

УДК 338.24.021.8

Палагута С. С.

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»

ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

У статті проведено аналіз нормативної бази забезпечення діяльності телефонних «гарячих ліній» «Урядового контактного центру», обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, проаналізовано роботу «гарячих ліній». Для отримання необхідної інформації було здійснено моніторинг контактних центрів на офіційних сайтах, де розміщена інформація про роботу даних установ, і методом опитування через офіційну електронну пошту. На основі даних досліджень запропоновано вдосконалити інституційне забезпечення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади за рахунок реформування та визначення пріоритетів розвитку, шляхом створення «регіональних контактних центрів» в об'єднаних територіальних громадах (далі – ОТГ), унаслідок чого проблемні питання місцевого значення виконуватимуться швидше й у повному обсязі.

Ключові слова: інституційне забезпечення, обласні контактні центри, Національна система опрацювання звернень, Урядовий контактний центр.

Постановка проблеми. У сучасних ринкових умовах господарювання актуальними є нові підходи в економіці та публічному управлінні на основі формування принципів і механізмів, які узгоджуються з умовами функціонування міжнародних центрів інформаційно-комунікаційного забезпечення населення з надання публічних послуг. Таким чином, виникає необхідність у вдосконаленні інституційного забезпечення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретико-методологічні основи інституційного розвитку виступають предметом вивчення вітчизняних та зарубіжних фахівців у різних галузях знань, розгляд окремих проблем формування ефективних інституційних механізмів розвитку регіонів міс-

титься у працях таких дослідників, як: М. Кравченко, О. Петроє, А. Решетніченко, П. Ситнік, В. Трощинський, А. Попок, В. Вакуленко, В. Воротін, М. Долішній, О. Коротич, С. Романюк, О. Топчієв та ін. Водночас дослідження проблеми механізмів інституційного й інформаційного забезпечення регіонального та місцевого розвитку, особливо в аспекті різних форм роботи зі зверненнями громадян, залишається актуальним.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є вдосконалення інституційного забезпечення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади за рахунок створення «регіональних контактних центрів» в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ).

Виклад основного матеріалу. Робота «гарячої лінії» Кабінету Міністрів України стала одним із

потужних комунікаторів влади і суспільства та здобула широку популярність серед громадськості. Для громадян створено можливість цілодобово у будь-який час звернутися на урядову «гарячу лінію» по телефону (1545) або через вебсайт Центру до органів виконавчої влади з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями), скаргами. Щодня на урядову «гарячу лінію» звертаються з усіх регіонів України та зарубіжжя тисячі заявників. Її послугами скористалися майже 6 млн громадян. Кількість звернень із року в рік постійно зростає [4].

Сьогодні Центр є багатоцільовим інформаційно-комунікаційним підрозділом у сфері управління Секретаріату Кабінету Міністрів України.

«Урядовий контактний центр» приймає і реєструє звернення, розподіляє відповідно до компетенції органів виконавчої влади та здійснює моніторинг їх розгляду. Із цією метою в «Урядовому контактному центрі» створюється й діє електронна база даних звернень (далі – база даних), яка забезпечує доступ до інформації органів виконавчої влади, що міститься у цій базі. Кожному органу виконавчої влади надається індивідуальний код доступу до бази даних.

Відповідно до п. 6 Порядку, інформацію про внесені до бази даних звернення «Урядовий контактний центр» у той же день надсилає в електронному вигляді органу виконавчої влади, до компетенції якого належить розгляд порушених у зверненнях питань. При цьому в кожному органі виконавчої влади визначається посадова особа на рівні заступника керівника, яка відповідає за забезпечення оперативного розгляду звернень [4].

Про прийняття звернень до розгляду органом виконавчої влади до бази даних вноситься відповідна інформація. Якщо протягом двох робочих днів орган виконавчої влади не внесе до бази даних інформацію про прийняття звернення до розгляду, «Урядовий контактний центр» з'ясовує причини та вживає відповідних заходів для забезпечення цієї норми.

Про результати розгляду звернень органи виконавчої влади повідомляють заявників у встановленому порядку. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'яти днів, а ті, що потребують додаткового вивчення, – протягом 15 днів після їх надходження. У разі коли орган виконавчої влади прийняв рішення щодо продовження строку розгляду звернення, він інформує про це в установленому порядку заявника та вносить відповідну інформацію до бази даних. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів [4].

Інформація про результати розгляду звернень вноситься до бази даних органом виконавчої влади разом з електронною копією листа, яким поінформовано заявника.

У загальнонаціональному масштабі в органах державної влади нині функціонують 17 регіональних контактних центрів. Проведений аналіз засвідчив, що хоча в Україні питання, пов'язані з функціонуванням Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» центральних органів виконавчої влади не регламентуються на рівні законів, такі «гарячі лінії» слід розглядати як один з інструментів реалізації конституційного права людини на звернення, зокрема до органів виконавчої влади, які започатковані в Україні задля спрощення комунікації заявників з органами влади з використанням сучасних телекому-

нікаційних технологій. Водночас основна регламентація діяльності роботи телефонних «гарячих ліній» здійснюється поки що на рівні підзаконних нормативно-правових актів. На нашу думку, закріплення організаційних та процедурних положень на рівні таких актів є недостатнім і потребує врегулювання окремих аспектів роботи телефонних «гарячих ліній» на рівні законів. Наприклад, у Законі України «Про звернення громадян» може бути передбачена можливість звернення до окремих органів публічної влади (а не лише тільки до органів виконавчої влади) через засоби телекомунікації (телефон та Інтернет), обов'язковість розгляду таких звернень та скороченого терміну на їх опрацювання [1].

Крім того, необхідно відзначити, що система опрацювання звернень до органів виконавчої влади реалізована не в повному обсязі, що не сприяє оперативному запровадженню повноцінної працюючої Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

У межах дослідження було проаналізовано інформацію про «гарячі лінії» кожного з обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, їх назву та режим роботи.

Для отримання цієї інформації було здійснено моніторинг обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади на офіційних сайтах, де розміщена інформація про роботу даних установ, і методом опитування через офіційну електронну пошту обласних контактних центрів.

Слід звернути увагу на низку проблем як змістовного, так і організаційного характеру.

По-перше, багато телефонних «гарячих ліній» обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади мають різні назви як за звучанням, так і за написанням: «комунальна бюджетна установа», «державна установа» або лише зазначено, що це обласний контактний центр певного регіону. Така ситуація значно ускладнює зацікавленим особам пошук необхідної інформації.

По-друге, на сайтах окремих органів виконавчої влади інформацію (посилання) про їхні телефонні «гарячі лінії» далеко не завжди можна знайти на стартовій сторінці офіційного сайту відповідного органу виконавчої влади. Нерідко її треба шукати на інших сторінках, зокрема, через пошукові системи. Але в контексті вищезазначеної проблеми із різними варіантами назв таких «гарячих ліній», знайти інформацію про неї на сайті органів виконавчої влади зовсім непросто.

По-третє, для дзвінків на телефонні «гарячі лінії» необхідно використовувати міжміський телефонний зв'язок. Ураховуючи, що особам, які звертаються на такі телефони, необхідно буде платити за дзвінки за тарифами міжміського зв'язку, ця обставина обмежує можливість прямого звернення на телефонні «гарячі лінії».

По-четверте, ціла низка органів виконавчої влади має не по одній телефонній «гарячій лінії», а по дві та більше. Крім того, окремі з них мають декілька номерів телефонів для звернення, що може плутати суб'єктів звернень особливо в ситуаціях, коли суб'єкт звернення нечітко уявляє сферу відповідальності кожної з таких «гарячих ліній». У такому разі кожному з органів виконавчої влади краще було б мати по одній багатоканальній телефонній «гарячій лінії».

По-п'яте, аналізуючи режим роботи телефонних «гарячих ліній», неможливо не звернути увагу на різні строки, протягом яких вони працюють. Так, деякі «гарячі лінії» працюють цілодобово, тоді як інші доступні на певний період часу.

Таким чином, рівень інформування потенційних суб'єктів звернення на телефонні «гарячі лінії» органів виконавчої влади про їхню роботу через офіційні сайти таких органів виконавчої влади, а також через сайт УКЦ здебільшого є недостатнім.

Як показало дослідження, не в усіх обласних контактних центрах Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади є офіційні сайти, на яких розміщена інформація про роботу даних установ (звіти про роботу за певний період), і також у декількох центрах узагалі відсутня офіційна електронна пошта, що ускладнило співпрацю з даними обласними контактними центрами.

Також, як показало дослідження, організація статистичного обліку звернень на міжвідомчому рівні не відпрацьована, має місце дублювання інформації та її неузгодженість між різними учасниками процесу реагування на звернення, що надходять на «гарячі лінії».

Висновки і пропозиції. На основі проведеного аналізу наявності нормативної бази роботи телефонних «гарячих ліній» обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, «Урядового контактного центру» та органів виконавчої влади, оцінки ступеня інформування про їхню роботу на офіційних їх сайтах зроблено висновки:

- «гаряча лінія», яку адмініструє «Урядовий контактний центр», є на даний момент найбільш організованою ланкою системи «гарячих ліній»;

- телефонні «гарячі лінії» обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади мають різні назви, що значно ускладнює зацікавленим особам пошук необхідної інформації;

- для дзвінків на переважну більшість телефонних «гарячих ліній» необхідно використовувати міжміський телефонний зв'язок. Ураховуючи, що особам, які звертаються на такі телефони, необхідно платити за дзвінки по тарифах міжміського зв'язку, ця обставина обмежує можливість прямого звернення на телефонні «гарячі лінії» обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади;

- нерідко на сайтах УКЦ та окремих органів виконавчої влади представлена не вичерпна інформація про режим роботи телефонних «гарячих ліній». Окрім того, слід звернути увагу на різні терміни, протягом яких вони працюють. Так, деякі «гарячі лінії» працюють цілодобово, тоді як інші – ні;

- не в усіх обласних контактних центрах Національної системи опрацювання звернень до орга-

нів виконавчої влади є офіційні сайти, на яких розміщена інформація про роботу даних установ, у декількох центрах узагалі відсутня офіційна електронна пошта, що ускладнює співпрацю з даними обласними контактними центрами.

Також виділимо основну причину такого стану справ. Очевидно, що УКЦ більше зосереджений на відпрацюванні тих звернень, що надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію».

У цілому слід зазначити, що положення співпраці між «Урядовим контактним центром» та органами виконавчої влади у процесі вирішення ними питань, які порушуються у зверненнях, що надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію», містить досить прості та зрозумілі механізми. Тим не менше під час вивчення цього положення виникає низка питань, які потребують свого нормативного врегулювання:

- органи виконавчої влади на практиці використовують максимальний термін для реагування на звернення. У такому разі доцільно внести зміни до Закону України «Про звернення громадян», якими перебачити скорочені терміни реагування на звернення, які надходять на телефонні «гарячі лінії»;

- відсутність сучасного технічного та програмного забезпечення для спрощення процедури подання звернень із питань діяльності органів виконавчої влади за принципом «єдиного вікна»;

- застосування інформаційно-комунікаційних технологій (як телефонні «гарячі лінії») ще не набуло системного характеру, зокрема такі технології практично не застосовуються в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ), унаслідок чого оперативне реагування на проблемні питання місцевого значення здійснюється не в повному обсязі, тому пропонуємо вдосконалити інституційне забезпечення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади шляхом створення «регіональних контактних центрів» в ОТГ, що дасть змогу звернення громадян направляти з УКЦ безпосередньо виконавцю до регіонального центру, оминаючи обласні органи виконавчої влади, даний ефект призведе до економії часу на розгляд і забезпечить удосконалення за рахунок термінового реагування на звернення громадян, унаслідок чого проблемні питання місцевого значення виконуватимуться швидше і в повному обсязі.

Отже, сучасний етап удосконалення інституційного забезпечення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади вимагає нових кроків реформування, у тому числі визначення конкретних пріоритетів розвитку «Урядового контактного центру». Найважливішими умовами розвитку та ефективного функціонування телефонних «гарячих ліній» є адекватне реагування на звернення громадян, визначення напрямів і концентрації зусиль на вирішенні проблемних питань.

Список використаних джерел:

1. Антипов І.В. Інноваційний розвиток національної економіки в контексті створення інноваційних інфраструктур в освітній галузі. *Збірник наукових праць Донецького державного університету управління*. 2010. Вип. 148. С. 1–8.
2. Бондаренко А. Інформаційні технології як механізм взаємодії органів влади з громадськістю. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2009. № 1. С. 110–115.
3. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практичний посібник / І.І. Бригілевич та ін. ; за заг. ред. В.П. Тимошука ; 2-е вид., доп. і доопр. Київ : СПД Москаленко О.М., 2011. 115 с.
4. Державна установа «Урядовий контактний центр». URL : <https://www.ukc.gov.ua/> (дата звернення: 21.07.2019).
5. Коломієць С.В. Удосконалення механізму інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління в Україні : дис. ... канд. наук з держ. управління : 25.00.02. Київ, 2015. 207 с.
6. Петренко С.М. Інформаційне забезпечення внутрішнього контролю господарських систем : монографія. Донецьк : ДонНУЕТ, 2007. 290 с.

References:

1. Antypov I. V. (2010) Innovatsiynny rozvytok natsional'noyi ekonomiky v konteksti stvorenniya innovatsiynnykh infrastruktur v osvritniy haluzi [Innovative development of the national economy in the context of creating innovative infrastructures in the educational sector] *Ukrainian Collection of Scientific Papers of Donetsk State University of Management*, vol. 148, pp. 1-8.
2. Bondarenko A. (2009) Informatsiyni tekhnolohiyi yak mekhanizm vzayemodiyi orhaniv vlady z hromads'kisty [Information technology as a mechanism of interaction of public authorities with the public]. *Ukrainian Government and Local Government*. no. 1, pp. 110-115.
3. Tymoshuk V. P. (ed.) (2011) Tsentry nadannya administratyvnykh posluh: stvorenniya ta orhanizatsiya diyal'nosti [Centers for Administrative Services: Creation and Organization of Activities]. Kiev: SPD. (in Ukrainian)
4. State-owned Establish "Government Contact Center". Available at: <https://www.ukc.gov.ua/> (accessed 21 July 2019).
5. Kolomiyets Ye. V. (2015) Udoskonalennya mekhanizmu informatsiyno-analitychnoho zabezpechennya derzhavnoho upravlinnya v Ukraini [Improvement of the mechanism of information and analytical support of public administration in Ukraine] (PhD Thesis), Kiev.
6. Petrenko S. M. (2007) Informatsiynne zabezpechennya vnutrishn'oho kontrolyu hospodars'kykh system [Information support for internal control of economic systems] (monograph), Donetsk: DonNUET.

Палагута С. С.

Высшее учебное заведение Укоопсоюза
«Полтавский университет экономики и торговли»

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В ОРГАНЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

Резюме

В статье проведен анализ нормативной базы работы телефонных «горячих линий» «Правительственного контактного центра», областных информационных центров Национальной системы обработки обращений в органы исполнительной власти, проанализирована работа «горячих линий». Для получения необходимой информации осуществлен мониторинг информационных центров на официальных сайтах, где размещена информация о работе данных учреждений, и за счет опроса через официальную электронную почту. На основе данных исследований предложено усовершенствовать институциональное обеспечение Национальной системы обработки обращений в органы исполнительной власти за счет рычагов реформирования и определения конкретных приоритетов развития и путем создания «региональных информационных центров» в объединенных территориальных общинах (далее – ОТО), в результате чего проблемные вопросы местного значения будут выполняться быстрее и в полном объеме.

Ключевые слова: институциональное обеспечение, областные контактные центры, Национальная система обработки обращений, Правительственный контактный центр.

Palaguta Sergey

Higher Educational Institution of Ukoopspilka
“Poltava University of Economics and Trade”

IMPROVEMENT OF THE INSTITUTIONAL SUPPLY OF THE NATIONAL SYSTEM OF TREATMENT OF APPLICATIONS TO THE EXECUTIVE AUTHORITIES

Summary

The article analyzes the normative base for ensuring the operation of telephone “hotlines” of the Government Contact Center, regional contact centers of the National System for processing appeals to executive bodies, analyzes the work of “hotlines”. In order to obtain the necessary information, contact centers were monitored on official websites where information on the work of these institutions was posted, and by means of a survey via official e-mail. According to the research, not all regional contact centers of the National System for processing appeals to the executive authorities have official websites that provide information on the work of these institutions (reports on work for a certain period), and also in several centers there is no official e-mail that made cooperation with these regional contact centers difficult. Also, as the research has shown, the organization of statistical accounting of appeals at the interagency level has not been worked out, there is a duplication of information and its inconsistency between different participants of the process of responding to appeals coming to “hot lines”. On the basis of the analysis of the availability of a regulatory framework for telephone hotlines, assessment of the degree of informing about their work on their official sites, it is proposed to improve the institutional support of the National system of processing appeals to the executive authorities by reforming and defining development priorities by creating “regional” of Contact Centers in United Territorial Communities (hereinafter referred to as UTC), resulting in faster and more complete local issues of concern volume. Therefore, the current stage of improving the institutional support of the National System for processing appeals to the executive authorities requires new steps of reform, including the identification of specific priorities for the development of the Government Contact Center. The most important conditions for the development and effective functioning of telephone hotlines are adequate response to citizens' appeals, determination of directions and concentration of efforts to solve problematic issues.

Keywords: institutional support, regional contact centers, National Contact Processing System, Government Contact Center.