

## ЄДИНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР ДОКУМЕНТООБІГУ МІЖ ДЕРЖАВНИМИ УСТАНОВАМИ УКРАЇНИ

Чечоткіна С.Г.

*Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут», студентка*

Сучасний світ переповнений різнобічною інформацією, яка потребує швидкого опрацювання. Збільшується роль інформації в житті суспільства, зростає попит на використання інформаційних технологій у професійній діяльності різних галузей та житті людини.

Створення глобального інформаційного простору забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їх доступ до загальних інформаційних ресурсів і задоволення їхніх потреб щодо інформаційних продуктів і послуг. Поступово і Україна крокує до європейського інформаційного суспільства [1].

Проблема обробки документації все гостріше постає в великих організаціях та вимагає додаткових засобів автоматизації документообігу.

У сучасній державній та приватній організації системи електронного документообігу стають обов'язковим елементом ІТ-інфраструктури. Ефективність роботи органів державного управління визначається трьома факторами: ефективністю взаємодії з громадянами та підприємствами, ефективністю внутрішньої роботи кожної установи та ефективністю взаємодії органів державної влади між собою [2].

Загальноприйнятий обмін паперовими документами між органами державної влади і місцевого самоврядування є надзвичайно повільним і вимагає значних витрат на кур'єрські й поштові служби, експедиції та канцелярію, яка реєструє вхідні та відправляє вихідні документи.

Електронні послуги роблять роботу уряду та місцевих адміністрацій більш прозорою, а використання електронної звітності та електронний документообіг має полегшити життя держслужбовцям.

Інформаційно-аналітичні системи обліку звернень громадян до держорганів, які розробляються і впроваджуються, призначені для ведення оперативного обліку заяв, скарг та пропозицій громадян, що надходять до різних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ та організацій незалежно від форм власності, а також для здійснення аналізу накопичуваної при цьому інформації та автоматичного складання статистичних та аналітичних звітів.

Такі програмні комплекси повинні забезпечувати автоматизацією багатьох рутинних операцій і автоматичний контроль коректності даних, які вносяться в електронну базу даних. Особливо важливим є ведення контролю за розглядом звернень. Ці удосконалення дозволять значно заощадити час реєстрації та обробки звернень громадян, збільшити загальну достовірність накопиченого банку даних, а також поліпшити якість обслуговування заявників.

Сьогодні виникає потреба в створенні єдиного інформаційного простору в системах обробки та реєстрації звернень громадян по всій території України для обробки та контролю виконання реагувань на звернення.

Державна система електронних звернень – це єдиний інформаційний веб-ресурс звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування [3].

Державна система електронних звернень опрацьовує звернення громадян та запити на отримання публічної інформації в органах державної влади та органах місцевого самоврядування. Вона забезпечує оперативний контроль за розглядом звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації. Система створює єдиний адресний простір органів державної влади та органів місцевого самоврядування на державному загальнодоступному інформаційному веб-ресурсі. А також вона формує статистику обліку звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації.

Так як державні та недержавні організації мають громадські приймальні, то все ще ведеться робота з паперовими заявами, тому їм потрібно мати свою автономну систему реєстрації звернень. Веб-ресурс звернень громадян буде незручним у використанні, бо, наприклад, для реєстрації в цій системі користувача йому обов'язково необхідно вказати електронну пошту. Або для реєстрації письмового звернення заявника, який не має доступу до інтернету або комп'ютера потрібно його реєструвати та зберігати цю додаткову інформацію. При цьому немає сенсу приймальні відправляти звернення в централізовану систему, щоб потім отримати повідомлення про необхідність їх розгляду.

Тому одночасно із використанням власної інформаційної системи обробки та реєстрації звернень необхідно, щоб вона включала модуль роботи з державною системою електронних звернень, бо існує можливість ігнорування деяких звернень.

Так, звернення зареєстроване в загальній системі може не потрапити у окрему систему реєстрації та обробки звернень.

Потрібно розробити механізм, який буде забезпечувати автоматичну синхронізацію із веб-ресурсом звернень громадян.

Замість того, щоб відповідальна особа приймальної певного органу слідувала за появою звернень та своєчасно повідомляла про результати опрацювання цих звернень, система автоматично буде додавати інформацію про звернення у базу даної інформаційної системи. Ці звернення будуть розглядатись так само без будь-яких відмінностей як і звернення, що надійшли безпосередньо до приймальні. А після розгляду звернень, що надійшли через державну інформаційну систему, автоматично буде додаватись результат до веб-ресурсу та надсилатись заявнику.

Програмний продукт дозволить удосконалити обмін інформацією між заявниками та працівниками державних установ.

Отже, наявність модуля автоматичної синхронізації з веб-ресурсом звернень громадян збільшить ефективність роботи приймальні, зменшить кількість проігнорованих звернень, ліквідує подвійну роботу (реєстрація у власній базі та на веб-ресурсі), усуне помилки при переносі даних про звернення у локальну базу та на зворотньому шляху. Одночасно з цим налагодяться легкі та відкриті зв'язки між різними органами та підрозділами за рахунок єдиного інформаційного простору.

Вдале впровадження та правильне використання зможе кардинально змінити на краще та прискорити обслуговування громадян. Адже своєчасна відповідь на звернення громадян є основним критерієм ефективності роботи будь-якої приймальні.

#### **Список використаних джерел**

1. В. Ю. Степанов Проблеми та перспективи інформаційного суспільства / В. Ю. Степанов // Державне будівництво. Електронне наукове фахове видання Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. – 2012. – №2. – С. 2–10.
2. О. Марковець Проектування системи опрацювання звернень громадян до органів місцевої / О. Марковець, А. Пелешишин, П. Жежнич // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – 2011. – №694. – С. 153–160.
3. Державна система електронних звернень [електронний ресурс] // Режим доступу : <http://www.z.gov.ua/> .