УДК [352:338.46:004](477)

Гончарова Т.В.,

магистр государственного управления, государственный регистратор отдела регистрационной службы Ворошиловского районного управления юстиции в г. Донецке, соискатель научной степени кандидата наук по государственному управлению Днепропетровского регионального института государственного управления Национальной академии государственного управления при Президенте Украины

СТРУКТУРА СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В статье представлена структура системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Раскрыты функциональное предназначение и взаимосвязь подсистем, формирующих данную систему. Представлен подход к поэтапному внедрению данной системы в практику.

Ключевые слова: местное самоуправление, муниципальные услуги, электронное управление, информационное обеспечение, информационно-коммуникационные технологии.

Современные общественно-политические тенденции, модернизация государственного и муниципального управления предопределяют новый взгляд на роль органов местного самоуправления и главное предназначение должностных лиц местного самоуправления, работников коммунальных учреждений и предприятий. Их деятельность должна преимущественно концентрироваться на предоставлении услуг населению.

В этом контексте особое внимание должно уделяться такому отдельному виду услуг, как муниципальные услуги. Муниципальная услуга считается базовым элементом всей муниципальной деятельности, основой экономических и социальных отношений на территории села, поселка, города[1]. По определению Ю. Шарова и Д. Сухинина, муниципальная услуга – это публичная услуга, в частности административного, управленческого, социального, жилищно-коммунального характера, предоставляемая под ответственность и в пределах компетенции органа местного самоуправления как собственно

им, его организациями, так и с привлечением бизнес- и некоммерческих структур, деятельность которых по предоставлению услуг указанного характера находится в сфере координации и контроля органа местного самоуправления[2].

В условиях развития информационного общества с целью эффективного предоставления муниципальных услуг требуется создание целостной системы информационного обеспечения этого направления деятельности. С помощью такой системы должно быть обеспечено полноценное информационное взаимодействие многих субъектов не только на муниципальном, но и на общегосударственном уровне. В основе такой системы должна находиться мощная информационно-коммуникационная инфраструктура, объединяющая территориальную общину, органы местного самоуправления, коммунальные учреждения и предприятия, привлеченные и заинтересованные органы государственной власти, негосударственные организации, и обеспечивающая оперативную коммуникацию указанных субъектов, а также их доступ к необходимым для качественного получения/предоставления муниципальных услуг, информационным ресурсам.

Однако на пути создания в пределах отдельно взятых населенных пунктов (муниципальных образований) указанной системы есть ряд препятствий. Для Украины в целом главные из них, по нашему мнению, — это: 1) непропорциональность темпов внедрения информационных технологий в деятельность отдельных органов местного самоуправления, что обусловлено региональным отличием социально-экономических условий и фрагментарностью местных программ информатизации; 2) отсутствие целостного представления управленцев об общей системе информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг. Актуальность этой статьи обусловлена необходимостью решения второй составляющей обозначенной проблемы.

Несмотря на то, что вопросам информационного обеспечения сервисной деятельности органов государственного и муниципального управления в последнее время уделяется достаточно внимания российскими (Н. Акимова, О. Костин, Н. Никифоров, А. Постников, Д. Филиппов и др.) и украинскими (Ю. Даньшина, С. Кандзюба, А. Карпенко, В. Пархоменко, А. Семенченко, Д. Сухинин, И. Чикаренко, Ю. Шаров и др.) учеными, сохраняется необходимость системного рассмотрения обозначенной выше проблемы. Таким образом, цель исследования, результаты которого представлены в этой статье, концептуальная разработка структуры системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг.

Рассматривая структуру системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, мы исходим из следующих предпосылок. Во-первых, муниципальные услуги предоставляются в системе публично-правовых отношений «гражданин — член территориальной общины», «организация — субъект предоставления муниципальной услуги». Таким образом, исследуемая система информационного обеспечения должна улучшить коммуникацию в пределах этих отношений, по возможности переводя их часть в опосредствованный, а то и автоматический режим. При этом, рассматривая деятельность органов местного самоуправления по оказанию муниципальных услуг, мы имеем в виду, что эта деятельность направлена не только на непосредственное предоставление услуг (это, как правило, административные и управленческие), но и на создание (привлечение) других организаций, непосредственно предоставляющих муниципальные услуги (преимущественно социальные и жилищно-коммунальные), а также на координацию их работы и обеспечение контроля. Во-вторых, часть услуг, а именно административные, отдельные управленческие, социальные, могут быть переведены (и уже переводятся на практике) в электронную форму. Это влечет за собой необходимость решения вопросов идентификации субъектов, установления режима доступа к создаваемым базам данных, проведения расчетов за услуги, предоставляемые на платной основе, мониторинга и контроля за качеством предоставляемых услуг, обжа-

лования некачественных услуг. В-третьих, администрирование муниципальных услуг, которые принципиально не могут быть переведены в электронную форму (жилищно-коммунальные, образовательные, медицинские, социального обеспечения и т.п.), также требует применения новых подходов в информационном обеспечении. Поэтому в исследуемой системе должны быть предусмотрены возможности обеспечения как собственно сервисной деятельности, так и ее администрирования.

1. Подсистема информирования. С ее применением реализуется задача информирования граждан о порядке и результатах предоставления муниципальных услуг, обеспечивается дистанционный доступ граждан к необходимым данным относительно процедур реализации сервисной деятельности органов местного самоуправления, коммунальных и других организаций и предприятий, а также к общей справочной информации средствами ИКТ. Подсистема информирования должна обеспечивать действительно реальные механизмы организации справочных сервисов по оказанию муниципальных услуг, удаленного доступа граждан к данным об их процедурах и возможных результатах реализации. Доступ к информации о муниципальных услугах организуется на базе сервисов многоканального доступа к соответственным базам данных через call-центры, информационные киоски, мобильные и портальные технологии, а также точки общего доступа в сети Интернет. В качестве технологической платформы системы электронного информирования о деятельности органов местного самоуправления целесообразно применять портальные технологии доступа к информации об услугах, обеспечивая взаимосвязь всех названных каналов информирования.

При этом важно, чтобы данные информационно-справочные системы обеспечивали обработку запросов со стороны граждан и автоматически направляли их соответствующему субъекту предоставления услуг, а также доводили необходимую информацию к сведению заявителя в режиме реального времени с помощью средств ИКТ. Последнее замечание обусловлено тем, что на практике на электронных ресурсах органов государственной власти и местного самоуправления Украины, безусловно, отображается самая разнообразная справочная информация, но этого недостаточно, особенно когда это касается порядка, условий и сроков получения муниципальных услуг. Тем более что обычный гражданин не всегда точно ориентируется в сложной структуре взаимоотношений и распределения обязанностей в системе муниципального управления.

Доступным каналом информирования граждан на современном этапе развития информационного общества являются call-центры, которые могут обеспечить:

— принятие и обработку телефонных запросов от граждан и организаций по вопросам предоставления муниципальных услуг;

— распространение общей справочной информации об услугах;

— предоставление справочной информации о времени и месте приема граждан должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальных услуг;

— переключение в центр телефонного обслуживания того или иного органа исполнительной власти в случае, если содержание обращения относится к сфере его компетенции;

— разъяснения заявителям их права на обжалование в случае неправомерной деятельности должностных лиц;

— предоставление заявителю информации о статусе и результатах получения соответствующей муниципальной услуги.

С целью обеспечения эффективной организации и функционирования call-центров следует придерживаться единых требований относительно специфики передачи персональных данных, порядка взаимодействия с гражданами при телефонном обращении, а также технологических параметров функционирования указанных центров информирования. Для осуществления операторами информационно-справочной поддержки муниципальных услуг, сокращения времени ожидания ответов, повышения уровня их достоверности и актуальности следует обеспечить доступ работников call-центров ко всем необходимым е-ресурсам органов власти.

Кроме этого система электронного информирования должна иметь такой канал, как сеть информационных киосков. Такие

сенсорные устройства, которые выполняют функции электронного помощника человека, например, сегодня установлены в некоторых отделениях связи «Укрпочты». Однако особую популярность терминалы-киоски в Украине уже получили в сфере осуществления электронных платежей (интерактивного пополнения мобильных и банковских счетов и т.д.). По нашему мнению, такие информационные киоски должны использоваться именно для информирования о предоставлении государственных и муниципальных услуг населению, а сеть их расположения должна иметь разветвленную структуру (аэропорты, железнодорожные и автовокзалы, библиотеки, музеи, транспортные остановки и другие места общего пользования). В будущем сенсорные киоски-терминалы должны объединять различные функции и специализированные сервисы, которые будут реализовывать не только информирование, но и оказание услуг в электронной форме.

Перспективным является развитие средств электронного информирования граждан о деятельности органов публичной власти с применением мобильных технологий, инструментарий которых еще недостаточно представлен в сфере государственного и местного самоуправления Украины. Вместе с тем такая практика (в том числе с использованием мобильной электронной цифровой подписи) уже имеется в Австрии, Литве, Молдове, Турции, Финляндии, Эстонии. Сейчас такие разработки начинают внедряться в Российской Федерации. В Украине отставание обусловлено рядом проблем законодательной сферы (в частности, отсутствием нормативно-правового регулирования электронной идентификации граждан), а также недостаточным уровнем развития соответствующего информационного обеспечения. Средства мобильного информирования позволяют получить информацию о ходе предоставления услуг гражданам с применением мобильных телекоммуникаций (например, отправки SMS-сообщений о прохождении того или иного этапа, принятия решения в рамках предоставления муниципальных услуг).

2. Подсистема транзакционного взаимодействия. Обеспечивает транзакционное взаимодействие органов местного самоуправления, других субъектов предоставления муниципальных услуг и граждан. С ее помощью осуществляются онлайн транзакции необходимых электронных ресурсов, обеспечивая поддержку операционной деятельности в режиме «единого окна». Именно веб-порталы муниципальных услуг, как уже отмечалось, являются ядром электронного взаимодействия субъектов и объектов предоставления услуг — операционной платформой исследуемой нами системы. Основными целями создания портала муниципальных услуг следует считать:

— разработку и внедрение комплексного информационного решения для оказания услуг физическим и юридическим лицам в электронной форме либо информационное обеспечение социальных, жилищно-коммунальных, других видов муниципальных услуг, предоставляемых в натуральной форме;

— формирование унифицированной структуры предоставления информации средствами технически стандартизированного интерфейса;

— построение инфраструктуры сервисов для граждан и бизнеса (G2C, G2B).

Обязательными требованиями к функциональным возможностям таких порталов являются:

— публикация детальной информации о порядке получения услуг, включая процедуру по их предоставлению, категорию пользователей, основания для отказа по их получению, требования к документам, шаблонам и бланкам;

— обнародование персонифицированной информации о ходе предоставления услуги или консультации за счет возможности разграничения прав доступа к информации (путем организации «личных кабинетов» пользователей);

— предоставление возможности быстрого и удобного поиска информации по вопросам предоставления той или иной услуги;

— обеспечение интеграции с информационными системами органов исполнительной власти, коммунальными и другими организациями и предприятиями, участвующими в процессе предоставления муниципальных услуг, а также обмена данными. Такая внутренняя интеграция должна обязательно быть открытой для подсистемы контроля и мониторинга процесса предоставления услуг.

3. Подсистема интерактивного ведения нормативно-правовой и справочной информации. Данная подсистема обеспечивает создание и регламентацию функционирования справочных сервисов (реестра муниципальных услуг, баз законов и подзаконных актов, перечень территориальных органов государственной власти, органов местного самоуправления, их исполнительных подразделений, коммунальных организаций и предприятий и т.п., списков обжалований решений и действий / бездействия органов государственного управления и местного самоуправления). Подсистема должна функционировать в условиях автоматического обновления нормативно-правовой информации, а также получать оперативную информацию из подсистем контроля и мониторинга процесса предоставления услуг, а также электронного обжалования результатов сервисной деятельности субъектов предоставления услуг.

4. Подсистема операционной реализации муниципальных услуг. Ее функция заключается в обеспечении информационно-технологической поддержки деятельности по выполнению установленных регламентов в рамках отдельного органа местного самоуправления, других субъектов предоставления муниципальных услуг. В первую очередь это касается предоставления услуг в электронной форме. Относительно других видов муниципальных услуг эта подсистема принимает на себя только часть возможных для этого случая функций, взаимодействуя с подсистемами: онлайн-идентификации граждан и организаций, а также обеспечения электронных расчетов.

5. Подсистема мониторинга и контроля за процессами реализации муниципальных услуг. Выполняет важнейшую функцию в условиях реализации принципов открытости и прозрачности деятельности органов местного самоуправления. Подсистема обеспечивает анализ результатов предоставления муниципальных услуг на соответствие возможным для каждого вида услуг критериям качества. Для этого она должна быть самым тесным образом интегрирована с подсистемами информирования, интерактивного ведения нормативно-правовой и справочной информации, электронного обжалования результатов сервисной деятельности субъектов предоставления услуг.

6. Подсистема электронного обжалования результатов сервисной деятельности субъектов предоставления услуг. Она обеспечивает поддержку определенных досудебных (внесудебных) действий по восстановлению законности в случае принятия неправомерных решений (например, при незаконном отказе в предоставлении услуги или бездействии, которое привело к определенным негативным последствиям) должностными лицами при оказании муниципальных услуг. В организационно-правовом плане введение такой подсистемы, по нашему мнению, должно обеспечить:

— упорядочение самоуправляющихся процессов и управленческих действий по осуществлению досудебного обжалования деятельности субъектов предоставления муниципальных услуг с применением ИКТ;

— сокращение количества документов, предоставляемых заявителем для выполнения процедур досудебного (внесудебного) порядка рассмотрения претензий и жалоб пользователей муниципальных услуг, а также уменьшение количества фактического взаимодействия физических и юридических лиц с должностными лицами за счет реализации принципа «единого окна»;

— повышение ответственности должностных лиц за выполнение административных действий по осуществлению процедур по досудебному обжалованию.

7. Подсистема онлайн-идентификации граждан и организаций. Данная подсистема позволяет дистанционно обеспечить подлинно юридическое определение конкретного лица в процессе электронного взаимодействия. Для ее функционирования возможно применение технологии электронной цифровой подписи, которая в Украине нормирована на законодательном уровне, сейчас расширяются технологические возможности для ее практического применения в самых разных отраслях взаимодействия гражданина и государства, в частности в системе администрирования налогов. В перспективе возможным будет применение и мобильной электронной цифровой подписи.

8. Подсистема обеспечения электронных расчетов. Она позволяет корректно,

легитимно и безопасно осуществлять необходимые электронные платежи за предоставленные муниципальные услуги. Как отдельная система она получила в Украине значительное распространение (например, возможность получать информацию о начислениях и делать коммунальные платежи по «Муниципальной карте» в Днепропетровске). Как подсистема целостной системы информационного обеспечения деятельности по предоставлению муниципальных услуг эта система должна быть более интегрирована с подсистемами онлайн-идентификации граждан и организаций, операционной реализации муниципальных услуг.

Таким образом, изложенная структура исследуемой системы представляет собой комплекс функционально самостоятельных подсистем, взаимодействие между которыми осуществляется с использованием современных ИКТ и направлено на решение общей задачи предоставления гражданам определенного населенного пункта качественных муниципальных услуг. Опыт отдельных городов Украины, где уже функционируют отдельные информационные системы, обслуживающие часть задач исследуемого направления деятельности, свидетельствует о возможности поэтапного внедрения такой системы информационного обеспечения с постепенным приданием ей определенной целостности.

С учетом объективно сложившейся ситуации в системе местного самоуправления Украины для получения максимальной положительной отдачи от применения современных ИКТ в сфере реализации муниципальных услуг и перспективного построения предложенной системы информационного обеспечения, на наш взгляд, необходимо осуществить ряд поэтапных организационных и технологических мероприятий. Их реализация должна осуществляться в пределах каждого населенного пункта, где предполагается внедрить данную систему, с учетом соответствующих норм и требований к указанной сфере деятельности в такой последовательности:

1. Необходимо сформировать и актуально обновлять местные реестры муниципальных услуг (при этом наполнение должно происходить при условии единых методологических организационных и программно-технических принципов, а процедура предоставления самих услуг — в соответствии со стандартами, которые содержатся в действующей нормативно-правовой базе). Целью ведения такого реестра является обеспечение всех участников сервисных процедур достоверной информацией о соответствующих услугах, их объемах и качестве.

2. Следует обеспечить возможность дистанционного доступа граждан к информации о порядке и результатах предоставления муниципальных услуг через создание соответствующих электронных ресурсов, местных (региональных) центров обработки телефонных (электронных) обращений граждан, сети информационных киосков, интегрируя их в специальные справочные информационные системы органов местного самоуправления. Целью организации таких информационных сервисов является создание единой информационно-справочной поддержки граждан по вопросам предоставления муниципальных услуг.

3. Расширить практику предоставления муниципальных услуг в режимах «единого окна» (когда потребитель не привлекается на промежуточных этапах предоставления услуги — субъект предоставления услуги самостоятельно производит согласования с другими субъектами, получает дополнительную информацию) и «единого офиса» (когда максимальное количество муниципальных услуг предоставляется потребителям в одном месте). Сочетание режимов «единого окна» и «единого офиса» предусматривает создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов с применением портальных технологий. Принятие заявлений о возможности предоставления муниципальных услуг в режиме транзакций с использованием электронных коммуникаций предполагает интеграцию со всеми существующими информационными системами местных органов исполнительной власти, непосредственно реализующих данную услугу.

4. Создать условия для осуществления онлайн-идентификации всех желающих получателей услуг с целью обеспечения правовой легитимности по регистрации заявлений или других документов, представленных в электронном виде.

5. Развивать возможности осуществления платежей за муниципальные услуги, осуществляемые на платной основе, с применением банковских систем электронных платежей уполномоченных государством финансовых организаций.

6. Обеспечивать поддержку операционной деятельности по выполнению установленных процедур по предоставлению муниципальных услуг в рамках межведомственного взаимодействия с использованием ИКТ. В этом случае инструментарий ИКТ состоит из информационных систем:

— общего обеспечения управленческой деятельности (в частности, финансовых, кадровых процессов, документооборота т.д.);

— поддержки процессов местного самоуправления (работа местных Советов, органов самоорганизации населения);

— управления проектами и поддержки принятия решений органов местного самоуправления;

— местной инфраструктуры баз данных, а также инфраструктуры технического взаимодействия органов исполнительной власти;

— геоинформационных систем;

— социальных систем и систем жилищно-коммунального хозяйства.

7. Внедрить практику досудебного (внесудебного) интерактивного обжалования деятельности или бездеятельности местной власти в процессе предоставления муниципальных услуг. Таким образом, использование соответствующей информационной системы позволит упростить процедуру защиты интересов физических и юридических лиц в процессе урегулирования споров между субъектами и объектами сервисной деятельности. Например, в Российской Федерации уже создается федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий, совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг[3].

Выводы. Система информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг ориентирована на новый уровень взаимодействия граждан — пользователей услуг и организаций, предоставляющих эти услуги, с использованием ИКТ и должна создаваться на основе веб-портала органа местного самоуправления либо специализированного веб-портала муниципальных услуг. Структуру данной системы формируют следующие подсистемы:

— подсистема информирования, обеспечивающая информирование граждан о порядке и результатах предоставления муниципальных услуг, а также дистанционный доступ граждан к необходимым данным относительно процедур реализации сервисной деятельности и общей справочной информации;

— подсистема транзакционного взаимодействия, обеспечивающая транзакционное взаимодействие органов местного самоуправления, других субъектов предоставления муниципальных услуг и граждан;

— подсистема интерактивного ведения нормативно-правовой и справочной информации, обеспечивающая создание и регламентацию функционирования справочных сервисов;

— подсистема операционной реализации муниципальных услуг, обеспечивающая информационно-технологическую поддержку деятельности по выполнению установленных регламентов субъектами предоставления муниципальных услуг;

— подсистема мониторинга и контроля за процессами реализации муниципальных услуг, обеспечивающая анализ результатов предоставления муниципальных услуг на соответствие возможным для каждого вида услуг критериям качества;

— подсистема электронного обжалования результатов сервисной деятельности субъектов предоставления услуг, обеспечивающая поддержку определенных досудебных (внесудебных) действий по восстановлению законности в случае принятия неправомерных решений должностными лицами при оказании муниципальных услуг;

— подсистема онлайн-идентификации граждан и организаций, позволяющая дистанционно обеспечить подлинно юридическое определение того или иного лица в процессе электронного взаимодействия;

— подсистема обеспечения электронных расчетов, позволяющая корректно, легитимно и безопасно осуществлять необ-

ходимые электронные платежи за предоставленные муниципальные услуги.

Возможно поэтапное внедрение такой системы информационного обеспечения с постепенным приданием ей определенной целостности, что в итоге позволит органам местного самоуправления более эффективно решать задачи предоставления гражданам определенного населенного пункта качественных муниципальных услуг.

Библиографический список

1. Ігнатенко О.С. Муніципальні послуги / Ігнатенко О.С., Борщ Г.А. // Енциклопедія державного управління: у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук.-ред. колегія: Ю.В. Ковбасюк (голова) та ін. — Т. 5: Територіальне управління / наук.-ред. колегія: О. Ю. Амосов (співголова), О.С. Ігнатенко (співголова) та ін. [Текст]. — Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2011. — С. 226—227.

2. О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 г. № 1198 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://gosuslugi.kck.ru/ru/web/guest/view_legislation/-/asset_publisher/6ABk/content/постановление-правительства-россии-№1198-от-20-ноября-2012-г?redirect=%2Fru%2Fweb%2Fguest%2Flegislation. — Загл. с экрана.

3. Шаров Ю.П. Муніципальні послуги: шлях до високої якості: монографія [Текст] / Ю.П. Шаров, Д.В. Сухінін. — Мелітополь: Вид. будинок ММД, 2008. — 135 с.

Bibliography

1. Ignatenko, OS Munitsipalni poslug / Ignatenko O.S., Borsch G.A. // Enzyklopädie sovereign upravlinnya: at 8 t / Nat. Acad. Hold on. Exercise. at Prezidentovi of Ukraine; nauk. — ed. kolegiya: Y. Kovbasyuk (head) that in. — V. 5: Teritorialne upravlinnya / nauk. — ed. kolegiya: O. Amos (spivgolova), OS Ignatenko (spivgolova) that in. [Text]. — H.: Type of HarRI Nadu " Magistr ", 2011. — S. 226—227.

2. On the federal government information system that provides pre-trial process (non-judicial) review of decisions and actions (or inaction) committed in providing state and municipal services: the decision of the Government of the Russian Federation of 20.11.2012, № 1198 [electronic resource]. — Mode of access: — Caps. screen.

3. Sharov, P. Munitsipalni Services: Way to visokoї yakosti: monografiya [Text] / P. Sharov, D. Suhinin. — Melitopol: Kind of. Budinok MMD, 2008. — 135.

[1] Ігнатенко О.С. Муніципальні послуги / Ігнатенко О.С., Борщ Г.А. // Енциклопедія державного управління: у 8 т. Т. 5: Територіальне управління. Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2011. С. 226.

[2] Шаров Ю.П. Муніципальні послуги: шлях до високої якості: монографія / Ю.П. Шаров, Д.В. Сухінін. Мелітополь: Вид. будинок ММД, 2008. С. 60.

[3] О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг: Постановление Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 г. № 1198.

Goncharova T.V., e-mail: goncharowa_tanya@mail.ru
Master of public administration, state Registrar of the Department of registration service of the Voroshilov district of the Ministry of justice (Ukraine, Donetsk); applicant for scientific degree of candidate of science in public administration at the Dnipropetrovsk regional Institute of state management of National state management Academy under the President of Ukraine (Ukraine, Dnepropetrovsk)

STRUCTURE OF THE INFORMATION SUPPORT OF LOCAL SELF-GOVERNMENT OF THE PROVISION OF MUNICIPAL SERVICES

In the article the structure of the information system of local government for the provision of municipal services is presented. Disclosed a functional purpose and relationship of subsystems that form the system. An approach to a phased introduction of the system in practice is presented.

Key words: local self-government, municipal services, e-government, info ware, information and communication technology.