ліній" органів виконавчої влади і системи контролю за якістю такої роботи;

- обмеженість матеріально-технічних ресурсів, необхідних для налагодження органами виконавчої влади, насамперед місцевого рівня, роботи телефонних "гарячих ліній", запровадження інших сучасних засобів комунікації з громадськістю;

- відсутність сучасного технічного та програмного забезпечення для спрощення процедури подання звернень з питань діяльності органів виконавчої влади за принципом "єдиного вікна";

- відсутність комплексного підходу до використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема у частині проведення моніторингу та аналізу громадської думки, а також надання громадськості інформації та роз'яснень з актуальних питань державної політики.

В рамках Національної системи діють 17 регіональних контактних центрів: Дніпропетровський, Закарпатський, Запорізький, Івано-Франківський, Кіровоградський, Київський, Луганський, Львівський, Миколаївський, Одеський, Полтавський, Рівненський, Сумський, Херсонський, Хмельницький, Черкаський обласні контактні центри та Контактний центр м. Києва.

Моніторинг функціонування регіональних контактних центрів свідчить, що вони мають велике суспільне значення, надають громадянам реальну допомогу у вирішенні порушених ними питань.

Водночас жителі Вінницької, Волинської, Донецької, Житомирської, Тернопільській, Харківській, Чернівецькій та Чернігівській областей не мають можливості звернутися до місцевих органів влади за допомогою багатофункціональної постійно діючої «гарячої лінії», оскільки контактні центри в цих областях не створені або припинили роботу за рішенням органів місцевої влади (Вінницький, Волинський, Донецький і Житомирський обласні контактні центри).

Відповідно до Положення про НСОЗ до її складу входять також «гарячі лінії» та довідкові телефонні служби органів виконавчої влади. У цілому протягом року регіональні контактні центри та «гарячі лінії» органів виконавчої влади активізували роботу з приймання звернень громадян та надання заявникам довідкової інформації.

Досвід роботи Урядового контактного центру, контактних центрів у більшості областей країни свідчить, що вони стали для громадян реальним засобом звернутися до органів влади задля вирішення нагальних життєвих проблем, висловлення думок і пропозицій з питань, що турбують суспільство, а також отримання консультаційної допомоги.

Урядовий контактний центр надає регіональним контактним центрам методичну і практичну допомогу у налагодженні ефективної роботи зі зверненнями громадян, впровадженні набутого позитивного досвіду, а також ініціює перед Урядом питання щодо необхідності підвищення посадових окладів працівникам контактних центрів, створення їх у кожному регіоні для ведення діалогу органів влади з громадянами. Це вимога часу та цивілізаційна ознака сучасного суспільства.

У 2017 році до Луганського обласного контактного центру надійшло більше 14 тисяч звернень.

У 2017 році Луганським обласним контактним центром опрацьовано 14819 звернень: 11354 – з урядової «гарячої лінії», 3465 – з «гарячої лінії» облдержадміністрації.

На 2709 звернень, що надійшли на «гарячу лінію» облдержадміністрації і не потребували розгляду в органах влади, працівники центру надали роз’яснення норм законодавства, консультації та довідкову інформацію.

На розгляд місцевим органам виконавчої влади, виконавчим органам місцевого самоврядування, департаментам та управлінням Луганської облдержадміністрації, територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади направлено 12110 звернень. Найчастіше зверталися жителі Станично-Луганського району – 2657, Лисичанська – 2198, Попаснянського району – 1674, Сєвєродонецька – 1659, Новоайдарського району – 906.

Найбільш актуальні теми, порушені у зверненнях:

- соціальний захист населення – 6779 звернень (найбільше нарікань у заявників викликали відсутність інформації про розмір призначеної субсидії та визначеної обов’язкової частки платежу, невиплата коштів у готівковій формі для придбання твердого побутового палива, скрапленого газу та щодо автоматичного подовження раніше призначеної субсидії на наступний період. Звернення від внутрішньо переміщених осіб у більшості випадків стосувалися проблем з отриманням щомісячної адресної допомоги та інших видів соціальної допомоги. Від усіх звернень соціальної тематики 36% склали прохання про надання матеріальної допомоги, які надійшли на початку бюджетного року від жителів Станично-Луганського району і м. Щастя);

- комунальне господарство – 2413 звернень (головними проблемами у цій сфері залишається недостатній або незадовільний рівень та якість надання житлово-комунальних послуг – електропостачання, централізованого опалення та водопостачання. Найбільше скарг надійшло на адресу ТОВ «Луганське енергетичне об’єднання». Також необґрунтованими і невиправдано високими заявники вважають тарифи на житлово-комунальні послуги);

- діяльність посадових і службових осіб – 596 звернень (претензії громадян до органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування вказують на існуючу проблему: люди стикаються з ігноруванням їхніх законних потреб і прав, з проявами бюрократизму, перевищенням повноважень посадовими і службовими особами);

- охорона здоров’я – 325 звернень (пріоритетними були питання з питань реалізації урядової програми «Доступні ліки», щодо діяльності медичних закладів, дій медичного персоналу, надання екстреної медичної допомоги).

У зверненнях також порушені питання: благоустрою і будівництва (224), ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій – 206, оплати праці (182), освіти (135), транспортного обслуговування – 102, аграрної політики і земельних відносин – 90, функціонування мереж зв’язку – 77, міграції, громадянства, паспортизації – 62 тощо. В 446 зверненнях зафіксовані повідомлення про неотримання відповіді заявником.

Центром постійно проводиться моніторинг опрацювання звернень, дотримання визначених термінів розгляду, здійснюється зворотний зв'язок із заявниками та виконавцями. Адже «гарячі лінії» влади – це не тільки сприяння реалізації конституційного права громадян на звернення, а й вивчення громадської думки щодо ефективності діяльності місцевих органів влади, управлінь, відомств, організацій, виявлення найактуальніших очікувань людей від керівників усіх рівнів і конкретна адресна допомога населенню.

Всього з початку роботи державної установи «Луганський обласний контактний центр» опрацьовано 83114 звернень: 60790 – з урядової «гарячої лінії», 22324 – з «гарячої лінії» облдержадміністрації.

Діяльність контактного центру спрямована на забезпечення розгляду звернень громадян до органів влади, що надходять на урядову «гарячу лінію» за номером 1545 та «гарячу лінію» облдержадміністрації за номером 0 800 505 107.

Державна установа «Луганський обласний контактний центр» згідно з визначеними функціями і завданнями забезпечує приймання, попереднє опрацювання і надсилання за належністю органам виконавчої влади області, виконавчим органам місцевого самоврядування, територіальним управлінням центральних органів виконавчої влади, підприємствам звернень громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб-підприємців, що надходять на «гарячі лінії» уряду та облдержадміністрації.

У січні 2018 року до Центру надійшло 893 звернення:

на урядову «гарячу лінію» – 669, на «гарячу лінію» облдержадміністрації – 224.

Всі звернення направлені на розгляд відповідно до компетенції:

- 672 (88 %) – районним державним адміністраціям та виконкомам рад міст обласного значення;

- 78 (8,6 %) – структурним підрозділам Луганської обласної державної адміністрації;

- 5 (0,6%) – територіальним підрозділам центральних органів виконавчої влади;

- 24 (2,7%) – ПАТ «Луганськгаз».

За географією надходження на урядову «гарячу лінію» у співвідношенні контрольована/тимчасово неконтрольована територія України звернення розподілилися наступним чином: 666/3.

Тематичний розподіл звернень з урядової «гарячої лінії» представлено на рис. 2.1

Рис. 2.1 Тематичний розподіл звернень з урядової «гарячої лінії»

З 224 звернень, зафіксованих на «гарячу лінію» облдержадміністрації, на 110 були оформлені звернення та надіслані на виконання за належністю, 114 громадян отримали довідкову інформацію та консультації від фахівців Центру.

За географією надходження на «гарячу лінію» облдержадміністрації у співвідношенні контрольована/тимчасово неконтрольована територія України на «гарячу лінію» облдержадміністрації звернення розподілилися наступним чином: 218/6.

Найчастіше зверталися жителі міста Сєвєродонецька (16,5%) та Попаснянського району (15,1%). Найменшу кількість дзвінків отримано від жителів Біловодського (0,9%), Міловського (1,3%), Білокуракинського районів (1,8%).

У зверненнях, надісланих на розгляд, найчастіше порушувалися питання комунального господарства (34 звернення, зокрема: 7 – перебої та відсутність електропостачання, 5 – відсутність та якість опалення, 5 – тарифи, плата за комунальні послуги, 3 – благоустрій прибудинкових територій і проведення ремонтних робіт житлового фонду), соціального захисту (33 звернення, зокрема: 9 – отримання матеріальної та гуманітарної допомоги, 6 – соціальні виплати, 6 – нарахування субсидій, 4 – нарахування пенсій), стану доріг та транспортного обслуговування (17), діяльності посадових та службових осіб (7), охорони здоров’я (6).

Таким чином, державна установа «Луганський обласний контактний центр» згідно з визначеними функціями і завданнями забезпечує приймання, попереднє опрацювання і надсилання за належністю органам виконавчої влади області, виконавчим органам місцевого самоврядування, територіальним управлінням центральних органів виконавчої влади, підприємствам звернень громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб-підприємців, що надходять на «гарячі лінії» уряду та облдержадміністрації.

Порівнявши роботу у 2017 році і січні 2018 р. можна зробити висновки, які проблеми турбують громадян. Отож, найбільш актуальні теми ЛОКЦ за 2017 р., які надходили до Центру такі: соціальний захист населення, комунальне господарство, діяльність посадових і службових осіб і охорона здоров’я.

За січень 2018 року надійшли такі запити: соціальний захист; будівництво, благоустрій, комунальне господарство; охорона здоров’я; діяльність посадових і службових осіб і повідомлення про неотримання відповіді.

**2.2. Шляхи вдосконалення інформаційної діяльності фахівця ВЗ ДУ**

Для підвищення рівня обслуговування громадян Всеукраїнська Асоціація Контактних Центрів проводить незалежний аудит контактних центрів. Це дозволяє зробити наступні висновки: втілення стандартів для підвищення якості та продуктивності роботи, реалізації ефективних процесів обслуговування заявників, раціонально витрачати бюджетні кошти, а також додаткових можливостей розвитку.

На нашу думку, метою удосконалення роботи «Луганського обласного контактного центру» має бути:

- скорочення витрат робочого часу;

- економія бюджетних коштів;

- мінімізація кількості помилок або випадків втрат інформації;

- автоматичне формування звітної інформації.

Методи перепроектування роботи Центру:

Метод 1. Формування автоматичних списків (меню).

Метод 2. Формування автоматичного лічильника.

Метод 3. Формування наскрізного зв’язку документу – РК – КК – ПН – КЗ – ЗВ.

Пояснення до методів перепроектування.

* формування автоматичних списків (меню), це – елемент програмного

забезпечення, який дозволяє вибрати із обмеженого переліку інформаційних елементів. Наприклад – меню для вибору типу документа містить три елементи : “вхідний”, “вихідний”, “власний”;

- формування автоматичного лічильника. Для деяких реквізитів, наприклад – створення номеру РК (реєстраційний номер) або КК (контрольна картка), є необхідність в автоматичному присвоєнні номеру, що і робить лічильник;

- формування наскрізного зв’язку документ – РК (реєстраційний номер) – КК (контрольна картка) – ПН (порядковий номер) – КЗ (контрольне завдання) – ЗВ (звіт про виконання). Формування наскрізного зв’язку дозволяє створити в інформаційній системі створити однозначний зв’язок між послідовними елементами. Наприклад, вхідний документ має свій реєстраційний номер, який заноситься в РК, той же номер заноситься і в КК. Далі номер КК заноситься в ПН, КЗ і ЗВ;

Для кожного адміністративного процесу існує п’ять основних кроків перепроектування:

- виявлення дублюючої інформації;

- усунення дублюючої інформації;

- формування оновленого адміністративного процесу;

- розрахунок трудовитрат;

- розрахунок непрямого економічного дефекту.

Здійснимо перепроектування адміністративного процесу «створення паперової РК».

Крок 1. Виявлення дублюючої інформації.

Як було описано в I-му розділі, РК має 4 обов’язкових реквізиту: тип документу, вид документу, номер документу і дата документу.

Всі ці реквізити присутні в адміністративних процесах 1-4 повністю і в адміністративному процесі 5 (формування паперової звітності ЗВ) частково або повністю в залежності від виду звіту, тому є дублюючими і підлягають оновленню.

Крок 2. Усунення дублюючої інформації.

В цьому кроці будуть використані наступні методи перепроектування: метод 1 і метод 2.

Для автоматизації введення реквізитів: тип документу, вид документу, дата документу використовується метод 1. Формування автоматичних списків (меню).

Для реквізиту тип документу створюється меню з такими варіантами виборів: “вхідний”, “вихідний”, “власний”.

Для реквізиту вид документу створюється меню з такими варіантами виборів: “наказ”, “розпорядження”, “лист”, “скарга”.

Для реквізиту дата документу створюється меню з варіантами вибору дати (календар).

Для реквізиту номер документу використаємо метод 2. Формування автоматичного лічильника.

Для цього реквізиту процес вводу автоматизовано частково : для типів документів “власні” і “вихідні” розроблено автоматичні лічильники, які автоматично додають наступний номер, наприклад, якщо видано власний наказ N 52, наступному буде присвоєно номер 53 і т.д. Для типу документу “вхідні” автоматизація неможлива, оскільки вхідний номер інших організацій запрограмувати неможливо.

Після вибору з меню потрібного варіанту реквізитів: тип документу, вид документу, дата документу і занесення до БД реквізиту номер документу, маємо однозначну ідентифікацію документу, тобто після вибору цих чотирьох реквізитів при пошуку документ буде обов’язково знайдено. Це створює передумови для використання методу 3. Формування наскрізного зв’язку документ – РК – КК – ПН – КЗ – ЗВ для наступного оновлення адміністративних процесів 2-5.

Крок 3. Формування оновленого адміністративного процесу.

Після надходження кореспонденції вона реєструється в канцелярії (створюється електронна реєстраційна картка РК). Реквізити: тип документу, вид документу, дата документу вибираються з автоматичних меню, реквізит номер документу формується автоматичним лічильником.

Після цього вся інформація заноситься до БД.

Крок 4. Розрахунок трудовитрат.

Підрахуємо витрати часу на створення паперової РК. При наявності 8000 РК, при витратах часу на її створення в середньому близько 1 хвилини (за даними хронометражу), виходить 8000 хвилин на рік або (8000 хв./60 хв. в годині)=133 години на рік або (133 год./8 год. в робочому дні)=16 робочих днів на рік. При кількості робочих днів в році = 245, виходить, що (16/245)\*100=6,5 відс. свого робочого часу або більше трьох повних робочих тижнів (при п’яти - денному тижні) фахівець канцелярії використовує лише на створення паперової РК.

І це в ідеальному випадку, при наявності помилок непродуктивні витрати часу ще зростають.

Після здійснення кроків 1-3 перепроектування адміністративного процесу “створення паперової РК” трудовитрати значно знижуються.

А саме при створенні електронної реєстраційної картки РК витрати робочого часу складуть – 30 секунд або 0,5 хв. (за результатами хронометражу оновленого адміністративного процесу).

Тобто трудовитрати по кожній КК знижуються з 1 хвилини до 30 секунд або в 2 рази.

Розрахуємо результат по зниженню трудовитрат по адміністративному процесу «створення паперової РК».

1. Адміністративний процес створення паперової РК : 8000 хв. або 133 год. або 16 робочих днів або 6,5 % робочого часу на рік.

2. Адміністративний процес створення електронної РК : 8000 хв./2=4000 хв. або 66 год. або 8 робочих днів або 3,25 % робочого часу на рік.

3. Результат від зниження трудовитрат за рахунок перепроектування:

(8000-4000) = 4000 хв. або або 66 год. або 8 робочих днів або 3,25 % робочого часу на рік.

Крок 5. Розрахунок непрямого економічного дефекту.

Введемо поняття непрямого економічного ефекту.

Якщо прийняти за основу витрати на заробітну плату фахівцям канцелярії до впровадження системи – за V1 і витрати після впровадження – V2, то різниця складе (V1-V2=Δ>0).

Δ не є прямим економічним ефектом, тому що держава не стане виплачувати більші або менші суми заробітної плати після впровадження проекту автоматизації, оскільки, по-перше, розмір заробітної плати є достатньо фіксованою величиною (оклад, ранг, вислуга років і т.д.) і виплачується у відповідності до законів України та нормативних актів згідно з затвердженою сметою, по-друге – в даній роботі розглянуто перепроектування не основних, а додаткових адміністративних процесів, які напряму не відіграють роль у виконанні основної функції податкових органів – мобілізації платежів до бюджету. Річ в іншому - в підвищенні ефективності використання фахівцями свого робочого часу за рахунок створення ним належних умови через впровадження оновлених адміністративних процесів.

Проведемо розрахунок Δ.

Заробітна плата виплачується фахівцям за фактично виконану роботу згідно посадових обов’язків.

Скорочення трудовитрат по процесу створення паперової РК, як було розраховано на кроці 4, складає - 4000 хв., або 66 год., або 8 робочих днів, або 3,25 % робочого часу на рік.

Тобто по фахівцю канцелярії за рахунок економії трудовитрат, непрямий економічний ефект становить:

- за рік: 18000 грн.\*3,25 %= 585 гривень.

Здійснимо перепроектування адміністративного процесу «створення паперової КК».

Перепроектування адміністративних процесів 2-5 описано в скороченому вигляді, оскільки основні константи, теоретичні положення та обґрунтування для розрахунків були викладені у попередніх пунктах.

Крок 1. Виявлення дублюючої інформації.

Перелік обов’язкових реквізитів КК: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу, номер КК, запланований термін виконання документу, виконавець КК.

Дублюючими є реквізити: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу, оскільки інформація по них вже занесена до БД у адміністративному процесі 1. Створення паперової РК.

Крок 2. Усунення дублюючої інформації.

Для усунення дублювання реквізитів тип документу, вид документу, номер документу, дата документу використаємо метод 3. Формування наскрізного зв’язку документ – РК – КК – ПН – КЗ – ЗВ, а саме ці реквізити в повному обсязі вже занесені у попередньому адміністративному процесі, їх не потрібно вносити знову.

Для заповнення реквізиту номер КК використаємо Метод 2. Формування автоматичного лічильника, а для реквізитів: запланований термін виконання документу і виконавець КК використаємо Метод 1. Формування автоматичних списків (меню).

Крок 3. Формування оновленого адміністративного процесу.

Після реєстрації в канцелярії електронний документ (електронна реєстраційна картка РК) направляється на резолюцію до керівництва. Керівник визначає виконавця (виконавців) та (при необхідності) терміни виконання. На підставі резолюції помічник керівника створює електронну контрольну картку КК. Реквізити: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу автоматично переносяться з РК, реквізит: номер КК заповнюється за допомогою автоматичного лічильника, а реквізити: запланований термін виконання документу і виконавець КК заповнюються за допомогою автоматичних списків (меню).

Після цього вся інформація заноситься до бази даних (БД).

Один екземпляр електронної контрольної картки КК засобами електронної мережі надходить до безпосереднього виконавця, а другий надходить до організаційно-розпорядчого управління для контролю.

Крок 4. Розрахунок трудовитрат.

Підрахуємо витрати часу на створення паперової КК.

Кількість КК на рік – 8000.

Витрати часу на створення однієї КК - 1,5 хвилини.

Витрати часу на створення 8000 КК на рік – 8000\*1,5 хв.=12000 хв. або (12000 хв. /60 хв. в годині)=200 годин або (200 год./8 год. в робочому дні)=25 робочих днів на рік.

При кількості робочих днів в році = 245, виходить, що (25/245)\*100=10,0 відс. свого робочого часу або п’ять повних робочих тижнів (при п’яти - денному тижні) помічник використовує лише на створення паперової КК.

І це в ідеальному випадку, при наявності помилок непродуктивні витрати часу ще зростають.

Після здійснення кроків 1-3 перепроектування адміністративного процесу «створення паперової КК» трудовитрати значно знижуються.

Перш за все за рахунок дії методу 3. Формування наскрізного зв’язку документ – РК – КК – ПН – КЗ – ЗВ (чотири реквізити при формуванні електронної КК автоматично переносяться з РК).

А саме з 1,5 хвилини на створення паперової КК до 30 секунд або в 3 рази.

Розрахуємо результат по зниженню трудовитрат по адміністративному процесу “створення паперової РК”.

1.Адміністративний процес створення паперової КК : 12000 хв. або 200 год. або 25 робочих днів або 10,0 % робочого часу на рік.

2.Адміністративний процес створення електронної КК : 12000 хв./3=4000 хв. або 66 год. або 8 робочих днів або 10,0/3=3,33 % робочого часу на рік.

3.Результат від зниження трудовитрат за рахунок перепроектування:

(12000-4000)=8000 хв. або або 133 год. або 16 робочих днів, або 10-3,33=6,67 % робочого часу на рік.

Крок 5. Розрахунок непрямого економічного дефекту.

Скорочення трудовитрат по адміністративному процесу створення паперової КК, як було розраховано на кроці 4, складає - 8000 хв. або 133 год. або 16 робочих днів на рік.

Тобто по помічнику голови за рахунок економії трудовитрат, непрямий економічний ефект становить:

- на рік: 18000 грн.\*6,67 % = 1200,6 гривень.

Здійснимо перепроектування адміністративного процесу “створення паперових ПН”.

Крок 1. Виявлення дублюючої інформації.

Перелік обов’язкових реквізитів ПН: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу, номер КК, запланований термін виконання документу, виконавець КК.

Дублюючими є всі реквізити, оскільки всі вони присутні в КК. Адміністративний процес: “формування паперових переліків - нагадувань ПН” призначений для нагадування структурним підрозділам про необхідність виконання контрольних завдань.

Крок 2. Усунення дублюючої інформації.

Для усунення дублювання всіх реквізитів цього адміністративного процесу використаємо метод 3. Формування наскрізного зв’язку документ – РК – КК – ПН – КЗ – ЗВ, тому що всі реквізити в повному обсязі вже занесені у попередніх адміністративних процесах, їх не потрібно вносити знову.

Крок 3. Формування оновленого адміністративного процесу.

Всі реквізити по адміністративному процесу 1 і 2 (тобто інформація по РК і КК в повному обсязі) вже знаходяться в БД.

На підставі цієї інформації автоматично формуються електронні переліки нагадувань без втручання будь-якого структурного підрозділу.

Крок 4. Розрахунок трудовитрат.

Підрахуємо витрати часу на створення паперових ПН.

Паперові ПН створює фахівець організаційно - розпорядчого управління (контролер КК).

ПН складається з ряду КК, тобто формуються нагадування про контрольні завдання, які потрібно виконати протягом поточного тижня.

При наявності 8000 КК на рік та наявності 52 робочих тижнів на рік, кількість КК, які включаються до ПН щотижня, складає: 8000/52=154 КК.

При необхідності формування ПН по 154 КК кожного тижня, та витратах часу в середньому близько 0,5 хвилини на кожну КК в ПН, сумарні трудовитрати на створення паперових ПН складають 154\*0,5=77 хв. на тиждень, або 77\*52=4004 хвилин на рік або (4004 хв./60 хв. в годині)=67 годин на рік, або (67 год./8 год. в робочому дні)=8 робочих днів на рік. При кількості робочих днів в році = 245, виходить, що (8/245)\*100=3,25 *%* свого робочого часу або практично 1,5 робочих тижня (при п’яти - денному тижні) контролер КК використовує лише на створення паперових ПН.

Після здійснення кроків 1-3 перепроектування адміністративного процесу “створення паперових ПН” в оновленому адміністративному процесі “створення електронних ПН” за рахунок 100 % автоматизації трудовитрати практично відсутні.

Перш за все за рахунок дії методу 3. Формування наскрізного зв’язку документ – РК – КК – ПН – КЗ – ЗВ (всі реквізити при формуванні електронних ПН автоматично переносяться з РК і КК).

Розрахуємо результат по зниженню трудовитрат по адміністративному процесу “створення паперових ПН”.

1.Адміністративний процес створення паперових ПН: 4004 хв., або 67 год., або 8 робочих днів, або 3,25 % свого робочого часу на рік.

2.Адміністративний процес створення електронних ПН: 0 хв. або 0 год. або 0 робочих днів на рік.

3. Результат від зниження трудовитрат за рахунок перепроектування:

(4004-0)=4004 хв., або 67 год., або 8 робочих днів, або 3,25 % свого робочого часу на рік.

Крок 5. Розрахунок непрямого економічного дефекту.

Скорочення трудовитрат по процесу створення паперових ПН, як було розраховано на кроці 4, складає - 4004 хв. або 67 год. або 8 робочих днів або 3,25 % свого робочого часу на рік.

Тобто по контролеру КК за рахунок економії трудовитрат, непрямий економічний ефект становить:

- на рік: 18000 грн.\*3,25 %= 585 гривень.

Здіснемо перепроектування адміністративного процесу “створення паперової КЗ”.

Крок 1. Виявлення дублюючої інформації.

Перелік обов’язкових реквізитів КЗ: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу, номер КК, запланований термін виконання документу, фактичний термін виконання документу, виконавець КК.

Дублюючими є всі реквізити, крім фактичного терміну виконання, оскільки всі вони присутні в попередніх адміністративних процесах.

Тому для створення електронної картки звіту КЗ фахівцю структурного підрозділу, якій готує звіт про виконання, достатньо вибрати фактичний термін виконання КК, після цього картка звіту КЗ буде сформована автоматично.

Крок 2. Усунення дублюючої інформації.

Для усунення дублювання всіх реквізитів цього адміністративного процесу, крім номеру КК використаємо метод 3. Формування наскрізного зв’язку документ – РК – КК – ПН – КЗ – ЗВ, тому що всі реквізити, крім фактичного терміну виконання, в повному обсязі вже занесені у попередніх адміністративних процесах, їх не потрібно вносити знову.

Для вибору фактичного терміну виконання використаємо метод Метод 1. Формування автоматичних списків (меню).

Крок 3. Формування оновленого адміністративного процесу.

Всі реквізити по адміністративних процесах 1,2 і 3 (тобто інформація по РК і КК в повному обсязі) вже знаходяться в БД.

Фахівець структурного підрозділу вибирає необхідний фактичний термін виконання.

На підставі цієї інформації автоматично формуються електронні КЗ для надання до контролера КК.

Контролер КК, отримавши електронну КЗ: знімає відповідну КК з контролю, при цьому електронна система порівнює запланований термін виконання документу і фактичний термін виконання документу, автоматично робить відмітку про своєчасне або несвоєчасне виконання контрольних завдань.

Крок 4. Розрахунок трудовитрат.

Підрахуємо витрати часу на створення паперової КЗ.

Кількість КЗ на рік – 8000 (по кожній КК є одна КЗ).

Кількість структурних підрозділів в ДПА в Луганській області – 20.

Кількість фахівців в кожному структурному підрозділі, які займаються створенням КЗ – 1.

Кількість КЗ, які приходяться на одного фахівця структурного підрозділу на рік – 8000/20=400.

Витрати часу на створення однієї КЗ – 1,0 хвилина.

Витрати часу на створення 400 КЗ на рік по одному фахівцю – 400\*1,0 хв.=400 хв. або (400 хв./60 хв. в годині)=6,7 годин або (6,7 год./8 год. в робочому дні)=0,83 робочих днів на рік.

При кількості робочих днів в році = 245, виходить, що (0,83/245)\*100=0,33 % свого робочого часу фахівець кожного структурного підрозділу використовує на створення паперових КЗ.

Після здійснення кроків 1-3 перепроектування адміністративного процесу “створення паперової КК” трудовитрати знижуються.

А саме з 1 хвилини на створення паперової КЗ до 30 секунд або в 2 рази.

Розрахуємо результат по зниженню трудовитрат по адміністративному процесу “створення паперової КЗ” на одного фахівця структурного підрозділу.

1.Адміністративний процес створення паперової КЗ : 400 хв., або 6,7 год., або 0,83 робочих днів, або 0,33 % робочого часу на рік.

2.Адміністративний процес створення електронної КЗ : 400 хв./2=200 хв. або 3,35 год., або 0,41 робочих днів, або 0,33 %/2=0,165 % робочого часу на рік.

3.Результат від зниження трудовитрат за рахунок перепроектування:

(400-200)=200 хв. або або 3,35 год. або 0,41 робочих днів, або 0,3-0,1655=0,165 % робочого часу на рік.

Крок 5. Розрахунок непрямого економічного дефекту.

Скорочення трудовитрат по процесу створення паперової КЗ по одному фахівцю, як було розраховано на кроці 4, складає - 200 хв. або 3,35 год. або 0,41 робочих днів або 0,165 % робочого часу на рік.

По 20 фахівцям відповідно: 8000 хв. або 133 год. або 16 робочих днів або 6,67 % робочого часу.

Враховуючи кількість фахівців структурних підрозділів, які готують КЗ, за рахунок економії трудовитрат, непрямий економічний ефект становить:

- на рік: (18000 грн.\*0,165 %)\*20 фахівців = 585 гривень.

Здійснимо перепроектування адміністративного процесу “створення паперової ЗВ”.

Крок 1. Виявлення дублюючої інформації.

Перелік обов’язкових реквізитів ЗВ: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу, номер КК, запланований термін виконання документу, виконавець КК.

Дублюючими є всі реквізити, оскільки всі вони внесені до БД у попередніх адміністративних процесах. Адміністративний процес: “формування паперової ЗВ” призначений для формування звітності за підсумками виконання контрольних завдань для керівництва ДПА.

Тому для створення електронної звітності ЗВ контролеру КК, достатньо вибрати відповідні реквізити, які необхідно включити до звіту, після цього електронна звітність ЗВ буде сформована автоматично.

Крок 2. Усунення дублюючої інформації.

Для усунення дублювання всіх реквізитів цього адміністративного процесу використаємо метод 3. Формування наскрізного зв’язку документ – РК – КК – ПН – КЗ – ЗВ, тому що всі реквізити в повному обсязі вже занесені у попередніх адміністративних процесах, їх не потрібно вносити знову.

Для вибору необхідних реквізитів для формування звітності використаємо Метод 1. Формування автоматичних списків (меню).

Крок 3. Формування оновленого адміністративного процесу.

Всі реквізити по РК, КК і КЗ в повному обсязі вже знаходяться в БД.

Контролер КК вибирає необхідні реквізити, на підставі яких автоматично формується електронна звітність ЗВ для керівництва.

Крок 4. Розрахунок трудовитрат.

Підрахуємо витрати часу на створення паперових ЗВ.

Паперову ЗВ створює контролер КК.

ЗВ складається з ряду КК, тобто формуються звіти про контрольні завдання, які виконані (з порушенням терміну або своєчасно) протягом поточного тижня.

При наявності 8000 КК на рік та наявності 52 робочих тижнів на рік, кількість КК, які включаються до ЗВ щотижня, складає: 8000/52=154 КК.

При необхідності формування ЗВ по 154 КК кожного тижня, та витратах часу в середньому близько 0,5 хвилини на кожну КК в ПН, сумарні трудовитрати на створення паперової ЗВ складають 154\*0,5=77 хв. на тиждень, або 77\*52=4004 хвилин на рік або (4004 хв./60 хв. в годині)=67 годин на рік або (67 год./8 год. в робочому дні)=8 робочих днів на рік. При кількості робочих днів в році = 245, виходить, що (8/245)\*100=3,25 *%* свого робочого часу або практично 1,5 робочих тижня (при п’яти - денному тижні) контролер КК використовує лише на створення паперової ЗВ.

Після здійснення кроків 1-3 перепроектування адміністративного процесу “створення паперової ЗВ” в оновленому адміністративному процесі “створення електронної ЗВ” за рахунок 100 % автоматизації трудовитрати практично відсутні.

Перш за все за рахунок дії методу 3. Формування наскрізного зв’язку документ – РК – КК – ПН – КЗ – ЗВ (всі реквізити при формуванні електронної ЗВ автоматично переносяться з РК, КК і КЗ).

Розрахуємо результат по зниженню трудовитрат по адміністративному процесу “створення паперової ЗВ”.

1.Адміністративний процес створення паперової ЗВ: 4004 хв., або 67 год., або 8 робочих днів 3,25 % свого робочого часу на рік.

2.Адміністративний процес створення електронної ЗВ: 0 хв., або 0 год., або 0 робочих днів на рік.

3. Результат від зниження трудовитрат за рахунок перепроектування:

(4004-0)=4004 хв., або 67 год., або 8 робочих днів, або 3,25 % свого робочого часу на рік.

Крок 5. Розрахунок непрямого економічного дефекту.

Скорочення трудовитрат по адміністративному процесу створення паперової ЗВ, як було розраховано на кроці 4, складає - 4004 хв. або 67 год. або 8 робочих днів або 3,25 % свого робочого часу на рік.

Тобто по контролеру КК за рахунок економії трудовитрат, непрямий економічний ефект становить на рік: 18000 грн.\*3,25 %= 585 гривень.

З метою подолання негативного впливу зазначених чинників і забезпечення ефективної роботи державних установ України у сфері інформаційної діяльності пропонуємо вирішити такі завдання:

1. Упровадити корпоративну електронну пошту в органах державної влади та органах місцевого самоврядування. Поступово, але неухильно документообіг повинен переноситися з паперового на електронні носії, що є необхідною умовою впровадження засобів автоматизації. Це дасть можливість реально здійснити ідеї безпаперової інформатики і значно підвищити ефективність систем управління. Має бути побудована міжрегіональна інформаційно-телекомунікаційна система, яка об'єднає високошвидкісні та звичайні канали зв'язку, розподільчі та локальні мережі різного рівня та призначення, дасть змогу реалізувати широкий спектр інформаційних технологій, забезпечить оперативну і надійну взаємодію всіх рівнів управління при вирішенні завдань стратегічного державного, міжгалузевого та регіонального управління, а також надасть на ринкових умовах широкий спектр інформаційних послуг населенню, державним і комерційним організаціям, зарубіжним користувачам.

2. Упровадити накопичення та обробку інформації на місцевих рівнях. Основними джерелами інформації для проведення аналітичних досліджень є: результати фундаментальних досліджень; матеріали, підготовлені різними аналітичними підрозділами і службами; дані державних і недержавних (комерційних) інформаційних ресурсів; оперативна інформація засобів масової інформації тощо. Слід забезпечити активну і взаємовигідну співпрацю різних аналітичних центрів та інформаційних служб органів державної виконавчої влади України.

Для створення єдиного інформаційного простору необхідно об'єднати існуючі інформаційні системи та бази даних всіх рівнів державного управління і передбачити доступ до вже діючих загальнодержавних ресурсів: державних статистичних стандартів і класифікаторів: єдиного державного реєстру підприємств і організацій як основи обліку суб'єктів сфери господарювання всіх форм власності; державного реєстру населення, платників податків. власників землі та землекористувачів, нерухомого майна тощо.

Також у рамках єдиного інформаційного простору в першочерговому порядку слід сформувати загальнодержавний або хоча б на регіональних рівнях - інформаційний реєстр, який містив би дані про організації - власників державних, недержавних і змішаних інформаційних ресурсів, а також за видами інформаційної продукції та послуг.

3. Забезпечити впровадження систем захисту електронної інформації органів влади. Для цього необхідно органам державної виконавчої влади спільно з науковцями розробити технічні завдання з розроблення та запровадження нормативно-методичних матеріалів, створення інформаційно-аналітичних систем та їх елементів за напрямами функціонування органів державної влади (локальних комп'ютерних мереж, програмно-технічних комплексів. баз даних тощо).

4. Розробити та запровадити автоматизований аналіз справ у різних сферах державної активності. Стрижнем інформаційної інфраструктури має стати єдина інформаційно-аналітична система органів державної влади. Найважливішими наслідками інформатизації, які визначають успіх у вирішенні завдань соціально-економічного розвитку, є побудова сучасної системи державного управління, розвиток телекомунікаційного середовища, створення потужних інформаційних ресурсів, розвиток пріоритетних напрямів економіки та соціальної сфери.

Необхідно прийняти закон України, що дасть змогу створити законодавчу базу інформаційного забезпечення органів державної влади України та ефективно використовувати наявні інформаційні ресурси, визначити права та обов'язки як органів державної влади, так і фізичних та юридичних осіб у цій галузі. Крім того, він може стати основою дія законодавчого регулювання відносин на рівні органів місцевого самоврядування.

У результаті виконання цих завдань, з одного боку буде підвищено ефективність державного управління та оперативної взаємодії органів державної влади між собою, а з другого - зроблено крок до демократизації діяльності органів державної влади за рахунок збереження реалізації прав громадян на доступ до інформації та забезпечення надання ефективних і зручних у використанні послуг громадянам. організації інтерактивного зв'язку громадян з органами державної виконавчої влади.

Таким чином, подальші дослідження мають полягати у виробленні та обґрунтуванні сучасної ефективної організаційної структури інформаційно-аналітичного забезпечення державних установ, що відповідала б новим функціям цієї діяльності в умовах трансформації системи публічного управління в Україні і задовольняла потреби громадян.

Для покрашення ситуації щодо відкритості державних установ доцільно розробити комплекси програму діяльності за напрямами:

1. Удосконалення нормативно-правового забезпечення. Цей напрям має передбачати реалізацію таких дій: уточнення положень законодавства про діяльність органів державної влади у частині визначення інформування громадян про поточну діяльність органу державної влади як важливого завдання: чітке визначення характеру інформації, обов’язкової до оприлюднення, та способів її опублікування з передбаченням відповідного фінансування;

2. Формування у державних службовців стійких внутрішніх переконань щодо їхньої відповідальності за інформування громадськості про діяльність державної влади та набуття ними необхідних знань та навичок. Важливим засобом цього має стати внесення відповідних змін до програм підготовки та перепідготовки державних службовців.

3. Інформування населення про його права щодо доступу до інформації про функціонування органів державної влади, зокрема через залучення до цієї діяльності громадських організацій, а також обґрунтування та роз’яснення причин прийняття урядових рішень;

4. Впровадження сучасних форм забезпечення відкритості влади, таких як громадські слухання, відкриті експертні обговорення тощо;

5. Підвищення правової та політичної культури громадян України;

6. Вживання комплексу конкретних та дієвих заходів щодо підвищення технологічної забезпеченості інформаційної відкритості (створення єдиної системи інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

7. Створення ефективних механізмів контролю як державного, так і громадянського, насамперед за допомогою ЗМІ, за забезпеченням відкритості органів державної влади та місцевого самоврядування;

8. Формування суспільного попиту на інформацію про діяльність державної влади, стосується уточнення чи доповнення діючого законодавства в сфері інформаційної політики; б) освітянський, щодо створення умов підготовки і перепідготовки управлінських кадрів; в)інформаційно-правовий, що спрямований на забезпечення активної участі суспільства в комунікаційних процесах.

Для покращення роботи контактних центрів варто залучати незалежних експертів громадської організації до вивчення архітектурних компонентів та процесів роботи державної установи і усіх процесів функціонування Контактного центру та порівняння їх з вимогами спеціально розробленого стандарту, також це дозволить дослідити кожний аспект функціонування служби Контактного центру у розрізі блоків стандарту.

Таким чином, державна установа «Луганський обласний контактний центр» згідно з визначеними функціями і завданнями забезпечує приймання, попереднє опрацювання і надсилання за належністю органам виконавчої влади області, виконавчим органам місцевого самоврядування, територіальним управлінням центральних органів виконавчої влади, підприємствам звернень громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб-підприємців, що надходять на «гарячі лінії» уряду та облдержадміністрації.

Порівнявши роботу у 2017 році і січні 2018 р. можна зробити висновки, які проблеми турбують громадян. Отож, найбільш актуальні теми ЛОКЦ за 2017 р., які надходили до Центру такі: соціальний захист населення, комунальне господарство, діяльність посадових і службових осіб і охорона здоров’я.

За січень 2018 року надійшли такі запити: соціальний захист; будівництво, благоустрій, комунальне господарство; охорона здоров’я; діяльність посадових і службових осіб і повідомлення про неотримання відповіді.

Для покращення роботи контактних центрів варто залучати незалежних експертів громадської організації до вивчення архітектурних компонентів та процесів роботи державної установи і усіх процесів функціонування Контактного центру та порівняння їх з вимогами спеціально розробленого стандарту, також це дозволить дослідити кожний аспект функціонування служби Контактного центру у розрізі блоків стандарту.

Для покрашення ситуації щодо відкритості державних установ доцільно розробити комплекси програму діяльності за напрямами:

1. Удосконалення нормативно-правового забезпечення.

2. Формування у державних службовців стійких внутрішніх переконань щодо їхньої відповідальності за інформування громадськості про діяльність державної влади та набуття ними необхідних знань та навичок. Важливим засобом цього має стати внесення відповідних змін до програм підготовки та перепідготовки державних службовців.

3. Інформування населення про його права щодо доступу до інформації про функціонування органів державної влади , зокрема через залучення до цієї діяльності громадських організацій, а також обґрунтування та роз’яснення причин прийняття урядових рішень;

4. Впровадження сучасних форм забезпечення відкритості влади таких, як громадські слухання, відкриті експертні обговорення, контроль виконання доручень чи процедури тощо;

5. Підвищення правової та політичної культури громадян України;

6. Вживання комплексу конкретних та дієвих заходів щодо підвищення технологічної забезпеченості інформаційної відкритості (створення єдиної системи інформаційно-аналітичного забезпечення державних установ.

7. Створення ефективних механізмів контролю як державного, так і громадянського, насамперед за допомогою ЗМІ, за забезпеченням відкритості органів державної влади та місцевого самоврядування;

8. Формування суспільного попиту на інформацію про діяльність державної влади, стосується уточнення чи доповнення діючого законодавства в сфері інформаційної політики; б) освітянський, щодо створення умов підготовки і перепідготовки управлінських кадрів; в) інформаційно-правовий, що спрямований на забезпечення активної участі суспільства в комунікаційних процесах.

**ВИСНОВКИ**

Інформаційна діяльність — це діяльність людини, що пов'язана з процесами отримання, переробки, накопичення та передачі інформації. Згідно з таким тлумаченням інформаційний процес складається з наступних складових: отримання інформації; переробка (узагальнення) інформації; накопичення (зберігання) інформації; передача інформації [30].

Таким чином, у людини і громадянина виникає необхідність у задоволенні інформаційних потреб. Тому людина як громадянин і член суспільства бажає звернутися до державної установи, аби задовольнити свої потреби чи запити. Законом України «Про звернення громадян» та іншими нормативними документами прописані норми та правила для отримання інформації громадянами України. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства.

Отже, Закон України «Про звернення громадян» від 05.10.2016 року [8] регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

Впровадження оновленої організаційної структури дасть змогу перейти від існуючої моделі до майбутньої поступовим, еволюційним шляхом, задля максимального задоволення інтересів громадян.

Таким чином, державна установа «Луганський обласний контактний центр» згідно з визначеними функціями і завданнями забезпечує приймання, попереднє опрацювання і надсилання за належністю органам виконавчої влади області, виконавчим органам місцевого самоврядування, територіальним управлінням центральних органів виконавчої влади, підприємствам звернень громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб-підприємців, що надходять на «гарячі лінії» уряду та облдержадміністрації.

Порівнявши роботу у 2017 році і січні 2018 р. можна зробити висновки, які проблеми турбують громадян. Отож, найбільш актуальні теми ЛОКЦ за 2017 р., які надходили до Центру такі: соціальний захист населення, комунальне господарство, діяльність посадових і службових осіб і охорона здоров’я.

За січень 2018 року надійшли такі запити: соціальний захист; будівництво, благоустрій, комунальне господарство; охорона здоров’я; діяльність посадових і службових осіб і повідомлення про неотримання відповіді.

Для покращення роботи контактних центрів варто залучати незалежних експертів громадської організації до вивчення архітектурних компонентів та процесів роботи державної установи і усіх процесів функціонування Контактного центру та порівняння їх з вимогами спеціально розробленого стандарту, також це дозволить дослідити кожний аспект функціонування служби Контактного центру у розрізі блоків стандарту.

Для покрашення ситуації щодо відкритості державних установ доцільно розробити комплекси програму діяльності за напрямами:

1. Удосконалення нормативно-правового забезпечення.

2. Формування у державних службовців стійких внутрішніх переконань щодо їхньої відповідальності за інформування громадськості про діяльність державної влади та набуття ними необхідних знань та навичок. Важливим засобом цього має стати внесення відповідних змін до програм підготовки та перепідготовки державних службовців.

3. Інформування населення про його права щодо доступу до інформації про функціонування органів державної влади , зокрема через залучення до цієї діяльності громадських організацій, а також обґрунтування та роз’яснення причин прийняття урядових рішень;

4. Впровадження сучасних форм забезпечення відкритості влади таких, як громадські слухання, відкриті експертні обговорення, контроль виконання доручень чи процедури тощо;

5. Підвищення правової та політичної культури громадян України;

6. Вживання комплексу конкретних та дієвих заходів щодо підвищення технологічної забезпеченості інформаційної відкритості (створення єдиної системи інформаційно-аналітичного забезпечення державних установ.

7. Створення ефективних механізмів контролю як державного, так і громадянського, насамперед за допомогою ЗМІ, за забезпеченням відкритості органів державної влади та місцевого самоврядування;

8. Формування суспільного попиту на інформацію про діяльність державної влади, стосується уточнення чи доповнення діючого законодавства в сфері інформаційної політики; б) освітянський, щодо створення умов підготовки і перепідготовки управлінських кадрів; в) інформаційно-правовий, що спрямований на забезпечення активної участі суспільства в комунікаційних процесах.

Завдання, які були поставлені перед вивченням досліджуваної теми, були вирішені для досягнення поставленої мети, на підставі сучасних законодавчих та нормативних документів. Визначено передумови виникнення та становлення інформаційної діяльності ВЗ ДУ «Луганський обласний контактний центр», а саме у людини виникає необхідність у задоволенні інформаційних потреб, тому людина як громадянин і член суспільства бажає звернутися до державної установи, аби задовольнити свої потреби чи запити Законом України «Про звернення громадян» та іншими документами прописані норми та правила для отримання інформації громадянами України. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства.

У роботі описано інформаційну діяльність фахівців ВЗ, розписано зміст та структуру. Інформаційна діяльність включає отримання інформації, передачу інформації, переробка (узагальнення інформації) та зберігання інформації. Інформаційну діяльність систематично здійснюють організації, підрозділи, окремі громадяни. Метою сучасної інформаційної діяльності будь-якої організації в широкому сенсі є підтримка виживання та розвитку в умовах конкуренції, а в вузькому - підтримка прийняття управлінських рішень. За технологічними ознаками можна виділити певні рівні інформаційної діяльності. У першу чергу інформаційна діяльність ділиться на діяльність, пов'язана з інформаційними ресурсами; діяльність, пов'язана з перетворенням інформаційних ресурсів у продукти; діяльність, пов'язана з інформаційними продуктами.

Проаналізовано традиційні та новітні технології в організації роботи зі зверненнями громадян, а саме з метою спрощення умов подання звернень заявників та підвищення оперативності їх розгляду окремі органи виконавчої влади використовуються такі інформаційно-комунікаційні технології, як телефонні "гарячі лінії". Моніторинг функціонування регіональних контактних центрів свідчить, що вони мають велике суспільне значення, надають громадянам реальну допомогу у вирішенні порушених ними питань.

Крім того, налагоджено роботу державної установи "Урядовий контактний центр" (далі - Урядовий контактний центр), яка у взаємодії з органами виконавчої влади забезпечує оперативний розгляд звернень, що надходять на урядову телефонну "гарячу лінію", вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

Функціонування урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» окремих органів виконавчої влади сприяє удосконаленню процесу взаємодії з громадськістю та прискореному реагуванню на її потреби.

У роботі проаналізовано сучасний стан інформаційної діяльності фахівця ВЗ, моніторинг роботи регіональних контактних центрів свідчить, що вони мають велике суспільне значення, надають громадянам реальну допомогу у вирішенні порушених ними питань.

Отже, все перелічене, що складає зміст пропозицій, зроблених в роботі, дозволяє вважати завдання, поставлені в роботі, вирішеними, а мета – досягнутою.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Декарт Р. Рассуждение о методе. / Р. Декарт. - Избр. произв. - М. : Госполитиздат, 1950. – 274 с.
2. Друкер Питер Ф. Энциклопедия менеджмента. : Пер. с англ. / П. Ф. Друкер. – М. : Издательский дом «Вильямс», 2004. – 432 с.
3. ДСТУ 2851-94 «Програмні засоби ЕОМ. Документування результатів випробувань»
4. ДСТУ 2392-94 «Інформація і документація. Базові поняття. Терміни та визначення»
5. Елиферов В. Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление / В. Елиферов, В. Репин. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 319 с.
6. Закон України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII. //Відомості Верховної Ради України.-1992. - № 43.
7. Закон України від 10.12.2015 №889-VIII "Про державну службу" (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://sfs.gov.ua/diyalnist-/zakonodavstvo-pro-diyalnis/zakoni-ukraini/72725.html
8. Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80
9. Закон України «Про національну програму інформатизації» від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. - 1998. – № 4.
10. Закон України «Про державну статистику»  від 13 липня 2000 року N 1922-III. //Відомості Верховної Ради України. - 1993. - № 34.
11. Закон України від 13 вересня 2001 року «Про національну програму інформатизації» // Відомості Верховної Ради України.-2001. - № 48.
12. Закон України «Про інноваційну діяльність»  від 26 грудня 2002 року N 380-IV // Відомості Верховної Ради України.-2002. - № 53.
13. Закон України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні на 2003-2013 роки» від 16 січня 2003 року  
    N 433-IV // Відомості Верховної Ради України.-2003. - № 4
14. Закон України "Про електронний цифровий підпис" від 22 травня 2003 року № 852-IV // Відомості Верховної Ради України.-2003. - № 37.
15. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні». –[Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80
16. Закон України «Про службу в органах місцевого самоврядування». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2493-14
17. Закон України «Про запобігання корупції». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1700-18
18. Закон України «Про доступ до публічної інформації». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>
19. Закон України «Про Державну фіскальну службу» - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/236-2014
20. Закон України «Про захист персональних даних». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2297-17
21. Закон України «Про безоплатну правову допомогу». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3460-17
22. Иванов Р.И. Методы анализа в управлении процессами научно-технической информации / Р. И. Иванов. – М., Статистика, 1973. – 112 с.
23. Инфосфера: Информационные структуры, системы и процессы в науке и обществе / Ю. М. Арский, Р. С. Гиляревский, И. С. Туров, А. И. Черный. - М. : ВИНИТИ, 1996 . - 489 с.
24. Конституція України (прийнята на п’ятій сесії Верховної Ради 28 червня 1996 року). - К. : Видання КВУ, 1996. - 208 с.
25. Концепція створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 9 червня 2011 року № 589. - http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/589-2011-%D1%80
26. Кравченко Т.К. Инфокоммуникационные технологии управления предприятием / Т. Кравченко, В. Пресняков. -– М. : ГУ ВШЭ, 2003. – 272 с.
27. Краснокутська Н.В. Інноваційний менеджмент: Навч. посібник. - КНЕУ, 2003. – 504 с.
28. Мазур І.І. Управление проектами / Мазур І.І., Шапиро В.Д., Ольдерогге Н.Г. - М. : Омега-Л, 2004.
29. Маскон М. Основы менеджмента / Маскон М., Альберт М., Хедоури Ф. — М. : Дело,1992.
30. Організація документообігу в організаціях та установах // [Електронний ресурс]. - Режим доступу : govforc.com/index.php?id=271.
31. Основи інформаційно-аналітичної діяльності: навч. посіб. /

В.І. Захарова, Л. Я. Філіпова. - К. : «Центр учбової літератури». - 2013. - 336 с.

1. Оценка и аттестация зрелости процессов создания и сопровождения программных средств и информационных систем (ISO/IEC TR 15504-CMM). – М. : «Книга и бізнес», 2001. – 348 с.
2. Палеха Ю. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань: навч. посібник / Ю Палеха. — К. : Видавництво Ліра-К. — 2014.— 624 с.
3. Пойа Д. Як вирішувати проблему /Д.Пойа. - М. : Учпедгиз, 1959. - С.143, 202-203.
4. Пономаренко Л.А. Комп’ютерні технології управління інноваційними проектами: Підручник. – К. : Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2001. –423 с.
5. Порядок захисту державних інформаційних ресурсів в інформаційно-телекомунікаційних системах, затверджений наказом ДСТСЗІ СБУ від 24 грудня 2001 року № 76.
6. Посадова інструкція Головного спеціаліста загального відділу з питань звернень громадян. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - beregovo-beregszasz.gov.ua/wp-content/.../inst\_mazar.doc
7. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2001 року N 199 «Про затвердження положення про формування кадрового резерву для державної служби» // Урядовий кур’єр – 2001. - № 8.
8. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2001 року N 1716 «Про затвердження переліку державних наукових і науково-технічних програм з пріоритетних напрямів розвитку науки і техніки на 2002 - 2006 роки» // Урядовий кур’єр – 2001. - № 54.
9. Постанова Кабінету Міністрів України від 13 травня 2004 року N 631 «Про утворення Міжвідомчої робочої групи з питань координації та контролю за реалізацією проекту «Модернізація державної податкової служби України – 1», який підтримується Міжнародним банком реконструкції та розвитку» // Урядовий кур’єр – 2001. - № 38.
10. Постанова Кабінету Міністрів України від 08 червня 2004 року N 746 «Про затвердження програми розвитку державної служби на 2005-2010 роки» // Урядовий кур’єр – 2001. - № 41
11. Постанова Кабінету Міністрів України від 25 серпня 2004 року №1113 «Про державну комп'ютеризовану систему моніторингу сплати податків» //Урядовий кур’єр – 2001. - № 44.
12. Постанова Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 р. N 614 «Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади». //Урядовий кур’єр – 2006. - № 18.
13. Постанова Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 року № 21 «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, мм. Києва і Севастополя» - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/21-2012-%D0%BF
14. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 травня 2003 р. N 259-р «Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/259-2003-%F0
15. [Розпорядження КМУ від 5 травня 2003 року № 259 р. «Про затвердження Концепції формування системи національних електронних ресурсів».](C:analitikobuchenieDISKfileswebtemuZakon44v.htm) - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/259-2003-%F0
16. Сизова Ю. Роль інформаційної діяльності в сучасному суспільстві //Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорії та інновації. – Одеса, «Середняк Т.К.». – 2016. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://opu.ua/upload/files/hsf/dsia/stud.konf.15.pdf
17. Указ Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. –http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/109/2008
18. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2003. - 475с.