

# Створення комунікацій громадян із міською радою за допомогою електронних сервісів

Сергій Карабін

Кафедра СКІД

Національний університет "Львівська політехніка"

Львів, Україна

serhii.karabin.dk.2016@lpnu.ua

Леся Саврук

Департамент освіти і науки

Львівська обласна державна адміністрація

Львів, Україна

lesya.savruk@gmail.com

***Abstract.** The creation of communication of citizens with the city council through the Internet is considered. The necessity of developing electronic services to solve problems and issues of citizens in the city council is substantiated.*

**Ключові слова:** комунікація, електронна черга, опитування, онлайн петиції, інформування, суспільство.

Комунікація – це обмін інформацією між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та отримання інформації.

Задля успішного спілкування громадян із міською радою, потрібно створити такі електронні сервіси: електронна черга, онлайн петиція та опитування. Це допоможе розв'язати проблеми громадянина та в деяких випадках міста.

## ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ДЛЯ КОМУНІКАЦІЇ ГРОМАДЯН ІЗ ОРГАНОМ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

В Україні визначено стратегічні напрями реалізації електронного урядування: електронні послуги, електронна взаємодія, електронна ідентифікація, відкриті дані.

Електронні сервіси допомагають налагодити зв'язок між суспільством і міською владою.

Електронна черга – це програмно-апаратний комплекс, що вирішує проблему розподілу потоків даних за типом і часом перебування у черзі, утворюючи комфортні умови для очікування. Її система управління зручна для відвідувача, так і для персоналу який

обслуговує їх. Цей сервіс вирішує велику кількість завдань після його створення: допомагає вирішити проблему в короткий відрізок часу; надавати послуги відразу декільком клієнтам одночасно; розробити статистику щодо найбільш затребуваних питань чи проблем громадян; покращення умов праці персоналу. Тому, для міської ради електронна черга підходить, адже має велику та регулярними потоками проблем чи питань від громадян.

Початковою вхідною інформацією для електронної черги є запит. Проаналізувавши його система зберігає інформацію про автора запиту та його тему Після цього здійснюється наступний етап, визначення проблеми запиту, яка також зберігається у системі. Після цього здійснюється пошук готових рішень для вирішення проблеми та вибір виконавця. Задля обрання потрібного держслужбовця слід звернутися у сховище даних в якому присутні списки усіх державних службовців. Опрацювавши усю інформацію про кожного, система повинна вибрати потрібного працівника для виконання цієї проблеми. Обравши її для розв'язання проблеми, створюється завдання і надсилається їй, для вирішення.

Для створення цього сервісу у WordPress можна використати плагін "Онлайн черга до спеціаліста".

Онлайн петиції надають змогу налаштувати позитивний діалог громадян із міською владою. Вони надають можливість висловити свої пропозиції, об'єднатися із людьми, які теж

підтримують її, змусити владу розглядати їх у короткий термін часу і невідкладно. Щодо влади, то вона отримує список затребуваних питань від громадян в онлайн режимі та першочергово вирішувати певні завдання.

Щодо ефективності електронних петицій, то вона залежить від користування суспільством і реагування з боку влади.

У петиції повинно описати поставлену проблему лаконічно і просто, ім'я, прізвище, по батькові та електронну пошту автора. Якщо ці вимоги виконані, то тоді петицію публікують для збору підписів інших громадян на офіційному сайті установи. Задля створення сервісу онлайн петиції є змога використати плагін "Speak Up" у WordPress.

Опитування – це організоване органами місцевого самоврядування виконавчої влади з громадою питань формування та реалізації державної політики завдяки залученню громадян до участі в управлінні державними справами.

Участь у опитуванні повинні брати люди яким виповнилося вісімнадцять років і є жителем міста чи селища. Воно допомагає вирішити проблеми, що зачіпають інтереси громадян певного міста, де проходить опитування. До цих проблем можна віднести: розвиток інфраструктури, екологічна безпека жителів міста, благоустрій, озеленення та облаштування територій міста або селища, здійснення інвестиції у певному регіоні міста чи села та багато інших проблем. Для розроблення опитування на WordPress, можна використати плагін "Wp-Polls".

Опитування повинне проводитися на офіційному сайті міської ради. Після обробки усіх результатів, орган місцевого самоврядування готує звіт та опубліковує його на офіційному сайті міської ради.

Окрім використання електронних сервісів на веб сторінках, доцільно також звернути увагу на сервіси, які доступні у соціальних мережах. Зокрема, голосування, яке здійснюється за допомогою функцій реагування на контент, та використання коментарів до дописів.

На сьогоднішній день інформування громадян з боку органів місцевого самоврядування має велике значення, бо людина хоче бути в курсі усіх подій, які

стосуються міста, не виходячи з дому. Задля успішного інформування суспільства потрібно розробити сервіси, які будуть їм надавати швидко і якісну інформацію – це електронна черга, онлайн петиція та опитування.

За допомогою цього у суспільства знову з'явиться довіра до влади і важливі проблеми можна вирішити разом із громадою.

## ЛІТЕРАТУРА

- [1] Марковець О., Пелешишин А., Жежнич П. "Проектування системи опрацювання звернень громадян до органів місцевої влади", Комп'ютерні науки та інформаційні технології, № 694, С.153-161, 2011.
- [2] V.Kononov, "Methodological foundations of e-government at the local level: concepts, principles, models and preconditions, Theory and practice of public administration", no. 2, pp. 65-72, 2016.
- [3] Markovets O., Peleschyshyn A., "Modeling of Citizen Claims Processing by Means of Queuing System", (in English), International Journal of Computer Science and Business Informatics (IJCSBI), vol. 15, no. 1, pp. 36-46, January 2015.
- [4] N.V. Gritsyak, S.G. Solovyov, "The electronic democracy", Kyiv: NADU, 2015.
- [5] Мезенцев, А. , Підходи до електронних петицій: зарубіжний та національний досвід. Актуальні проблеми державного управління, №3, 2016, 83-87.
- [6] Думанський Н.О., Марковець О.В., Інтелектуальна система пошуку та збирання інформації з тематичних Веб-ресурсів, Вісник Національного університету "Львівська політехніка", Серія Інформаційні системи та мережі: – 2009. – №631. – С.101-106.
- [7] О. Марковець, К. Козловська, "Створення консолідованого інформаційного ресурсу оцінювання якості надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування," Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Інформаційні системи та мережі, № 771, С. 160-166, 2013.
- [8] Васько А., Марковець О., Використання електронного документообігу для прийняття управлінських рішень// Інформація, комунікація, суспільство (ICS-2019) : матеріали 8-ої Міжнар. наук. конф., 16–18 травня 2019 р., Чинадієво. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. С. 161–162.