

## ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

У статті досліджено діяльність відділу по роботі зі зверненнями громадян, розглянуто його напрями та функції, питання, які неодноразово турбують мешканців. Проаналізовано динаміку загальної кількості звернень, наведено інформаційне забезпечення, яке дає змогу здійснювати реєстрацію документів, процес проходження від керівництва до виконавців, формувати бази даних, складати довідки та контролювати виконання звернень за термінами, а також приймати заяви через офіційний сайт.

**Ключові слова:** інформаційне забезпечення, звернення громадян, електронна пошта, особистий прийом, розгляд, відповідь, програмні продукти, "Lotus Notes", електронна приймальня, сайт.

### I. Вступ

Одним з найважливіших засобів забезпечення законності та дисципліни, а також регулювання відносин між громадянами й органами влади є їх прийом та право на звернення в державні органи, місцевого самоврядування, адміністрації підприємств, організацій, установ різних форм власності тощо. Питання практичної реалізації права на звернення врегульовано Законом України "Про звернення громадян" [1]. За його допомогою втілюється в життя один з конституційних принципів – участь громадян в управлінні державними та громадськими справами.

Звернення стосуються різних напрямів діяльності суспільства й держави, 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 важливе значення для вирішення питань, пов'язаних із забезпеченням прав і свобод людини й громадянина, державного, соціально-культурного розвитку, управління різними галузями та сферами економіки, адміністративно-політичної діяльності.

Для підвищення швидкості опрацювання звернень і прийняття рішень використовують інформаційні технології та комунікаційні канали, які дають змогу здійснювати операції, пов'язані з реєстрацією документів, їх проходженням від керівництва до виконавців, формувати бази реєстраційних даних, контролювати терміни виконання документів.

Теоретичну основу дослідження інформаційного забезпечення організацій становлять праці сучасних українських учених: М. Згуровського, А. Колодюка, В. Ситника, М. Швець; російських В. Іноземцева, Л. Пелюшкіна, Г. Титоренко [4] та ін. Питанням

інформаційної підтримки органів державного управління приділяють увагу М. Дітковська, М. Каранфілов [5], П. Клімушин, О. Крюков, В. Лаврінко [6].

Однак питання застосування інформаційних систем при зверненні громадян в органи міської ради досліджено недостатньо.

### II. Постановка завдання

Мета статті – аналіз інформаційного забезпечення процесу звернення громадян.

### III. Результати

Відділи по роботі зі зверненнями громадян міських рад у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України "Про місцеве самоврядування в Україні" [2], "Про службу в органах місцевого самоврядування", "Про звернення громадян" [1], актами Президента, Кабінету Міністрів, Верховної Ради, розпорядженнями голів міст та облдержадміністрації, іншими нормативними актами. Основні елементи процесу розгляду звернень наведено на рисунку.

*Основними напрямками роботи відділів є:*

- розгляд пропозицій, заяв і скарг, одержаних поштою та особисто, організація прийому відвідувачів, інформування міського голови, керуючого справами виконкому ради про стан роботи зі зверненнями громадян;
- аналіз звернень громадян, вивчення причин, що породжують скарги, реагування на факти порушень законності;
- контроль за виконанням структурними підрозділами міської ради, підприємствами, установами, організаціями доручень щодо вирішення питань, які порушувались на особистому прийомі та письмових і усних зверненнях громадян;
- консультування робітників, надання методичної допомоги структурним підрозділам міської ради, підприємствам, установам та організаціям з питань роботи зі зверненнями громадян.

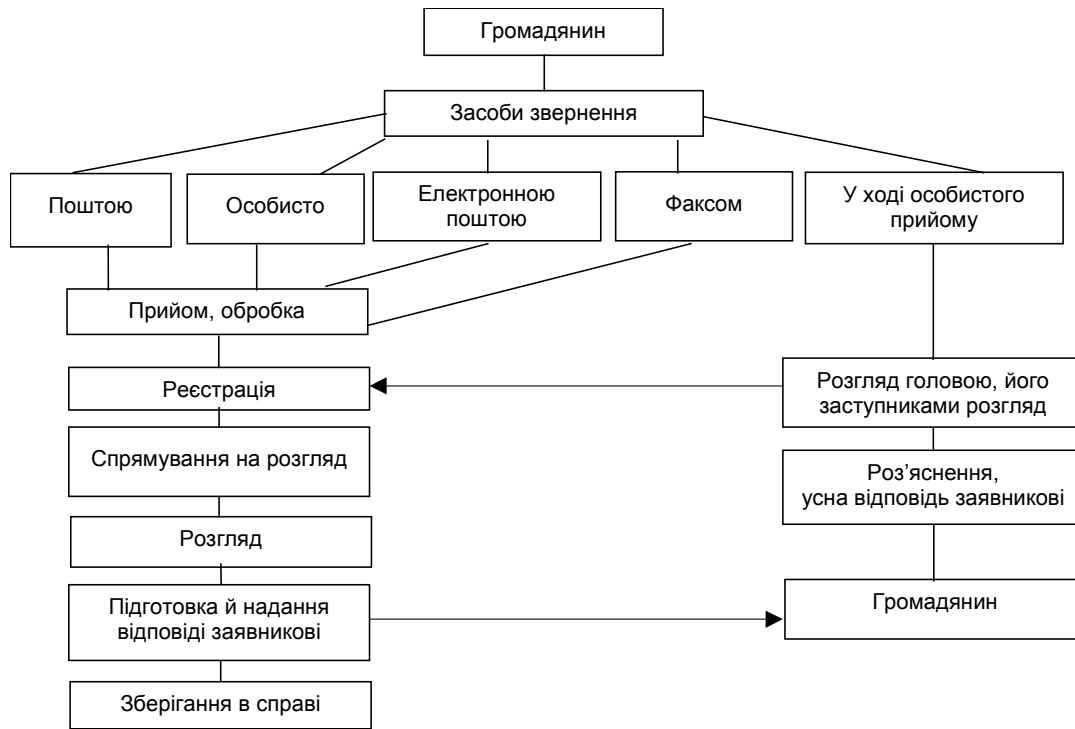


Рис. Порядок розгляду звернень громадян

*Відділи виконують такі функції:*

- забезпечення розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян у зазначені терміни;
- організація прийому громадян міським головою, його заступниками, керуючим справами відповідно до затвердженого графіка;
- запрошення представників відповідних органів для пояснень або надання необхідних для прийому громадян матеріалів, ведення обліку доручень і вказівок, даних на прийомі та здійснення контролю за їх виконанням;
- надання консультації й роз'яснення громадянам щодо порядку вирішення їх питань і прохань згідно із чинним законодавством;
- забезпечення реєстрації й обліку заяв громадян, ведення алфавітно-облікової та контрольної картотеки, оперативної й підсумкової статистики звернень, поточного архіву;
- організація та забезпечення здійснення (у необхідних випадках) перевірок на місцях фактів, викладених у зверненнях;
- контроль за своєчасним розглядом заяв і скарг громадян, які направляються структурним підрозділам міської ради, підприємствам, установам і організаціям, а також за виконанням розпоряджень міського голови, прийнятих унаслідок звернень.

Відділи по роботі зі зверненнями громадян підзвітні у своїй роботі керуючому справами виконавчим рад, взаємодіють з іншими структурними підрозділами, використовують у своїй роботі підготовлену ними статистичну та оперативну довідкову інформацію. Їх очолюють керівники, які призначаються та звільняються з посади розпорядженням мі-

ських голів. Діяльність відділів ведеться згідно з планом, який складається на основі програми роботи міськвиконкому, доручень керівництва та відповідних функцій.

Так, наприклад, у Красноармійську до міської ради за 2013 р. надійшло 1324 звернень, що на 10 більше, ніж за цей самий період 2012 р. У них порушено 1503 питань, що на 71 менше порівняно з 2012 р.

Із загальної кількості звернень:

- 559 надійшли на особистих прийомах;
- 765 безпосередньо до виконкому міської ради (письмові звернення);
- 111 через органи влади вищого рівня.

Найчастіше у зверненнях до органів влади вищого рівня було порушено питання житлово-комунального господарства, яких зі 111 звернень – 68. Це такі як незгода з підвищенням тарифів на житлово-комунальні послуги; будівництво та ремонт каналізаційної мережі; ліквідація аварійних дерев; ремонт водопроводу або житлового фонду.

Із загальної кількості звернень, що надійшли через органи влади вищого рівня, задоволено – 17, надані роз'яснення – 76, у стадії розгляду – 18.

За частотою звернень громадян та тематикою, яку піднімали громадяни, на першому місті були питання житлової політики – 673, що на 90 більше ніж за 2012 р. Вони містять такі напрямки:

- капітальний ремонт покрівлі;
- надання житлової площі або поліпшення житлових умов;
- ремонт міжпанельних швів;
- благоустрій під'їздів та неякісне прибирання прибудинкової території.

На другому місці проблеми комунального господарства – 375, що на 118 менше, ніж за 2012 р. Серед них можна виділити такі:

- ремонт доріг, систем водопостачання і водовідведення, центрального опалення, каналізаційного колектору;
- освітлення вулиць і під'їздів, відключення або низька напруга в електропостачанні;
- ліквідація сухих і аварійних дерев;
- благоустрій прибудинкової території.

Третє місце посіли соціальні питання – 128, яких на 82 менше, ніж за 2012 р. Це такі як надання матеріальної допомоги, оформлення опіки, пільг на оплату комунальних послуг, субсидій.

Актуальними також є питання з охорони здоров'я (+21); діяльності виконавчої влади (+4); фінансової, податкової, митної політики (+3); органів місцевого самоврядування (+3); аграрної політики та земельних відносин (+1).

Зменшення звернень спостерігається з питань екології та природних ресурсів (–5).

Протягом 2013 р. до виконкому Красноармійської міської ради від найменш захищених верств населення надійшло 262 звернення з проханнями про підтримку, що на 52 більше, ніж за 2012 р. Після розгляду такої допомоги щомісячно одержують понад 10 тис. родин і громадян.

Реєстрація звернень у міській раді ведеться за допомогою програмного продукту (ПП) Lotus Notes, яка розроблена компанією IBM для задоволення потреб автоматизації та раціоналізації документообігу на підприємствах різних форм власності, масштабів і напрямів діяльності. Система включає функції управління інформаційними потоками – електронну пошту, календарне планування, управління контактами та новітні інноваційні можливості – координацію співпраці в межах окремих проектів.

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

За допомогою засобів підвищення продуктивності праці, запропонованих IBM, можна також імпортувати та редагувати документи Microsoft Office безпосередньо в Lotus Notes.

Рішення, запропоновані в програмі, ще більше спрощують обробку електронної пошти та управління нею. У ПП користувачі завантажують повідомлення електронної пошти в окремих вікнах, при цьому візуально можна знаходити повідомлення та пов'язані з ними документи.

Можливість перегляду календаря за днями та тижнями дають змогу користувачу налаштувати інтерфейс програми залежно від особистих переваг чи потреб.

Вбудовані можливості Lotus Notes значно спрощують організацію нарад у міській раді.

Користувачі можуть виключити певних осіб з переліку запрошених на нараду та залишити тільки найбільш важливих учасників. Крім того, за допомогою графіка розподілу робочого часу можна вибрати оптимальний час проведення наради, який би підходив для всіх учасників.

Серед характерних особливостей програми можна виділити такі:

- користувач будь-якого відділу виконкому має можливість взаємодіяти зі співробітником організації, підключеним до системи;
- доступність списків зовнішніх організацій та їх персоналу для відправки документів;
- єдина в межах організації поштово-транспортна система.

*Програмний продукт виконує такі функції:*

- приймання вхідного документа, реєстрація, введення головних параметрів (реквізитів), відкриття картки на документ;
- внесення відсканованого зразка документа або його змісту в картку;
- направлення документів на розгляд керівництву, отримання резолюції, внесення змісту завдання, відповідального виконавця й контрольного терміну виконання;
- розсилання документів з резолюцією керівництва на виконання у структурні підрозділи;
- одержання виконаних документів, внесення позначок про реалізацію, направлення документа згідно з номенклатурою справ у відповідну папку;
- формування оперативного звіту про документи, які повинні бути виконані протягом 1, 3, 5 діб по кожному підрозділу або нагадування про роботи, що вимагають здійснення;
- одержання інформації про місцезнаходження, етап роботи з документом, причини невиконання тощо.

*Серед переваг можна виділити такі:*

- ПП "Lotus Notes" не вимагає інтеграції системи документообігу зі сторонніми поштовими службами;
- у програмі розроблена система розмежування прав доступу;
- користувачі можуть працювати з додатками віддалено, без підключення до сервера. При цьому не потрібно встановлювати додаткове програмне забезпечення. Достатньо встановити й налаштувати Lotus Notes. Після роботи в режимі офлайн дані автоматично синхронізуються між клієнтом і сервером;
- сервер включає в себе веб-сервер, який дає змогу працювати з додатками через веб-браузер;
- при доопрацюванні додатків не потрібно оновлювати систему. Зміни можна вносити в робочих базах, не перериваючи роботи користувачів.

За результатами проведеного анкетування на цей момент персонал відділу використовує можливості системи лише на

20%, а саме проводять відправлення листів за допомогою електронної пошти, реєстрацію, зняття з контролю, збереження в архіві звернень громадян. Для того, щоб автоматизована система працювала на 100%, потрібно всіх контрагентів та структуру міської ради забезпечити програмою Lotus Notes, сучасним комп'ютерним обладнанням, а також провести якісне й повне навчання персоналу.

Крім технології Lotus Notes, у Красноармійській та інших міських радах впроваджується система "Електронне урядування", спрямована на прийняття заяв від громадян через офіційний сайт. Щоб залишити звернення, необхідно заповнити відповідну форму. На вказаний користувачем e-mail будуть надіслані копія запиту та відповідь. Звернення громадян розглядаються відповідальні особи, призначені керівниками виконавчих органів міських рад для надання відповідей на звернення громадян, що надходять на офіційні веб-сайти. Термін надання консультації-відповіді не може перевищувати 7 днів після відправки заявником звернення. Якщо надіслане питання не є консультативного характеру, буде рекомендовано звернутися з відповідною письмовою заявою у міську раду або в інший орган, до повноважень якого входить вирішення цієї проблеми. Перевірити стан виконання звернення, що подане на "гарячу лінію міста", можна шляхом введення прізвища та коду, який можна отримати в оператора при реєстрації.

"Електронна приймальня" розроблена з метою забезпечення підвищення ефективності роботи міських голів і всіх служб, підприємств, установ міста за відповідними напрямками, створення сприятливих умов для спрощення процедури прийому громадян та забезпечення, за рахунок публічності результатів, прозорості й контролю за процесом надання необхідних документів заявникам.

У роботі "Електронної приймальні" є свої недоліки, а саме: електронні звернення та відповіді на них не мають статусу офіційних документів. Вони не можуть бути опубліковані в засобах масової інформації чи використані у вигляді посилань як офіційний документ міської ради, також не підпадають під дію норм Закону України "Про звернення громадян". Інформація, яка була надіслана на адресу міської ради в електронній формі буде взята до відома, узагальнена за характером питання та проаналізована відповідними відділами й управліннями, але для

прийняття остаточного рішення треба звернутись особисто, з письмовим зверненням.

#### IV. Висновки

За результатами проведених досліджень можна зробити такі висновки:

- аналіз звернень громадян у Красноармійській міській раді свідчить про збільшення кількості заяв щороку. Найбільш поширеними питаннями для населення є житлова політика, соціальні проблеми, комунальне господарство;
- одним з напрямів інформаційної підтримки відділу по роботі зі зверненнями громадян є програма Lotus Notes, яка забезпечує підвищення швидкості опрацювання документів, якість прийняття рішень, зокрема за рахунок оперативної передачі інформації відповідним структурним підрозділам; покращення виконавчої дисципліни; забезпечення прозорості та контролю за виконанням на всіх рівнях управління;
- серед напрямів удосконалення та раціоналізації електронного документообігу у відділах по роботі зі зверненнями громадян впроваджується система "Електронне урядування" і її окремий модуль "Електронна приймальня". Це дасть змогу спростити процедуру прийому звернень громадян та забезпечити прозорість отримання відповіді заявником.

#### Список використаної літератури

1. Про звернення громадян : Закон України // Діловодство, Інструкції. Типові положення : зб. норм. док. – Х. : Конус, 2010.
2. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України // Діловодство, Інструкції. Типові положення : зб. норм. док. – Х. : Конус, 2010.
3. Информационное обеспечение государственного управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bigmanage.com/?cat=1559>.
4. Информационные системы и технологии управления / под ред. Г.А. Титоренко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 591 с.
5. Каранфілов М.С. Інформаційні системи в державному менеджменті [Електронний ресурс] / М.С. Каранфілов. – Режим доступу: <http://baeva.org.ua/?p=299>.
6. Лаврінко В.І. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади / В.І. Лаврінко. – К. : НАДУ. – 2011. – № 4. – С. 502–507.

Стаття надійшла до редакції 13.05.2014.

#### Мальцева И.В. Информационное обеспечение процесса обращения граждан

*В статье исследована деятельность отдела по работе с обращениями граждан, рассмотрены его направления и функции, вопросы, которые неоднократно поднимаются гражданами. Проанализирована динамика обращений, информационное обеспечение, позволяю-*

щєе осуществлєть регистрацию документов, процесс прохождения от руководства к исполнителям, формировать базы данных, составлять справки и контролировать выполнение обращений по срокам, а также принимать заявления через официальный сайт.

**Ключевые слова:** информационное обеспечение, обращения граждан, электронная почта, личный прием, рассмотрение, ответ, программные продукты, "Lotus Notes", электронная приемная, сайт.

#### **Maltseva I. Information support of references of citizens**

*The article is devoted to study activity of structural division of state authority – a department on work with references of citizens. Its legal maintenance is the Law of Ukraine "About references of citizens" on the basis of which one of the major ways of maintenance of legality and discipline is realized. Mutual relations between citizens and authorities, local self-management, administrations of the enterprises, the organizations, establishments of various patterns of ownership is adjusted.*

*Among the basic directions of work of the given department it is possible to allocate: consideration of the references received during personal reception, mail, e-mail, a fax; studying and the analysis of the reasons of applications, the control of performance of the decisions accepted by a management over questions, rendering of the consulting and methodical help.*

*By results of the analysis it is certain, that in references citizens repeatedly lift problems of major overhaul of an available housing, an accomplishment and cleaning territories, functioning of system of water supply, heating, illumination of streets, grantings of material aid, privileges for payment of municipal services, registrations of trusteeship, grants.*

*Software "Lotus Notes" which allows to carry out document registration, process of passage from a management to executors is characterized. The forming of databases, that make information and to supervise performance of references on terms is described.*

*Specific features of the program "Lotus Notes", namely an opportunity of interaction with any employee connected to system are allocated; availability of lists of external establishments and their personnel to sending documents; uniform within the limits of the organization post system; availability of importation and editing of documents Microsoft Office in the given information product.*

*Among directions of perfection and rationalization of electronic document circulation use of technology "The electronic reception" on official sites of authorities of the government is offered. It is developed with the purpose of increase of an overall performance of mayor, heads of all services, the enterprises, establishments of city in corresponding directions, creation of favorable conditions for simplification of procedure of reception of citizens due to publicity of results, a transparency and the control over process of granting of necessary documents to applicants.*

**Key words:** *informative providing, appeals citizens, e-mail, personal reception, consideration, answer, software products, "Lotus Notes", electronic waiting room, site.*