

requirements and as the result give an impressive effect of smart transportation environment. To confirm such claims the example of Intelligent Transport System of Singapore that is one of the least congested major cities was considered.

4. Moreover, the work consist the precision about necessity of community engagement for creating the people-centered transportation policy.

5. The result of the research put into the general roadmap for development framework of transport system in Donetsk.

#### References

1. Report Donetsk mayor before the enormity of Donetsk [Electronic resource] / Official site of the mayor and city council of Donetsk. – 22 of February 2013. – Available from Internet : [http://www.lukyanchenko.donetsk.ua/news\\_echo.php?id\\_news=8060](http://www.lukyanchenko.donetsk.ua/news_echo.php?id_news=8060) (5 of November 2013). – Title from the screen.
2. Smart Mobility for Smart Cities [Electronic resource] : Six problems that must be Resolved by Smart Mobility / Hitachi. – Available from Internet : <http://www.hitachi.com/products/smartcity/smart-infrastructure/mobility/index.html> (3 of November 2013). – Title from the screen.
3. The public health costs of Traffic congestion [Electronic resource] : research / Harvard Center for Risk Analysis ; Harvard School of Public on the topic. – 2010. – Available from Internet : [http://smartcitiescouncil.com/system/tdf/public\\_resources/Congestion%20impact%20on%20public%20health.pdf?file=1&type=node&id=380](http://smartcitiescouncil.com/system/tdf/public_resources/Congestion%20impact%20on%20public%20health.pdf?file=1&type=node&id=380) (3 of November 2013). – Title from the screen.
4. The concept of development urban passenger transport in Donetsk until 2020 [Electronic resource] / Approved by the City Council. – 2 of November 2007. – № 14/1. – Available from Internet : <http://passtrans.dn.ua/concepcia.php> (5 of November 2013). – Title from the screen.
5. Transportation [Electronic resource] : Smart Cities readiness guide : The planning manual for building tomorrow's cities today / Smart Cities Council. – 2013. – Available from Internet : [http://smartcitiescouncil.com/system/files/premium\\_resources/SmartCitiesCouncil-ReadinessGuide-11.18.13.pdf?file=1&type=node&id=615](http://smartcitiescouncil.com/system/files/premium_resources/SmartCitiesCouncil-ReadinessGuide-11.18.13.pdf?file=1&type=node&id=615) (5 of November 2013). – Title from the screen.
6. Intelligent transportation system [Electronic resource] // Wikipedia : the free encyclopedia : [site] / Wikimedia Foundation, Inc. – Available from Internet: [http://en.wikipedia.org/wiki/Intelligent\\_Transportation\\_Systems](http://en.wikipedia.org/wiki/Intelligent_Transportation_Systems) (4 of November 2013). – Title from the screen.
7. LTMasterPlan [Electronic resource] : A People-Centred Land Transport System / Land Transport Authority. – 18 of February 2008. – Available from Internet : <http://www.lta.gov.sg/content/dam/ltaweb/corp/PublicationsResearch/files/ReportNewsletter/LTMP-Report.pdf> (3 of November 2013). – Title from the screen.
8. Smart Cities – Intelligent Transportation Systems [Electronic resource] : Smart Cities Applications and Requirements : White Paper / Net!Works European Technology Platform. – 20 of May 2011. – Available from Internet : [http://www.networks-etc.eu/fileadmin/user\\_upload/Publications/Position\\_White\\_Papers/White\\_Paper\\_Smart\\_Cities\\_Applications.pdf](http://www.networks-etc.eu/fileadmin/user_upload/Publications/Position_White_Papers/White_Paper_Smart_Cities_Applications.pdf) (5 of November 2013). – Title from the screen.

УДК 004.415:347.942

### УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН.

*М. В. Сердюченко, М. П. Аровіна*

*Резюме.* У даному дослідженні проаналізовано інформаційну систему діяльності зі зверненнями громадян сектору документального забезпечення МУ ГУМВС України в Донецькій області. Встановлено основні проблеми, такі як постійне зростання кількості звернень, незадоволеність громадян інформаційною діяльністю регіональних органів МВС. Запропоновано напрямок удосконалення інформаційної системи – її автоматизація.

*Ключові слова:* інформаційна система, звернення громадян, контроль, автоматизація.

Актуальність теми полягає у тому, що звернення громадян є необхідним елементом побудови демократичного громадянського суспільства, тобто такого яке брало би активну участь в управлінні державними справами, шляхом звернень з порадами, рекомендаціями щодо вдосконалення правової основи та організації

діяльності органів управління, умов життя громадян, забезпечення законності в органах державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності.

Питання щодо роботи зі зверненнями громадян представлено в Законі України «Про звернення громадян», наказі МВС України «Про затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі МВС України» [1,2]. Функціонуванню інформаційних систем надано увагу у працях вчених Г.Н.Калянова, О.Л.Голіциної, Н.В.Максимова, І.І.Попова [3,4]. Однак на цей час у ланці Міністерства внутрішніх справ значною проблемою є складність існуючої паперової системи обробки документів в роботі зі зверненнями громадян. У нормативну базу щодо їх оформлення безперервно вносяться корективи, поправки, деякі зміни та доповнення. Тому необхідно постійно контролювати ситуацію та бути готовими до необхідних змін інформаційної системи.

Метою статті є аналіз інформаційної системи діяльності зі зверненнями громадян на прикладі регіональної ланки МВС та розробка напрямків її вдосконалення.

Об'єкт дослідження – Сектор документального забезпечення Донецького МУ ГУМВС України в Донецькій області (далі – СДЗ).

СДЗ є окремим структурним підрозділом, підпорядкованим заступникові начальника Управління – начальнику штабу, який організовує і контролює його діяльність. СДЗ створений в ДМУ ГУМВС України в Донецькій області з метою організації діловодства та постійного контролю за його додержанням.

Робота із зверненнями громадян у СДЗ здійснюється на підставі наказу МВС України „Про затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі МВС України”, установлює єдину для органів внутрішніх справ, військ, навчальних закладів, установ, організацій і підприємств системи МВС України впорядкованість приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також визначає порядок контролю за його дотриманням [5].

СДЗ ДМУ у своїй діяльності керується Конституцією, Законами, Постановами КМУ, наказами МВС та УМВС України в Донецькій області. Положення про СДЗ ДМУ затверджується начальником органу та має наступні розділи: загальні положення, основні завдання, права сектору, обов'язки та права завідувача сектору, функціональні обов'язки працівників сектору.

Система діловодства створена у відповідності із Інструкцією про організацію діловодства в системі МВС, яка пропонує єдиний порядок роботи, уникнення дублювання у сфері документообігу, удосконалення організації і ведення діловодства [5]. Вона встановлює: склад, зміст і розташування реквізитів документів; вимоги до бланків та їх оформлення, а також до документів, які виготовляють за допомогою друкувальних засобів.

Дослідження свідчать, що кількість звернень громадян до регіональних органів міністерства внутрішніх справ є досить великою та щорічно зростає. Так, до ДМУ ГУМВС України в Донецькій області протягом 2012 року надійшло 1460 звернень, що на 17% більше, ніж за аналогічний період 2011 року.

Кількість звернень громадян, що надійшли поштою 890, що на 84 більше, ніж за 12 місяців 2011 року, а звернень, отриманих під час особистого прийому громадян 570, що майже на 27,5% більше, ніж за аналогічний період минулого року (рис. 1).

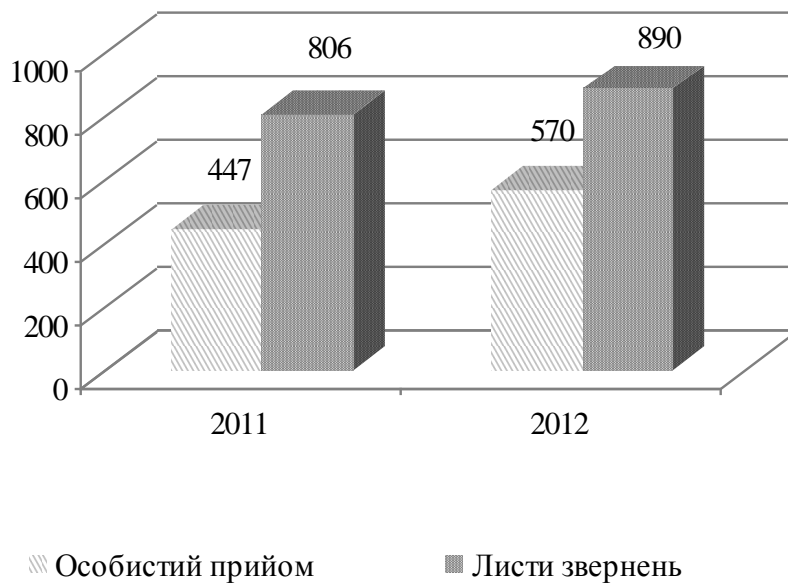


Рис. 1 Динамика звернень громадян

У структурі звернень громадянами більш всього порушуються питання, які стосуються діяльності органів внутрішніх справ – 63%; питання соціально-побутового характеру – 19%; про злочини, що вчинені або готуються 16%; інформаційні запити складають найменшу частку – 2 % (рис.2).

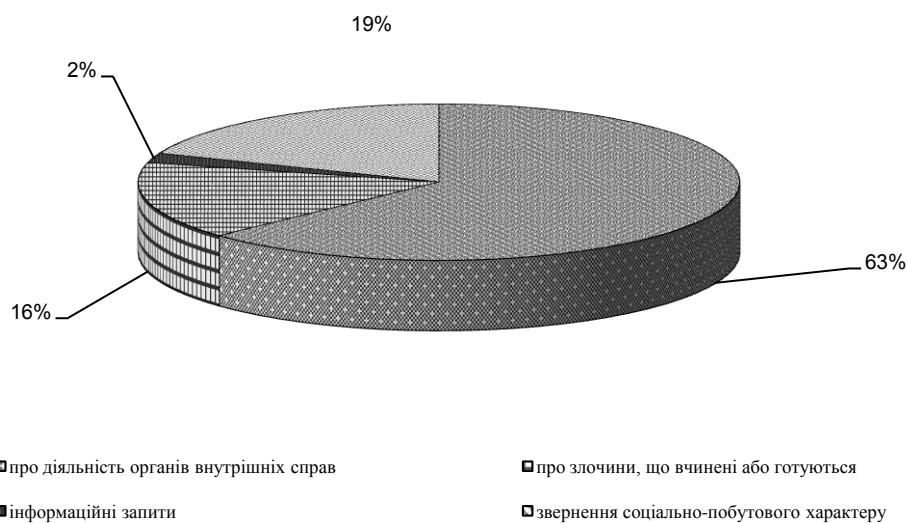


Рис. 2 Структура звернень громадян

Основні питання, які турбують громадяни пов'язані з конфліктами між сусідами на ґрунті сімейно-побутових відносин, пияцтвом, сварками, розподілом майна, паспортизацією та громадянством, невжиття дійових заходів щодо розшуку злочинців та викраденого майна.

Із вищих органів до сектору документального забезпечення Донецького МУ надійшло 890 (+84) звернення, що на 10% більше, ніж за аналогічний період 2011 року. З них:

- АПУ – 12 (+1);
- МВС – 16 (–8);
- Інших органів влади і управлінь – 764 (+410);
- Верховна Рада – 13 (рис.3).

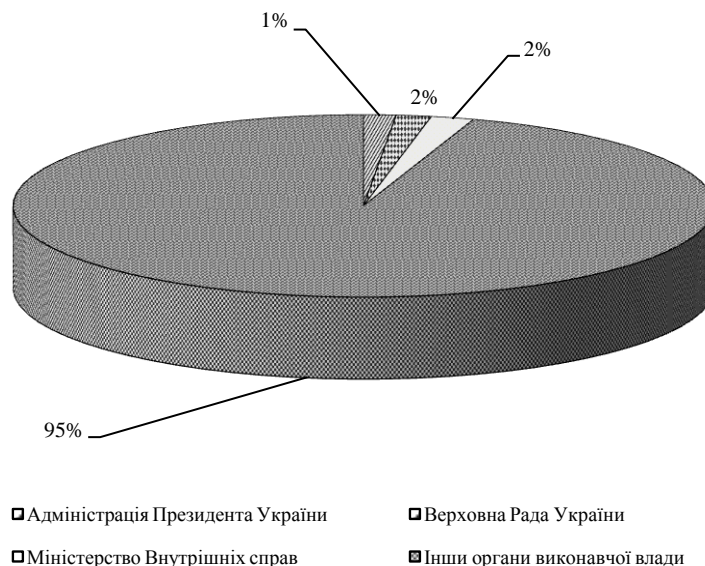


Рис. 3 Структура надходжень звернень громадян із вищих органів влади

Основними мотивами звернень в вищі органи є незадоволення громадян якістю розгляду питань на місцях, що зумовлено як неналежним ставленням посадових осіб до службової діяльності, так і недосконалістю діючої інформаційної системи. Мають місце випадки, коли виконавці направляють відповіді з порушенням термінів виконання, не знімаючи їх з контролю, через це документи залишаються на обліку як невиконані.

З метою вдосконалення інформаційної системи діяльності зі зверненнями громадян у регіональних органах МВС України, дотримання єдиних вимог до оформлення документів, створення умов для їх автоматизованої обробки та обліку в центральному апараті Міністерства внутрішніх справ України, пропонується впровадження автоматизованої інформаційної системи “Звернення громадян”, яка розроблена компанією Softline.

Дана система дозволяє проводити оперативний облік пропозицій, заяв та скарг громадян, які надходять до органів влади, а також аналізувати накопичувану при цьому інформацію та автоматично складати статистичні і аналітичні звіти.

Основні можливості програми:

1) введення та збереження в електронній базі даних повної інформації про звернення, маршрут їх надходжень, кураторів та виконавців з питань, які в них порушено, результатах розгляду (виконання) та даних по додаткових контролях; при цьому введення вказаної інформації може відбуватися частково відповідно до стадії знаходження звернення – формування (реєстрація звернення, розгляд керівником та кураторами), виконання (внесення накладених резолюцій, визначення виконавців по порушених питаннях, термінів) та розгляд (дані про термін надання відповіді, результати виконання по питаннях, визначення винних); при завершенні введення інформації про звернення здійснюється її комплексна логічна перевірка;

2) контроль стану звернень (стадія знаходження, прострочення терміну виконання, наявність відповідей від виконавців, додаткових контролів та стану виконання по них) у режимі реального часу;

3) автоматичне формування списків звернень, які знаходяться на виконанні, не мають прострочення термінів та мають бути завершені до визначеної дати по кожному виконавцю або куратору (застосовуються для попереджувального контролю термінів виконання по зверненнях; регулярне використання такого контролю дозволяє покращити виконавчу дисципліну та зменшити загальну кількість порушень термінів);

4) оперативне отримання кількісної інформації щодо зареєстрованих звернень, порушених питань та громадян, які звернулися;

5) багатофакторний пошук необхідної інформації із можливістю експортування відібраних даних до інших програмних продуктів;

б) автоматичне формування складних багатовимірних аналітичних даних на підставі накопиченої інформації;

Інформаційна система забезпечує роботу як у індивідуальному (локальному), так і у мережному (одночасна робота кількох користувачів) режимах з розподілом прав доступу користувачів до тієї чи іншої інформації.

Висновки. Таким чином, впровадження інформаційної системи „Звернення громадян” дозволить підвищити рівень обробки звернень за рахунок автоматизації таких процесів, як реєстрація надходження, призначення виконавців, визначення термінів реалізації резолюцій. Система також буде сприяти підвищенню оперативності процесів управління діяльністю підлеглих структур, прискоренню одержання статистичної та довідкової інформації про певні аспекти діяльності регіональних органів Міністерства внутрішніх справ України.

#### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р. № 394/96-ВР (Із змінами і доповненнями, внесеними Законом України від 13 травня 1999 року № 653 –XIV// Урядовий кур’єр від 02.06.1999 р.

2. Наказ МВС України «Про затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі МВС України» від 10.10.2004 р. – № 1177.

3. Інформаційні системи. / Голіцина О.Л., Максимов Н.В., Попов І.І. – М.: Інфра-М, 2009. – 496 с.

4. Управління розвитком інформаційних систем: Учебний посібник для ВУЗов / Під редакцією Г.Н. Калянова. – М.: Гаряча лінія–Телеком, 2009. – 372 с.

5. Наказ МВС України «Про затвердження Інструкції з діловодства в системі МВС України» від 23.08.2012 р. – № 747.

УДК 334.716:331.101.3

### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ ДЕЛОВОГО ПЛАНИРОВАНИЯ НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ

*А. Столярчук, И. В. Мальцева*

*Резюме.* В статье охарактеризована система мотивации персонала в компании топливно-экономического комплекса, основные программы обучения руководящего звена и специалистов рабочих специальностей, условия оплаты труда. Предложено внедрение информационного продукта – SAP HCM, способствующего формированию комплексной системы управления персоналом, улучшению процесса планирования и повышению эффективной кадровой работы предприятия.

*Ключевые слова:* информационные технологии, планирование, предприятие, мотивация, кадровая политика, персонал.

Планирование на предприятии является одной из составных частей менеджмента. Оно заключается в разработке и практическом осуществлении проектов, определяющих будущее состояние организации, путей, способов, средств его достижения. Можно выделить планирование отдельных сфер деятельности: производственное, финансовое, социальное, кадровое.

Особенностью планирования и управления персоналом в современном обществе является возрастающая роль личности работника. В последние десятилетия увеличивается роль человеческого фактора, усиливается зависимость результатов производства от качества, мотивации и характера использования рабочей силы в целом и каждого работника в отдельности.

Значительный вклад в решение проблем оценки и мотивации персонала внесли: