

**ЩОРІЧНИЙ ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС
«КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ»**

Творча робота учасника третього туру
щорічного Всеукраїнського конкурсу
«Кращий державний службовець»

на тему:

**«Сучасні технології, як засіб підвищення ефективності комунікації
системи державного управління з громадянами»**

Загорулько Андрій Петрович

Міністерство внутрішніх справ України

начальник відділу комплексного моніторингу

управління стратегічного аналізу та прогнозування

Департаменту організаційно-апаратної роботи

17.08.2017 р.

2017 рік

Зміст

Розділи	Вступ	3
1	Інформаційні технології та ефективність системи державного управління	3
2	Ефективність роботи влади та її взаємодії з іншими суб'єктами	
2.1.	Ефективність взаємодії влади з громадянами і представниками бізнесу	5
2.2.	Ефективність взаємодії між органами влади	6
2.3	Ефективність роботи окремих органів влади	7
3	Сервісно-орієнтований підхід в роботі органів системи МВС України	8
	Висновки	10

ВСТУП

В сучасне життя міцно ввійшли обчислювальна техніка і засоби зв'язку, які стали невід'ємним атрибутом суспільного життя. Рівень комп'ютеризації державних органів, комерційних структур та населення невпинно збільшується. Кількість користувачів Інтернет-мережі в Україні досягла 20 мільйонів користувачів, впевнено скорочуючи розрив по вказаному показнику з провідними країнами Європи і США.

Ситуація з освоєнням інформаційних і комунікаційних технологій органами державного управління породжує запит суспільства на сучасні он-лайн форми взаємодії держави та громадянина.

В добу інформаційних технологій, задачі сучасного суспільства можна вирішити, тільки застосовуючи сучасні засоби. Можна тимчасово відтермінувати впровадження інформаційних технологій шляхом збільшення державного апарату, зниження рівня оплати праці в державному секторі, погіршення умов роботи в державних установах. Але це поставить під загрозу якісного виконання більшості державних функцій і в кінцевому підсумку завдасть істотної шкоди репутації і інтересам держави.

1. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЕФЕКТИВНІСТЬ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

З огляду на сучасні тенденції, об'єктивних причин відкладати впровадження сучасних технологій у державному секторі немає. Про свідчить факт впровадження елементів електронного урядування в Україні, починаючи з 1998 року.¹

Враховуючи основну складову електронного урядування – електронний уряд, виділяють такі рівні реалізації:

- **G2C (*government to citizens*)** або «Уряд – громадянам» (організація зворотного зв'язку з громадянами). З введенням систем G2C **громадяни зможуть набагато менше стояти в чергах** за типовою інформацією, довідками

і формами, економлячи при цьому власні фінансові ресурси, а **бюджетні витрати** на адміністрування типових процедур при цьому **пропорційно зменшуються**.

- **G2E (government to employees)** або «Уряд – службовцям» (відносини уряду з чиновниками або службовцями). Автоматизація процесів співпраці урядової системи з службовцями, чиновниками, консультантами на місцях. Вказаний рівень реалізації можливий до виключення у разі розробки необхідного функціоналу на рівнях G2B, G2C.

- **G2B (government to business)** або «Уряд – бізнесу» (відносини державних органів і бізнесу). Це автоматизація податкових виплат, проведення електронних тендерів на постачання продукції тощо. При переході на електронну систему закупівель **економія коштів досягає десятків відсотків**.

- **G2G (government to government)** або «Уряд – уряду» (автоматизація відносин і документообігу між відомствами). G2G – частина об'єднаної інформаційної системи, що забезпечує виконання таких задач:

- керування роботою державного апарату;
- координація діяльності регіональних управлінь і територіальних підрозділів;
- ведення внутрішнього діловодства.²

В підсумку, основними складовими ефективності системи державного управління є:

- ефективність взаємодії з громадянами і підприємствами;
- ефективність внутрішньої роботи кожної установи окремо;
- ефективність взаємодії органів влади між собою.

З допомогою інформаційних технологій можливе істотне підвищення ефективності всіх трьох складових. Впровадження сучасних інформаційних технологій призводить до оптимізації організаційних процедур, роблячи їх більш простими і логічними.

Результати, очікувані від впровадження сучасних технологій можна розділити на стратегічні і тактичні.

Скорочення витрат є тактичним результатом, який легко виміряти. Дозволяє оцінити в грошовому вимірі переваги.

Поліпшення якості прийнятих рішень, істотне зниження прямих і непрямих суспільних витрат на утримання органів влади, підвищення рівня довіри громадян до влади відносять до стратегічних результатів.

2. ЕФЕКТИВНІСТЬ РОБОТИ ВЛАДИ ТА ЇЇ ВЗАЄМОДІЇ З ІНШИМИ СУБ'ЄКТАМИ

2.1. Ефективність взаємодії влади з громадянами і представниками бізнесу

Робота з паперовими носіями інформації підчас взаємодії державних органів з громадянами та представниками бізнесу призводить до значної кількості непродуктивних витрат часу і ресурсів для всіх учасників взаємодії.

Використання сучасних технологій дозволяє значно розширити напрямки взаємодії держави і громадянина, вивести на новий рівень якість цієї взаємодії і сприяти тим самим зміцненню громадянського суспільства, побудованого на принципах взаєморозуміння, врахування інтересів кожного і прагнення до загальних конструктивних цілей.³

Пошук і одержання інформації. З метою заощадження часу представників влади та зменшення кількості помилок при наданні типової інформації зручним є представлення в мережі Інтернет повної, точної і актуальної інформації про всі органи державної влади. Це дозволить зацікавленим особам отримувати необхідну інформацію уникаючи безпосереднього звернення до чиновника із відповідним запитанням.

Взаємодія громадян і організацій з органом державної влади. З метою підвищення оперативності і спрощення процедури взаємодії громадян і організацій з органом державної влади варто впроваджувати ряд сервісів, які

дозволять запитувати і одержувати по електронним каналам зв'язку необхідні звернення, довідки або дозволи і передавати в органи державного управління передбачену законом звітність.

Важливим елементом вказаної взаємодії має бути можливість відстеження стану обробки запитів.

Принцип «єдиного вікна». Для громадян і організацій передбачає наявність єдиної точки входу для взаємодії з органами влади різних рівнів. Вказана система виглядає як єдиний державний «провайдер» послуг для споживачів, оскільки дозволяє автоматично направляти запити і звітність у відповідні органи державної влади. Як правило, принцип «єдиного вікна» реалізується в ідеології інтернет-порталів.

Системи автоматизації документообігу державних установ мають забезпечувати публікацію актуальних документів та інформацію щодо просування запитів і інших документів. Такий підхід дозволяє автоматично експортувати необхідні данні для публічного доступу.

2.2. Ефективність взаємодії між органами влади

Надзвичайно повільним є обмін паперовими документами між органами державної влади і місцевого самоврядування. Використовуваний у даний час паперовий документообіг тягне за собою значні витрати ресурсів на функціонування відповідних служб (кур'єрських, поштових, експедицій, канцелярій). Можливість контролю з боку відправника за процесом просування документів, як правило відсутня.⁴

Альтернативою є створення системи обміну електронними документами між організаціями, яка дозволяє:

- значно прискорити доставку документів;
- гарантувати доставку;
- здійснювати доставку «під розпис» (автоматичне оповіщення відправника про одержання і реєстрацію документа одержувачем);
- значне зниження витрат.

Однак, традиційний паперовий документообіг не зникає водночас, оскільки важливі документи все одно будуть циркулювати в паперовому вигляді.

Вирішити вказану проблему дозволяють інтегровані паперово-електронні технології. В них робота йде з електронною копією, а паперова примірник надсилається звичайним шляхом.⁷

Електронний цифровий підпис створює можливість функціонування систем обміну електронними документами, які не потребують дублювання і дозволяють значно знизити витрати.

Проте, на шляху розробки інтегрованих паперово-електронних технологій виникають об'єктивні труднощі:

- відсутність будь-яких систем автоматизації документообігу в цілому ряді організацій;
- розмаїтість систем і форматів, використовуваних у різних організаціях;
- необхідність надійної автентифікації відправників/одержувачів;
- захист інформації від зміни в процесі доставки;
- необхідність захисту конфіденційної інформації.

2.3. Ефективність роботи окремих органів влади

Традиційна система обробки документів в органах влади при ряді переваг створює значні труднощі: тривалість процедур передачі документів, втрата інформації про місцезнаходження документа, значні витрати на зберігання паперових носіїв, висока трудомісткість рутинних операцій, брак часу на підготовку якісних рішень і інші.⁵

Вирішенням більшості проблем є введення системи електронного документообігу, який полягає в тому, що для документів взагалі не створюються паперові версії. Це дозволить значно підвищити ефективність і знизити витрати в порівнянні із змішаним документообігом або традиційним.

Таким чином, перед значною кількістю (до 70%) органів державної влади зараз стоїть проблема впровадження системи електронного документообігу.

В даний час системи електронного документообігу впроваджені в основних гілках органів влади різного рівня. І поширення таких систем постійно зростає. У недалекому майбутньому відсутність системи електронного документообігу стане неможливою для будь-якого органу влади.⁶

Отже, стратегічними завданнями впровадження сучасних технологій у роботі органів державної влади є:

- забезпечення прав громадян на доступ до всіх видів відкритої державної інформації, що має індивідуальну та суспільну значимість;
- залучення громадян до участі у державних справах;
- вдосконалення технології державного управління;
- подолання інформаційної нерівності;
- організація надання послуг юридичним та фізичним особам в інтегрованому вигляді дистанційно — через Інтернет та інші засоби;
- перебудова відносин з громадянами;
- надання громадянам можливості навчатися протягом всього життя;
- сприяння розвитку економіки;
- системоутворювальне законодавче забезпечення.

3. СЕРВІСНО-ОРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД В РОБОТІ ОРГАНІВ СИСТЕМИ МВС УКРАЇНИ

З перемогою Революції гідності в Україні почались докорінні системні зміни. В реформі державного апарату особливе місце посідає система МВС України. Керівництво держави перейшло від декларативних заяв про реформування, до реальних рішучих дій по переходу на Західні зразки здійснення державних функцій.

Зокрема, Міністерство внутрішніх справ перестало бути «міністерством міліції», ставши цивільним органом, який визначає політику та координує роботу агенцій, які входять до системи МВС. Міністр МВС став політичною

фігурою, яка безпосередньо не втручається у правоохоронну функцію. Подібна система успішно функціонує в Польщі.

З метою запобігання корупції, від підрозділів Національної поліції було відокремлено складову надання послуг. Нині більшість сервісів, які раніше безпосередньо пропонувало МВС, надаються Державною міграційною службою України (ДМС) та Головним сервісним центром МВС України (ГСЦ), які повністю є цивільними структурами.

Для мінімізації корупційної складової та для реалізації сервісно-орієнтованого підходу в обслуговуванні громадян ДМС та ГСЦ запровадили зручні он-лайн сервіси (див. Додаток 1). На даний час за допомогою відповідних веб-сайтів агенцій МВС громадяни можуть: перевірити свої знання правил дорожнього руху, замовити витяг з єдиного державного реєстру МВС, обрати найменш завантажений клієнтами територіальний сервісний центр, зареєструватись в електронну чергу на прийом, перевірити стан оформлення паспорту, перевірити транслітерацію прізвища та ім'я, перевірити дійсність документа та інше.

Крім того, на веб-сайтах агенцій користувачі можуть отримати різноманітну корисну інформацію щодо їх діяльності, в тому числі в зручному форматі «відповіді на запитання, які часто ставляться».

Незважаючи на те, що Національна поліція України (НПУ) не надає аналогічних сервісів, як ДМС та ГСЦ, було знайдено зручний формат взаємодії НПУ з громадянами. Оскільки основним завданнями НПУ є безпека та превенція правопорушень, МВС спільно з ІТ-компанією «Ноосфера» розроблено мобільний додаток «Моя поліція» для встановлення на смартфон, який дозволяє спростити та пришвидшити взаємодію громадянина та НПУ (див. Додаток 2).

Наразі експеримент успішно реалізовано в містах Дніпро та Чернівці. До кінця 2017 року планується запуск мобільного додатку «Моя поліція» на всій території України.

Однією з основних функцій мобільного додатку є швидкий виклик поліції за допомогою кнопки SOS. Таким чином в людей з'явилась можливість викликати поліцію без дзвінка, що дуже важливо в критичних ситуаціях, коли немає можливості говорити по телефону. Смартфон сам визначає координати людини і передає їх до НПУ для подальшого реагування. Такий підхід також забезпечує потреби людей з вадами слуху та голосу.

Іншою функцією, яка викликала попит є «PUSH-повідомлення» від поліції. Маючи найоперативнішу інформацію, НПУ через «PUSH-повідомлення» сповіщає громадян про затори, перекриття вулиць, місця масового скупчення людей та інші події, а також надає рекомендації як діяти. Таким чином, НПУ надає практичну допомогу людям, діючи, як «сервісна служба» для громадян.

Через «Мою поліцію» користувачі також можуть оцінити роботу поліцейського по 5-ти бальній шкалі; надіслати до НПУ аудіо, фото та відео файли, на яких зафіксоване вчинення правопорушення. У такий спосіб відбувається підвищення оперативності реагування та покращення рівня комунікації НПУ з громадянами, через використання новітніх технологій.

Слід відмітити, що за інформацію ЗМІ Національна поліція України та їх колеги з Об'єднаних Арабських Еміратів є піонерами інновацій.⁸ У 2013 році уряд ОАЕ створив Комітет моніторингу ініціативи «mGovernment», направленої на створення «розумного уряду». Нині жителі міста Дубай за допомогою пакету m-Govt можуть оплачувати штрафи і відправляти в поліцію повідомлення про аварії або правопорушення, включаючи фото і відео матеріали.⁹

ВИСНОВКИ

Впровадження сучасних технологій дозволяє наблизитись до світових стандартів якості електронних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян, представників бізнесу та громадських організацій, налагодження комунікації між владою та суспільством.

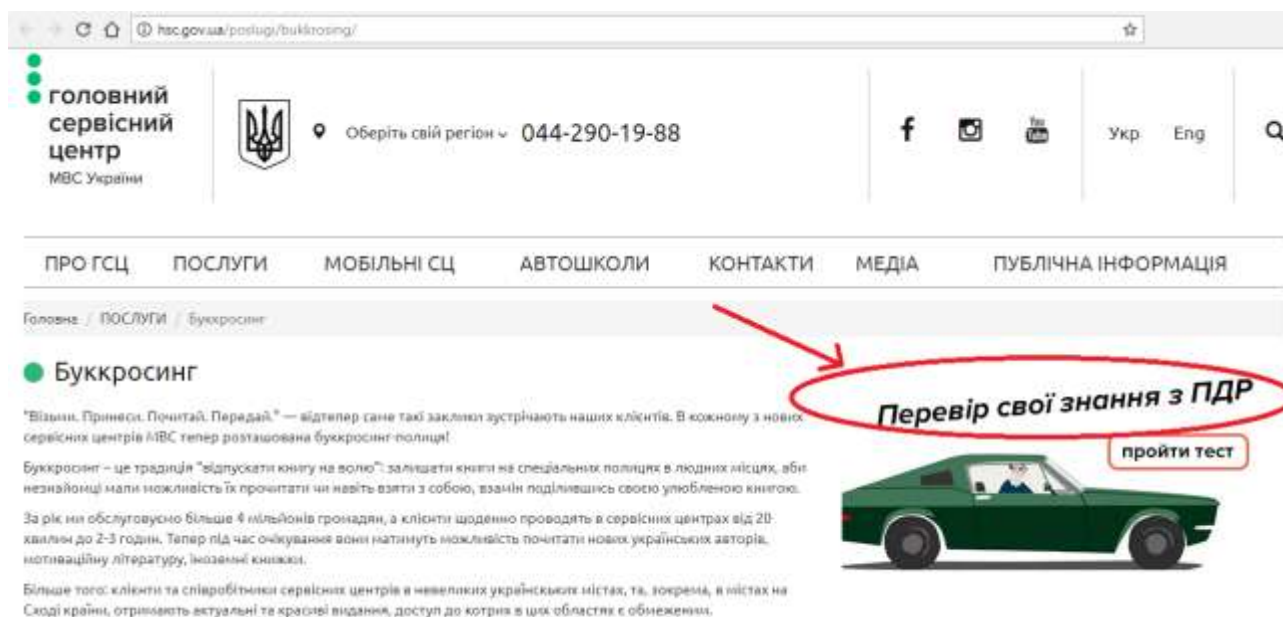
Питання реалізації сучасних технологій та підходів в роботі державних органів переважно залежить від волі керівництва органу та ініціативи самих працівників, які прагнуть розвитку та вдосконалення державного апарату.

Головним критерієм оцінки діяльності державного органу є його імідж та оцінка з боку суспільства, яка виражаються в рівні довіри до чиновників. В добу цифрових технологій довірою суспільства можна заволодіти лише через простоту, відкритість та діалог, які забезпечуються смарт-технологіями.

Використана література

1. Доступ до інформації та електронне урядування/авт.-упоряд. М. С. Демкова, М. В. Фігель. — К.
2. Клименко І. В. Технології електронного врядування: Навчальний посібник / І. В. Клименко, К. О. Линьов. — Київ: Вид-во ДУС, 2006. — 225 с.
3. Клищ Н. Н. Показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих//Модернизация экономики и государство: Материалы VII Междунар. науч. конф. — Государственный университет — Высшая школа экономики, 4-6 апреля 2006 г.// <http://www.hse.ru/temp/2006/>
4. Лопушинський І. Електронна демократія та електронне урядування: досвід США для України [Електронний ресурс]/І. Лопушинський//Публічне управління: теорія та практика. — 2011. — № 2(6).
5. Доступ до інформації та електронне урядування/автори-упорядники М. С. Демкова, М. В. Фігель. — К. : Факт, 2004.
6. Жияєв І. Б. Кризові явища в трансформаційних соціально-економічних системах
7. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні/За ред. С. В. Дзюби.- К.: Національний центр підтримки електронного урядування,2010.
8. <https://www.tra.gov.ae/en/services-and-activities/mgovernment/details.aspx>
9. <https://www.microsoft.com/Ukraine/Government/Newsletters/DocFlow/7.msp>

Он-лайн послуги, які надаються підрозділами Головного сервісного центру МВС України



послуги

Адміністративні послуги сервісних центрів

Довідка про несудимість

Надання витягу з Єдиного державного реєстру МВС

Порядок доступу до НАІС

Технічний контроль

Надання повноважень на проведення перевірки цистерн

Документи для виїзду за кордон

Реквізити для оплати

Статистика

FAQ

Сервісні центри он-лайн

Регіональний сервісний центр

Оберіть зі списку

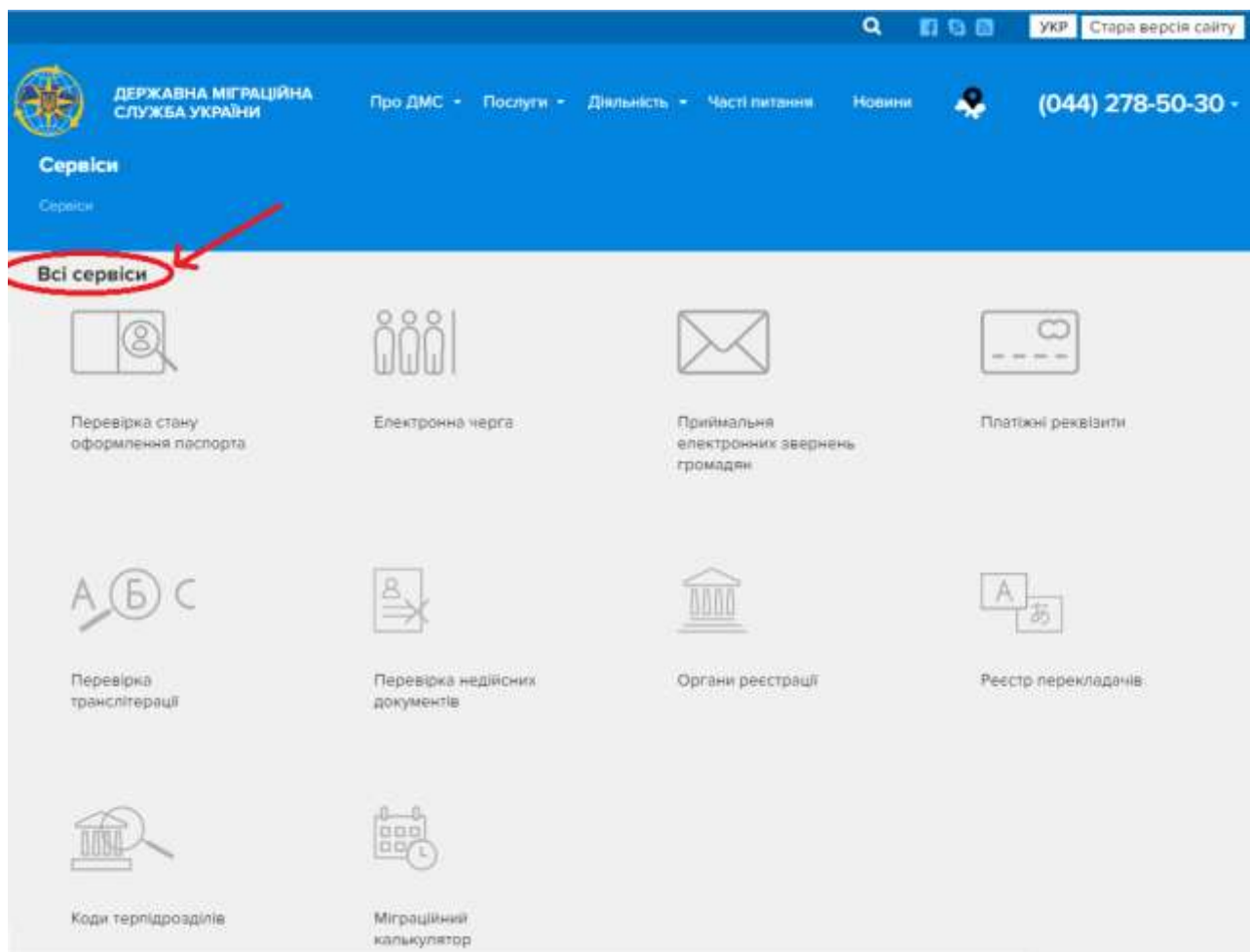
м. Київ



**НАДАННЯ ВИТЯГУ З
ЄДИНОГО ДЕРЖАВНОГО
РЕЄСТРУ МВС УКРАЇНИ**

Реєстрація

Он-лайн послуги, які надаються підрозділами Державної міграційної служби України



Мобільний додаток «Моя поліція»

