

Журавський В.Л.,  
завідувач кафедри державного  
управління і менеджменту НУДПСУ,  
к. держ.упр., доцент,

## ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ

Провідними тенденціями світового розвитку нині стали інформатизація суспільства та комп'ютеризація усіх сфер людської діяльності. Основні інновації на сучасному етапі розвитку суспільства пов'язані з інформаційно-комунікаційними технологіями. У сучасному інформаційному суспільстві оволодіння інформаційно-комунікаційними технологіями та використання комп'ютера як прикладного інструмента стає невід'ємною складовою професійної діяльності фахівців. Розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в усі сфери суспільного життя і в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування визначається одним з пріоритетних напрямів державної політики [1].

Наприкінці ХХ сторіччя розвиток інформаційних технологій призвів до нової форми спілкування з державою - електронного урядування. Вважають, що така форма спілкування з державою приведе не тільки до більш ефективного й менш витратного адміністрування, але й до кардинальних змін взаємовідносин між громадянами і органами державної влади та місцевого самоврядування.

Взагалі, реалізація ідеї електронного урядування викликає величезний інтерес в усьому світі. США, Великобританія, Швеція, Данія, Норвегія, а також Коста-Ріка, Катар, Об'єднані Арабські Емірати, Латвія, Естонія, Чехія та багато інших країн вже застосовують або починають застосовувати методи електронного урядування. Зокрема, Уряд США надає громадянам різноманітні послуги через Інтернет: видачу ліцензій, сплату штрафів тощо.

В Англії реєстрація фірм потребує заповнення через мережу тільки однієї форми[2].

Втілення електронного урядування в Україні виступає надзвичайно важливим інструментом демократизації нашого суспільства. Під "електронним урядуванням", слід розуміти спосіб організації державної влади за допомогою систем локальних інформаційних мереж та сегментів глобальної інформаційної мережі, яка забезпечує функціонування певних служб в режимі реального часу та робить максимально простим і доступним щоденне спілкування громадянина з офіційними установами. Система електронного урядування передбачає, що будь-яка фізична або юридична особа через Інтернет може звертатися із запитом до державних установ для одержання необхідної інформації та виконання юридичних трансакцій.

Впровадження електронного урядування передбачає реалізацію комплексного та індивідуалізованого підходу до надання державних послуг користувачам з одночасним усуненням їх від безпосереднього контакту з державними службовцями (деперсоніфікація), що є досить актуальним для податкової служби. Електронне урядування є одним з визначальних факторів та каталізатором адміністративної реформи, трансформаційних перетворень в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування та їх взаємодії з користувачами і власними співробітниками[3].

Чи готове сьогодні суспільство та органи державної влади і місцевого самоврядування до таких перетворень? Однією з важливих умов впровадження технологій електронного урядування є доступ до мережі Інтернет. Результати проведених досліджень у 2010 році свідчать про те, що в Україні налічується 12,9 млн. регулярних користувачів Інтернет, що становить 33% дорослого населення, з них 8,7 млн. – щоденні користувачі мережі Інтернет. 8,3 млн. користувачів проживає у великих містах чисельністю понад 50 тисяч. Найбільше користувачів мережі Інтернет проживає у м.Києві (34%), Київській (13%), Дніпропетровській (9%), Одеській (8%), Харківській (6%) та Донецькій (6%) областях.

З метою становлення електронного урядування в Україні необхідно послідовно вирішити чотири завдання: 1) організація електронного документообігу в органах державної влади і місцевого самоврядування; 2) інформування громадян про діяльність органів виконавчої влади і місцевого самоврядування через інформаційні технології (ІТ); 3) забезпечення можливості звернення громадян до органів державної влади через ІТ; 4) надання адміністративних послуг через ІТ.

Сьогодні ці завдання успішно вирішуються в державній податковій службі України [6-9]. Так, в податковій службі на всіх рівнях функціонує автоматизована система електронного документообігу. З метою інформування громадян про свою діяльність органи державної податкової служби представлені в мережі Інтернет через офіційний сайт Державної податкової адміністрації України та сайти обласних ДПА. Також органи податкової служби забезпечують можливість звернення громадян через ІТ, зокрема, через створений у 2008 році у рамках Проекту модернізації державної податкової служби Контакт-центр, що дає можливість громадянам усіх регіонів України отримувати кваліфіковані консультації у режимі онлайн у зручний для них час за телефоном, факсом та електронною поштою, не витрачаючи час на особисте відвідування податкових інспекцій. Послуги платникам податків надаються за допомогою сучасної інформаційної системи, яка включає такі підсистеми:

- підсистема ІРСС приймає, розподіляє телефонні виклики. В її структуру входить зокрема автовідповідач;
- підсистема CRM (Siebel) призначена для реєстрації всіх викликів у структурованому вигляді, знаходження відповідей на запитання, приймання та обробку факсів та електронних листів;
- підсистема моніторингу Web-view призначена для слідкування за статистикою, параметрами роботи всього Контакт-центру та оперативного відображення цих параметрів;

- підсистема запису RSSupervisor в автоматичному режимі веде запис усіх розмов, забезпечує занесення записаних розмов до архіву та їх реєстрацію[7].

Також платники податків мають доступ на офіційному сайті ДПА України до бази даних платників податку на додану вартість(ПДВ), щоб переконатися, що їх контрагенти дійсно є платниками цього податку, що в них не анульовано свідоцтво платника ПДВ, чи є банкрутами, чи відсутні за визначеною в установчих документах адресою тощо. Щодо надання адміністративних послуг, то найбільш поширеною послугою є приймання електронної податкової звітності засобами телекомунікаційного зв'язку, що запроваджена з 2008 року [8-9].

Виконання податковими органами великої кількості функцій і процедур в умовах автоматизації та інформатизації робочих процесів потребує злагодженої, командної роботи десятків, сотень, а в деяких випадках і тисяч фахівців високого професійного рівня. Тому стратегічно важливе завдання якісної підготовки кадрів для органів державної податкової служби через процеси активного, випереджального навчання та постійного підтримання високого рівня знань, умінь і навичок є досить актуальним.

Навчання виступає важливим фактором професійного розвитку. Сучасна освітня парадигма передбачає навчання упродовж всього життя. Тобто, щоб бути в нинішніх умовах ефективним, конкурентоздатним фахівцем, потрібно постійно навчатися, самовдосконалюватися, само розвиватися. Нині значно зросла потреба в мобільності знань. Процент знань, які утримує в голові працівник для виконання своєї роботи, постійно скорочується. На думку Роберта Келлі (Carnegie-Mellon University) в 1986 році він складав 75%, в 1997 уже 15-20%, то в 2008 його значення не перевищувало 8-10%, що свідчить про тенденцію до постійного прискорення процесу оновлення оперативних знань[5]. Для сучасного працівника ключовими є наступні запитання: «Чого я не знаю? Як я можу отримати ці знання?». Тому засоби навчання та управління знаннями мають спрощувати і

скорочувати період доступу до необхідних і оновлених знань. І цю проблему можна вирішити завдяки застосуванню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в процесі перепідготовки та підвищення кваліфікації, які стали основою у запровадженні та розвитку дистанційного (електронного) навчання.

Дистанційне навчання сьогодні переживає період стрімкого розвитку і знаходить все більше прихильників в Україні. Все більша кількість навчальних закладів, компаній, державних установ і організацій впроваджують у навчальний процес технології дистанційного навчання. Воно надає можливість набувати знань фахівцям без відриву від основних обов'язків, дозволяє адаптуватися до базового рівня знань і конкретних цілей навчання кожного індивідуума, залучати висококваліфікованих спеціалістів, забезпечити доступ до навчального матеріалу в зручний для користувача час не залежно від його місця знаходження, проводити одночасне навчання значної кількості фахівців.

Дистанційне навчання являє собою індивідуалізований процес набуття знань, умінь, навичок і способів пізнавальної діяльності людини, який відбувається за опосередкованої взаємодії віддалених один від одного учасників навчання у спеціалізованому середовищі, яке створене на основі сучасних психолого-педагогічних та інформаційно-комунікаційних технологій. Для організації навчального процесу та контролю за навчанням через Інтернет та/або локальну мережу застосовується спеціалізоване програмне забезпечення. Найбільш поширеними системами управління дистанційним навчанням (Learning Management System) в Україні на сьогодні є Moodle, Прометей, Lotus Learning Space, e-Learning Server, Web CT та інші.

Сприятливими факторами для впровадження дистанційного навчання в податковій службі України є високий рівень її інформатизації, наявність потужної корпоративної інформаційно-аналітичної системи. Впровадження дистанційного навчання передбачається також Проектом модернізації державної податкової служби України. З цією метою було розроблено

Концепцію впровадження дистанційного навчання в систему підвищення кваліфікації персоналу ДПС України. Ця концепція є базовим нормативним документом, відповідно до якого розвивається дистанційна форма підвищення кваліфікації працівників податкової служби[10].

Позитивний досвід підвищення кваліфікації працівників органів державної податкової служби за дистанційною формою має Національний університет ДПС України. На сьогодні нашим навчальним закладом розроблено і впроваджено дистанційні курси для підвищення кваліфікації за професійними програмами: «Модернізація ДПС України», „Адміністрування СКБД Оракл” «Мова SQL. Формування запитів до баз даних ORACLE», «Дистанційні технології навчання»; для навчання на робочих місцях – «Адміністрування ПДВ» та «Організація і проведення документальних перевірок».

Застосування дистанційних технологій навчання дає можливість при потребі охопити навчанням велику кількість працівників. Наприклад, перший дистанційний курс «Адміністрування ПДВ», розроблений та впроваджений у 2004 пройшли 14639 працівників. Специфіка цього курсу полягала в тому, що за дуже короткий термін необхідно було охопити навчанням практично всіх працівників податкової служби, які мали причетність до адміністрування ПДВ. Тому навчання зводилось до самостійного опрацювання посібника з ПДВ, законодавчої і нормативної бази та само тестування і залікового тестування.

З 2005 року вже здійснюється підвищення кваліфікації за професійними програмами з використанням дистанційних технологій навчання. Серед них: «Модернізація державної податкової служби»; «Адміністрування баз даних ORACLE»; «Мова SQL. Формування запитів до баз даних ORACLE», «Дистанційні технології навчання». За цей час успішно завершили підвищення кваліфікації за дистанційною формою 1012 працівників органів державної податкової служби.

Навчальний процес організується наступним чином: кожен слухач отримує компакт-диск з матеріалами дистанційного курсу, навчально-методичний посібник у друкованому вигляді, а також реєструється через мережу Інтернет у СДН «Прометей». Компакт-диск та посібник забезпечують можливість вивчення матеріалів курсу у будь-якому місці і у будь-який час. Для інтерактивного спілкування слухачів з викладачами та між собою використовується Інтернет(електронна пошта, «Прометей») та корпоративна IP- телефонія.

У курсі передбачено: самостійне опрацювання слухачами навчального матеріалу; вивчення рекомендованої літератури, законодавчих і нормативних документів; участь у семінарських і практичних заняттях; виконання тестів (сомотестування по кожній темі та три рубіжних контролі); написання та захист випускної роботи; проведення викладачами консультацій та надання методичної допомоги як в асинхронному(електронна пошта, форум), так і в синхронному (чат, IP- телефонія, вебінар) режимах. Особливістю дистанційних курсів «Адміністрування баз даних ORACLE» та «Мова SQL. Формування запитів до баз даних ORACLE», є те, що навчання проводиться як з використанням Інтернет, так із використанням корпоративної комп'ютерної мережі ДПС України.

Для ефективного використання дистанційної форми підвищення кваліфікації необхідно мати якісні дистанційні курси. Розробка таких курсів та підтримка їх в актуальному стані є однією із найбільш складних проблем, яку необхідно вирішувати при впровадженні дистанційного навчання у систему підвищення кваліфікації кадрів. Вона потребує об'єднання зусиль практичних працівників податкової служби та науковців, відповідного організаційного і фінансового забезпечення.

Навчальні дистанційні курси розробляються за професійними програмами підвищення кваліфікації, або їх окремими складовими; програмами тематичних семінарів. Вони складаються з окремих модулів. Для розробки навчальних дистанційних курсів створюються тимчасові творчі

колективи, до яких залучаються практичні працівники органів ДПС та інших органів державної влади, працівники навчальних закладів і наукових установ.

Навчальні матеріали дистанційних курсів для підвищення кваліфікації потребують постійної актуалізації. Це пов'язано зі змінами у законодавстві, впровадженням інновацій у професійну діяльність, розвитком інформаційно-комунікаційних технологій тощо. Актуалізація дистанційних курсів для підвищення кваліфікації здійснюється як перед початком навчання, так і в процесі його проведення. Шестирічний досвід використання дистанційних курсів в процесі підвищення кваліфікації працівників державної податкової служби свідчить про те, що 20-30 відсотків навчальних матеріалів розроблених дистанційних курсів актуалізуються до початку навчання і 5-10 відсотків – у процесі навчання.

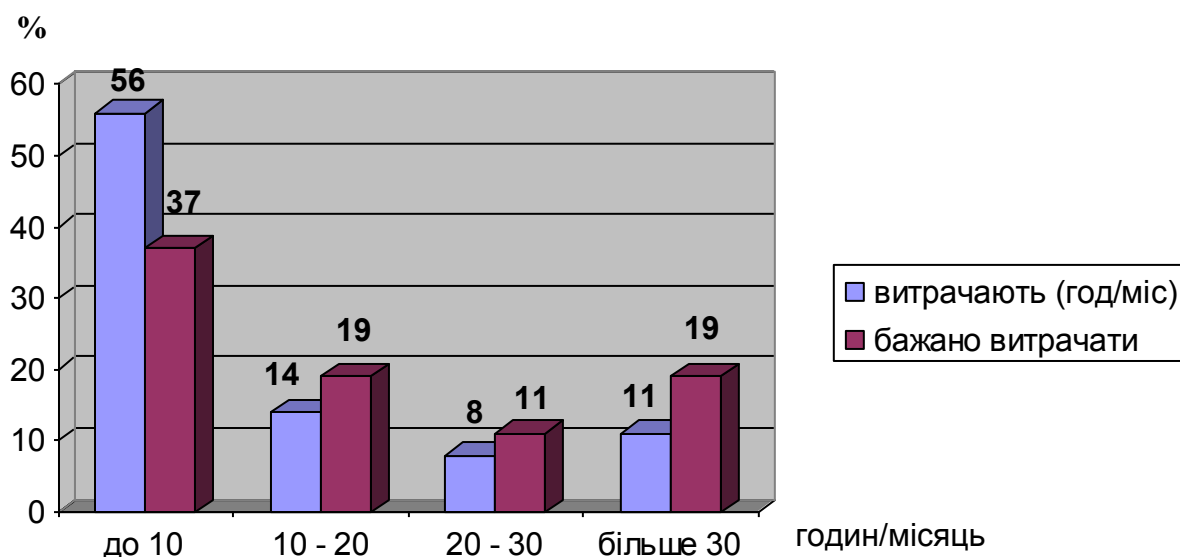
Проблеми актуалізації дистанційних курсів можна розділити на такі групи: організаційні, методичні та технічні. Організаційні проблеми пов'язані із здійсненням постійного моніторингу законодавчої та нормативної бази контенту курсу; підтриманням зв'язку та забезпеченням у разі потреби оперативної взаємодії тьюторів дистанційного курсу з експертами; інформуванням слухачів курсу про внесені зміни; пошуком додаткових ресурсів тощо. Методичні проблеми пов'язані з внесенням відповідних змін і доповнень до матеріалів курсу: теоретичної складової, презентацій, методичних рекомендацій, завдань для практичних і семінарських занять, самоконтролю, рубіжних та підсумкового контролю тощо. Технічні проблеми пов'язані з оперативністю представлення внесених змін в СДН Прометей на навчальному порталі Інституту післядипломної освіти, локальну систему само тестування, що встановлена на компакт-дисках у слухачів дистанційного курсу.

Якщо говорити про світову практику, то останнім часом спостерігається тенденція наближення навчання до робочих місць працівників. Цьому у значній мірі сприяє розвиток інформаційно-



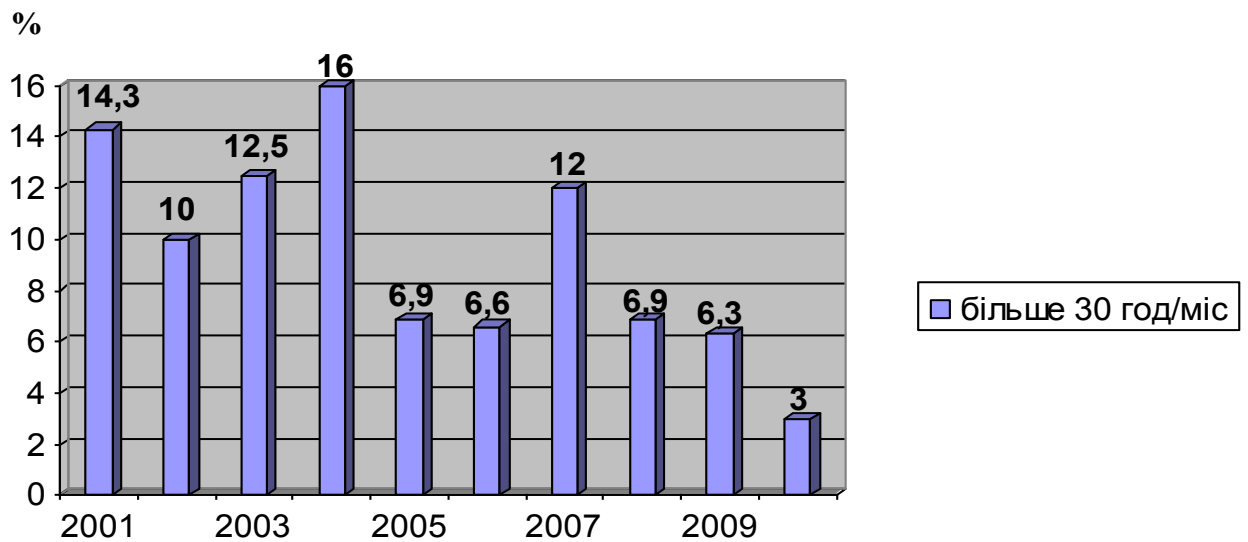
комунікаційних технологій. В сучасних умовах організації, що навчаються, витрачають до 15 % робочого часу на навчання персоналу на робочих місцях.

Починаючи з 2001 року, ми постійно проводимо опитування наших слухачів курсів підвищення кваліфікації: скільки часу упродовж місяця вони витрачають на підвищення компетентності та професіоналізму і скільки часу бажано було б, на їх думку, витратити. Опитуванням було охоплено понад 6 тисяч працівників органів ДПС. Середні показники за цей період представлені на рис. 1. До 10 годин на місяць витрачають на підвищення компетентності та професіоналізму 56 % працівників (бажано – 37 %); від 10 до 20 годин на місяць – 14 % (бажано – 19 %); від 20 до 30 годин на місяць – 8 % (бажано 11 %); більше 30 годин – 11 % (бажано – 19 %).



**Рис. 1. Середні витрати часу працівників органів ДПС на підвищення компетентності та професіоналізму на робочих місцях за 2001–2010 роки**

Якщо проаналізувати динаміку цього показника, то вона свідчить про зменшення часу, який витрачається працівниками органів податкової служби на підвищення компетентності та професіоналізму на робочих місцях. Так, якщо в 2001 році кількість слухачів, які витрачали на навчання понад 30 годин на місяць становила 14,3 %, у 2004 році – 16 %, то протягом останніх років цей показник значно знизився (рис. 2).



**Рис. 2. Динаміка витрат часу працівниками органів ДПС на підвищення компетентності та професіоналізму на робочих місцях**

Поліпшити ситуацію щодо можливості працівниками органів ДПС підвищувати свою компетентність та професіоналізм на робочих місцях можна завдяки розширенню використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема, використання корпоративної комп'ютерної мережі для навчальних цілей, розвитку єдиної бази податкових знань, створення банку прикладів позитивного досвіду вирішення проблемних питань адміністрування податків тощо.

**Висновки.** Розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження новітніх ІКТ в усі сфери суспільного життя і в діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування визначається одним з пріоритетних напрямів державної політики.

Втілення електронного урядування на основі сучасних ІКТ в Україні виступає надзвичайно важливим інструментом демократизації нашого суспільства. Воно є одним з визначальних факторів та каталізатором адміністративної реформи, трансформаційних перетворень в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування та їх взаємодії з користувачами і власними працівниками.

Впровадження електронного урядування передбачає реалізацію комплексного та індивідуалізованого підходу до надання державних послуг

користувачам з одночасним усуненням їх від безпосереднього контакту з державними службовцями (деперсоніфікація), що є досить актуальним для податкової служби. Платники податків на сьогодні вже мають можливість звернутися до органів ДПС через ІТ, використовуючи можливості контакт-центру ДПА, баз даних податкової служби, а також подавати електронну податкову звітність засобами телекомунікаційного зв'язку.

Для розширення можливостей впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування необхідно постійно проводити відповідне навчання, яке виступає важливим фактором професійного розвитку. Цю проблему можна вирішити завдяки застосуванню дистанційних технологій навчання в процесі перепідготовки та підвищення кваліфікації, навчання на робочих місцях.

#### **Використані джерела:**

1. Закон України від 09.01.2007, № 537-V «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки».
2. Коліушко І.Б., Демкова М.С. Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління. / <http://www.kmu.gov.ua>.
3. Концепція розвитку електронного урядування в Україні / За ред. А.І. Семенченко, 2009р. - 15с. Електронний ресурс: <http://dki.org.ua/files/Concept-E-Government.doc>
4. Розпорядження КМУ від 1 березня 2010 р. N 360-р «Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування». Електронний ресурс: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=360-2010-%F0>
5. Дистанционное обучение в СНГ. Тренды развития 2010-2013. <http://www.smart-edu.com/index.php/issledovaniya-v-sfere-distantsionnogo-obucheniya/distantsionnoe-obucheniya-v-sng.-trendy-razvitiya-2010-2013.html>.
6. Про державну комп'ютеризовану систему моніторингу сплати податків/Постанова КМУ від 25.08.2004 р. №1113.
7. Романов І.Л. Контакт-центр державної податкової адміністрації України - новий рівень обслуговування платників податків //Модернізація державної податкової служби України в контексті інноваційного розвитку: матеріали науково-практичного семінару. – Ірпінь: Національний університет ДПС України, 2009. –286 с.
8. Платникам податків про електронну звітність: <http://www.sta.gov.ua>.
9. Єдина база податкових знань: <http://www.sta.gov.ua>.
10. Наказ ДПА України від 03.05.06 №242 „Про затвердження формату (стандарту) електронного документа звітності платників податків”.
11. Наказ ДПА України від 07.10.2003 р. № 476 „Про затвердження Концепції впровадження дистанційного навчання в систему підвищення кваліфікації персоналу державної податкової служби України”.