

СТРУКТУРНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА МОДЕЛЬ ПОБУДОВИ ІНТЕГРОВАНОЇ СИСТЕМИ МІЖОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ ОБЛАСНИХ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

THE STRUCTURAL-FUNCTIONAL MODEL OF CONSTRUCTION OF THE INTEGRATED SYSTEM OF INTER-ORGANIZATION COMMUNICATIONS OF THE REGIONAL CONTACT CENTERS OF THE NATIONAL SYSTEMS

Палагута С.С.

аспірант кафедри менеджменту,
Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»

Palaguta Sergey

PhD student,
Poltava University of Economics and Trade

У статті актуалізовано важливе завдання щодо вдосконалення інформаційно-комунікаційного інструментарію обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади за рахунок об'єднання на базі Урядового контактного центру (УКЦ) шляхом створення структурно-функціональної моделі побудови інтегрованої системи міжорганізаційних комунікацій, яка забезпечить налагоджений цільний зв'язок між установами за рахунок обміну інформацією й інноваційними процесами. Розглянуто структурно-функціональну модель побудови інтегрованої системи інформаційно-комунікаційного забезпечення взаємодії обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, що показує напрями і способи віртуалізації комунікацій.

Ключові слова: інформаційно-комунікаційний інструментарій, обласні контактні центри, Національна система опрацювання звернень, взаємодія, інформаційно-комунікаційні технології.

В статті актуалізована важна задача по совершенствованию информационно-коммуникационного инструментария областных информационных центров Национальной системы обработки обращений в органы исполнительной власти за счет объединения на базе Правительственного контактного центра (ПКЦ) путем создания структурно-функциональной модели построения интегрированной системы межорганизационных коммуникаций, которая обеспечит налаженную плотную связь между учреждениями за счет обмена информацией и инновационными процессами. Рассмотрена структурно-функциональная модель построения интегрированной системы информационно-коммуникационного обеспечения взаимодействия областных информационных центров Национальной системы обработки обращений в органы исполнительной власти, которая показывает направления и способы виртуализации коммуникаций.

Ключевые слова: информационно-коммуникационный инструментарий, областные контактные центры, Национальная система обработки обращений, взаимодействие, информационно-коммуникационные технологии.

This article updates the important task of improving the current tendency of information and communication tools of the regional contact centers of the National System of Processing of Appeals to the Executive Bodies of Ukraine, and determines that, first of all, it is necessary to establish a close connection between them through the exchange of information and innovative processes. In order for such relationships to be effective, it is first and foremost necessary to create within the information and communication system the shortest possible ways of interaction of regional contact centers, in accordance with the mechanisms and tools of partnership based on the use of ICT. One such mechanism in the process of creation and development is the formation of an appropriate infrastructure based on the application of partnership principles. To achieve the purpose of the study, a set of additional general and special methods were used: the method of systematic analysis; method of comparative analysis; method of structural-logical

modeling; method of complex analysis; statistical method; own observations. The structural and functional model of construction of the integrated system of information and communication support of interaction of regional contact centers of the National system of processing of appeals to bodies of executive power is considered, which shows directions and ways of virtualization of communications. Considering the process of building an integrated system of communication of regional contact centers of the National System of processing appeals to the executive authorities, it can be argued that the information and communication infrastructure, through which the process of communication will be organized, plays a crucial role in the development of interaction. Thus, to date, the widespread penetration of information and communication technologies in all spheres of society is a real and irreversible trend in world development. In the sphere of improving the management system, network infrastructure opens new prospects not only for interaction but also for the possibility of participation of regional contact centers of the National system of processing of appeals to the bodies of executive power in the process of making and implementing management decisions.

Key words: *information and communication tools, regional contact centers, national system of processing of contacts, interaction, information and communication technologies.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. У сучасних умовах для України важливим завданням є визначення вектора розвитку інформаційно-комунікаційного забезпечення управлінської діяльності, який може бути вибраний з урахуванням міжнародного досвіду. У складних і нестабільних економічних умовах розвитку нашої країни, у період посилення конкурентної боротьби, зокрема на світових ринках, необхідно використовувати нові технології, ефективні інструменти підвищення рівня добробуту країни.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) є динамічним, тому тему їх модернізації останнім часом широко досліджують українські та зарубіжні вчені. У частині використання ІКТ для вдосконалення системи управління ці питання вивчали Ю. Алексєєва, В. Боклаг, М. Дітковська, О. Дудкіна, С. Кандзюба, О. Карпенко та інші дослідники. Але інтенсивність змін вимагає постійного поглиблення отриманих раніше знань і вироблення інноваційних підходів до розв'язання практичних завдань із використанням ІКТ, зокрема у публічній сфері.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Невирішеною частиною описаної вище проблематики є вдосконалення процесів взаємодії обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади за рахунок інформаційно-комунікаційного інструментарію.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Оперативне реагування на потреби кожної конкретної людини, вирішення порушених нею питань є необхідною передумовою для налагодження ефективної взаємодії між органами державної влади і громадянами та важливим складником формування довіри людини до держави та її владного апарату. Особливої актуальності ця тема набуває в контексті перспективи європейської інтеграції України, тим

більше що право на належне врядування розглядається багатьма європейськими інституціями як одне з базових прав, які мають неодмінно забезпечуватися державою.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», пропозиції, заяви і скарги можуть надходити від громадян до органів державної влади відповідно до їх функціональних обов'язків не тільки у письмовій, а й в усній формі. Одним із засобів усного звернення до органів виконавчої влади в останні роки стало створення та забезпечення функціонування телефонних «гарячих ліній» [2].

Державна установа «Урядовий контактний центр» та органи виконавчої влади спрямовують свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли на «гарячу лінію», вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

У системі державних органів існують 17 регіональних контактних центрів: Дніпропетровський, Закарпатський, Запорізький, Івано-Франківський, Кіровоградський, Київський, Луганський, Львівський, Миколаївський, Одеський, Полтавський, Рівненський, Сумський, Херсонський, Хмельницький, Черкаський обласні контактні центри, а також контактний центр міста Києва.

У п. 1 Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади встановлено, що цей документ визначає порядок функціонування системи контактних центрів, які за допомогою засобів телекомунікації забезпечують за принципом «єдиного вікна» оперативний розгляд органами влади звернень громадян [2].

Удосконалення інформаційно-комунікаційного інструментарію є важливим складником системи заходів щодо розвитку обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

Для вдосконалення інформаційно-комунікаційного інструментарію обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади пропонуємо об'єднати на базі Урядового контактного

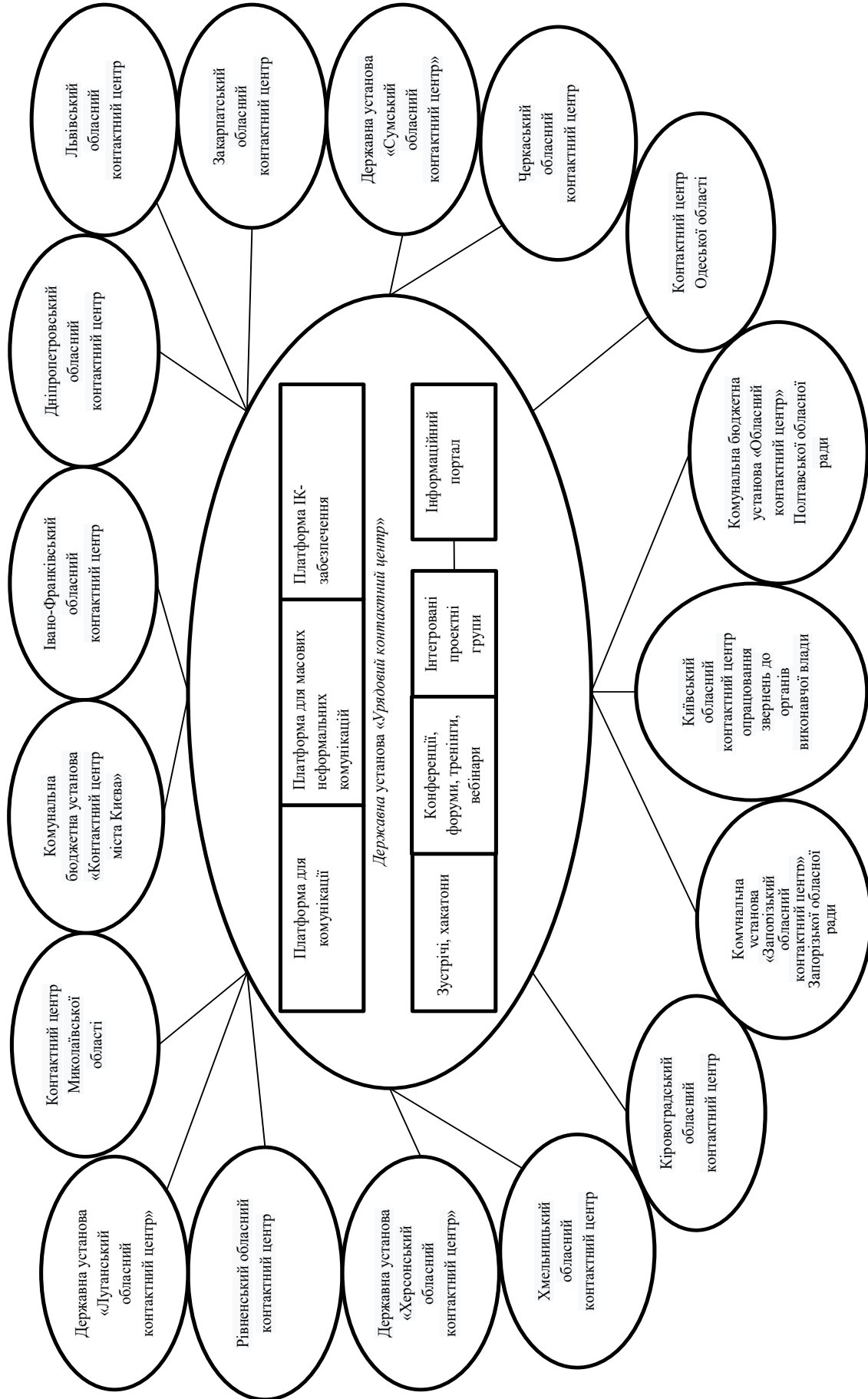


Рис. 1. Структурно-функціональна модель формування інтегрованої системи комунікацій контактних центрів

центру (УКЦ) обласні контактні центри за рахунок створення єдиного інформаційного простору (створення структурно-функціональної моделі побудови інтегрованої системи міжорганізаційних комунікацій).

Щоб поліпшити існуючі тенденції інформаційно-комунікаційного інструментарію обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади України, потрібно, передусім, налагодити щільний зв'язок між ними за рахунок обміну інформацією, інноваційними процесами. Щоб такі відносини стали ефективними, усередині системи інформаційно-комунікаційного забезпечення, насамперед, потрібно створити найкоротші шляхи взаємодії обласних контактних центрів відповідно до механізмів та інструментів партнерства на основі використання ІКТ. Одним із таких механізмів у процесі створення і розвитку є формування відповідної інфраструктури на основі застосування принципів партнерства.

Для структуризації та розвитку процесів взаємодії обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади сформуємо єдиний інформаційний простір. Для цього пропонуємо структурно-функціональну модель побудови інтегрованої системи міжорганізаційних комунікацій, яка передбачає складний мережевий тип взаємодії (рис. 1).

Дана структурно-функціональна модель побудови інтегрованої системи інформаційно-комунікаційного забезпечення взаємодії обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади показує напрями і способи віртуалізації комунікацій на виділених трьох платформах. Функціональними елементами взаємодії є платформа для комунікацій, платформа для масових комунікацій, платформа інформаційно-комунікаційного забезпечення.

Розглядаючи процес побудови інтегрованої системи комунікацій обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, можна стверджувати, що вирішальну роль у розвитку взаємодії відіграє інформаційно-комунікаційна інфраструктура, за допомогою якої відбуватиметься організація комунікаційного процесу.

У моделі виділено існуючі способи комунікації. Проте вони не є достатніми. Для більш ефективного використання комунікаційного потенціалу пропонуємо розширити способи комунікації і здійснити їх реалізацію на платформі для масових неформальних комунікацій, яка об'єднує всіх учасників.

Для інформаційно-комунікаційного забезпечення взаємодії проектних груп пропонуємо впровадити інформаційний портал. Цей портал допоможе моніторити процеси взаємодії, збалансувати доступ до єдиного інформаційного простору та забезпечувати ефективність використання потенціалу взаємодії.

Також визначимо основні етапи забезпечення взаємодії обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади в процесі здійснення інноваційної діяльності:

– на першому етапі визначається єдина державна політика у сфері інноваційної діяльності Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, здійснюється законопроектна робота;

– на другому етапі для впровадження структурно-функціональної моделі формування інтегрованої системи комунікацій та визначення напрямів забезпечення взаємодії контактних центрів варто розглянути пріоритетні галузі та напрями перспективного розвитку інформаційних технологій, передусім це системи управління, системи автоматизованого проектування та інтелектуальні системи підтримки прийняття рішень. Дані системи передбачають створення програмного забезпечення та його експорт, роботу з базами даних, консультації.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Таким чином, повсюдне проникнення інформаційно-комунікаційних технологій у всі сфери життєдіяльності суспільства є реальною і незворотною тенденцією світового розвитку. У сфері вдосконалення системи управління мережева інфраструктура відкриває нові перспективи не тільки для взаємодії, а й можливості для участі обласних контактних центрів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади в процесі прийняття та реалізації управлінських рішень.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Вебсайт Комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради. URL : <http://pl-oblasniy-kontaktniy-centr.blogspot.com> (дата звернення: 21.07.19).
2. Вебсайт Державної установи «Урядовий контактний центр». URL : <https://www.ukc.gov.ua/> (дата звернення: 21.07.19).
3. Вебсайт Державної установи «Закарпатський обласний контактний центр». URL : https://carpathia.gov.ua/view_companu/741 (дата звернення: 26.07.19).
4. Вебсайт Комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради. URL : <http://okc.zoda.gov.ua/> (дата звернення: 26.07.19).
5. Вебсайт Київського обласного контактного центру опрацювання звернень до органів виконавчої влади. URL : http://koda.gov.ua/kontakti_1394010669/kiivskiy-oblasniy-kontaktniy-centr/ (дата звернення: 26.07.19).

6. Вебсайт Львівського обласного контактного центру. URL : <https://112.loda.gov.ua/> (дата звернення: 26.07.19).
7. Вебсайт Контактного центру Миколаївської області. URL : <http://www.mk.gov.ua/ua/oda/zvg/1368535875/> (дата звернення: 28.07.19).
8. Вебсайт Рівненського обласного контактного центру. URL : <http://rrcc.rv.gov.ua/> (дата звернення: 29.07.19).
9. Вебсайт Черкаського обласного контактного центру. URL : <http://ck-oda.gov.ua/derzhavna-ustanova-cherkaskyj-oblasnyj-kontaktnyj-tsentr/> (дата звернення: 28.07.19).

REFERENCES:

1. The website of the Communal Budget Set "Regional Contact Center" for the sake of Poltava Regional. URL: <http://pl-oblasniy-kontaktny-centr.blogspot.com>. (accessed 21 July 2019).
2. The website of the State-owned Establish «Government Contact Center». URL: <https://www.ukc.gov.ua/>. (accessed 21 July 2019).
3. Set up the Transcarpathian Regional Contact Center website. URL: https://carpathia.gov.ua/view_company/741. (accessed 26 July 2019).
4. The website of the Communal Install льно Zaporizhzhya Regional Contact Center 'Zaporizhzhya Regional Cloud Center. URL: <http://окс.zoda.gov.ua/>. (accessed 26 July 2019).
5. The website of the Kyiv Regional Contact Center for Animal Welfare to the authorities. URL: http://koda.gov.ua/kontakti_1394010669/kiivskiy-oblasniy-kontaktny-centr/. (accessed 26 July 2019).
6. Website of the Lviv Regional Contact Center. URL: <https://112.loda.gov.ua/>. (accessed 26 July 2019).
7. Website of the Contact Center of Mykola Oblast. URL: <http://www.mk.gov.ua/ua/oda/zvg/1368535875/>. (accessed 28 July 2019).
8. Website of the Rivne Regional Contact Center. URL: <http://rrcc.rv.gov.ua/>. (accessed 29 July 2019).
9. Website of the Cherkasy Regional Contact Center. URL: <http://ck-oda.gov.ua/derzhavna-ustanova-cherkaskyj-oblasnyj-kontaktnyj-tsentr/>. (accessed 28 July 2019).