

Електронне наукове фахове видання "Державне управління: удосконалення та розвиток" включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління (Наказ Міністерства освіти і науки України від 06.11.2014 № 1279)

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ
удосконалення та розвиток



№ 7, 2014 [Назад](#) [Головна](#)

УДК 351:004.9

*Т. В. Ратушняк,
к. ф.-м. н., доцент кафедри інформаційних систем і технологій,
Національний університет державної податкової служби України*

ВИКОРИСТАННЯ ХМАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ЗОВНІШНЬОЇ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

*Т. V. Ratushnyak,
Candidate of Physico-mathematical Sciences, Associate professor,
The National university of government tax service of Ukraine*

USE OF THE CLOUD TECHNOLOGIES AND SOCIAL NETWORKS FOR REALIZATION OF MONITORING OF EXTERNAL ESTIMATION OF WORK EFFICIENCY OF THE EXECUTIVE BODIES

Розглянуто сучасні інформаційні технології для проведення соціологічного моніторингу. Запропоновано підхід до організації моніторингу зовнішньої оцінки ефективності роботи органів виконавчої влади засобами хмарних технологій та соціальних мереж.

Modern information technologies are considered for realization of the sociological monitoring. The cloud technologies and the social networks are offered for organization of monitoring of external estimation of work efficiency of the executive bodies.

Ключові слова: оцінка роботи органів виконавчої влади, соціологічний моніторинг, хмарні технології, соціальні мережі.

Key words: estimation of work of the executive bodies, sociological monitoring, cloud technologies, social networks.

Вступ. Реалізація стратегічного курсу України на європейську інтеграцію вимагає реформування державного управління, впровадження в роботу органів виконавчої влади принципів міжнародного менеджменту та стандартів якості в системі надання адміністративних послуг.

В Угоді про асоціацію між Україною та Європейським Союзом [10], підписаною 27 червня 2014 року, статті четвертого та п'ятого розділів присвячено питанням реформування Державної фіскальної (податкової) та Державної митної служб.

У статті 75 цієї Угоди визнається важливість митних питань та питань торгівлі в розвитку двостороннього торговельного середовища. Сторони зобов'язуються посилити співробітництво відповідних адміністративних органів з метою ефективного контролю та сприяння законній торгівлі.

Згідно зі статтею 350 Угоди сторони визнають і зобов'язуються: застосувати принципи належного управління в сфері оподаткування (зокрема принципи прозорості, обміну інформацією та добросовісної податкової конкуренції); розвивати заходи ефективної імплементації вищезазначених принципів; сприяти збору законних податкових надходжень; зміцнювати співробітництво, спрямоване на удосконалення та розвиток податкової системи та податкових органів України; покращувати міжнародне співробітництво у сфері оподаткування.

Результатом реформування цих державних служб має стати покращення якості і ефективності їхньої роботи та підвищення рівня довіри громадян до влади.

Необхідними умовами проведення реформ, ефективного функціонування органів виконавчої влади і якісного надання ними адміністративних послуг є постійний контроль за діяльністю органів влади та проведення перевірок на відповідність офіційно встановленим вимогам та очікуванням громадян.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Загальна оцінка ефективності роботи органів виконавчої влади та якості надання адміністративних послуг має дві складові [4, 6]: внутрішня (оцінка з точки зору держави) та зовнішня (оцінка з точки зору громадян). Як внутрішня, так і зовнішня оцінка можуть стати основою для прийняття рішень щодо оптимізації системи виконавчої влади.

Внутрішня оцінка ефективності роботи органів виконавчої влади проводиться на основі офіційної звітності, технологію якої розробляють, регламентують та узаконюють відповідними нормативними правовими актами. Сьогодні в Україні є відповідна нормативно-правова база для розробки та впровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади. Наприклад, оцінка процесів надання адміністративних послуг [6] проводиться відповідно до стандартів ISO 9000-2001 [7].

Зовнішня оцінка проводиться на основі даних, які отримують за допомогою соціологічних процедур. Отримані дані відтворюють настрої, судження, почуття, ставлення, побажання громадян, які виникають внаслідок аналізу отриманої інформації про функціонування органів виконавчої влади із особистого досвіду або інших джерел, і загалом представляють громадську думку.

Отже, отримання зовнішньої оцінки ефективності роботи органів виконавчої влади потребує проведення певного соціологічного дослідження, вибір типу [1] якого залежить від наступних параметрів: мета дослідження; глибина аналізу; час, який планується витратити на дослідження; соціологічний метод; бюджет дослідження; тривалість та інші.

За метою розрізняють фундаментальні та прикладні соціологічні дослідження.

За глибиною аналізу виділяють: пошукові, описові, аналітичні дослідження.

Відповідно до запланованих витрат часу розрізняють: довгострокові (термін проведення — від 3 років і більше), середньострокові (від 6 місяців до 3 років), короткострокові (від 2 до 6 місяців) та експрес-дослідження (від 1—2 тижнів до 1—2 місяців).

Серед методів, які застосовуються у соціологічному дослідженні, найбільш відомими є: опитування, аналіз документів, соціологічне спостереження, соціологічний експеримент.

Залежно від бюджету, дослідження бувають: держбюджетні — ті дослідження, на виконання яких кошти виділяє держава; госпрозрахункові — ті, які оплачує певна фірма-замовник, компанія або підприємство.

За тривалістю розрізняють статичні (разові) та динамічні (повторні) соціологічні дослідження.

Постановка завдання. В рамках даної роботи для визначення зовнішньої оцінки ефективності роботи органів виконавчої влади необхідно: вибрати тип соціологічного дослідження та інформаційні технології його проведення.

Виклад основного матеріалу. Для отримання зовнішньої оцінки ефективності роботи органів виконавчої влади пропонується провести соціологічне дослідження, яке характеризується такими параметрами: прикладне, пошукове, динамічне, щомісячне або щоквартальне експрес-опитування. Для такого типу дослідження будемо використовувати термін «соціологічний моніторинг». Під останнім також розуміють [8] «цілісну систему визначення змін в суспільстві на основі аналізу масових уявлень про них. Побудована система дозволяє фіксувати, зберігати і здійснювати первинний аналіз одержаних даних про динаміку соціальних процесів, що відбуваються в конкретному пункті, регіоні і країні в цілому».

В даній роботі вибір «соціологічного моніторингу» як типу дослідження зовнішньої оцінки ефективності роботи органів виконавчої влади обумовлений деякими перевагами, важливими для спрощеної або студентської дослідницької роботи. Серед переваг [1] соціологічного моніторингу наведемо наступні:

- Метою пошукового дослідження є висування обґрунтованих гіпотез, уточнення проблеми чи корекція постановки задачі. Суть його полягає в отриманні приблизних даних про маловивчений об'єкт. Отже, проведення пошукового дослідження доцільне в тому випадку, коли відомостей про досліджуваний об'єкт або недостатньо, або немає. Таке дослідження допомагає досліднику правильно зорієнтуватися в новому для нього питанні.
- Основними соціологічними методами пошукового дослідження є інтерв'ю, спостереження або опитування, в якому бере участь невелика кількість респондентів. Отримані дані не є репрезентативними. Але для первинного дослідження об'єкта такий метод є обґрунтованим.
- Кошторис пошукового дослідження є малим. Це є вагомим аргументом для проведення тривалих динамічних експрес-опитувань.
- Пошукове дослідження є найбільш спрощеним видом соціологічного дослідження, у якому використовують максимально прості технології проведення опитування та аналізу результатів.

Збір даних (або опитування респондентів) в процесі соціологічного моніторингу передбачає наявність теоретичної бази і технічних засобів його здійснення.

Теоретичною базою слугує програма збору інформації, розробка форм представлення і збереження цієї інформації, технічною — розгалужена мережа каналів зв'язку, яка охоплює всі об'єкти спостереження, великий головний обчислювальний центр і більш дрібні (обласні, районні, міські) обчислювальні центри.

Слід зазначити, що в Україні з 1996 року центром "Соціального моніторингу" [11] при Українському інституті соціальних досліджень видається інформаційний бюлетень, в якому публікуються дані моніторингу громадської думки населення країни. Моніторинг громадської думки торкається соціально-політичних орієнтацій населення, його ставлення до різних суспільно-політичних інституцій, рівня життя та соціального самопочуття громадян України, їхньої думки щодо різних соціальних проблем та окремих подій суспільного життя, електоральної поведінки, рівня соціальної напруги та виміру конфліктного потенціалу населення України тощо.

Сучасною актуальною теоретико-технічною базою проведення соціологічних опитувань є хмарні технології і сервіси.

Хмарні технології — це технології, які надають користувачам Інтернету доступ до комп'ютерних ресурсів сервера і використання програмного забезпечення як онлайн-сервісу.

Хмарні сервіси (зокрема, програми офісного онлайн-пакету) компаній Microsoft, Adobe, Google, Zoho, Hancom є різними за деякими характеристиками, серед яких базовими вважають характеристики: інтерфейсу програмного сервісу, інструментарію, підтримки форматів файлів, спільної роботи, збереження файлів, мобільної версії, тарифів. Огляд базових характеристик, які переважно і впливають на вибір користувачем хмарного сервісу конкретної компанії, виконано в роботі [9].

В рамках даної роботи оптимальним за базовими характеристиками є офісний онлайн-пакет компанії Google. Після стандартної реєстрації на сайті www.google.com.ua користувач отримує доступ до хмарних сервісів, серед яких сервіс Диск (Google Disk) представляє собою пакет офісних програм: для роботи з текстовими документами – програма Docs, з таблицями - Sheets, з презентаціями - Slides, з малюнками – Drawings, з формами - Forms. Розглянемо базові характеристики офісного онлайн-пакету компанії Google.

Інтерфейс програм онлайн-пакету є зручним, швидкість реагування під час роботи є високою. Вагомою перевагою офісного онлайн-пакету Google Disk для користувача є можливість налаштування інтерфейсу українською мовою.

Інструментарій офісних програм Google, під яким розуміють наявність необхідних інструментів для роботи з текстом, таблицями, зображеннями, є достатньо повним і відповідає стандартним вимогам користувача.

В програмах пакету Google Disk передбачено підтримку наступних форматів для імпорту або експорту файлів: для роботи з текстовими документами – doc, docx, odt, txt, rtf, pdf, html, zip; з таблицями - xls,xlsx, ods, pdf, csv, tsv, zip; з презентаціями - ppt, pptx, pps, pdf, txt, svg, png, jpg; з малюнками – svg, png, jpg, pdf; з формами – csv. Файли форм під час роботи користувача взаємодіють з файлами таблиць.

Спільна робота з файлами в хмарних офісних програмах компанії Google є зручною і характеризується такими позитивними особливостями: в процесі редагування файлу всі зміни позначаються іншим кольором, на боковій панелі є доступним чат для обговорення внесених змін. Керування доступом до файлу є простим і передбачає такі можливості: відкриття спільного доступу до файлу або надання рівня доступу до файлу (власник, дозвіл на редагування, дозвіл на коментування, дозвіл на читання) для окремих користувачів або для контактів, об'єднаних у групи.

Збереження файлів виконується автоматично у сховище Google Disk, 5 ГБ якого виділяється користувачу безкоштовно. Максимальний розмір документів може складати 1 024 000 символів для текстових файлів, завантажених для редагування на сервіс Google. Для таблиць обмеження складає 400 000 комірок, для презентацій — 50 МБ, що відповідає приблизно 200 слайдам. Для збереження файлів передбачено альтернативну можливість їхньої синхронізації засобами [Google Cloud Connect for Microsoft Office](http://www.google.com/cloudconnect/microsoftoffice/).

Мобільна версія сервісу Google Drive є доступною для платформ Android та IOS. В мобільній версії є функції редагування документів, спільної роботи та синхронізації файлів.

Сервіс Google Disk є безкоштовним за умови використання лімітованого дискового простору об'ємом 5 ГБ.

Для проведення соціологічного моніторингу зовнішньої оцінки ефективності роботи органів виконавчої влади найбільш перспективною програмою серед хмарних програм пакету Google Disk є Форми (Forms). Засобами цього додатку можна створювати анкети, голосування і форми для збору даних.

Для збору даних передбачено побудову як односторінкової, так і багаторічної форми з можливістю поставити респонденту питання, відповіді на які мають обов'язковий (або необов'язковий) характер. Макет форми складається з питання, пояснення до питання і може додатково містити зображення або відео. У формі дозволяється використовувати такі типи питань: основні (текст, один зі списку, декілька зі списку) та розширені (шкала, сітка, дата, час). Залежно від типу питання респонденту пропонується дати відповідь за допомогою текстового поля, перемикачів чи інших інтерактивних елементів. З метою збору даних побудовану форму можна відправити на електронну адресу респондента, вбудувати на сайт або розмістити у соціальних мережах Google+, Twitter, Facebook. Зібрані за допомогою форми дані зберігаються в таблиці.

Результати. Зважаючи на актуальність визначення зовнішньої оцінки ефективності роботи органів виконавчої влади, в рамках даної роботи пропонується:

- для визначення зовнішньої оцінки ефективності роботи органів виконавчої влади (Державної фінансової та Державної митної служб) провести соціологічний моніторинг;
- в якості теоретичної і технічної бази соціологічного моніторингу застосувати хмарні технології Google Docs у поєднанні з соціальною мережею Facebook;
- для перевірки достовірності отриманих результатів використовувати дані моніторингу, опубліковані в інформаційному бюлетені Центру "Соціальний моніторинг" при Українському інституті соціальних досліджень.

Список використаних джерел:

1. Городяненко В.Г. Соціологія: підручник для вищих навчальних закладів. - К.: ВЦ «Академія», 2006. - 544 с.
2. Калита Т.П. Побудова систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001-2001 в органах виконавчої влади : метод. матер. для слухачів ПКК НАДУ / Т.П. Калита. – К. : НАДУ, 2007. – 38 с.
3. Паніна Н.В. Технологія соціологічного дослідження. – К.: «Наукова думка», 1996.– 232 с.
4. Привалов Ю., Олійник М. Соціологічний моніторинг в системі оцінки ефективності державної служби // Вісник державної служби України. – 2001. - № 1. С. 48-54.
5. Шадріна Л.Ю. Социологический мониторинг как средство информационного сопровождения оценки эффективности социальных технологий // [Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена](http://vestnik.ras.ru/). – 2010.- № 126. С. 319-325.
6. Васильєва Н.В. Підходи до оцінювання якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади в Україні [Електронний ресурс] // Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток». - 2013. - № 9. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=633>
7. ДСТУ ISO 9000-2001 [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://nads.gov.ua/sub/data/upload/publication/chernovytka/ua/6337>

/9000-2001.pdf?s398224032=ca51f35464d9811ad7d4839c2a1de5cf

8. Загальна соціологія [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://pidruchniki.com/15840720/sotsiologiya/zagalna_sotsiologiya_-_primut_mv
9. Путеводитель по облачным офисам. Часть 1: Google Docs [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.ixbt.com/soft/google-docs.shtml>
10. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським союзом і його державами-членами, з іншої сторони [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://comeuroint.rada.gov.ua/komevoint/doccatalog/document?id=56219>
11. Центр «Соціальний моніторинг» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.smc.org.ua>

References:

1. Gorodyanenko V. G. (2006) Sociologiya: pidruchnik dlya vishnix navchalnix zakladiv [Sociology]. – Kiyv, «Akademiya», 544 p.
2. Kalita T. P. (2007) Pobudova system upravlinnia yakisty vidpovidno do standartu DSTU ISO 9001-2001 v organah vykonavchoi vlady: metodichny materialy dla sluhachiv IPKK NADU [Construction of Quality Management Systems according to the ISO 9001-2001 standard in executive agencies. Learning materials for students]. Kiyv, NAPA, 38 p.
3. Panina N. V. (1996) Tekhnologiya sociologichnogo doslidzhennya [Technology of sociological research]. – Kiyv, «Naukova dumka», 232 p.
4. Privalov Yu., Olijnik M. (2001) Sociologichnij monitoring v sistemi ocinki efektyvnosti derzhavnoi sluzhbi [The sociological monitoring is in the system of estimation of efficiency of government service]. Visnik derzhavnoi sluzhbi Ukraini, Vol. 1, pp. 48-54.
5. Shadrina L. Yu. (2010) Sociologicheskij monitoring kak sredstvo informacionnogo soprovozhdeniya ocenki efektyvnosti socialnykh tekhnologij [Sociological monitoring as means of informative accompaniment of estimation of efficiency of social technologies]. Izvestiya Rossijskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta im. A.I. Gercena, Vol.12, pp. 319-325.
6. Vasilieva N. V. (2013) Pidxodi do ocinyuvannya yakosti nadannya administrativnix poslug organami vikonavchoi vlady v Ukraini [Approaches to evaluating the quality of administrative services by the executive government in Ukraine]. «Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvitok», Vol. 9.
7. DSTU ISO 9000-2001 [State standard of Ukraine ISO 9000-2001]. <http://nads.gov.ua/sub/data/upload/publication/chernovytska/ua/6337/9000-2001.pdf?s398224032=ca51f35464d9811ad7d4839c2a1de5cf>
8. Zagalna sociologiya [General sociology]. http://pidruchniki.com/15840720/sotsiologiya/zagalna_sotsiologiya_-_primut_mv
9. Putevoditel po oblachnym ofisam. Chast 1: Google Docs [Guide-book on cloud offices. Part 1: Google Docs]. <http://www.ixbt.com/soft/google-docs.shtml>
10. Uгода pro asociaciyu mizh Ukrainoyu, z odniei storoni, ta Evropejskim soyuzom i jogo derzhavami-chlenami, z inshoi storoni [Ukraine-European Union Association Agreement]. <http://comeuroint.rada.gov.ua/komevoint/doccatalog/document?id=56219>
11. Centr «Socialnij monitoring» [Center "The Social monitoring"]. <http://www.smc.org.ua>

Стаття надійшла до редакції 19.07.2014 р.



ТОВ "ДКС Центр"