

Аналіз веб-сервісів органів місцевої влади для опрацювання звернень громадян

Іванна Шибка¹, Олександр Марковець²

Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності, Національний університет “Львівська політехніка”, УКРАЇНА, м.Львів, вул.С.Бандери, 12,
E-mail: 1. tvojazeze@gmail.com, 2. san_markovets@ua.fm

In this theme presented information about of electronic addresses of citizens to local authorities. Examined the dynamics of conversion in Ukraine and tips on improvement.

Ключові слова – електронне звернення, орган місцевої влади, веб-сервіс.

Україна перебуває на етапі створення та впровадження систем інформування громадян про діяльність органів влади. Лише в деяких державних структурах застосовують певні елементи електронного документообігу (Державна податкова адміністрація, Пенсійний фонд, Міністерство внутрішніх справ, Держкомстат, Ліцензійна палата, Торговельно-промислова палата, Держстандарт, Міністерство освіти і науки, Державна митна служба).

Станом на 2011 рік в Україні кожна обласна державна адміністрація має свій офіційний веб-ресурс для інформування громадян. Але сервіс створення електронних звернень працює тільки на 18 з 25 сайтів обласних держадміністрацій. Найактивніше користуються сервісом «Електронне звернення» громадяни Київської, Волинської та Луганської областей.

На веб-сайті Київської ОДА використовується модель надсилання запитів, яка передбачає авторизацію, логін та пароль, це дає можливість громадянам стежити за розглядом звернення в системі он-лайн. Також громадяни висловлюють власну думку щодо проектів постанов, розпоряджень та інших документів, які планує приймати ОДА. Харківська ОДА пропонує зразки звернень, які можна завантажити, заповнити і надіслати як звичайною поштою, так і електронною.

Популярним видом спілкування є „Форум” Луганської ОДА, який містить такі напрямки обговорень: ситуація в Україні, життя регіону, економіка регіону, пропозиції та зауваження, обговорення проектів розпоряджень. Громадяни можуть запропонувати і власні теми для обговорення. Інтернет-активність мешканців Луганської області є невисокою, але ця форма політичної участі є перспективною для взаємодії між громадянами і владою.

Найефективнішою формою електронної участі в обговоренні рішень влади, на думку представників Волинської ОДА є участь громадян в щомісячних Інтернет-конференціях голови адміністрації та його заступників. На офіційному веб-сайті облдержадміністрації постійно оновлюється розділ ”ОДА і громадськість”, який містить тематичні розділи: ”Вимоги до звернення”, ”Графік прийому громадян” та ”Робота із зверненнями громадян”. Також, у розділі ”Підрозділи органів влади” розміщено каталог послуг та результат діяльності відділу роботи із зверненнями громадян. З усіх

звернень, що надійшли до облдержадміністрації (3192), 1112 - вирішено позитивно; 189 – відмовлено; 1241 - надано роз'яснення; 466 - надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»; 123 - звернень, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»; решта перебувають на додатковому контролі до остаточного вирішення. Ці заходи сприяють поступовому формуванню досвіду політичної Інтернет-активності у громадян.

На сайті Львівської ОДА сервіс електронного звернення громадян потребує певного вдосконалення. Оскільки, вимагає від користувача занадто багато особової інформації, що може призвести до відмови від користування даним сервісом. Адже користувач подає значно більше інформації про себе, про історію звернень, і вибирає до кого бажає звернутись, вказує свій статус і наявність пільг. Корисним було б розмістити на сайті підписку на новини і каталог послуг, який містить витяги законодавства, інструкції, довідники, зразки документів, які будуть корисними як для фізичних так і для юридичних осіб.

Прикладом якісного надання сервісу «Електронне звернення громадян» є робота Центру обслуговування мешканців адміністративно-господарського управління Львівської міської ради.

Висновок

Сьогодні практично в усіх центральних та місцевих органах виконавчої влади, місцевого самоврядування функціонують спеціальні структурні підрозділи по роботі зі зверненнями громадян, на Інтернет-сторінках яких подається інформація про розгляд звернень громадян, графіки особистого прийому, аналітичні довідки тощо. В обласних державних адміністраціях створено комісії з питань розгляду звернень громадян, комісії з опрацювання повторних звернень, проводяться „ дні контролю” результатів виконання звернень громадян тощо.

Література

1. Марковець О.В. Математична модель заявника для систем електронного урядування / О.В. Марковець // Інформаційні системи та мережі – Львів : Видавництво НУ"ЛП", 2011. – 387 с. : іл.; № 699). – С. 154-163.
2. Марковець О. Проектування системи опрацювання звернень громадян до органів місцевої влади / О. Марковець, А. Пелешин, П. Жежнич // Комп'ютерні науки та інформаційні технології НУ"ЛП", 2011. – 436 с. : іл.; № 694). – С. 153-160.
3. Ротар Н. Політична участь громадян України в умовах е-демократизації // Політичний менеджмент. – 2006. – № 2 (17). – С.78-92