

УДК 338.984

Аналіз процесу інформаційного забезпечення звернень громадян

Палагута С.С.

аспірант кафедри менеджменту
Полтавського університету економіки і торгівлі

У статті досліджено організацію роботи зі зверненнями громадян комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради. Проаналізовано динаміку загальної кількості звернень, охарактеризовано інформаційне забезпечення (VoIPTime Contact Center), яке дає змогу здійснювати обробку вхідних дзвінків, реєстрацію звернень громадян та контролювати виконання звернень по термінах.

Ключові слова: інформаційне забезпечення, «Обласний контактний центр», звернення громадян, установа, сайт.

Палагута С.С. АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В статье исследована организация работы с обращениями граждан коммунального бюджетного учреждения «Областной контактный центр» Полтавского областного совета. Проанализирована динамика общего количества обращений, охарактеризовано информационное обеспечение (VoIPTime Contact Center), которое позволяет осуществлять обработку входящих звонков, регистрацию обращений граждан и контролировать выполнение обращений по срокам.

Ключевые слова: информационное обеспечение, «Областной контактный центр», обращения граждан, учреждение, сайт.

Palaguta S.S. ANALYSIS OF PROVIDING INFORMATION PUBLIC ADDRESS

This article explores the organization of work with citizens municipal budget organization "The regional contact center" Poltava Regional Council. The dynamics of the total number of appeals described information provision (VoIPTime Contact Center), which allows for the processing of incoming calls, registration of citizens and control the execution of applications on terms.

Keywords: information security, «regional contact center», appeals, institution website.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Звернення громадян є необхідним елементом побудови демократичного громадянського суспільства, тобто такого, яке брало б активну участь в управлінні державними та місцевими справами шляхом звернень із порадами, рекомендаціями щодо вдосконалення правової основи та організації діяльності органів управління, умов життя громадян, забезпечення законності в органах державної влади, місцевого самоврядування, підприємствах, установах, організаціях незалежно від форми власності [2].

Звернення стосуються різних напрямів діяльності суспільства, але здебільшого вони мають єдину мету – звернути увагу відповідних органів і посадових осіб на необхідність розв'язання проблем, що зачіпають інтереси суспільства або конкретної особи. Як носії інформації вони мають велике значення для вирішення питань, пов'язаних із забезпеченням прав і свобод людини, вдосконалення системи управління [4].

Для підвищення швидкості прийняття звернень і формування управлінських рішень

використовуються різні інформаційні технології, які дають змогу здійснювати операції, пов'язані з реєстрацією звернень, їх проходженням від керівництва до виконавців, формувати базу реєстраційних даних, контролювати терміни виконання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Функціонування інформаційного забезпечення організацій розглядалося у працях М. Згуровського, А. Колодюка, В. Ситника, М. Швець, В. Іноземцева, Л. Пелюшкіна, Г. Титоренко, Г.Н. Калянова, О.Л. Голіциної, Н.В. Максимова, І.І. Попова [4]. Однак питання ефективності застосування інформаційних систем під час звернення громадян досліджено недостатньо.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є проведення дослідження аналізу інформаційного забезпечення роботи зі зверненнями громадян комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради.

Виклад основного матеріалу дослідження. Комунальна бюджетна установа «Обласний контактний центр» Полтавської

обласної ради у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування», «Про звернення громадян». Основні елементи процесу розгляду звернень наведено на рис. 1.

Основними напрямками роботи «Обласного контактного центру» є:

- приймання звернень заявників за єдиним телефонним номером та через мережу Інтернет;

- опрацювання отриманих звернень та їх надсилання на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції;

- інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики [6].

«Обласний контактний центр» проводить:

- аналіз змісту звернень заявників та подає відповідну інформацію облдержадміністрації, Урядовому контактному центру;

- моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників органами виконавчої влади;

- моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень;

- здійснює обмін інформацією з Урядовим контактним центром щодо надходження звернень заявників та стану їх розгляду;

- подає на запит облдержадміністрації інформацію про звернення заявників та результати їх розгляду;

- забезпечує взаємодію з посадовими особами районних державних адміністрацій, виконавчих комітетів міських рад міського значення, відповідальних за опрацювання звернень заявників;

- готує інформацію для формування інформаційно-пошукового довідника автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо його вдосконалення та подає їх Урядовому контактному центру.

Робота комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради в 2016 р. була спрямована на забезпечення виконання завдань, визначених

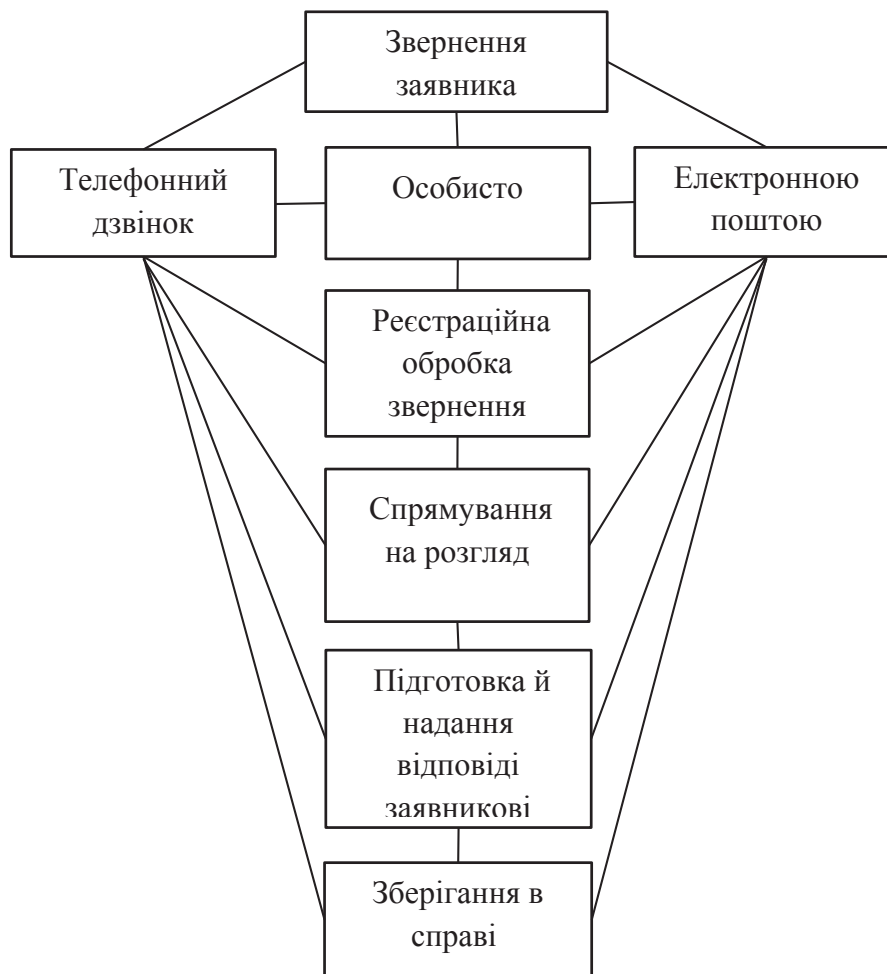


Рис. 1. Порядок розгляду звернень

Джерело: розроблено автором

Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя» від 18 січня 2012 р. № 21 [3].

Діяльність установи регламентована Розпорядженням голови облдержадміністрації «Про затвердження Положення про порядок взаємодії місцевих органів виконавчої влади та комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради» від 26.12.2012 № 613 (zareєстроване у Головному управлінні юстиції у Полтавській області 28 грудня 2012 р. за № 127/1936).

«Обласний контактний центр» здійснює приймання звернень та надсилає їх на розгляд місцевим органам виконавчої влади відповідно до компетенції.

Заявникам надаються консультації і роз'яснення щодо норм законодавства та довідкова інформація. Постійно проводиться аналіз результатів надходження та розгляду звернень. Інформаційно-аналітичні матеріали систематично надаються керівнику апарату облдержадміністрації для інформування керівництва облдержадміністрації [6].

Звітний період підтвердив та закріпив наявну тенденцію до постійного зростання кількості громадян, які все більше надають перевагу зверненню до органів влади через гарячу телефонну лінію (0-800-502-230).

Протягом 2016 р. обласним контактним центром усього було прийнято та опрацьовано 22 200 звернень, що на 37% більше, ніж у 2015 р. (13 887). Із цієї кількості 17 798 (80%) надійшли на урядову телефонну гарячу лінію (у 2015 р. – 11 157 звернень), 4 402 (20%) – безпосередньо до контактної центру (у 2015 р. – 2 743) [6].

Якщо рахувати з початку створення «Обласного контактної центру», то фахівцями прийнято та опрацьовано 55 195 звернень [6].

Порівняно з минулим роком суттєво збільшилася не лише загальна кількість звернень із питань соціального захисту населення, але й конкретно з питань субсидій. Другий рік поспіль реалізація відповідної постанови Кабінету Міністрів України щодо нового порядку призначення субсидій населенню призводить до значного навантаження на органи соціального захисту внаслідок розширення кола осіб, які отримали право на допомогу від держави під час сплати за комунальні послуги, і, як наслідок, збіль-

шення кількості скарг та зауважень щодо незадовільної роботи цих органів, невдоволення розмірами субсидії чи отриманою відмовою.

Так, якщо виокремити лише питання субсидій (7 023 звернення), то вони становлять 67% від усіх питань соціального захисту та 39% від усіх звернень, які надійшли на урядову телефонну гарячу лінію.

Порівняно з 2015 р. зросла як загальна кількість звернень із питання субсидій – у два рази (у 2015 р. – 3 573, або 58%), так і частка цих питань від загальної кількості дзвінків на урядову гарячу лінію – з 32% у 2015 р. до 39% у 2016 р.

У більш детальному розрізі проблеми з призначенням субсидій полягали в такому:

- скарги на терміни розгляду документів – 2 872 (41% від усіх питань щодо субсидій);
- невивплата субсидій – 1 675 (24%);
- зауваження щодо розміру призначеної субсидії – 1 423 (20%);
- відмова у наданні субсидії – 629 (9%);
- надання роз'яснень щодо умов отримання субсидії – 373 (5%);
- вимоги щодо пакету документів – 18;
- відмова через заборгованість за комунальні послуги – 11.

Питань комунального господарства протягом звітного періоду надійшло 2 648, що становить 15% від загальної кількості. Порівняно з минулим роком їх кількість збільшилася майже у два рази (у 2015 р. – 1 423). Зростання спостерігається й у відсотковому виразі – з 13% у 2015 р. до 15% у 2016 р. [6].

За структурою питання комунального господарства розподілені так:

- оплата комунальних послуг – 896 (34% від усіх питань комунального господарства);
- встановлення та обслуговування будинкових лічильників – 397 (15%);
- відсутність послуги електропостачання – 273 (10%);
- обслуговування та ремонт будинків – 253 (10%);
- відсутність або неякісні послуги опалення – 238 (9%);
- відсутність або неякісне надання послуги холодного та гарячого водопостачання – 196 (7%);
- відсутність або неякісне надання послуги газопостачання – 80 (3%);
- тарифи на комунальні послуги – 73 (3%);
- видача документів обслуговуваними організаціями – 71 (3%);
- обслуговування та ремонт прибудинкових територій – 70 (3%);

- неякісна робота ліфтів – 39 (2%);
- дії державних програм з енергоефективності, надання інших роз'яснень законодавства – 23 (1%);
- встановлення індивідуального опалення – 13 (0,5%).

Загалом можна відзначити, що питання комунального господарства носять переважно сезонний характер і проявляються масово у разі виникнення аварійної ситуації чи інших природніх проблем.

«Обласний контактний центр» також виконував роль посередника між владою та громадянами, отримував підтвердження від заявників про вирішення їх питань, надавав довідкову інформацію тощо. Таких дзвінків було 1 212 (у 2015 р. – 380).

За результатами розгляду всіх звернень, що надійшли безпосередньо до контактного центру, вирішено позитивно близько 50%.

Близько 85% звернень було розглянуто в термін від 1 до 15 днів. Інші питання потребували більш детального розгляду.

За результатами перевірок по вирішених питаннях та проведеним зворотним зв'язком заявники підтвердили факт вирішення порушених ними питань та висловили 229 подяк (у 2015 р. – 198) [6].

Отже, результати проведеного аналізу звернень громадян в «Обласний контактний центр» свідчать про тенденцію до збільшення кількості заяв. Найбільш поширеними проблемними питаннями для населення є житлова політика, соціальні проблеми, комунальне господарство.

Реєстрація звернень в «Обласному контактному центрі» ведеться за допомогою програмного продукту VoIPTime Contact Center, який розроблено для обробки вхідних дзвінків та якісного обслуговування клієнтів. Система включає функції управління інформаційними потоками (календарне планування, управління контактами) та новітні інноваційні можливості (координація співпраці в рамках окремих проектів).

У програмі здійснюються всі операції, пов'язані з реєстрацією звернень, їх проходженням від керівництва до виконавців, формуванням баз даних та інформації щодо виконання звернень із контрольними термінами.

Програмний продукт виконує такі функції:

- приймання звернень громадян, реєстрація даних заявника, введення головних параметрів (реквізитів), відкриття картки на документ;
- направлення звернення на розгляд керівництву, отримання резолюції, внесення змісту

завдання, відповідального виконавця і контрольного терміну виконання;

- розсилання документів із резолюцією керівництва на виконання установам, і організаціям;

- одержання інформації про місцезнаходження, етап роботи з документом, причину невиконання тощо.

Серед переваг можна виділити такі:

- у програмі розроблена система розмежування прав доступу;

- сервер включає в себе web-сервер, який дає змогу працювати з додатками через web-браузер;

- під час доопрацювання додатків не потрібно оновлювати систему. Зміни можна вносити в робочих базах, не перериваючи роботу користувачів.

Окрім технології VoIPTime Contact Center, «Обласний контактний центр» також приймає звернення громадян через офіційний сайт установи. Щоб залишити звернення, необхідно заповнити відповідну форму, яка знаходиться на сайті (вкладка «Прийом звернень»).

Висновки з цього дослідження. За результатами проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

- аналіз звернень громадян до комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради свідчить що з кожним роком кількість звернень збільшується. Найбільш поширеними проблемними питаннями для населення є житлова політика, соціальні проблеми, комунальне господарство;

- для підвищення швидкості прийняття звернень і формування управлінських рішень використовуються інформаційні технології, які дають змогу здійснювати операції, пов'язані з реєстрацією звернень, їх проходженням від керівництва до виконавців. Одним із таких засобів інформаційної підтримки «Обласного контактного центру» є програма VoIPTime Contact Center, яка забезпечує підвищення швидкості реєстрації звернень громадян, якість прийняття звернень, підвищення виконавчої дисципліни, забезпечення прозорості та контролю виконання на всіх рівнях управління;

- серед інструментів удосконалення роботи «Обласного контактного центру» зі зверненнями громадян – використання форми прийому звернень громадян через офіційний сайт установи, що дає змогу спростити процедуру прийому звернень громадян.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Конституція України (зі змін та допов., внесеними Законом України від 15 берез. 2016 р. № 1- рп / 2016). – Київ : Паливода А.В., 2016. – 64 с.
2. Закон України «Про звернення громадян» (станом на 26 лис. 2015 р.). – Київ : Парлам. вид-во, 2015.
3. Постанова Кабінету Міністрів України «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» від 18 січня 2012 р. – № 21.
4. Лаврінко В.І. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади / В.І. Лаврінко // Вісник НАДУ. – 2011. – № 4. – С. 502–507.
5. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» // Діловодство, Інструкції. Типові положення : збірник нормативних документів. – Х. : Конус, 2010. – № 24.
6. Веб-сайт комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pl-oblasniy-kontaktniy-centr.blogspot.com>.