

повторний обмін після виправлення даних. Є можливість формувати файли для системи аналізу MetaStock.

Система інформаційно-аналітичної підтримки розроблена і функціонує в режимі «клієнт-сервер» з використанням таких програмних засобів:

- операційна система, що підтримує програму Java;
- системи управління базами даних Oracle Database Enterprise Edition v.9.2.0.7;
- клієнтське програмне забезпечення Java Swing для користувача інтерфейсу;
- засоби розробки, проектування та адміністрування JDeveloper, ADF, Java Swing, Jakarta POI;
- Oracle Enterprise Manager для адміністрування бази даних.

Підсумовуючи проведені дослідження, зазначимо: узагальнення пропозицій стосовно вдосконалення інформаційного забезпечення вітчизняних експортерів дозволяє зробити висновок про доцільність упровадження аналітичних програмних систем нового покоління, які можна охарактеризувати як системи інтелектуального аналізу даних для підтримки ЗЕД на регіональному рівні.

Практичне застосування запропонованих заходів дозволить:

- зробити для українських експортерів більш доступною інформацію щодо потенційних торговельних партнерів, розширити ринки збуту;
- підвищити ефективність діяльності вітчизняних експортерів на світових ринках та сприяти найповнішій реалізації інтересів українських підприємств за кордоном;
- інтегрувати інформаційно-консультаційні регіональні служби до глобальної державної інформаційної системи.

#### **Список використаних джерел**

1. **Бабин Э. П.** Основы внешнеэкономической политики : учеб. пособие / Э. П. Бабин. – М. : Экономика : МИКО : Коммер. вест., 2007. – 250 с.
2. **Внеэкономическая** деятельность: организация, управление, прогнозирование / под ред. Ю. В. Макогона. – Донецк : Донеччина, 2010. – 496 с.
3. **Гальчинський А.** Становлення інвестиційної моделі економічного зростання України / А. Гальчинський, С. Львовчкін // Економіка України. – 2012. – № 6. – С. 4 – 10.
4. **Гриньова В. М.** Державне регулювання економіки : навч. посіб. / В. М. Гриньова, М. М. Новикова. – Х. : ІНЖЕК, 2010. – 756 с.
5. **Дзісь Г.** Інформаційна інфраструктура економічного розвитку / Г. Дзісь, І. Сліпець, Н. Навроцька // Економіка України. – 1996. – № 8. – С. 22 – 31.
6. **Ковальчук О.** Моніторинг інвестиційних процесів в Україні / О. Ковальчук // Акт. пробл. економіки. – 2011. – № 7. – С. 36 – 42.
7. **Третяк В. В.** Розвиток регіональних зовнішньоекономічних зв'язків: питання теорії та практики : монографія / В. В. Третяк ; НАН України. Ін-т екон.-прав. дослідж. – Донецьк : Юго-Восток, Лтд, 2009. – 331 с.

*Надійшла до редколегії 25.03.13*

УДК 35.072.3::004.658.2

Сергій КАНДЗЮБА, Анатолій ДУХОНЧЕНКО

*Національна академія державного управління  
при Президентові України*

*Дніпропетровський регіональний інститут державного управління*

## **КОНЦЕПУАЛЬНИЙ ПІДХІД ДО СТВОРЕННЯ СХОВИЩА ДАНИХ ІНТЕГРОВАНОЇ СИСТЕМИ ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ В УКРАЇНІ**

Досліджується підхід до вдосконалення державного управління в соціальній сфері шляхом створення інтегрованої системи обміну інформацією. Аналізуються вимоги до інформаційного забезпечення, необхідні для надання якісних соціальних послуг. Пропонується концепція сховища даних, побудованої з використанням сучасних технологій консолідації даних.

**Ключові слова:** державне управління соціальною сферою, обмін інформацією, сховище даних, інформаційна система, хмарні обчислення, PDM-система.

*Сергей Кандзюба, Анатолий Духонченко.* Концептуальный подход к созданию хранилища данных интегрированной системы обмена информацией в государственном управлении социальной сферой в Украине

Исследуется подход к усовершенствованию государственного управления в социальной сфере путем создания интегрированной системы обмена информацией. Анализируются требования к информационному обеспечению, необходимые для предоставления качественных социальных услуг. Предлагается концепция хранилища данных, построенного с использованием современных технологий консолидации данных.

**Ключевые слова:** государственное управление социальной сферой, обмен информацией, хранилище данных, информационная система, облачные вычисления, PDM-система.

*Sergii Kandziuba, Anatolii Duhonchenko.* Conceptual approach of development for integrated system of data exchange in public administration of social services in Ukraine

An improvements approach of public administration in social services by creating integrated system of data exchange is investigated. Essential requirements for dataware to provide quality social services are analyzed. A concept of data warehouse created by using modern technology of data consolidation is proposed.

**Key words:** public administration of social services, data exchange, data warehouse, information system, cloud computing, PDM-system.

Аналіз міжнародного досвіду дозволяє сьогодні говорити про наявність стійкої тенденції до консолідації ІТ-ресурсів органів державного управління. Така консолідація дозволяє оптимізувати витрати на інформатизацію організацій і установ, а також поліпшити якість державного управління. Зокрема, у сфері праці та соціального

захисту населення цього ефекту можна досягти за рахунок актуальнішої і повнішої інформації про громадян, які отримують соціальні виплати та користуються пільгами. Наприклад, інтеграція баз персональних даних різних відомств, підприємств і організацій дозволяє в автоматичному режимі нараховувати пенсії, надавати адресну соціальну допомогу, призначати субсидії на житлово-комунальні послуги, здійснювати компенсаційні виплати надавачам послуг громадянам пільгових категорій і т. д. Крім того, інтеграція забезпечує достовірність даних, отриманих із різних джерел, що є необхідною умовою недопущення нецільового використання бюджетних коштів.

Важливими кроками України в цьому напрямі є ухвалення законів «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» [5], «Про адміністративні послуги» [4], розробка Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, концепції створення національної інформаційно-комунікаційної інфраструктури України [8]. Прийняття цих документів означає, що подальша розробка інформаційно-комунікаційних систем органів державного управління і місцевого самоврядування повинна вестися з їх урахуванням. Це також стосується і державного управління у сфері праці та соціального захисту населення. Тому проектування інтегрованої системи обміну інформацією (ICOI) у соціальній сфері на основі існуючої нормативно-правової бази є актуальним завданням. Під час розробки концепції ICOI використовуються такі сучасні напрями у сфері інформаційно-комунікаційних технологій, як CALS-технології, зокрема PDM-технології (Product Data Management) і хмарні обчислення.

Проблеми підвищення ефективності функціонування органів державної влади із застосуванням сучасних інформаційних технологій розглядалися в працях вітчизняних учених, зокрема: В. Д. Бакуменка, В. П. Троня, А. І. Семенченка, П. С. Клімушина, О. В. Орлова, А. О. Серенка, О. В. Половцева та багатьох інших.

Книга авторів І. П. Норенкова, П. К. Кузьміка знайомить з основами CALS-технологій [2]. У ній наведені методи подання даних про продукт, обмін й управління ними. У «Російській енциклопедії CALS» зібрані наукові знання щодо CALS авіаційно-космічного машинобудування [10]. Основи хмарних технологій викладені в працях І. П. Клементьєва і В. А. Устінова, Джорджа Різа.

З аналізу робіт, присвячених інформатизації органів державної влади, випливає, що проблема інтеграції баз персональних даних організацій усіх форм власності з метою підвищення ефективності надання соціальних послуг на сьогоднішній день є недостатньо дослідженою.

Метою статті є розробка концепції сховища даних ICOI в системі державного управління соціальною сферою з урахуванням наявної в Україні

нормативної бази, що дозволяє інтегрувати інформацію з баз даних, зареєстрованих у Державному реєстрі баз персональних даних, і на цій основі повністю автоматизувати передачу й обробку інформації під час надання соціальних послуг. Сховище даних ICOI має бути автоматизованою інформаційно-технологічною системою, яка збирає дані з існуючих баз і зовнішніх джерел, формує, зберігає і експлуатує інформацію як єдину. Воно призначене для зберігання, оперативного одержання й аналізу інтегрованої інформації з усіх видів соціальних послуг, що надаються. Таким чином, може бути підвищена ефективність державного управління в зазначеній сфері, а соціальні послуги населенню надаватимуться більш якісно.

У Законі України «Про соціальні послуги» дається таке визначення: «соціальні послуги – комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем» [9].

Необхідною умовою якісного надання соціальних послуг є вирішення таких трьох завдань, виконання яких потребує сучасної інформаційної підтримки:

1. Забезпечення достовірності й актуальності персональних даних про громадян. Це завдання впливає зі ст. 3 Закону про соціальні послуги, у якій сформульовані основні принципи надання соціальних послуг. Відзначимо з них ті, для реалізації яких потрібне інформаційне забезпечення, що містить персональні дані про громадян:

- адресність та індивідуальний підхід;
- гуманність;
- комплексність;
- максимальна ефективність використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги;
- законність;
- соціальна справедливість.

Відсутність оперативної достовірної інформації про громадян в автоматизованих інформаційних системах (АІС) органів виконавчої влади і, перш за все, відсутність даних реєстраційного обліку призводить в масштабах країни до значних фінансових втрат, пов'язаних, наприклад, з нарахуванням і виплатою адресної допомоги, інших різновидів соціальних виплат і компенсацій померлим або вибулим громадянам, з труднощами в зборі податків з фізичних осіб у зв'язку з відсутністю повного реєстру платників податків, з виплатою необґрунтованих допомог з безробіття і т. д. Практична відсутність обміну інформацією між АІС органів виконавчої влади призводить також до невиправданих складнощів в інформаційному обслуговуванні населення, перш за все, при зверненнях громадян в органи державної влади і місцевого самоврядування. Наявність достовірної інформації про громадян дозволить оперативно вирішувати такі важливі соціальні питання, як

надання адресної соціальної допомоги громадянам, перерахунок пенсій, виплата житлових субсидій та інших бюджетних призначень. Відзначимо, що персональні дані про населення необхідні органам державної влади і місцевого самоврядування не лише для забезпечення адресності й ефективності державної соціальної підтримки, але і для збору податків до бюджетів усіх рівнів і їх раціонального розподілу, проведення основних структурних реформ, забезпечення суспільної безпеки і правоохорони, контролю міграційних процесів, протидії тероризму, підвищення ефективності роботи органів влади в надзвичайних ситуаціях, а також забезпечення основних прав і захисту свобод громадян.

2. Надання великої кількості всіх різновидів адресної допомоги, компенсаційних виплат, у тому числі за надані соціальні послуги, зокрема на пільгових умовах. Міністерство соціальної політики України, інші органи державного управління і місцевого самоврядування здійснюють правове регулювання і надають державну підтримку громадянам і сім'ям щодо таких питань:

- рівень життя і доходи населення;
- оплата праці;
- демографія;
- пенсійне забезпечення (включаючи недержавне пенсійне забезпечення);
- соціальне страхування;
- умови й охорона праці;
- соціальне партнерство і трудові стосунки;
- зайнятість населення і безробіття;
- трудова міграція;
- соціальний розвиток;
- соціальний захист населення (у тому числі соціальний захист багатодітних сімей, жінок при народженні дітей, одиноких непрацездатних громадян літнього віку і ветеранів Великої Вітчизняної війни, малозабезпечених сімей, у яких є інваліди, громадян, що постраждали в результаті надзвичайних ситуацій) і соціальне обслуговування населення, у тому числі на пільгових умовах;
- опіка й опікування щодо повнолітніх недієздатних або не повністю дієздатних громадян;
- за результатами проведеної медико-соціальної експертизи надання протезно-ортопедичної допомоги, забезпечення засобами пересування та автомобілями на пільгових умовах;
- реалізація індивідуальних програм реабілітації інвалідів та ін.

Як бачимо, надання великої кількості різних соціальних послуг неможливе без розробки та впровадження автоматизованих технологій інтегрування персоніфікованої та іншої інформації з облікових, довідкових і платіжних систем праці та соціальної сфери, сайтів, баз даних обліку трансакцій фактично наданих послуг та платежів,

інформаційних систем житлово-комунального господарства, звітності підприємств, організацій та установ, інших інформаційних ресурсів незалежно від їх форм власності та відомчої підпорядкованості з додержанням вимог захисту інформації.

3. Надання соціальних послуг упродовж усього життя людини. Можна сказати, що, починаючи з народження і до смерті, весь життєвий цикл людини супроводжують державні органи й установи соціального захисту населення. Соціальне забезпечення, застосовуючи комплексний підхід, повинно охоплювати весь життєвий цикл людини і сприяти здоровому способу життя, включати превентивні заходи, які запобігають виникненню непередбачених обставин, знижують тягар їх наслідків. У той самий час персональні дані громадян нагромаджуються впродовж усього їх життя, розподілені по базах даних державних органів і органів місцевого самоврядування, податкової служби, служби зайнятості, Пенсійного фонду, фондів обов'язкового соціального страхування, управлінь внутрішніх справ, реєстраційних служб, статистики, виборчих комітетів, навчальних закладів, підприємств, організацій і установ, де працювали або працюють громадяни, банків, комунальних підприємств і т. д. Органи виконавчої влади на всіх рівнях самостійно займаються автоматизацією обліку різних категорій населення і утримують автономні відомчі бази персональних даних.

У ст. 13 Закону про соціальні послуги зазначається: «Центральні та місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування під час організації надання соціальних послуг співробітничать між собою, а також із суб'єктами, які надають соціальні послуги, іншими юридичними та фізичними особами» [9].

Аналіз розглянутих завдань дозволяє зробити висновок про те, що для забезпечення ефективності державного управління у сфері надання соціальних послуг і дотримання основних принципів їх надання необхідне створення ICOI в соціальній сфері. Цю систему доцільно проектувати як PDM-систему. PDM-технологія є однією з основних складових концепції CALS, що використовується в промисловості. В основу концепції CALS була покладена ідея створення єдиного інформаційного простору (ЄІП) для всіх, хто був причетним, причетний або буде причетним до продукту протягом усього його життєвого циклу (ЖЦ). Кожен з учасників ЖЦ продукту одержував вільний доступ до розділів необхідних йому даних з єдиного простору. Єдність інформаційного простору не мала на увазі фізичного розташування всієї електронної інформації в одному місці. Навпаки, передбачався так званий розподілений інформаційний простір, коли дані зберігаються, як правило, там, де вони створюються. Таким чином, при використанні CALS-технології інформація, що надходить на різних стадіях ЖЦ продукту від різних учасників робіт, стає доступною будь-якому учасникові в необхідному для нього обсязі в слушний час і зручному вигляді. Це і утворює ЄІП продукту [2].

При інтеграції всіх даних про продукт у межах ЄІП застосовуються спеціалізовані програмні засоби – системи управління даними про продукт PDM. Завданням PDM-системи є акумуляція всієї інформації про продукт, що створюється прикладними системами, в єдину логічну модель. Процес взаємодії PDM-системи і прикладних систем будується на основі стандартних інтерфейсів.

Одними з найбільш важливих функцій PDM-технології в промисловості є:

- створення електронного архіву креслень та іншої технічної документації;

- створення ЄІП для всіх учасників ЖЦ продукту;

- автоматизація управління конфігурацією продукту [2].

Стосовно ICOI в державному управлінні соціальною сферою це означає, що є необхідним:

- створення єдиного сховища даних, наприклад про пільговиків, що консолідує інформацію з усіх зареєстрованих баз даних, які містять персональні дані, необхідні для надання соціальних, у тому числі пільгових послуг;

- створення інформаційно-комунікаційної інфраструктури, що дозволяє реалізувати ефективну взаємодію державних органів та органів місцевого самоврядування, приватних організацій і підприємств для забезпечення інформаційної підтримки пільговиків упродовж усього їх життя;

- автоматизація процесу ухвалення рішення про надання соціальної послуги.

Можна сказати, що перше завдання є необхідною умовою для вирішення наступних. Єдине сховище даних про пільговиків може бути створене на основі демографічного реєстру, відомчих інформаційних систем, комунальних інформаційних систем, приватних баз даних, що містять персональні дані. Як обґрунтування необхідності електронної взаємодії між вказаними системами на базі єдиного сховища даних ICOI наведемо приклади деяких міжвідомчих інформаційних систем, які можуть бути реалізовані на його платформі.

1. Корпоративна інтегрована інформаційно-аналітична система житлово-комунального господарства здійснює автоматизований облік фактично наданих та оплачених житлово-комунальних послуг, у тому числі пільговим категоріям громадян, а також фактично наданих житлових субсидій малозабезпеченим сім'ям за допомогою відповідного застосування електронної соціальної картки. Ця система передбачає обмін інформацією з інформаційними ресурсами білінгових (виплатних) підсистем підприємств, що надають послуги з газо-, тепло-, електро-, водопостачання, водовідведення, телефонні, транспортні (ліфт, прибирання та переробка сміття) послуги, а також інші комунальні послуги на основі уніфікованих проектних рішень щодо обміну інформацією без надання відповідних довідок з боку заявників.

2. Інтегрована інформаційно-аналітична система контролю фактичних показників державних соціальних стандартів і нормативів здійснює облік надання пільг, усіх різновидів адресної допомоги, компенсаційних виплат та інших соціальних послуг за рахунок бюджетів усіх рівнів на базі автоматизованого моніторингу достовірних даних середнього доходу на душу населення, включаючи зарплату членів сім'ї, без надання довідок за зверненням громадян. Достовірність інформації для оцінювання середнього доходу членів сім'ї заявників без надання довідок з боку заявників буде досягнута функціями автоматизованого контролю даних з інформаційних систем незалежно від їх форм власності та відомчої підпорядкованості шляхом порівняння відповідних даних за електронним підписом.

3. Інтегрована інформаційно-аналітична система звітності підприємств, організацій та установ. Аналіз та достовірність даних забезпечуються шляхом інтеграції даних відповідної звітності до Пенсійного фонду України, Державної податкової адміністрації та баз даних трансакцій фактично виплаченої заробітної плати через відповідні застосування соціальної картки. Основою для створення сховища даних ICOI може бути національна інформаційно-комунікаційна інфраструктура (НІКІ). Створення інфраструктури передбачає побудову широкосмугової мультисервісної телекомунікаційної мережі, що об'єднує центральний і регіональні центри обробки даних. Такі центри повинні забезпечити фізичне зберігання більшості даних для ICOI. Деякі дані, використовувани в ICOI, можуть зберігатися у відомчих АІС за умови, що ці АІС підключені до НІКІ і вибірка даних із них може здійснюватися в автоматичному режимі.

Головним джерелом даних для сховища ICOI є демографічний реєстр. Демографічний реєстр доцільно проектувати як розподілену базу даних, при цьому в кожному регіональному центрі обробки даних повинен зберігатися фрагмент реєстру з даними про громадян, що проживають у відповідному регіоні.

Сховище даних ICOI може бути створене шляхом об'єднання персональних даних з демографічного реєстру, необхідних для надання соціальних послуг, та інших баз даних різної належності, зареєстрованих у Державному реєстрі баз персональних даних [6; 7]. Відповідність персональних даних із різних джерел встановлюється згідно з унікальним номером запису в демографічному реєстрі.

Консолідація персональних даних із розрізнених джерел може бути реалізована шляхом взаємодії демографічного реєстру і Державного реєстру баз персональних даних. У Державному реєстрі баз персональних даних окрім загальних відомостей повинні міститися відповідні метадані, тобто дані в обсязі, достатньому для надання соціальної послуги: ІР-адреса сервера баз даних або веб-сервісу, що реалізовує доступ до бази даних (якщо є), ім'я, схема, структура таблиць бази даних, типи полів у таблицях. У демографічному реєстрі додатково до основних відомостей про кожного громадянина доцільно додати

посилання на ті бази в Державному реєстрі баз персональних даних, у яких містяться відомості про нього.

Описаний підхід дозволяє створити віртуальне сховище даних ICOI. Для одержання будь-яких даних про громадянина, необхідних для надання соціальної послуги, досить зробити запит у демографічний реєстр, отримати необхідні посилання на бази даних у Державному реєстрі баз персональних даних і витягнути з них потрібну інформацію. Таким чином, усі бази даних, що містять персональні дані, повинні поставляти в ICOI інформацію, необхідну для надання соціальних послуг. Якщо база даних належить державному відомству, що має свою інформаційно-комунікаційну інфраструктуру і IP-адресу для сервера баз даних або веб-сервісу, що реалізовує доступ до бази даних, то взаємодія між сервером ICOI і відомчим сервером може здійснюватися автоматично на основі використання IP-адреси. Якщо база даних належить організації або підприємству, сервер баз даних яких не має IP-адреси і відсутній веб-сервіс для доступу до бази даних, то в даному випадку можуть бути використані хмарні технології. Організація або підприємство передає персональні дані, необхідні для надання соціальних послуг, в державну хмару. Потім періодично, наприклад раз на тиждень або місяць, оновлює свої дані. Ця процедура може виконуватися автоматично. Для цього необхідна нескладна програма для вибірки оновлених даних і наявність підключення до мережі Інтернет. З'єднання зі сховищем даних ICOI здійснюється за допомогою IP-адреси сервера або за допомогою веб-сервісу.

Сховище даних є основним елементом інформаційного забезпечення ICOI. Доступ до сховища здійснюється через сервери ICOI, які включають сервер баз даних і сервер застосувань. Сервер баз даних забезпечує функціонування бази даних про осіб, яким були надані соціальні послуги, а також про надані послуги. Сервер застосувань надає доступ до сховища ICOI і реалізує всю логіку електронної взаємодії між громадянами, органами державного управління і місцевого самоврядування при наданні соціальних послуг. Розміщувати сервери ICOI доцільно в обласних центрах, а також у деяких районних центрах, що є великими містами. Кожен сервер ICOI обслуговує лише певну територію і, відповідно, зберігає інформацію лише про осіб, зареєстрованих на цій території. Доступ до сервера ICOI здійснюється через веб-інтерфейс, а також термінальні пристрої з використанням механізму електронної соціальної картки.

Як було сказано вище, ті організації і підприємства, які мають у своєму розпорядженні бази персональних даних, до яких немає доступу через мережу Інтернет, можуть частину персоніфікованої інформації, необхідної для надання соціальних послуг, розмістити в державній хмарі. Згідно з концепцією обчислювальної хмари програми запускаються і надають результати роботи у вікні стандартного веб-браузера на локальному ПК, при цьому всі застосування і їх дані, необхідні для

роботи, містяться на віддаленому сервері в мережі Інтернет. Державна хмара – це приватна (корпоративна) хмара, яку контролює держава. У ній розміщуються інформаційні системи, у яких зберігаються конфіденційні або критично важливі для функціонування держави дані.

На цей час для багатьох держав хмарні обчислення – це реальність, повсякденна робота, завдяки якій стає можливим здійснити прорив за всіма основними напрямками інформатизації країни й отримати конкурентну перевагу у світовому масштабі. Наведемо деякі приклади. Великобританія, Німеччина, Італія, Іспанія і Франція, за тієї динаміки, яка існує зараз, отримують до 2015 р. сумарний дохід від використання хмарних технологій по 177,3 млрд євро на рік [3]. Якоюсь мірою це результат дії наддержавних програм стимулювання, наприклад сьомої рамкової програми (FP7). Вона об'єднує всі дослідження й ініціативи ЄС стосовно хмарних обчислень.

У Великобританії стартувала програма Digital Britain. Основним її компонентом повинно стати створення G-Cloud – закритої державної хмарної IT-інфраструктури. Вартість проекту 10 млрд дол. США, закінчення – 2014 р. Розрахункова економія державного IT-бюджету при цьому повинна досягти 20 % на рік (5 млрд дол. США). У бюджетному посланні президента США Барака Обами на 2011 р. хмарні обчислення заявлені як основна частина стратегії для досягнення ефективних і дієвих технологій. Федеральні відомства повинні переходити на них для вдосконалення надання IT-послуг. У Японії в межі «Проекту створення цифрової Японії» («ІКТ-план Хатоями»), що реалізовує Міністерство внутрішніх справ і зв'язку, з 2009 по 2015 рр. відбувається будівництво хмарної інфраструктури для держсектору під назвою «Хмара Касумігасеки». У Росії до виставки «Св'язь-Експокомм-2012» «Ростелеком», Microsoft і «ІС» презентували проект національної хмарної платформи «O7» [1]. Вона дозволить користувачам істотно заощадити на утриманні власної IT-інфраструктури й оптимізувати робочий процес.

Проведене дослідження дозволяє зробити такі висновки:

– проектування сховища даних ICOI повинно здійснюватися з урахуванням законів «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», «Про захист персональних даних», «Про адміністративні послуги», Концепції створення національної інформаційно-комунікаційної інфраструктури України та інших документів, спрямованих на інтеграцію IT-ресурсів в органах влади;

– ICOI доцільно проектувати як PDM-систему;

– сховище даних ICOI може бути створене шляхом об'єднання персональних даних, необхідних для надання соціальних послуг, з демографічного реєстру та інших баз даних різної належності, зареєстрованих у Державному реєстрі баз персональних даних;

– у Державний реєстр баз персональних даних необхідно додати метадані, що дозволяють отримувати персоніфіковану інформацію, необхідну для надання соціальних послуг;

– у демографічний реєстр для кожного громадянина доцільно додати посилення на ті бази в Державному реєстрі баз персональних даних, у яких містяться відомості про нього;

– при створенні сховища ICOI можуть бути використані хмарні технології, зокрема модель державної хмари;

– доступ до сховища даних здійснюється через сервери ICOI, які включають сервер баз даних і сервер застосувань;

– доступ до сервера ICOI здійснюється через веб-інтерфейс, а також за допомогою термінальних пристроїв з використанням механізму електронної соціальної картки;

– створення сховища даних ICOI з урахуванням вищезазначених принципів дозволить повністю автоматизувати передачу й обробку інформації під час надання соціальних послуг.

Подальші дослідження слід вести в напрямі визначення функціональності сервера ICOI, призначеної для підвищення ефективності державно-управлінської діяльності в соціальній сфері.

#### **Список використаних джерел**

1. **Небесный** бизнес-парк. – Режим доступа : [expert.ru/2012/05/17/nebesnyj-biznes-park](http://expert.ru/2012/05/17/nebesnyj-biznes-park).

2. **Норенков И. П.** Информационная поддержка наукоемких изделий (CALS-технологии) / И. П. Норенков, П. К. Кузьмик. – М. : Изд-во МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2002. – 320 с.

3. **Облачные** технологии позволяют государствам экономить миллиарды. – Режим доступа : [www.cnews.ru/reviews/free/infrastructure2010/articles/articles8.shtml](http://www.cnews.ru/reviews/free/infrastructure2010/articles/articles8.shtml).

4. **Про адміністративні** послуги : Закон України від 6 верес. 2012 р. № 5203-VI. – Режим доступу : [zakon4.rada.gov.ua/laws/show](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show).

5. **Про Єдиний** державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус : Закон України від 20 листоп. 2012 р. № 5492-VI. – Режим доступу : [zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5492-17](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5492-17).

6. **Про затвердження** Положення про Державний реєстр баз персональних даних та порядок його ведення : Постанова Кабінету Міністрів України від 25 трав. 2011 р. № 616. – Режим доступу : [www.kmu.gov.ua/kmu/control/uk/cardnpd](http://www.kmu.gov.ua/kmu/control/uk/cardnpd).

7. **Про захист** персональних даних : Закон України від 1 черв. 2010 р. № 2297-VI. – Режим доступу : [zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2297-17/paran3#n3](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2297-17/paran3#n3).

8. **Про прийняття** за основу проекту рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації «Про затвердження Концепції створення національної інформаційно-комунікаційної інфраструктури України» : рішення НКРЗІ від 20 серп. 2012 р. № 473. – Режим доступу : [nkrzi.gov.ua/uk/activities\\_nkrzi/ruling2012/1348231899](http://nkrzi.gov.ua/uk/activities_nkrzi/ruling2012/1348231899).

9. **Про соціальні** послуги : Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV. – Режим доступу : [zakon4.rada.gov.ua/laws/show](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show).

10. **Российская** энциклопедия CALS. Авиационно-космическое машиностроение / под ред. А. Г. Братухина. – М. : ОАО НИЦ АСК, 2008. – 608 с.

*Надійшла до редколегії 25.03.12*

УДК 352.078 (07)

Петро ШЕВЧУК

*Національна академія державного управління  
при Президентові України*

*Львівський регіональний інститут державного управління*

### **РІВНІ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ УКРАЇНИ**

Порушуються питання щодо рівня ефективності надання адміністративних послуг населенню владними структурами різних рівнів на сучасному етапі розвитку українського суспільства.

**Ключові слова:** адміністратор, адміністративні послуги, демократичне врядування, публічні послуги, центр надання адміністративних послуг.

*Петр Шевчук. Уровни эффективности предоставления административных услуг населению Украины*

Поднимаются вопросы относительно уровня эффективности предоставления административных услуг населению органами власти разных уровней на современном этапе развития украинского общества.

**Ключевые слова:** администратор, административные услуги, демократичное управление, публичные услуги, центр оказания административных услуг.

*Petro Shevchuk. Level of efficiency of administrative services providing to the public in Ukraine*

The issues as to the level of efficiency of administrative services providing to the public by authorities at different levels at the present stage of Ukrainian society development are considered.

**Key words:** administrator, administrative services, democratic governance, public services, the center of administrative services.

Створення зручних та доступних умов для отримання громадянами адміністративних послуг є одним із головних завдань, які мають вирішувати органи державної влади та місцевого самоврядування. Адже саме за якістю послуг кожен член суспільства оцінює реальну турботу влади про нього. Реалізація цього завдання особливо актуальна в Україні, де система надання адміністративних послуг є ще недостатньо прозорою, нерациональною та такою, що неповною мірою враховує інтереси замовників та споживачів цих послуг.

Розгляду питань надання адміністративних послуг населенню присвячені наукові роботи таких вітчизняних та зарубіжних авторів: В. Авер'янова, С. Дембіцької, О. Кузьменка, І. Коліушка, Г. Писаренка, О. Сушинського, В. Тимошука, Д. Бахраха, Е. Ванатса, Б. Фонтена та ін. Віддаючи належне результатам досліджень цих науковців, слід констатувати той факт, що в науковій літературі оцінювання ефективного надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, а також шляхів їх поліпшення, ще не отримали

© Шевчук П. І., 2013