

Катерина Пімкіна
Національний університет «Львівська політехніка»
Львів, Україна

ОПТИМІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ECM-СИСТЕМИ ALFRESCO

У статті розглядається надання адміністративних послуг спеціально створеними центрами та можливості покращення цих послуг використовуючи ECM-систему Alfresco.

Ключові слова – адміністративні послуги, центр надання адміністративних послуг, ЦНАП, Alfresco.

В статье рассматриваются предоставление административных услуг специально сформированными центрами и возможности улучшения этих услуг используя при этом ECM-систему Alfresco.

Ключевые слова – административные услуги, центр предоставления административных услуг, ЦНАП, Alfresco.

The article deals with the provision of administrative services specially created centers and opportunities to improve these services using Alfresco ECM-system.

Keywords – administrative services center providing administrative services, Alfresco.

Вступ. На даному етапі розвитку ми знаходимося у періоді бурхливого розвитку інформаційних технологій та інформаційних комунікацій, які активно впроваджуються в усі сфери життя. Органи державної влади не є виключення і у своїй роботі вони активно впроваджують різні проекти для зростання якості своїх послуг. У роботі ми розглянемо можливості для поліпшення якості адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП), які активно відкриваються або вже діють у різних містах України.

Основна частина. *Адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону [2].*

Якість надання таких послуг залежить від багатьох *критеріїв*, наприклад: зручність, результативність, відкритість, швидкість, професійність.

Але основним критерієм, на мою думку, має бути саме форма надання та отримання даних послуг. Оскільки всі раніше перелічені критерії залежать саме від форми.

Тому що об'єднання всіх категорій послуг в одному центрі не вирішує проблеми з чергами, великою кількістю паперових носіїв інформації та не інформованістю отримувачів послуг. Хоча, варто зазначити, що отримання адміністративних послуг у тому форматі, який зараз наявний став набагато зручніший завдяки створенню у ЦНАП концепції оформлення – open-office. Це сприяє «прозорості» надання адміністративних послуг, уникненню корупції. Також створені умов для осіб з особливими потребами, електронне регулювання черги, максимальна інформативність відвідувачів, завдяки наявності рецепції з кваліфікованим працівником чи інформаційних терміналів.

Для оптимізації роботи цих центрів, а саме збільшення кількості опрацювання заявок та зменшення часу їх опрацювання необхідно впровадити можливість паралельного подання документів як в електронній формі так і в особистому прийомі громадян.

Для користувачів хорошим вирішенням цього завдання може бути *автентифікація користувачів*, які зареєструвавшись на сайті зможуть отримати можливість подання документів електронною формою.

Можливе застосування таких способів автентифікації:

- використання електронного цифрового підпису, для підтвердження автентичності документа. Кожному користувачу присвоюється електронний цифровий підпис, який використовується протягом всього часу;

- отримання повідомлення з кодом, коли користувачу на мобільний телефон приходить код, який має засвідчувати автентичність документа,

- отримання повідомлення з паролем на електронну пошту, проте головною умовою має бути, що відправляються тільки документи користувача якому належить електронна пошта.

Для працівників ЦНАП вирішенням буде ЕСМ-система Alfresco (Enterprise Content Management) – це система управління корпоративними інформаційними ресурсами і документообігом, для підтримки єдиного життєвого циклу контенту різних типів і форматів [3]. Існує як безкоштовна (Community Edition) так і платна (Enterprise Edition) версії програми, відмінність між ними у наявності технічної

підтримки платної версії. Alfresco є кросплатформеною; дозволяє створювати, зберігати, модифікувати документа, також можна створювати шаблони документів, які потім використовувати в роботі.

Можливості Alfresco:

- зручний у використанні (з можливістю змінювати зовнішній вигляд програми та її дизайн);
- система має відкритий код, що дозволить налаштувати її під специфіку ЦНАПу;
- можливість одночасної роботи з документами різними працівниками, що пришвидшить роботу та дозволить надавати адміністративні послуги в установленій законом строк;
- кожен працівників має доступ до необхідної для нього інформації.

ЕСМ-система Alfresco дозволить оптимізувати процес надання адміністративних послуг завдяки наявності вбудованих баз даних, можливості пошуку за різними критеріями, наприклад, однотипних запитів на послуги. Це дозволить пришвидшити процес опрацювання звернень, пошук однотипних запитів та відповідь на них.

Висновок. Розглянувши процес отримання адміністративних послуг у новостворених ЦНАП було виділено ряд переваг у порівнянні з попереднім отриманням цих послуг, але вони ще не надаються у такому вигляді як того потребують громадяни. Було запропоновано шляхи вирішення деяких завдань для кращого, швидшого та якіснішого виконання посадовими особами своїх обов'язків – надання адміністративних послуг.

Якщо найближчим часом ми підемо цими шляхами, а ми вже безпосередньо рухаємось у цьому напрямі, то згодом надання та отримання адміністративних послуг стане не обтяжуючим тягарем, а швидкою та зручною справою.

Література

1. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П.Тимошука. – К.: ФОП Москаленко О.М. – 392 с.
2. Про адміністративні послуги: закон України від 06.09.2012 № 5203-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

3. Пімкіна К.О. Возможности ЕСМ-системы Alfresco для інформаційних ресурсів органів державної влади / К.О. Пімкіна, О.В. Марковець // Матеріали 4-ої Міжнародної конференції ICS-2015 «Інформація, комунікація, суспільство 2015». – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2015. – С. 130-131.

Рустам Сариев
Бухарский инженерно-технологический институт,
Бухара, Узбекистан

ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ CGI.

***Анотація.** Основні поняття CGI-сценарій. Як працює CGI-сценарій? Переваги CGI-сценаріїв перед іншими мовами.*

***Аннотация.** Основные понятие CGI-сценарий. Как работает CGI-сценарий? Преимущества CGI-сценариев перед другими языками.*

***Annotation.** The basic concept of CGI-scripts. How does the CGI-scripts? Advantages of CGI-scripts to other languages.*

Сегодня гостевая книга, поиск по сайту, форма для отправки сообщений – неотъемлемые атрибуты практически любого сколько-нибудь серьезного сайта. Проблема реализации этих и других “украшательств”, разумеется, будоражит воображение начинающего вебмастера. К сожалению, даже при самом тщательном изучении исходных HTML-текстов веб-страниц конкурентов не удастся найти ничего нового, кроме ссылок на некий “cgi-bin”, да еще в обсуждениях электронных конференций иногда встречаются упоминания о каких-то CGI-сценариях.

Начнем с рассмотрения основных понятий. *CGI-сценарий* (или *скрипт*, что есть звуковая “калька” с английского написания этого термина, *script*) – это программа, которая выполняется на веб-сервере по запросу клиента (т.е. посетителя сайта). Программа эта принципиально ничем не отличается от обычного программного обеспечения, установленного на вашем компьютере. CGI – это не язык программирования, на котором пишутся программы сценариев, это