

ЕЛЕКТРОННА ЧЕРГА ЯК РЕЗУЛЬТАТИВНА СКЛАДОВА ВПРОВАДЖЕННЯ ПРИНЦИПІВ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

Кравець Р. Б.,

*к.т.н., доц., доцент кафедри соціальних комунікацій та інформаційної діяльності,
Інститут гуманітарних та соціальних наук,
Національний університет "Львівська політехніка";*

Романів Т. М.,

*студентка,
Національний університет "Львівська політехніка",
м. Львів*

Досліджено етапи розвитку електронного урядування в Україні. Охарактеризовано переваги системи електронної черги для організацій, які надають послуги, та описано якими послугами можна скористатись через електронні сервіси. Описано елементи з яких складається електронна черга та сфера застосування.

Ключові слова: електронне урядування, електронна черга, електронна система, електронні сервіси.

Kravets R. B.,

*PhD of Technical Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of Social Communications and Information Department,
Lviv Polytechnic Institute, Humanities and Social Sciences;*

Romaniv T. M.,

*Student, Lviv Polytechnic Institute,
Lviv*

ELECTRONIC TURN IS THE RESULTING COMPLEX OF THE IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLES OF THE ELECTRONIC GOVERNANCE

The article explores the stages of development of e-government in Ukraine. The advantages of the electronic queue system for the organizations providing services are described, and it is described what services can be used through electronic services. It describes the elements from which the electronic queue and the scope of application take place.

Key words: electronic control, electronic turn, electronic system, electronic services.

Постановка проблеми. Одним з основних пріоритетів України є побудувати відкрите інформаційне суспільство спрямоване на розвиток, орієнтоване на інтереси людей. Формою організації державного управління є електронне урядування, яке сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Україна вже зробила перші кроки до розвитку е-урядування, були прийняті методи розвитку та застосовані на практиці.

Виклад основного матеріалу. Електронна черга є сучасним програмно-апаратним комплексом для управління потоками відвідувачів, контролю черг, організації обслуговування та розподілу відвідувачів у комерційних та державних установах. Ця система з одного боку вирішує завдання управління чергами та розподілу навантажень на персонал для самих установ і організацій, які її впроваджують, а з іншого боку – покращує сервіс для їх відвідувачів.

чів. Система електронної черги дозволяє записуватися в чергу через Інтернет, що дозволяє скоротити час очікування в черзі громадянам. Організації, які надають електронні послуги орієнтовані на обслуговування громадян. Електронні сервіси допомагають зрозуміти потреби користувачів, визначити групу споживачів послуг та покращити послуги відповідно до потенційних потреб користувача.

М. Демкова [1] у своїй статті “Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади” пояснює значення та зміст поняття: “Електронне урядування – це спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних органів в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з органами влади”.

Вітчизняні вчені вважають, що надання послуг громадянам в електронному урядуванні спрямовано на зменшення рівня корупції в органах державної влади та органах місцевого самоврядування. Електронний уряд орієнтований на обслуговування громадян, електронні сервіси допомагають зрозуміти потреби користувачів, визначити групу споживачів послуг та покращити послуги відповідно до потенційних потреб користувача.

Надання послуг громадянам в електронному урядуванні спрямовано на зменшення рівня корупції в органах державної влади та органах місцевого самоврядування.

Етапи розвитку електронного урядування в Україні:

I етап розвитку відбувся у 2011–2012 рр., коли передбачалось розробити необхідну нормативно-правову та нормативно-технічну базу для надання послуг в електронній формі, створення функціонуючих веб-сайтів, Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів з метою надання органами державної влади послуг споживачам через мережу Інтернет.

II етап розвитку 2013–2014 рр. – етап надання послуг в електронній формі в усіх сферах суспільного життя, залучення громадських організацій до управління державними процесами, освоєння новітніх технологій органами державної влади та місцевого самоврядування.

III етап розвитку 2014–2015 рр. – функціонуючі веб-портали органів влади для проведення трансакцій, веб-портал е-уряду як єдине місце доступу до всіх видів електронних послуг для громадян і суб’єктів господарювання відповідно до потреб громадян та Національний депозитарій для зберігання електронних інформаційних ресурсів.

Зараз Україна перебуває на IV етапі розвитку. Відповідно до Концепції розвитку електронного урядування в Україні до 2020 р. передбачено:

- запровадження електронних послуг у всіх сферах суспільного життя;
- стимулювання суспільства до використання електронних послуг;
- формування бази відкритих даних;
- реалізація принципу єдиного вікна;
- розвиток електронного документообігу.

Відповідно до Концепції розвитку електронного урядування в Україні поетапна й послідовна реалізація її положень прискорить перехід до інформаційного суспільства (рис. 1).

Електронна черга має безліч переваг для власників організацій та їх відвідувачів. Система вирішує завдання управління чергами та розподілу навантажень на персонал для самих установ і організацій, які її впроваджують, та покращує роботу сервісу для відвідувачів. Ця система стає все більш популяр-

ною в Україні. Вона має допомогти уникнути живої черги людей, зменшити рівень корупції, а також підвищити ефективність роботи персоналу. Це технологія, яка спрощує, а також підвищує довіру громадян до влади, забезпечує ефективне і менш витратне адміністрування. Електронна черга є сучасним програмно-апаратним комплексом для управління потоками відвідувачів в комерційних та державних установах, які надають будь-які послуги (рис. 2).

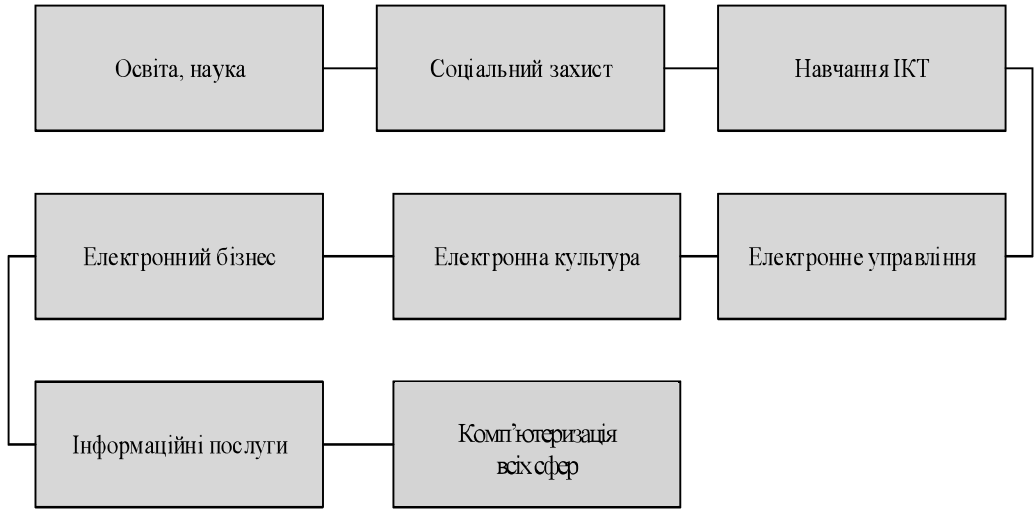


Рис. 1. Модель інформаційного суспільства



Рис. 2. Алгоритм використання електронної черги

Система керування електронною чергою складається із сукупності елементів: пульт адміністративного керування, табло для відвідувачів і для операторів, комп'ютери. Також до складу таких систем часто входять лічильники статистичних даних, які дозволяють контролювати кількість відвідувачів за певний період і продуктивність роботи операторів.

Переваги електронної черги для організації:

- запис громадян через мережу Інтернет;
- визначає кількість відвідувачів на день;
- моніторинг запитів;
- визначає час обслуговування, час очікування клієнта;
- кількість клієнтів яка припадає на одного працівника;
- підвищення рівня сервісу.

Електронні сервіси допомагають зрозуміти потреби користувачів, визначити групу споживачів послуг, відповідно до потенційних потреб користувача покращити якість послуг.

Переваги електронної черги для користувачів:

- запланований візит завчасно;
- якісний сервіс робить очікування спокійним і корисним;
- Індивідуальний підбір пріоритетів при реєстрації.

Не виходячи з дому, люди можуть зареєструватись та ознайомитись з необхідною інформацією, щодо послуг та необхідних документів для отримання певної послуги, та прийти у зручній для них час.

В Україні, зареєструвавшись через електронну чергу, сьогодні можна отримати такі послуги:

- оформлення паспорта громадянина України.
- оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон.
- реєстрація в дошкільні навчальні заклади.
- реєстрація на прийом до мера міста.
- реєстрація на прийом до лікаря.
- подання житлової субсидії.
- реєстрація у візових центрах та консульських установах для отримання візи.

Електронна система спрощує життя, адже не потрібно витратити час для того щоб стояти в чергах, але рівень доступу населення до комп'ютерного обладнання та Інтернету та недостатній рівень компетентності у сфері ІКТ, а також інформованості про електронні послуги спричиняє низький попит на електронні послуги, та досить часто спричиняє конфлікти між людьми.

Найпоширенішими сферами використання системи керування чергою можна назвати:

- банківські відділення.
- страхові компанії.
- центри з обслуговування клієнтів.
- державні заклади.
- посольства, консульства, податкові інспекції.
- пенсійні фонди.
- заклади з надання медичних послуг.
- каси з продажу залізничних і авіаквитків.

Створення електронного суспільства є складним процесом, який передбачає суттєві зміни у технологіях, підготовці та прийнятті урядових рішень, що потребує значних матеріальних ресурсів та вимагає вирішення комплексу правових, організаційних і технологічних проблем, недостатній рівень поширення в суспільстві базових навичок використання інформаційних технологій.

Висновки. Впровадження е-урядування в Україні забезпечить якісно новий рівень управління державою та суспільством в цілому, зміцнить довіру до держави та її політики, вдосконалив взаємодію між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями.

Добре побудована система електронного урядування має позитивно впливати на перехід до електронної системи в українському суспільстві, насамперед соціальної сфери життєдіяльності.

Основним недоліком розвитку електронних послуг в Україні є організаційно-правове забезпечення, яке потрібно змінювати та доповнювати. Перш ніж впровадити систему електронного урядування, потрібно підготувати людей до інформаційного суспільства, звернути увагу на досвід інших країн де ця система працює успішно, не допускати помилок.

Список використаних джерел:

1. Демкова М. С. Електронне урядування – запорука прозорості та ефективності влади. URL: http://pravo.org.ua/files/informac/demkova_e_gover_stat.pdf (дата звернення: 11.02.2018).
2. Клімушин П. С., Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків: Вид-во ХарPI НАДУ "Магістр", 2010. 312 с.
3. Єганов В. В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/DeBu_2012_2_7.pdf (дата звернення: 11.02.2018).
4. Електронне урядування: підручник / авт. кол.: В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін.; за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка. Київ: НАДУ, 2014. 352 с.
5. Колесніченко І. М. Розвиток електронного урядування в Україні: Інституціональний аспект. URL: [file:///C:/Users/admin/Downloads/binf_2014_3_9%20\(13\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/binf_2014_3_9%20(13).pdf) (дата звернення: 11.02.2018).
6. Система електронної черги. URL: <https://touch.ua/sistema-keruvannja-chergoju.html> (дата звернення: 11.02.2018).

Надійшла до редколегії 12.02.2018 р.

УДК 351.127

СУТНІСТЬ ТА ПРИНЦИПИ КОНЦЕПЦІЇ РИЗИК-МЕНЕДЖМЕНТУ

Лагунова І. А.,

*аспірант кафедри публічного адміністрування,
Міжрегіональна академія управління персоналом,
м. Київ*

Розглянуто сутність та принципи ризик-менеджменту, концепції, які дають можливість при правильній побудові процесу управління збільшити фінансову стабільність, високу конкурентоспроможність, ефективно впливати на ризики, що сприяє успішному функціонуванню організації та стабільному прибутку.

Управління ризиками пов'язано як з негативними, так і сприятливими наслідками. Сутність управління ризиками полягає у визначенні потенційних відхилень від запланованих результатів та у керуванні цими відхиленнями для поліпшення перспектив, скорочення збитків і поліпшення обґрунтованості прийнятих рішень. Управляти ризиками означає визначати перспективи та виявляти можливості для вдосконалення діяльності, а також не допускати або скорочувати ймовірність небажаного перебігу подій.

Ключові слова: ризик-менеджмент, державне управління, інженер-консультант, стандартизація ризик-менеджменту, принципи ризик-менеджменту.