

Теоретичні засади оптимізації інтерактивності сайтів органів місцевого самоврядування

Наталія Химиця¹, Надія Кіпень²

Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності, Національний університет “Львівська політехніка”, УКРАЇНА, м. Львів, вул. С. Бандери, 12,
E-mail: 1. nhymytsa@gmail, 2. comshevchenkonadya4@gmail.com

Abstract – The principles of improving interactive websites local government are studied. Some aspects of interactive portals of public services are investigated.

Ключові слова – органи місцевого самоврядування, електронне урядування, сайти, інтерактивність.

Конституцією України 1996 року місцеве самоврядування проголошене самостійною гілкою публічної влади. Проте, впродовж сімнадцяти років існування незалежної України не вирішеною залишається проблема демонополізації та децентралізації системи державного управління шляхом розширення повноважень місцевих самоврядних органів влади.

На сучасному етапі, місцеве самоврядування поступово посилює свій вплив на політичне життя, в першу чергу, через впровадження форм електронного урядування та електронної демократії [1, 2].

Електронна демократія покликана сформувати нову активну соціальну позицію громадян на основі ефективних інформаційних та комунікаційних технологій. Готовність громади до використання електронного уряду складається з трьох індексів: 1. Індексу розвитку урядових веб-сайтів (Web Measure Index). Відображає ступінь розвитку урядових веб-сайтів. 2. Індексу телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index). Складається на підставі офіційної державної статистики у сфері телекомунікацій. 3. Індексу людського капіталу (Human Capital Index). Складається на підставі офіційної державної статистики у сфері освіти. Показник 2012 2010 2008 2005 2004 2003 Збір даних за роки 2011 2009 2007 2004 2003 2002 Інтегральний індекс готовності країн до е-уряду (E-Government Readiness Index) 68 54 41 48 45 54 Індекс розвитку державних веб-сайтів (Web Measure Index) – з 2010 електронних послуг (Online services component) 90-94 60 37 35 30 56 Індекс розвитку національної телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index) 77 70 64 75 75 69 Індекс розвитку людського капіталу (Human Capital Index) 28 23 26 37 32 28-30 [2].

Особливо помітне відставання України відбувається за показниками, які характеризують рівень інтерактивної взаємодії органів влади з населенням в рамках надання відповідних державних послуг. Тут спостерігається збільшення відставання від органів державного управління інших країн.

Запровадження елементів інтерактивності відбувається через можливість ставити запитання і отримувати відповіді електронною поштою, отримувати зразки та форми

бланків, заяв, а також через постійне оновлення новин про діяльність органів влади. Веб-сторінки виконавчих органів міської ради стають інструментами для двостороннього спілкування, що дозволяє особам повідомляти нову інформацію про себе.

Забезпечення реальної інтерактивності – можливість здійснювати деякі операції в он-лайнному режимі (сплата штрафів, замовлення паспортів, продовження дії деяких ліцензій і патентів, оплата послуг та інші). Така форма електронного врядування полягає не тільки в інформуванні населення, але й в його адміністративному обслуговуванні, передбачає створення спеціальних веб-сторінок для підтримки цих послуг.

Результативним та ефективним засібом надання державних електронних послуг як з точки зору органів влади, так і отримувачів є Портал державних послуг. Для отримувачів послуг портал повинен стати джерелом актуальної і точної інформації з надання державних послуг (ДП), своєрідним “єдиним вікном” системи надання послуг. Для органів влади – це чинник, який стимулює роботи з вдосконалення системи управління надання державних послуг, а також механізмів міжвідомчої взаємодії з використання інформаційних ресурсів у цій сфері. Найзначнішим стратегічним результатом є створення об’єднаних порталів підрозділів органів місцевого самоврядування, через які можна здійснювати будь-які види трансакцій, для чого раніше необхідно було звертатися безпосередньо в органи влади. Через такі портали стає можливою реєстрація підприємств, оформлення фінансових документів, легалізація документів тощо. Відкривається можливість для створення шляхом об’єднання регіональних порталів, які поєднують у собі як весь спектр адміністративних послуг, так і послуги недержавного сектору – підключаються системи електронної комерції, інтернет-банкінгу тощо.

Висновок

Інтерактивний сайт дозволяє підтримувати зв’язок між органами місцевого самоврядування та відвідувачами в режимі реального часу без будь-яких допоміжних засобів – для цього є системи онлайн-консультацій, онлайн-чатів (системи миттєвого обміну повідомленнями прямо на сайті) та інші подібні інструменти. Різні інтерактивні компоненти можуть бути ефективно використані при створенні сайтів для органів місцевого самоврядування. Інтерактивний сайт дозволяє отримувати додаткову інформацію, що може бути використана в прийнятті управлінських рішень органів місцевого самоврядування.

Література

1. Логвінов В. Г. Електронне врядування в контексті адміністративної реформи / В. Г. Логвінов // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ НАДУ. – Одеса : ОРІДУ НАДУ. – 2011. – Вип. 3 (47).
2. Ставнійчук М. Реформа, з якою Україна запізнюється на 20 років [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://gazeta.dt.ua/POLITICS/reforma, z yakoyu ukrayina zapiznuetsya na 20 rokiv .html](http://gazeta.dt.ua/POLITICS/reforma_z_yakoyu_ukrayina_zapiznuetsya_na_20_rokiv.html)
3. Теоретичні та організаційно-методичні засади надання державних послуг в електронній формі : наук. розробка / авт. кол. : В. Г. Логвінов, І. О. Макарова, М. В. Мазуркевич та ін. – К. : НАДУ, 2012. – 60 с.