

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

Мельникова К.І., Покотило Т.В.

*Харківський регіональний інститут державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України,
м. Харків*

Основним завданням територіальної реформи, що зараз здійснюється в Україні, є надання своєчасних та якісних послуг населенню з боку місцевих органів влади. Статтею 12 Закону України «Про адміністративні послуги» запроваджується організація центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) [1]. В деяких містах такі центри вже створені. За результатами соціологічних опитувань, більшість респондентів позитивно оцінюють створення ЦНАП, але 53% звертають увагу на недостатність та складнощі з доступом до інформації, необхідної для надання адміністративної послуги. Також респонденти відзначають в якості суттєвих проблем недотримання строків надання адміністративних послуг, наявність черг в ЦНАП, неактуальність інформації [2].

Пріоритетним напрямом вирішення цього питання є запровадження сучасних інформаційних систем в практику діяльності ЦНАП. Особливо слід звернути увагу на CRM–системи (Customer Relationship Management), які вже довели свою ефективність для вирішення питань управління взаємовідносинами з клієнтами у комерційних структурах. Для створення CRM–систем існують спеціалізовані програмні продукти, такі як Microsoft Dynamics CRM, Terrasoft CRM, Мегаплан, 1С, тощо. Набувають популярність також хмарні CRM–системи з віддаленим доступом (SaaS).

Позитивними факторами впровадження CRM–систем є:

- можливість швидкого доступу до інформації про організації та їх підрозділи, які надають ті чи інші адміністративні послуги;
- автоматизація процесів обробки запитів з боку громадян;
- ведення бази даних звернень громадян;
- відстеження поточного стану звернень громадян в реальному часі;
- збір актуальної статистики щодо структури та опрацювання звернень, що дозволяє швидко виявити «вузькі місця» в діяльності ЦНАП;
- можливість зворотного зв'язку із громадянами, тощо.

В широкому сенсі впровадження CRM–систем дозволить державним організаціям реалізувати основні принципи електронного уряду – демократизацію управління, його прозорість та ефективність.

Література:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 09.09.2012 № 5203-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 32. – С. 1705.
2. Стан та проблеми реформування системи адміністративних послуг в Україні: аналітична записка Національного інституту стратегічних досліджень при Президентові України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1373>.