

**ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ, УПРАВЛІННЯ,
ПРАВА ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

Освітньо-професійна програма Зв'язки з громадськістю
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти Магістр

ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

Тамара ЛОЗИНСЬКА

18 грудня 2023 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: «Роль інформаційно-комунікаційних технологій у розвитку
публічного управління в Україні на місцевому рівні»**

виконав здобувач вищої освіти денної форми навчання

Бурмака Олексій Володимирович

Керівник кваліфікаційної роботи

Тетяна ЩЕТІНІНА

Полтава – 2023 року

ВСТУП

Актуальність теми. Питання ефективної комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю, їх розвиток на засадах партнерства, відкритості та прозорості не тільки не втрачає своєї актуальності, але набуває нового бачення як на теоретичному рівні, так і у практичній площині. Значною мірою цьому сприяли суттєві зміни, що відбулися на рівні територіальних громад в умовах децентралізації. У межах громад на сьогодні вирішуються гострі питання соціально-економічного життя, публічної безпеки, екології та ряд інших. Їх своєчасне виявлення, конструктивне обговорення та ефективне вирішення місцевою владою не можливе без налагодження комунікації з громадськістю. Особливого значення набувають в цей час ефективні механізми та шляхи для комунікування і, що особливо важливо, із застосуванням сучасних інформаційно-комунікативних технологій (надалі – ІКТ).

Актуальність проблеми використання ІКТ у процесі налагодження комунікації місцевої влади з громадськістю відображено у багаточисленних наукових дослідженнях, що лише поглиблюються, підкреслюючи зростання суспільного інтересу до цього питання. Серед українських вчених питанням комунікації між владою і громадянським суспільством, у тому числі із застосуванням ІКТ, значну увагу приділяють у своїх працях: В. В. Баштанник, Ю. І. Вигівська, В. М. Дрешпак, А. М. Гуржій, В. С. Колтун, О. В. Кулініч, А. В. Ліпінська, Л. В. Ломако, В. Г. Мазур, Ю. Ю. Приймак, О. М. Руденко, С. М. Серьогін, Н. В. Шотурма, Н. О. Шпак та багато інших.

Зв'язок роботи з науковими темами. Кваліфікаційна робота виконана відповідно до плану науково-дослідних робіт ПДАА за темою: «Формування ефективної системи публічного управління в Україні» (номер державної реєстрації 01170003104).

Мета дослідження: системне вивчення теоретичних та правових засад комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю, аналіз відповідної практики комунікації та обґрунтування перспектив її удосконалення з метою

посилення громадської активності мешканців територіальних громад.

Завдання дослідження. Відповідно до мети дослідження були поставлені такі завдання:

- визначити зміст поняття «інформаційно-комунікаційних технологій», «інформаційні ресурси» як у загальному сенсі, так і у контексті побудови взаємин органів місцевого самоврядування та громадянського суспільства;
- розкрити правові засади процесу комунікації місцевої влади з громадськістю;
- проаналізувати стан забезпечення комунікації місцевої влади з громадськістю завдяки використанню офіційного сайту органу місцевого самоврядування;
- визначити шляхи удосконалення використання ІКТ місцевою владою з метою посилення громадянської активності мешканців територіальних громад та визначення пропозицій щодо використання сучасних методів комунікації з громадськістю.

Об'єктом дослідження обрано сукупність теоретичних та практичних аспектів формування та удосконалення механізму публічного управління місцевої влади з використанням ІКТ.

Предмет дослідження: ІКТ як інструмент публічного управління та комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю.

Методи дослідження. Методологічною і теоретичною основою наукового дослідження є фундаментальні положення теорії публічного управління щодо інформаційно-комунікаційних технологій та їх впливу на місцеве самоврядування.

Методичне забезпечення дослідження ґрунтується на поєднанні таких методів, як описовий (опис існуючої системи комунікації місцевої влади з громадськістю, опис стану нормативно-правової бази питання), абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формулювання висновків), порівняння (порівняння назв сайтів, розділів та контентного наповнення офіційних сайтів органів місцевої влади міста Полтави та деяких обласних центрів України), та

інші методи дослідження.

Інформаційна база: закони України, наукові праці вчених за темою дослідження, довідково-нормативні матеріали, інформація із мережі Internet, у тому числі інформація з офіційного сайту Полтавської міської ради та її виконавчого комітету, офіційних сайтів органів місцевого самоврядування ряду інших обласних центрів України, особисті спостереження автора.

Елементи наукової новизни. Окремі положення і висновки кваліфікаційної роботи мають наукову і практичну цінність.

набуло подальшого розвитку:

упорядкування інформаційних повідомлень на сайті міської влади, шляхом маркування таких новин, які інформують громадян про рішення органів місцевого самоврядування, що дасть можливість зосередити увагу мешканців громади на актуальних рішеннях у сфері публічного управління на місцевому рівні; використання месенджерів для підвищення ефективності та оперативності комунікації місцевої влади з громадськістю.

Практичне значення одержаних результатів. Опрацьовані у кваліфікаційній роботі теоретичні положення, висновки і пропозиції можуть бути використані у практиці подальшого удосконалення публічного управління на місцевому рівні з використанням ІКТ.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження за темою кваліфікаційної роботи оприлюднені у формі доповіді на двох науково-практичних конференціях (подані у додатку до роботи).

Публікації. За результатами проведеного дослідження опубліковано тези:

Бурмака О. В. Вплив інформаційно-комунікаційних технологій на діяльність органів публічного управління. Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції «People and the world: global problems of human development» (18-20 грудня 2023 р., Прага, Республіка Чехія), тези подано у співавторстві зі Щетініною Т. О.;

Бурмака О. В. Значення сайтів органів місцевого самоврядування у комунікації з населенням. Матеріали XV Міжнародної науково-практичної

конференції «Distance learning: problems, ways of development and the latest technologies» (грудень 2023 р., Мюнхен, Німеччина), тези подано у співавторстві зі Щетініною Т. О.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Робота викладена на 63 сторінках, складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел, який включає 60 найменувань, та додатків.

РОЗДІЛ 1

ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕОРЕТИЧНИХ ЗАСАД ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

1.1. Поняття, класифікація та основні аспекти застосування ІКТ у публічному управлінні

Станом на сьогоднішній день, з урахуванням значного рівня розвитку технологій та значення інформації для сучасної цивілізації, науковці визначають інформаційно-комунікаційні технології (надалі – ІКТ) як своєрідні різновиди процесів обробки даних, доступні та ефективні для широкого кола споживачів. Багаточисельні суб'єкти користування інформацією за допомогою ІКТ одержали змогу швидко та навіть у режимі реального часу створювати, захищати та розповсюджувати будь-яку інформацію.

Отже, об'єктом, на який спрямовано ІКТ є власне інформація, яку розуміємо у деяких аспектах. Найбільш розповсюдженим сприйняттям інформації є тлумаченням її як послідовного викладення фактів, повідомлення про окрему подію, а також логічне пояснення характерних особливостей цієї події. Окрім того, це – зрозуміла для широкого загалу користувачів суттєва новина, потенційно корисна та важлива. Останнє – новизна та корисність – лежить в основі цікавості суспільства до інформації як такої.

Інформаційні дані можуть зберігатися на різних носіях, таких як: папери, флеш-карти, тера-байти тощо. Інформація за рахунок різних методів впливу на неї під час інформаційного процесу може трансформуватися із одного виду в інший. Це сприяє розповсюдженню інформації, спрощує роботу з нею для різних груп населення або категорій професійної спільноти (журналісти, фахівці ІТ-індустрії, посадові особи органів публічного управління тощо).

Враховуючи можливість впливу на інформацію та подальшої роботи з нею,

виокремлюють основні етапи обробки інформації:

- збір даних – це етап, який проводиться для належної повноти інформування, необхідної для прийняття певних важливих рішень;
- узагальнення даних – це важливий етап, в ході якого проводиться стандартизація інформації, одержаної за допомогою різних шляхів;
- контроль надходження даних – це етап перегляду, відсіювання інформації, яку визнано другорядною та неважливою для прийняття рішень;
- впорядкування даних – етап, в ході якого відбувається систематизація інформація за певними критеріями, наслідком чого є приведення інформації до спільного знаменника., така обробка інформації збільшує її доступність та ефективність для користувачів, значно полегшує роботу з інформацією, сприяє її ефективному використанню та подальшому розповсюдженню;
- збереження даних – це один з найважливіших етапів роботи з інформацією, нехтування яким нівелює всю попередню роботу з інформацією, та який сприяє підвищенню надійності інформаційного процесу;
- конфіденційність даних – це впровадження спеціальних заходів, у тому числі і правоохоронного порядку, які покликані запобігти втраті інформації або її незаконному використанню, просто доступу до неї осіб, не визначених дозвільними документами;
- трансформація даних – це етап, в ході якого відбувається зміна інформації з однієї форми на іншу, внаслідок її перенесення на інший тип носія, на цьому етапі значно зростає роль фахівців зі сфери ІТ-технологій, які здатні грамотно забезпечити власне саму технологію трансформації, забезпечивши збереження самої інформації.

Отож, інформаційно-комунікаційні технології – це комплекс методів, технічних процесів та програмно-інформаційних засобів, впроваджених з метою обробки, подальшого збереження, поширення та використання даних, їх подальша презентація, що здійснюється з урахуванням інтересів широкого кола користувачів.

Загально відомим є факт, що вперше поняття «інформаційно-

комунікаційні технології» використав у 1997 році Деніс Стівенсон, голова «незалежної комісії», сформованої для вирішення проблем використання ІКТ у школах Великої Британії. Принагідно зауважимо, що діяльність цієї комісії була надзвичайно ефективною та посприяла створенню нового Національного навчального плану Великобританії у 2000 році.

Під час того історичного виступу Деніс Стівенсон зазначив, що ІКТ призначені для збору та обробки інформаційних процесів, під якими потрібно розуміти пошук, передачу, архівування, збереження інформаційних даних. Доповідач був переконаний, що основою інформаційного суспільства, яке вже сформувалося і лише буде розвиватися далі, є інформаційні технології та розвинута інформаційна політика держави, без якої не можливий подальший розвиток суспільства. Абсолютно правильно доповідач зазначав, що збільшення інформації позначиться на появі нових термінів: інформатизація, інформаційні продукти та послуги, інформаційне суспільство, інформаційна індустрія, інформаційно-комунікаційні технології. Всі ці терміни на сьогодні, через чверть століття, є добре зрозумілими та широко вживаними, особливо у сфері публічного управління.

Справедливо буде зазначити, що наприкінці ХХ століття ІКТ та їх подальший розвиток сприймалися виключно за умов присутності держави та політичної складової у всіх процесах, пов'язаних з ІКТ. Це твердження базувалося на об'єктивній реальності того часу, коли присутність держави, політики у житті суспільства через інформаційно-комунікаційну сферу була доволі значною. Але з часом розвиток самих ІКТ призвів до суттєвих змін в житті суспільства, а поява Інтернету, відкритість та прозорість інформації, швидкість її розповсюдження, використання засобів об'єктивного контролю просто змінили сучасний світ.

Загалом ІКТ можна трактувати як сукупність різних технологічних ресурсів інструментів, що використовуються для створення процесу комунікації, збереження, управління і поширення інформацією. Під даними технологіями розуміють радіо та телепередачі, комп'ютери, телефонний зв'язок, мережа

Інтернет.

Науковці в усьому світі протягом останніх десятиліть розглядають як різноманітні аспекти запровадження та використання ІКТ, так і намагаються дати комплексне визначення самого поняття інформаційно-комунікаційних технологій. Квінтесенцією цих досліджень буде сучасний погляд науки на ІКТ як на комплекс засобів, що пов'язані зі створенням, збереженням, передачею, обробкою та управлінням інформацією.

Для справді сучасного та актуального сприйняття ІКТ необхідно розуміти, що його складовою на сьогодні є глобалізація, яка виражена у наявності Інтернету, транскордонному спілкуванні населення, великих швидкостей пересування людей, вантажів та самої інформації. Такі глобальні зміни призвели до необхідності додати до розуміння ІКТ такої важливої складової як аналіз інформації, участь інформаційних технологій не лише у зборі та збереженні інформації, але й безпосередній аналіз зібраних даних. Це особливо важливо для діяльності органів публічного управління, які на базі аналітичних даних будують прогнози розвитку територіальної громади, області та всієї держави.

Повертаючись до тлумачення поняття «інформаційно-комунікаційні технології», зазначимо, що воно не є остаточним та однозначним. Безсумнівним буде твердження, що:

- 1) на сьогодні не існує одного універсального визначення ІКТ;
- 2) дане визначення буде постійно змінюватись, наповнюватись новими складовими, новими елементами, що викликано постійними змінами та удосконаленням технологій роботи з інформацією або зворотного одержання інформації.

В науці публічного управління під «інформаційно-комунікаційними технологіями» розуміють поєднання технологій з метою забезпечення комунікації публічної влади з громадськістю для одержання ефективного управлінського результату. Інформаційні технології, які є технічною стороною, що впливає на цю взаємодію, будуються на базі використання персональних комп'ютерів, комп'ютерних мереж та засобів зв'язку посадовими особами

публічного управління в процесі виконання своїх обов'язків.

Крім того, це способи та засоби роботи з інформаційними ресурсами, збирання, оброблення, передавання та поширення інформації між усіма учасниками комунікативного процесу, до яких належать як посадові особи органів публічного управління так і широкі кола громадськості.

Важливо зазначити, що інформаційно-комунікаційні технології в діяльності органів публічного управління (розуміємо – державного управління та місцевого самоврядування) працюють у двох напрямках:

1) це внутрішнє спрямування, що покликане забезпечити безпосередню діяльність органу влади шляхом, наприклад, налагодження електронного документообігу, використання належного програмного забезпечення для проведення аналітичних досліджень відповідними службами, виконання своїх обов'язків із надання адміністративних послуг (створення центрів надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування із підключенням до державних електронних реєстрів);

2) це зовнішнє спрямування, що покликане забезпечити комунікацію органів публічного управління з громадськістю. Щодо останньої, то маємо на увазі як мешканців територіальних громад в цілому, наприклад у взаємодії з органами та посадовими особами місцевого самоврядування, так і цільову аудиторію, наприклад інформування освітян, здобувачів освіти різного рівня, їх батьків з боку галузевого міністерства щодо новацій, зміни правил тощо (правила складання тестів для вступників; вимоги щодо складання вступних тестів на магістру).

На сьогодні не існує жодної сфери суспільно-політичних та економічних відносин, у яких би інформація не відігравала б надзвичайно важливу роль.

Інформація необхідна для реалізації планів суб'єктів господарювання, не залежно від виду господарської діяльності. Це і виробництво, і торгівля, і сільське господарство, і біржова діяльність, маркетингові послуги. Всюди доступ до інформації забезпечує суб'єктам господарювання переваги у конкурентному середовищі, дозволяє використовувати інновації в виробництві, забезпечує

доступ до нових ринків збуту, клієнтської бази тощо.

Інформація забезпечує високий рівень розвитку сучасної медицини, бо талант лікаря сьогодні потрібно підсилювати доступом до інформації про нові лікарські засоби, технології лікування тощо.

Інформація та ІКТ виступають підґрунтям розвитку освіти від початкової школи до академії та університету. Шкільні вчителі та викладачі закладів освіти систематично за формою навчання та змістом навчального матеріалу включені в ІКТ (дистанційні форми навчання, електронні підручники, електронні журнали, чати у месенджерах викладачів зі студентами або вчителів з батьками тощо).

Наведені приклади є лише ілюстрацією загального процесу використання інформації та технологій її передачі, збереження, аналізу у різних сферах життя. Інформація є важливою складовою сучасного публічного управління, забезпечує його ефективну роботу та реалізацію ряду функцій. ІКТ використовують як державні органи влади, так і органи місцевого самоврядування.

Яскравим підтвердженням ролі ІКТ в публічному управлінні є, на наше переконання, поява в Україні Міністерства цифрової трансформації (Мінцифра).

На рівні органів місцевого самоврядування навіть невеличких територіальних громад створюють в Інтернеті сайти громад, ведуть сторінки у соціальних мережах, Телеграм-канали, що забезпечують трансляцію інформації місцевим мешканцям, а за потреби – забезпечують мешканцям можливість надання інформації владі (письмові звернення громадян або електронні петиції, опитування / анкетування, участь у голосуванні за проекти).

Використання ІКТ у публічному управлінні повинно носити комплексний характер, що складається із врахуванням ряду факторів:

а) правовий – забезпечення правового регулювання використання ІКТ в публічному управлінні, створення необхідних локальних нормативно-правових актів органами державної влади на місцях та органами місцевого самоврядування, наприклад, з питань регламентації роботи відповідних підрозділів, документів про захист інформації тощо;

б) інформаційний – це взаємний доступ – обмін інформацією як в межах

самої публічної влади чи публічної організації (внутрішній електронний документообіг), так і у зв'язках з громадськістю (робота сайтів, доступ до публічної інформації, онлайн-консультації посадових осіб, онлайн-запис громадян на прийом до керівників публічних установ тощо);

в) кадровий – це забезпечення органів публічного управління посадовими особами, які в межах своєї професійної компетенції, вільно володіють комп'ютерними технологіями, мають високий рівень комп'ютерної грамотності, відкриті до регулярного підвищення кваліфікації або перепідготовки для подальшого удосконалення цих знань (наприклад, запровадження нових комп'ютерних програм в органах публічного управління);

г) організаційний – формування структурних підрозділів органів публічного управління, які є відповідальними: а) за технічне забезпечення використання комп'ютерних технологій; б) за комунікації з громадськістю (піар-відділ, департамент зв'язків з громадськістю, прес-секретар установи тощо);

д) соціально-психологічний – в суспільстві сформовано стійке звикання, навіть залежність, від споживання великих обсягів інформації, постійного використання комп'ютерів, смартфонів, планшетів; самі «порції» інформації можуть бути невеликими за розміром і їх швидке споживання призводить до формування так званого «кліпового мислення», яке характеризується високою швидкістю сприйняття та низьким рівнем запам'ятовування; після певного обсягу сприймання такої інформації людина знову готова та навіть вже нетерпляче очікує нової порції інформаційного потоку (органам публічного управління, щоб донести інформацію для широкого загалу, необхідно прориватись крізь такий потужний інформаційний потік до свідомості мешканців і зробити це можна тільки у тих формах та на тих платформах, які вже уподобала громадськість – Телеграм-канали, Facebook, Instagram) [1].

Вказаний вище перелік факторів не є вичерпним, але саме вони з особливою чіткістю демонструють комплексний характер використання ІКТ у сфері публічного управління.

Рівень розвитку ІКТ вже досяг таких верхівок, що для розв'язання проблем

публічного управління, як однієї з гілок влади, доцільним є об'єднання у єдиний інформаційно-технологічний простір всієї діяльності органів влади. На сучасному етапі відбувається інтеграція інформаційних ресурсів, які генерують органи публічного управління або відображають результати їх діяльності, з ІКТ, які сприяють ефективному їх використанню. На думку ряду науковців цілями формування та розвитку такого простору є:

- правова ціль:
 - а) забезпечення конституційних прав і свобод громадян на інформацію;
 - б) підвищення рівня правової свідомості громадян шляхом надання їм вільного доступу до інформації;
- управлінська ціль – це підвищення узгодженості рішень, які приймають органи публічної влади;
- громадська ціль (або цілі громадянського суспільства):
 - а) надання можливості контролю з боку громадських організацій за діяльністю органів публічного управління;
 - б) посилення громадянської свідомості та надання громадським організаціям або окремим представникам громадянського суспільства рівної можливості зі структурами публічного управління шляхом посиленого використання відкритої науково-технічної, соціально-економічної інформації або інформаційних фондів;
- інтеграційна ціль – це безпосередня інтеграція зі світовим інформаційним простором.

Крім того, використання ІКТ в роботі органів публічного управління відкриває нові можливості і для їх посадових осіб і для громадян. Зауважимо, що серед переваг ІКТ для обох сторін комунікаційного процесу можна назвати наступні:

- швидкість виконання завдань органами публічного управління та, відповідно, одержання швидкої реакції з боку влади на звернення, петиції громадян;
- можливість виконання органами публічного управління великого обсягу

якісної роботи з дотриманням умов конфіденційності інформації, що позитивно вплине на довіру громадян до влади, а також унеможливить доступ до конфіденційної інформації невизначеного законодавством кола осіб;

– раціональне виконання завдань посадовими особами органів публічного управління завдяки використанню комп'ютерної техніки та відповідного програмного забезпечення, що позитивно позначиться на ефективності публічного управління в цілому.

ІКТ не можна запроваджувати та розвивати без належного рівня підготовки посадових осіб органів публічного управління. Значна різниця у вимогах, які на сьогодні пред'являють до посадовців і які є достатньо прийнятними для претендентів на посаду, бо вони мають достатній або навіть високий рівень обізнаності у користування ІКТ, а в окремих випадках навіть мають другу вищу освіту, пов'язану з ІТ-сферою. А з іншого боку, порівнюємо з вимогами, які існували ще десятки років тому (точніше зазначити – були відсутні), дозволяє побачити історичну прірву між попередньою системою державного управління та місцевого самоврядування (з друкарськими машинками, низьким рівнем доступу громадян до посадовців, до необхідної громадянину інформації).

Важливу роль відіграє вміння посадових осіб використовувати різні автоматизовані системи, вільно володіти інструментами доступу до програм, які забезпечують електронний документообіг. Наголосимо, що завдяки розвитку цифровізації всього українського суспільства громадяни вільно користуються державними послугами Платформи Дія, за потреби записуються в електронні черги в центри надання адміністративних послуг або до посадових осіб. Це не могло не позначитися на фаховій компетентності посадовців публічного управління, які повинні вільно володіти відповідними цифровими інструментами, а також бути готовими проконсультувати громадян.

Зауважимо, що об'єктивний аналіз розвитку ІКТ свідчить, що цілий ряд факторів негативно впливають на ефективність їх використання, виокремимо наступні:

1) недостатнє забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення, що відображається у відвертому невмінні користуватися сучасними комп'ютерами, смартфонами, планшетами (притаманно людям старшого покоління (понад 70-75 років), практично не зустрічається у людей середнього віку та молоді; власні об'єктивні спостереження дають підстави для висновку, що з кожним новим поколінням молоді ця проблема зникає через надзвичайно високий рівень їх користування ІКТ);

2) неможливість придбання сучасного пристрою для реалізації ІКТ цілим рядом громадян через високу вартість таких пристроїв (комп'ютери, смартфони, планшети) або неможливість придбати сучасну техніку для всіх членів сім'ї із забезпеченням їм індивідуального доступу до інформації;

3) недостатнє покриття окремих територій мережею Інтернет, що унеможливорює для населення вільного доступу до інформації як зі смартфона, так і з комп'ютера, фактична відсутність покриття, як мобільних операторів, так і місцевих Інтернет-провайдерів (варіант вирішення проблеми – встановлювати додаткові антени з покриттям 4 або 5 G, що мало ймовірно в ряді регіонів країни через брак коштів у місцевих бюджетах, відсутність належного інвестиційного клімату, який би сприяв залученню додаткових коштів);

4) нечисельна кількість висококваліфікованих спеціалістів з ІКТ, які працюють зараз або планують працювати в майбутньому в органах публічного управління (причиною є низька зарплата для спеціаліста у порівнянні з фінансовими можливостями ІТ-компаній; в окремих територіальних громадах додатковою причиною є відсутність належного рівня технічного забезпечення, що робить для фахівця діяльність просто нецікавою, невідповідною його рівню).

З огляду на тему нашого дослідження, важливо наголосити, що ІКТ є одним з потужних інструментів взаємодії публічної влади та інститутів громадянського суспільства, бо відкритість влади та транспарентність діяльності її органів на будь-якому рівні, стали можливі лише завдяки сучасним інформаційним технологіям.

1.2. Інформаційні ресурси у забезпеченні діяльності публічного управління

Інформація, інформаційні технології виступають сьогодні локомотивами розвитку суспільства, охоплюючи та впливаючи рівною мірою і на економіку, і на політику, і на сферу публічного управління. І в приватному секторі і в сфері публічного управління інформаційні технології сприяють значним змінам саме в управлінському середовищі, дають можливість перевести процес управління на наукоємні, ресурсозберігаючі технології. У сучасному світі в рівній мірі будуть покладатися на інформаційні технології в приватних компаніях і на державних підприємствах, і в сфері публічного управління від міністерств та відомств до сільських рад. На інформаційні технології покладають надії щодо успішного управління усіма суспільними процесами, формування широких можливостей для творчої самореалізації кожної окремої людини як задіяної в управлінському процесі безпосередньо, так і такої, що звертається до органів публічного управління (самореалізація шляхом відкриття власної справи або державна реєстрація створеної громадської організації для допомоги безпритульним тваринам, волонтерство тощо).

Завдяки масштабному запровадженню в сфері публічного управління інформаційних технологій, в Україні реалізується концепція електронного уряду, яка в свою чергу дала поштовх для розвитку «електронної демократії».

Спираючись на принципи демократичного суспільства, а також завдяки інструментам «електронної демократії» відбувається передбачений нормами чинного законодавства, зокрема, реформою децентралізації, перерозподіл владних повноваження і управлінських функцій від державних органів влади на користь:

- громадянського суспільства (громадські організації, окремі активні громадяни, асоціації громадських організацій, органи самоорганізації населення);
- органів місцевого самоврядування.

Однією з ознак швидких темпів розвитку інформаційних технологій є поява, формування та накопичення інформаційних ресурсів.

Тривалий час в науковій літературі та ЗМІ використовувалося поняття матеріальні, людські ресурси, але розвиток інформаційних технологій вивів на орбіту і нове поняття ресурсу – інформаційний. З часом науковцями було запроваджено комплексний підхід до поняття «інформаційний ресурс». Це дало підстави стверджувати, що останній складається з двох взаємопов'язаних елементів:

- інформації, яка безпосередньо є складовою та утворює певні інформаційні фонди (сукупність довідково-інформаційних фондів);
- інформаційної системи, яка забезпечує користування цим ресурсом для органів публічного управління, окремих громадян – зацікавлених осіб, суспільства в цілому (довідково-пошуковий апарат і технічні засоби зберігання, обробки і передачі інформації).

Інформаційні технології значною мірою спрямовано на накопичення ресурсів інформації, яке відбувається шаленими темпами та у великих розмірах. Окремо зауважимо, що розвиток каналів зв'язку посилює доступ до інформації, народжує нову інформацію, що сприяє збільшенню інформаційного ресурсу. Так наприклад, в органах публічного управління діють аналітичні відділи або окремі посадові особи опрацьовують значні масиви інформації та у вигляді аналітичних доповідей або періодичних звітів оприлюднюють їх на офіційних сайтах органів влади. Зокрема, такими аналітичними матеріалами будуть звіти органу місцевого самоврядування або його виконавчого комітету про кількість звернень громадян, аналіз портрету громадянина, що звернувся (стать, вік, місце проживання), суть проблеми, що спонукала до звернення (житлово-комунальне господарство, охорона здоров'я, питання екології, правопорядку тощо), буде проаналізовано швидкість розгляду звернення, результат розгляду тощо.

Таким чином, вся інформація з вихідними даними по зверненнях вже зберігається (електронні звернення, електронний журнал відвідувачів на особистому прийомі керівника, електронний журнал реєстрації звернень

громадян у різних управліннях (департаментах, відділах)). Тепер до цього масиву інформації буде додано сам звіт, який містить окремі таблиці, розрахунки, що дало змогу дійти висновків та сформулювати аналітичний звіт.

Ці факти, крім безсумнівного позитивного потенціалу (наприклад, за допомогою інформаційних ресурсів мережі Інтернет можна істотно підвищити якість надання публічних (адміністративних) послуг населенню), мають і негативні наслідки (неможливість здійснення контролю вмісту ресурсів мережі Інтернет тягне за собою появу у вільному доступі сайтів з інформацією протиправного змісту, що особливо важливо в умовах ведення інформаційної війни північного сусіда з Україною). Тому важливо усвідомлено підходити до процесу накопичення та використання інформаційних ресурсів.

Таким чином інформаційний ресурс, який ще не так давно взагалі не розглядали, не виокремлювали, перетворився на значний та вагомий елемент, який представлено у вигляді окремих документів або цілих масивів документів певного спрямування. Інформаційний ресурс є джерелом інформації або засобом для отримання знань, які формуються в результаті діяльності соціально-політичних та економічних структур суспільства. Таким джерелом інформаційні ресурси будуть виступати як для окремих громадян (запит у межах конституційного права на інформацію), окремих громадських організацій, політичних партій, суб'єктів господарювання тощо.

Інформаційний ресурс складають його структурні одиниці, мінімальною або базовою з яких є документ. З точки зору формування інформаційних ресурсів та використання інформаційних технологій документ (на відміну від документу як об'єкту правового регулювання, або як об'єкту філологічної науки, як об'єкту історичного дослідження, як об'єкту спеціалізованого збереження в архівному фонді) має наступні ознаки:

- змістовна частина не має матеріального характеру;
- наявність матеріального носія з певними фізичними властивостями;
- обов'язкова наявність в документі реквізитів, які дозволяють ідентифікувати інформацію, викладену у даному документі;

- наявність чітко фіксованої інформації, за допомогою якої може відбуватися передача документу в часі і просторі (від посадової особи до іншої посадової особи, від одного органу публічного управління – до іншого) з метою зберігання (передача документу до архіву установи, а за результатами експертизи – до архіву, з урахуванням його історичної цінності та значимості, навіть на довічне збереження) й суспільного використання (наприклад, оприлюднення документу у засобах масової інформації);

- тактильне або інше чуттєве сприйняття людиною (безпосередньо або за допомогою інструментів або приладів у будь-який час) зафіксованої інформації (відцифрування окремих документів та розміщення їх на сайтах органів влади, наприклад, рішення виконавчого комітету ради; збереження архівних документів органів публічного управління у вигляді зафільмованої стрічки з можливістю перегляду на спеціальному фільмоскопі без зайвого використання справжнього історичного документу; оприлюднення на сайті органу публічного управління матеріалів відеозапису засідання комітету місцевої ради або обговорення гострого питання на сесії місцевої ради і т. п.).

Таким чином, розглянувши документ як основний елемент інформаційного ресурсу, можемо зробити висновок, що надалі ефективність публічного управління все більше залежатиме від формування, збереження та використання документів із залученням сучасного обладнання, застосуванням інформаційних ресурсів.

Аналізувати сучасні ІКТ не можливо без класифікації інформаційних ресурсів. Виокремимо ряд критеріїв для класифікації та з'ясуємо, на які види може бути поділено інформаційні ресурси:

- вид матеріального носія: віддруковані на папері та зберігаються поза комп'ютером; збережені на зовнішніх носіях (флеш-карти); записані на магнітній стрічці, чи фотоплівці – не пов'язані із збереженням на комп'ютері;

- змістовна частина інформаційного ресурсу (контент документів, що зберігаються): правові, технічні, історичні, фінансові тощо;

- спосіб організації зберігання та використання: традиційні інформаційні

ресурси або електронні інформаційні ресурси;

- здатність інформаційного ресурсу до передачі (в часі і просторовому переміщенні): стаціонарні та мобільні;

- режим доступ: обмежений, частково обмежений, вільний або відкритий доступ (останній є характерним для оприлюднення законодавчих актів парламенту, постанов та рішень уряду, такі нормативно-правові акти залишаються у відкритому доступі навіть після втрати чинності, про що робиться відповідна позначка; у відкритому доступі перебувають електронні варіанти друкованих ЗМІ тощо);

- вид власності: державні, приватні, національні, глобальні, інформаційні ресурси, які належать організаціям.

Враховуючи визначну роль публічного управління у розвитку суспільства, зазначимо, що інформаційні ресурси, які використовуються у процесі реалізації публічного управління, також потрібно згрупувати наступним чином:

- інформаційні ресурси вищих органів влади та публічного управління (наприклад, Кабінету Міністрів України);

- інформаційні ресурси органів публічного управління на місцях (обласні та районні державні (військові) адміністрації – державна влада та органи місцевого самоврядування);

- інформація посадових осіб органів публічного управління.

Критерієм проведеної класифікації інформаційних ресурсів у публічному управлінні виступають джерела інформування.

Дослідники наголошують на необхідності виокремлювати інформаційні ресурси, які є об'єктом публічного управління. Причиною є більш широке тлумачити поняття інформаційного ресурсу, значною мірою тому, щоб підкреслити їх приналежність до суспільно значимих об'єктів. Зокрема, на сьогодні під впливом європейської культури цінностей та поваги до статусу платників податків, йдеться про те, що державні інформаційні ресурси не достатньо визначати як такі, що створені бюджетним коштом і перебувають у державній власності. Пропонують зазначати, що вони створені і за кошти

громадян-платників податків, підкреслюючи тим самим право громадян вільно використовувати такі ресурси. Цей підхід особливо актуалізувався, коли в Україні почали створювати центри надання адміністративних послуг. Самі приміщення, їх обладнання, обслуговування зараз здійснюється за кошти місцевих бюджетів, а центри утворюють органи місцевого самоврядування територіальних громад. Але все більше таких центрів надають адміністративних послуг населенню з використанням державних реєстрів. Тож зазначення, що інформаційні ресурси створюють та утримують в тому числі за рахунок коштів платників податків, дає можливість та законні підстави забезпечити доступ до таких реєстрів всіх громадян.

Інформаційний ресурс у публічному управлінні спрямований на ідентифікацію соціально-економічного стану в країні та створення основ для прийняття рішень. В публічному управлінні є проблема відомчої роз'єднаності інформації, її дублювання. З одного боку, таку проблему можна було б усунути структурувавши самі органи управління та налагодивши взаємодію між ними за вертикальним та горизонтальним спрямуванням. Фактично, така модель вже задіяна, коли побудована владна вертикаль, налагоджено зв'язок між відомствами. Ці ж шляхи взаємодії відображено у налагоджених потоках електронного документообігу. Але, як з'ясувалося це не рятує інформаційний потік від дублювання документів. І якщо збоїв в управлінській діяльності через дублювання можна буде уникнути завдяки професіоналізму посадових осіб, то надмірних витрат із бюджету уникнути не вдасться. Особливо гостро проблема нескоординованості, роз'єднаності інформації постала в ряді країн під час пандемії корона-вірусу. В тих екстраординарних умовах опинились і органи державної влади і місцевого самоврядування, які під тиском надзвичайних обставин, значного обмеження фінансових та людських ресурсів, які можна було об'єктивно використовувати для досягнення результатів, вдавалися до дублювання розпоряджень, порушень звичної системи передачі інформації тощо. Зрозуміло, що в таких умовах людський фактор взяв гору над електронними системами документообігу.

Таким чином, розглядаючи питання про ІКТ не можна не деталізувати стан та перспективи розвитку інформаційних ресурсів органів публічного управління, завдяки яким реалізується ними частина управлінських функцій, комунікація з населенням тощо.

Висновки до розділу 1

Розглядаючи теоретичні засади механізму комунікації місцевої влади з громадськістю наголошується на наявності значного масиву різнопланових досліджень українських та зарубіжних науковців з питань трактування змісту поняття «комунікація», визначення основних складових цього процесу комунікування із застосуванням ІКТ.

Враховуючи, що з боку посадових осіб органів місцевого самоврядування ще залишається хибне уявлення про комунікацією як про інформування від вищестоячого рівня до нижчестоячого рівня, було досліджено теоретичні аспекти впливу ІКТ на розвиток сучасного сприйняття комунікації влади з громадськістю. Зазначається, що за допомогою ІКТ розвивається внутрішня взаємодія органів публічного управління, покращується ефективність роботи самої публічної організації, а також зростає взаємодія з громадськістю шляхом комунікації як діалогу, тобто зовнішня комунікація.

Зауважено, що величезну роль набувають інформаційні ресурси для забезпечення належної діяльності всіх структур сфери публічного управління. Виокремлено ряд критеріїв класифікації інформаційних ресурсів (спосіб організації зберігання, змістовна частина, режим доступу та ін.), з допомогою яких формується уявлення про документи та матеріали органів публічного управління, які є об'єктом збереження, накопичення, оприлюднення органами публічного управління.

Окрему увагу приділено сучасним підходам науковців до практики правильного виявлення цільової аудиторії для налагодження комунікаційного процесу.

Теоретичні засади розуміння сучасними науковцями змісту та завдань інформаційно-комунікаційних технологій дають підстави стверджувати про їх значний потенціал у забезпеченні ефективної діяльності в сфері публічного управління. Практичне використання ІКТ спирається на сформовані інформаційні ресурси, за допомогою яких здійснюють базу для комунікації з громадськістю, надання останній з боку публічної влади інформації на засадах прозорості та відкритості.

РОЗДІЛ 2

ПРАВОВІ ЗАСАДИ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Правові основи реалізації інформаційно-комунікаційних технологій в місцевому самоврядуванні

Одне з головних завдань органів самоврядування – надання публічних послуг населенню з метою забезпечення задоволення його потреб у різноманітних сферах життєдіяльності, узгодження інтересів місцевих співтовариств, громадянина, держави, політичних партій. Реалізація зазначених завдань потребує від органів місцевого самоврядування на практиці відповідного комунікативного забезпечення, тобто реалізації інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів публічного управління на місцевому рівні. Якщо комунікацію розглядають як процес, то інформація – це те, що передається в ході цього процесу [25, с. 15]. Для посадових осіб місцевого самоврядування, які безпосередньо реалізують щоденно цю роботу зрозумілим є важливість для досягнення кінцевої мети обох складових: і комунікації, і інформації. Тільки тоді можна буде стверджувати про використання інформаційно-комунікаційних технологій за для інтересів місцевих мешканців, процвітання територіальної громади тощо.

У ході запровадження ІКТ органами місцевого самоврядування повинні реалізовуватися три блоки завдань:

- забезпечення інформаційного обслуговування органів місцевого самоврядування;
- налагодження комунікації з посадовцями органів місцевого самоврядування (діяльність на внутрішньому контурі);
- налагодження комунікативної взаємодії з громадянським суспільством,

під яким розуміємо громадські організації, органи самоорганізації населення, активісти, пересічні мешканці територіальної громади, які не виявляли громадської активності (умовно це можна визначити, як діяльність на зовнішньому контурі) [14, с. 198].

Для задоволення інформаційно-комунікативних потреб мешканців територіальної громади здійснюється організація відповідних структурних підрозділів.

Коротко нагадаємо, що систему місцевого самоврядування утворюють:

- сільські, селищні, міські ради та районні ради у містах (згідно норм чинного законодавства наділені правом створювати виконавчі органи – виконавчі комітети, на які покладається безпосередня реалізації функцій і виконання рішень органів місцевого самоврядування);
- районні та обласні ради, які представляють спільні інтереси сіл, селищ, міст;
- органи самоорганізації населення (можуть створюються за потреби жителями або лише частиною жителів, незалежно від строку їх проживання (тимчасово або постійно) на певній території в межах села, селища або міста, і які об'єднуються для вирішення спільних проблем, наприклад, вуличні комітети можуть бути утворені з числа мешканців лише однієї вулиці або її частини для вирішення у взаємодії з місцевою владою питання електрифікації або ремонту дороги, реконструкції прибудинкової території тощо).

Наголосимо, що питання запровадження ІКТ органами державної влади та органами місцевого самоврядування, їх реалізація у взаємодії зі ЗМІ, громадянським суспільством не регулюються єдиним законодавчим актом. Це питання саме по собі носить комплексний характер, поєднує і складову налагодження комунікації, і складову інформаційних технологій, тому врегульовується нормами ряду нормативно-правових актів.

Науковці пропонують розділити нормативно-правові акти, що складають базу інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування, на дві основні групи:

1) нормативно-правові акти, в яких регламентовано загальну діяльність органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, а також визначено структуру та компетенцію місцевих рад та їх виконавчих органів;

2) нормативно-правові акти, які в теорії права належать до так званих локально-правових актів та характеризуються тим, що їх приймають на регіональному та місцевому рівнях.

З огляду на тему нашого дослідження, розглянемо правове регулювання ІКТ на місцевому рівні. У першу чергу наголосимо, що за роки незалежності в Україні було створено нормативно-правову базу регулювання діяльності органів місцевого самоврядування. Ця робота значним чином посилилась у зв'язку із значними змінами в рамках реформи децентралізації. Зазначимо, що ця робота залишається не завершеною і наприкінці 2023 року. Тому є цілком об'єктивні причини, такі як введення воєнного стану у зв'язку з повномасштабною агресією Росії проти України, яка актуалізувала вирішення цілого ряду питань унормування життя країни в цих нових складних та трагічних обставинах. Тому проекти нових законів щодо місцевого самоврядування залишаються нереалізованими. І не зменшуючи значення комунікації з населенням завдяки інформаційним технологіям правове регулювання цих процесів також потребуватиме адекватних змін та удосконалення. Ще один важливий фактор – урегулювати ІКТ на місцевому рівні не було на стільки нагальною потребою, тому що ці питання були глибоко опрацьовані на рівні органів державного управління, на рівні міністерств, відомств. Тому певну практику та нормативні акти достатньо було спрямувати на рівень органів місцевого самоврядування.

Для визначення правового підґрунтя ІКТ вагоме значення мало прийняттям у 1992 році Закону України «Про інформацію», яким підкріплено конституційне право громадян на доступ до інформації. Закон визначив основу подальшої взаємодії місцевої влади з громадськістю через інформацію як інструмент [47]. Вперше в Україні законодавством визначалось право населення не очікувати запропонованої інформації від влади, а вимагати її як елементу нормального життя населення. Нагадаємо, що демократизація суспільства у ті

роки проходила в усіх країнах пострадянського простору, але ставлення до інформації в Україні було особливим. Тоді пройшло не так багато часу від Чорнобильської трагедії і українці добре пам'ятали наскільки важливою була об'єктивна інформація від влади, наскільки її відсутність або несвоєчасність могли коштувати життя та здоров'ю громадян.

Закону України «Про інформацію» сприймався громадськістю як такий, що закладає передумови для реалізації демократичних форм прямої участі громадян у розв'язанні питань місцевого та регіонального значення, дозволяє мешканцям активно долучатися до взаємодії з владою через запити щодо інформації про різні аспекти життя громад. Як зазначалося вище в наслідок чорнобильської трагедії населення цікавили питання екологічної безпеки, показники чистоти повітря. І така інформація була однією з перших, яку місцева влада почала оприлюднювати у ЗМІ.

У 1996 році з'явився знаковий для комунікаційної політики в державі Закон України «Про звернення громадян» [46]. Норми цього закону забезпечили громадянам можливості для реальної участі в управлінні державними й громадськими справами через механізм офіційних звернень.

Важливо наголосити, що норми цього закону зобов'язували органи публічного управління забезпечити доступ до аналітичної інформації щодо звернень громадян. І сьогодні відповідну інформацію можна одержати на сайтах органів публічної влади. Крім того, ст. 32 Закону України «Про звернення громадян» надавала право направляти інформаційні запити для одержання будь-якого офіційного документа. Норми вказаного закону встановлюють процедуру розгляду звернень громадян посадовими особами публічного управління. Зазначимо, що зміна форматів з розвитком інформаційних технологій не позначилась на практиці розгляду та опрацювання електронних петицій від населення, електронних звернень.

Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» [51] проіснував з 1997 року і втратив чинність лише у березні 2023

року з прийняттям Закону України «Про медіа» [48]. Вся та робота, яка проводилась органами місцевого самоврядування щодо висвітлення життя територіальної громади, її проблем, робота органів місцевої влади, виконавчих комітетів рад тощо визначалась здійснювалася в рамках цього закону.

Важливою була його стимулююча роль для ряду органів місцевого самоврядування. Адже його норми врегульовували роботу і місцевих органів влади обласних та районних центрів, а також і невеличких територіальних громад. І якщо зараз такі міста як Київ, Львів, Дніпро, Харків, Одеса можуть продемонструвати свої офіційні сайти як потужні сучасні інформаційні об'єкти, які до того ж є чудовими платформами для комунікації з населенням, то окремі територіальні громади та їх офіційні ресурси перебувають у «кам'яному віці» та намагаються обійти виклики інформаційного суспільства.

Суттєвий вплив на комунікацію з населенням через інструменти інформаційних технологій мали Укази Президента України «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні» (2000 року) [45] та «Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади» (2001 року) [50]. Якщо перший указ зобов'язував органи публічного управління всіх рівнів установити певний порядок електронного оприлюднення інформації та створити веб-сторінки, то другий було спрямовано на удосконалення взаємодії органів публічної влади із ЗМІ та громадськими організаціями з питань відкритості та прозорості.

До цього переліку потрібно додати і президентський Указ «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 2008 року [49]. Із самої назви нормативного акту зрозуміло, в державі в цілому і на місцях потрібно було посилити роботу щодо реагування з боку влади на звернення громадян. Такі звернення повинні були стати інструментом комунікації, коли через них найбільш активні громадяни по-суті інформували владу про поточні проблеми та виявлені недоліки. Розуміємо,

що весь цей час механізм звернень громадян – крик відчаю, коли всі спроби вирішити питання самостійно або у діалозі з комунальними підприємствами, службами добіг краю.

Продовжуючи цей короткий огляд президентських указів, обов'язково назовемо Указом Президента України 2004 року «Про забезпечення умов для більш широкої участі громадян у формуванні та реалізації державної політики». З прийняттям цього указу до пріоритетних завдань органів публічного управління віднесено забезпечення відкритої діяльності органів влади. Не просто задекларовано, а прописано механізм підтримання постійного діалогу з усіма соціальними групами громадян, визначено завдання врахування громадської думки у процесі підготовки та організації виконання рішень органів влади. А також цей указ запроваджував необхідність з боку органів місцевого самоврядування сприяти об'єктивному висвітленню всіх у ЗМІ і роботи органів влади і їх діалогу з населенням [27].

Цілий блок законодавчих актів було спрямовано на правове врегулювання механізмів цифрової взаємодії влади з громадськістю. У першу чергу відповідні нововведення стосувались питань організації роботи самих органів публічного управління із застосуванням нових інформаційних технологій, визначали статус документу у цифрову епоху. Фактично з їх прийняттям органи публічного управління здійснили крок у віртуальну систему продукування, накопичення та збереження документів. Новий формат роботи вимагав прозорості та відкритості влади у діалозі з населенням.

Як раз у світлі прийняття ряду законів щодо електронної демократії, розпочато заходи щодо створення системи «Електронний уряд», в Україні розпочалися масштабні підготовчі роботи до запровадження електронного урядування.

З 2003 року Закон України «Про електронний цифровий підпис» [43] та Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [44] у світлі інформаційно-комунікаційних технологій визначали порядок роботи з такими видами документів, їх збереження, обіг. Дуже важливо – було поставлено

питання про обов'язковість оприлюднення окремих електронних документів, інформування ЗМІ про проекти управлінських рішень влади, які тепер оприлюднювались на веб-сторінках для громадського обговорення.

Не будемо забувати, що весь цей комплекс законодавчих актів мав згодом екстраполюватися на фундаментальні зміни адміністративно-територіального устрою та реформу децентралізації. Юридично це було закріплено із схваленням Концепції реформування місцевого самоврядування й територіальної організації влади в Україні (2014 року). Концепція мала на меті визначення напрямів, механізмів і строків формування ефективного місцевого самоврядування. Реалізація Концепції була можлива, у тому числі, і за умови широкого запровадження ІКТ як для досягнення ефективного місцевого самоврядування, так і для посилення комунікації з громадськістю.

Огляд засад нормативно-правового регулювання ІКТ на місцевому рівні буде не повним, не завершеним без короткого аналізу статуту територіальної громади. Якщо можна запропонувати цілком умовне порівняння, то статут територіальної громади це свого роду конституція місцевого масштабу. Статут забезпечує функціонування територіальної громади та її органів. Наявність статуту у кожній громаді – це правова норма, що носить рекомендаційний характер. Це той сумний приклад, коли демократизм виявився зайвим. Навіть перетворення у межах процесу децентралізації не змогло зрушити з місця процес прийняття статутів. Нагадаємо, що в ході реформи відбувався процес добровільного об'єднання територіальних громад, який вимагав узгодження дій між громадами на підставі статутів. Цей фактор вплинув на наведення порядку у справах громад, змусивши їх опрацювати свої статути та проголосувати за них на найближчих зборах.

Аналіз нормативно-правових актів, що врегульовують використання ІКТ, був би не завершеним без аналізу норм Закону України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» (1997 року).

Завдяки цьому закону було встановлено правовий статус інформаційної

служби державних органів та органів місцевого самоврядування. Інформаційна служба є структурним підрозділом органів місцевого самоврядування. У процесі своєї діяльності вони виконують інформаційно-аналітичні функції, а також забезпечують зв'язки зі ЗМІ, широкими колами громадськості.

Правове питання утворення інформаційних служб тісно пов'язане з організаційними засадами діяльності виконавчих органів місцевого самоврядування. Потрібно розуміти, що чинне законодавство залишає на розсуд власне органів місцевого самоврядування визначення структури своїх виконавчих органів, тобто це питання має вирішувати кожна місцева рада. У тому числі радам потрібно буде визначати, якими будуть структурні підрозділи їх виконавчого комітету, що займатимуться комунікаціями та інформаційним забезпеченням. Єдиної системи тут не існує. Негативним наслідком такої надмірної «самостійності» є і той факт, що за відсутності уніфікованого підходу не може бути розроблено типове (модельне) положення про інформаційну службу органу місцевого самоврядування.

Такої підготовчої дорадчої роботи не потребують органи місцевого самоврядування столиці, обласних та районних центрів за наявності підготовлених кадрів посадовців, можливості звернутися за консультацією до науковців закладів вищої освіти, експертів, відомих юристів тощо. Зовсім інша картина щодо ситуації в сільських та селищних радах. Для них такі матеріали були б значною допомогою, дозволили б раціонально побудувати структуру, окреслити у положенні завдання підрозділу (або окремої посадової особи – для малих територіальних громад) із комунікації.

Інформаційні служби, на які покладено практичне налагодження комунікації, можуть функціонувати у цілому різноманітті форм: від інформаційних управлінь, інформаційно-аналітичних підрозділів, прес-служб, прес-центрів, центрів громадських зв'язків до прес-бюро, прес-секретарів та прес-аташе з відповідним апаратом.

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування» (ст. 50) важливу комунікативну роль відіграє секретар сільської, селищної, міської ради,

а також голови районної, обласної, районної у місті ради. Чинне законодавство покладає на осіб, що посідають вказані посади, обов'язок інформування населення, тобто, та забезпечення розгляду звернень громадян та забезпечення їх вільного доступу до публічної інформації, тобто у напрямку «від громадянина – до влади» [19].

2.2. Аналіз впливу ІКТ на формування офіційного сайту органу місцевого самоврядування

Інформаційно-комунікаційні технології набувають все більшого значення для забезпечення діяльності органів публічного управління. З втіленням в життя засад реформи децентралізації в Україні суттєво змінилося та продовжує змінюватися ставлення значення місцевого самоврядування, ставлення місцевої громадськості до місцевої влади. Комунікація між владою та громадянами, можливість обох сторін та їх готовність вплинути на покращення життя територіальної громади стають все актуальніше. У цьому сенсі ІКТ виступають важливим інструментом реалізації відповідного суспільно-політичного завдання – підвищення ролі місцевого самоврядування у діалозі з громадськістю.

Надзвичайного значення для всіх суб'єктів публічного управління на місцях набуває діалогова комунікація, яка спрямована не лише на реалізацію можливості сторін висловитися, але й на вибудовування стійкого зворотного зв'язку. Умовно кажучи, надсилаючи звернення громадянин розраховує не тільки на позитивний результат розгляду його скарги або пропозиції, не тільки на отримання відповіді у строки, визначені законодавством, але очікує від місцевої влади комплексного вирішення певних соціально-економічних проблем, які криються за зверненнями, до прикладу: вивезення та утилізація твердих побутових відходів, відновлення покриття проїжджих частин у межах населених пунктів, ремонт та оновлення прибудинкових територій, удосконалення маршрутів пасажирського транспорту у населених пунктах та у

міжміському сполученні в межах окремих областей, створення прихистку для безпритульних тварин тощо [34, с.81]. Досягти результату від діалогової комунікації можливо за умови широкого використання ІКТ.

Взаємодіючи з органами публічної влади, громадськість (розуміємо: громадські організації, громадські рухи та асоціації, об'єднання громадян, політичні партії окремі активні мешканці, відомі громадсько-політичні діячі регіону) реалізує ряд функцій, які притаманні саме їй:

- 1) виступає комунікативним каналом, з яким відбувається обмін інформацією;
- 2) виконує функції соціального барометра суспільних настроїв;
- 3) здатна сформулювати основні положення суспільної думки;
- 4) реалізує участь інститутів громадянського суспільства у визначенні напрямків державної та місцевої політики [35].

Згідно норм чинного законодавства, які були нами коротко проаналізовані у попередньому пункті даного розділу роботи, формами участі громадян у діалозі з органами місцевого самоврядування є наступні: участь в органах самоорганізації населення (вуличні, будинкові комітети, квартальні комітети, комітети районів у містах), участь у місцевому референдумі, громадські слухання, участь у місцевих ініціативах.

Зрозуміти роль інформаційно-комунікаційних технологій пропонуємо розглянути через аналіз стану офіційних вебсайтів (офіційних сайтів) органів місцевого самоврядування. Саме сайти, на наше переконання, дають найкращу можливість зрозуміти, які саме ІКТ використовуються органами місцевого самоврядування. Сайти дають уявлення про стан використання таких інструментів ІКТ, як електронний документообіг, можливості надання адміністративних послуг в онлайн-режимі, можливості для мешканців територіальної громади подати електронне звернення або петицію, знайти необхідну інформацію в новинах чи оприлюднених на сайті документах тощо.

Наголосимо, офіційним сайтом органу місцевого самоврядування вважають такий, що відповідає наступним важливим ознакам:

– офіційним сайтом його визначено у рішенні відповідного органу із зазначенням тобто оприлюдненням в офіційному документі певної доменної адреси (наприклад, – офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету має адресу: <https://www.rada-poltava.gov.ua/> [40]);

– при оприлюдненні на офіційному вебсайті інформації розпорядник зобов'язаний вказувати дату оприлюднення документа і дату оновлення інформації.

Узагальнений огляд відповідних сайтів органів місцевого самоврядування міст – обласних центрів України, показав, що значна їх кількість навіть не вказує на приналежність до місцевої влади, а зазначає це як сайт міста. Тільки після опрацювання змісту сайту, ми можемо побачити окремі вкладки, які подають інформацію про міського голову, міську раду, склад депутатів ради, виконавчий комітет ради, структуру виконавчого комітету тощо.

Зустрічаються і такі варіанти модерного оформлення сайтів, які не містять якоїсь певної назви, а те, що це сайти зрозуміло лише з назв вкладок та інструментів (пошук по сайту, фото на сайті і тому подібне). Їх дизайнерське оформлення є безперечно яскравим та оригінальним, можемо припустити, що до використання інструментів таких сайтів вже призвичаїлись мешканці, але відвідавши сайт вперше, опанувати його надзвичайно складно. Такими є сайти Вінницької міської ради, Сумської міської ради та Дніпровської (колишня назва міста – Дніпропетровськ) міської ради.

Сайт місцевої влади Полтави у цьому сенсі виглядає надзвичайно точно. У назву сайту винесено не лише міську раду, але й її виконавчий комітет [40]. Вважаємо такий підхід найбільш оптимальним та таким, що відповідає об'єктивному висвітленню інформації. Адже дійсно, на сайті полтавської громади представлено не лише діяльність місцевого депутатського корпусу, але й виконавчого комітету ради. Справедливо буде зазначити, що для пересічного мешканця Полтави найбільший практичний інтерес має інформація щодо діяльності саме виконавчого комітету міської ради.

Найбільш деталізованою з усіх опрацьованих сайтів обласних центрів

України є назва, яку використали у Черкасах. У заголовку сайту виокремлено не тільки міську раду та її виконавчий комітет, як це зробили у Полтаві, але й виокремили міського голову. Такий підхід звісно відображає повноту картини, бо не існує жодного сайту, який би не висвітлював особисту інформацію про посадовця та діяльність міського голову. Але не йдеться про наявність якоїсь окремої діяльності міського голову, що не була б висвітлена на сайті у контексті загального подання інформації. Тому, на нашу думку, не варто було виносити у назву сайту органу місцевого самоврядування ще й посаду міського голову. Це виглядає як обтяження інформацією.

Найбільшу увагу з точки зору всього спектру застосування інформаційно-комунікаційних технологій маємо зосередити на структурі сайтів органів місцевого самоврядування. Наголосимо, що на сайті (вебсайті) органу місцевого самоврядування, інформаційне наповнення та технічні можливості розробників сайту, всі ті зручності для користувачів і є реалізацією на практиці інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності місцевої влади.

Також зауважимо, що опрацьовані матеріали сайтів, наповнення сторінок (вкладок) сайтів органів місцевого самоврядування демонструє, що сайти це не лише зосередження та вміст необхідної для мешканців поточної інформації. Сайти виступають сьогодні, саме завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям, винесеним у віртуальний цифровий простір органом місцевого самоврядування. Адже завдяки інструментам ІКТ на цих сайтах здійснюються подання звернень громадян, записи в електронній черзі на прийом до керівників департаментів та управлінь, заступників міського голову з профільних питань або до самого міського голову безпосередньо [38].

Нагадаємо, що у період до запровадження карантину 2020-2021 років запис на особистий прийом до керівництва установ та організацій здійснювався через попередній особистий візит громадянина, шляхом подання письмової заяви, а за телефонним дзвінком записатися могли лише пільгові категорії громадян, які мали вікові обмеження або обмеження руху через хворобу. Сьогодні це вдасться рудиментом минулого століття, а можливості формування електронної черги є

зручним та ефективним інструментом як для мешканців громади, так і для працівників виконавчого комітету.

Сайти органів місцевого самоврядування на сьогодні є надзвичайно важливим джерелом офіційної інформації. Перевірену і можна сказати верифіковану інформацію посадові особи через сайт надають, по-суті, всім бажаючим мешканцям, громадським організаціям або професійним суб'єктам роботи в інформаційному просторі (ЗМІ, у тому числі і Інтернет-виданням, блогерам, які пишуть пости щодо місцевих проблем) [17].

Окремо потрібно зазначити, що ми вживаємо поняття «сайт», але фахівці ІТ-індустрії вважають, що з технічної точки зору, це потрібно було б називати веб-сайтом. До речі, сторінки центральних органів державної виконавчої влади містять у своїй назві саме термін «веб».

Із зазначення формату інформаційного ресурсу органів місцевого самоврядування виключення становить лише Сумська міська рада, яка визначила свій ресурс як «портал». Такий підхід не позбавлений логіки, особливо з огляду на ті інформаційно-комунікаційні технології, які використовуються для забезпечення роботи сайту – порталу органу місцевого самоврядування.

По-перше, Інтернет-портал або вебпортал, або інформаційний портал – це і є вебсайт, що надає користувачеві Інтернету різні інтерактивні сервіси (Інтернет-сервіси). Портали працюють як точки доступу до інформації у Інтернеті або як сайти, що допомагають користувачам у пошуку потрібної інформації. Такі портали представляють інформацію з різних джерел або тем об'єднаним способом і також називають навігаційними сайтами [21].

Тобто таке тлумачення порталу цілком відповідає задачам, які виконують зараз офіційні сайти органів місцевого самоврядування.

Всі портали виконують функції, а також надають Інтернет-сервіси, наприклад: електронна пошта, стрічка новин тощо. Ідея роботи порталу – створення або представлення критичної (найбільшої) маси Інтернет-сервісів, якими б можна було залучити до себе таку кількість користувачів-відвідувачів, яка буде постійно поповнюватися та збільшуватися. Останнє із завдань порталу

також абсолютно співпадає із завданнями, які стоять перед офіційними сайтами органів місцевого самоврядування, бо вважаємо, що їх завдання – працювати таким чином, так популяризувати інформацію про діяльність місцевої ради та її виконавчого комітету, щоб залучити до відвідування свого сайту (порталу) максимальну кількість мешканців територіальної громади.

Зазначимо, що переглядаючи сайти у якості користувача, легше і швидше було знаходити інформацію на тих офіційних сайтах, які були подібні за структурою та зовнішнім виглядом вкладок та інструментів до звичного сайту Полтавської міської ради.

Аналіз змісту сайту (маємо на увазі не безпосередньо контент, а ті сторінки – вкладки, які представлені на сайті) показує, що офіційні сайти органів місцевого самоврядування як правило мають стандартний набір таких вкладок, які містять основну інформацію для користувачів.

Так, на головній сторінці офіційного сайту Полтавської міської ради та її виконавчого комітету виокремлено наступні розділи (відразу зазначимо, що вони є типовими для сайтів інших громад, які ми аналізували, єдина відмінність – назва може відрізнятись, хоча контентне наповнення буде тотожним):

Городянам, ЦНАП, Для юридичних осіб, Для бізнесу та інвестора, For foreign visitorse (Для іноземних гостей), e-gov (електронний уряд), Петиція, Публічна інформація, Документи, Місто, Міська влада, Приймальня.

Окремо на головній сторінці є узагальнююча вкладка «Всі розділи», яка містить всі наявні на сайті сторінки. Інформація у цій вкладці та на головній сторінці частково дублюється.

Вкладка Всі розділи, надає відвідувачам доступ до розділу Місто Полтава та його підрозділів Райони міста і Спортивне життя.

Із розділу Місто (з Головної сторінки сайту; не плутати із вкладкою Всі розділи, бо здійснюється перехід на різне контентне наповнення) упорядники сайту пропонують перехід на підрозділи, що надають більш глибоке наповнення.

По-перше, це вкладка Місто Полтава, з якої можна перейти за на такі сторінки, які нами умовно згруповані:

а) історико-географічний блок: Географічні відомості про місто; Історичний нарис; Герб міста; Прапор міста; Гімн;

б) містобудівний блок: Детальні плани територій; Містобудівна документація на території ОТГ; Генеральний план міста; Паспорт міста; Правила забудови історичного центру Полтави; Зонінг-план міста;

в) блок упорядкування та соціально-економічного життя міста: Розміщення тимчасових споруд; Маршрути громадського транспорту; Спортивне життя; Служба оперативного реагування; Охорона здоров'я; Освіта; Культура; Економіка та інвестиції

По-друге, це Райони в місті, яка має подальший поділ на такі вкладки: Київський район; Шевченківський район; Подільський район;

По-третє, вкладка До Вашого відома, з якої відвідувачі сайту можуть перейти на такі вкладки як: Офіційний сайт Київської районної ради; Офіційний сайт Шевченківської районної ради; Офіційний сайт Подільської районної ради; Сайт Управління освіти; Сайт дитячої музичної школи № 1.

Як можемо бачити, має місце невиправдане дублювання інформації та неефективне використання можливостей ресурсу із задвоєнням перепосилань з двох великих вкладок на сайти трьох районів міста Полтави.

Таким чином, згідно норм чинного законодавства при оприлюдненні своїх рішень розпорядники повинні подбати, аби доступ до інформації був вільним та максимально простим, а сама інформація достовірною та повною. Такі вимоги фактично вводять стандарти для визначення якості процедури доступності інформації – вільний та максимально простий, та якості контенту – достовірність та повнота [34, с. 62].

Зауважимо, що крім структури сайту будь-якого органу місцевого самоврядування, необхідно проаналізувати стан його наповнення. А оскільки мова йде про органи публічного управління, то найважливішою складовою його змістовного наповнення є документи.

З огляду на використання органами публічного управління інформаційно-комунікаційних технологій зазначимо, що надзвичайно важливо запропонувати

відвідувачам сайтів якість процедури доступності інформації. Її можуть визначити самі користувачі, відвідавши сайт та спробувавши віднайти необхідну інформацію, а потім її опрацювати (скачати або скопіювати).

Громадянам, які завітали на сайт, необхідно упевнитись, що інформація, яку вони хотіли б перевірити або знайти, відповідає дійсності. Таку інформацію можна перевірити, порівнявши оприлюднену інформацію, наприклад у місцевих ЗМІ, з наявним офіційним документом. Саме цей факт спонукає органи місцевого самоврядування оприлюднювати інформацію шляхом закріплення відсканованого документу з чітко розпізнаваними реквізитами офіційного документу згідно з нормами документообігу: офіційний бланк; дата реєстрації; поточний номер; печатка; підпис посадової особи (можливий варіант: завірений підпис посадової особи).

Система розміщення документів на сайті органів місцевого самоврядування як раз і сформована, щоб відразу унеможливити будь-які непорозуміння або звинувачення у невідповідності інформації та документів.

У разі відсутності такої практики висновки про достовірність та повноту оприлюдненої інформації можуть дати, наприклад, правоохоронні органи, які в рамках слідчих дій проводять виїмку та аналіз документів; депутати в рамках депутатського запиту у відповідь на звернення громадськості; адвокати, що супроводжують судові справи за позовами громадських організацій тощо. Але всі вказані випадки це в край негативний сценарій розвитку подій, які є свідченням неналежної комунікації місцевої влади з громадськістю або повної відсутності такої.

Документ має бути розміщений на офіційному сайті органу місцевого самоврядування у форматі, який або відразу відкривається на сторінці, або який можна одержати «в один клік». У користувачів також є популярними варіанти активного гіперпосилання, клікнувши на які, можна відразу побачити документ у зручному форматі.

Окремо зазначимо, що різноманіття форматів, у яких оприлюднюються документи, можуть сприйматися громадянами як спосіб ускладнення або

обмеження доступу до інформації. Так наприклад, рішення органу місцевого самоврядування або його виконавчого комітету може складатися з декількох документів (саме рішення та додатки до нього). Розпорядник інформації може викласти такий пакет документів у вигляді заархівованої папки. Не всі громадяни, які потребують доступу до відповідної інформації, мають належні знання, щоб відкрити такий документ. Зрозуміло, що з часом, доклавши певних організаційних зусиль, вони матимуть можливість з ним ознайомитись. У той же час, таку доступність не можна вважати якісною, а оприлюднення документів у складних форматах, яке носить систематичний характер, можна вважати створенням перешкод для доступу до інформації.

Вважаємо, що офіційний сайт органу місцевого самоврядування є одним з найважливіших джерел для інформування мешканців територіальної громади, а структура та технічні можливості таких сайтів перетворюють їх на потужний механізм комунікації місцевої влади з громадськістю.

Висновки до розділу 2

Базовими у розумінні сутності комунікації місцевої влади з громадськістю на основі широкого використання ІКТ є знання комплексу законодавчих та нормативно-правових актів України, що легітимізують процес комунікації. Основну увагу приділено тим законам України та постановам уряду, які створили фундамент комунікаційних процесів, сприяли появі відповідних структур в органах влади та управління, забезпечили правове підґрунтя процедури особистих та колективних (петиція) звернень громадян.

Проведений аналіз свідчить, що поступове вибудовування комунікації місцевої влади з громадськістю призвело до подальшого поглиблення та якісного переосмислення сутності та значення цього процесу в житті суспільства. Одним з перевірених механізмів комунікації місцевої влади з громадськістю залишається інформаційна взаємодія влади та суспільства, той ступінь довіри, який влада зуміла викликати у населення завдяки своєчасному, правдивому та

прозору інформуванню населення про рішення, плани, здобутки. У цьому контексті надзвичайної ваги набувають офіційні сайти органів місцевого самоврядування, їх структурування та контекстне наповнення.

Опрацьований нами офіційний сайт Полтавської міської ради та її виконавчого комітету лише за окремими складовими інформування населення, дав можливість зробити висновок про його сучасне наповнення, своєчасність та доступність оприлюднюваних документів.

Серед важливих складових комунікації місцевої влади з громадськістю важливе місце посідають звернення громадян, можливість подання ними звернень в електронному форматі, подання колективних звернень у вигляді електронних петицій.

Порівняння відповідної сторінки з офіційного сайту Полтавської міської ради із наповненням та подачею подібного контенту на офіційних сайтах органів місцевого самоврядування деяких інших обласних центрів України, показав, що на сайті полтавської громади така інформація найкращим чином візуалізована, май високий рівень інформування, зручну форму ознайомлення зі змістом електронної петиції.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ

3.1. Електронне урядування на місцевому рівні як напрям розвитку використання сучасних ІКТ

Електронне урядування, на думку багатьох науковців, як форма організації публічного управління є одним з інструментів розвитку інформаційного суспільства. За допомогою електронного урядування забезпечується підвищення ефективності управлінської діяльності органів публічної влади та місцевого самоврядування, цілком досяжними є відкритість та прозорість публічної влади на всіх її рівнях.

Електронне урядування як спосіб організації публічного управління є комплексним уособленням практичного використання ІКТ. Завдяки використанню інструментів електронного урядування громадяни, підприємці та представники громадських організацій одержують можливість звертатися до органів публічної влади у віддалений спосіб та в режимі реального часу. Таким чином, електронне урядування суттєво спрощує та підвищує ефективність процесу комунікації між органами публічного управління та широкими колами громадськості.

Особливо значення електронного урядування в Україні зросло під впливом двох спонукуючих факторів:

- 1) завершення реалізації реформи децентралізації, у наслідок чого виросло значення та можливості місцевого самоврядування;
- 2) інтенсифікація роботи в українському політикумі щодо інтеграції державного управління України до європейського адміністративного простору, у рамках розвитку інформаційного суспільства та ІКТ поставила нові

технологічні реальності.

Тим не менше усі новації ІКТ, які з'явилися і можуть бути використані, спрямовані на розширення інструментів електронного урядування.

Сутність електронного урядування полягає в модернізації системи публічного управління, в адаптації її до потреб інформаційного суспільства. Електронне урядування передбачає насамперед налагодження взаємодії громадян з владою за допомогою сучасних ІКТ.

Отже, важливою складовою електронного урядування є власне електронна демократія. Шляхом використання переваг інформаційного суспільства спрямовують всі його інструменти на досягнення мети електронної демократії – задоволення потреб громадян, досягнення суспільних цінностей. У межах реалізації електронної демократії важливого значення набувають ІКТ, адже без них неможливо говорити про демократію як таку. Комунікація публічної влади з громадськістю, яка реалізується через інструменти інформаційних технологій, здатна подолати таке негативне явище як корупція, сприяє прозорості роботи публічної сфери. Зводиться до мінімуму надмірна бюрократизація управлінського апарату.

Нагадаємо, що саме через появу нової парадигми використання ІКТ для підвищення ефективності публічного управління почали запроваджувати комплексний набір електронних інструментів, який визначили терміном електронне урядування або e-government. Визначення сутності терміну «електронне урядування» формулюють фахівці, виходячи з того, на що, його інструменти можуть бути спрямовані: технологічні рішення і специфічні програмні продукти, які допомагають працювати з документами, сприяють комунікації влади з громадськістю.

Автоматизація процесу надання державних послуг є не тільки одним з найрозповсюдженіших визначень електронного урядування, але й сутністю цього процесу. У рамках електронного урядування може проводитись обробка інформації з великої бази даних, для органу місцевого самоврядування це може бути надання заяв через веб-сайт, створення загальної бази даних по таких

заявах, відстеження руху їх розгляду тощо.

Нами акцентовано увагу на запровадженні елементів електронного уряду в публічному управлінні на місцевому рівні тому, що в ньому вдало поєднуються інформаційні технології та спрямування на комунікацію з громадськістю. Не дивлячись на те, що е-урядування вже досить давно та успішно використовується в сфері публічного управління України, але там відбуваються постійні зміни, удосконалюються технології, а сама практика електронного урядування поступово переміщується із міністерських кабінетів і до органів місцевого самоуправління.

Аналіз наукових публікацій та позицій практиків показав, що в цілому електронне урядування асоціюється як концепція і дієва практика лише з державним управлінням, або більше того – лише з державним управлінням на рівні центральних органів виконавчої влади. У той же час, якщо ми констатуємо делегування повноважень органам місцевого самоврядування в рамках реформи децентралізації, то цілком справедливо перенести на рівень управління територіальною громадою і інструменти електронного урядування для забезпечення виконання наданих центром повноважень.

Крім того, якщо пам'ятати, що електронне урядування передбачає функціонування всіх рівнів як єдиної системи під час їхньої електронної взаємодії, то з цієї точки зору органи місцевого самоврядування просто не можливо не підключити до загальної системи електронного уряду. Органи місцевого самоврядування вже досить активно взаємодіють з іншими суб'єктами публічного управління, тому така взаємодія видається дуже актуальною. Наприклад, це може стосуватися питань публічної безпеки та навіть національної безпеки, враховуючи, що в Україні діє вже більше ніж півтора роки адміністративний режим воєнного стану і органи публічного управління перебувають весь час у тісній взаємодії.

Експерти з питань запровадження електронного урядування пропонують з метою визначення, чи застосовують місцеві органи публічної влади методи електронного урядування, використати певні критерії для проведення скрінігу.

Виокремлюють такі критерії для визначення:

1. Інформування громадян про діяльність місцевих органів публічної влади через інформаційні технології (на рівні органів місцевого самоврядування таке інформування здійснюється в першу чергу через офіційний сайт (веб-сторінку) органу публічного управління; можна стверджувати, що на офіційному сайті Полтавської міської ради та її виконавчого комітету вкладка «Новини» активна на головній сторінці, регулярно оновлюється, а саму стрічку новин можна проглянути за декілька найближчих днів, що досить зручно. Не використовується або зустрічається не часто використання перепосилань на інші вкладки, коли йдеться про діяльність певних структурних підрозділів, або посадових осіб, а така функція була б зручною для громадян-користувачів. Новини, що з'являються на сайті, стосуються не тільки діяльності самої ради та її виконкому, але й подій пов'язаних з об'єктами управління комунальною власністю – підприємства, заклади освіти, заклади охорони здоров'я тощо; доцільно було б використати певне маркування новин, які безпосередньо стосуються управлінських рішень органу місцевого самоврядування, щоб на нього було спрямовано увагу користувачів сайту).

2. Організація електронного документообігу в органах влади і місцевого самоврядування.

Наявність електронного документообігу в Полтавській міській раді можемо підтвердити завдяки публічній інформації. У 2019 році на сесії Полтавської міськради депутати затвердили Програму впровадження системи електронного документообігу в Полтавській міській раді та її виконавчих органах. Розмір фінансування програми склав 1,4 млн грн та був розрахований на період 2019-2020 років (проект рішення, а потім результати голосування були опубліковані на офіційному сайті Полтавської міськради.)

Передбачено поступовий поетапний перехід на нову систему з 2 січня 2019 року. Відповідно до рішення полтавського міськвиконкому, виконавчі органи міськради перестали користуватися продуктом «Optima WorkFlow», яка належала до російського виробництва і яку використовували з 2012 року. На тій

платформі проводилася автоматизована реєстрація службової кореспонденції, запитів на інформацію, звернень громадян тощо. По-суті, цей продукт застарів морально та технологічно. Для ІКТ термін у 6 років є досить значним, адже технології змінюються стрімко. І навіть не беручи до уваги політичну складову, цю платформу потрібно було б вже міняти.

Заміна відбулась на продукт, який розробила київська ІТ-компанія – «Megapolis.DocNet», це система системи документообігу та автоматизації бізнес-процесів. Полтавський міськвиконком звітував перед мешканцями громади, що придбав цей ІТ-продукт ще у вересні 2018 року за 197 тис. грн. Це не лише вартість самого продукту, до цієї суми входила ще й вартість деяких послуг, а саме:

- аналізу існуючих процесів ведення діловодства та розробки технічного завдання на налагодження системи;
- налагодження та впровадження системи «Megapolis.DocNet» працівниками ІТ-компанії;
- розгортання та налагодження системи на 25 робочих місць на серверах міськради;
- навчання 2 фахівців міськради, відповідальних за впровадження;
- впровадження системи в дослідну експлуатацію та внесення змін за потреби;
- консультації фахівців міськради шляхом обробки запитів в інтернет-системі «Гаряча лінія».

Вказана програма електронного документообігу вводилась з метою автоматизувати весь комплекс робіт з електронними документами, зокрема: введення у систему; реєстрація; розподіл і розсилання; редагування; оперативне збереження, пошук і перегляд; відтворення; контроль виконання; розмежування доступу до них тощо.

Як і від електронного документообігу в цілому від запровадження нової програми у міськраді очікували у першу чергу підвищення ефективності роботи з документами, прискорити терміни їх розсилки, автоматичне виконання

однотипних операцій, спростити використання інформації за документів, її аналізу та підготовки звітів.

Очікування від запровадження нової програми були досить стандартні, акцентуємо увагу лише на прискоренні внутрішнього документообігу, виявленні вузьких місць у роботі для прийняття відповідних організаційних заходів та надання інструментів для аналітичної і статистичної оцінки ефективності обробки документів у виконавчому комітеті Полтавської міської ради та виконавчих органах Полтавської міської ради, первинний аналіз даних і регулярна перевірка стану діловодства.

Для порівняння, на сайті Полтавської обласної ради можна ознайомитись з Інструкцією з діловодства, яка була затверджена на сесії обласної ради у січні 2022 року, і якою визначено порядок документообігу, у тому числі в електронному вигляді. Інструкція регламентує всі процедури, деталізує всі етапи просування документів. Загальний обсяг інструкції 111 аркушів. Зрозуміло, що дана Інструкція базується на типових розробках відповідного локального нормативного акту, але тим не менше, документ відображає зміст процесу саме у цій раді, враховує її специфіку.

3. Забезпечення можливості онлайн-звернення громадян до органів публічної влади через Інтернет – це ще один крок проведення скрінінгу. Полтавська міська рада вже протягом багатьох років використовує формат онлайн-звернення громадян, який було удосконалено за роки перебування громадян на карантині, коли вони із міркувань безпеки не могли особисто приходити або їм не радили приходити особисто на прийом.

На сайті Полтавської міської ради для цього відведено окремий розділ Петиція. Зауважимо, що не всі мешканці розуміють, що петиція як суспільно значиме звернення, яке може вплинути на життя всього міста або певної групи людей, пов'язано з електронними зверненнями, які б мешканці хотіли оформити та звернутися з ними до посадовців відповідних управлінь виконавчого комітету міської ради. Наголосимо, що згідно чинного законодавства петиції є електронним видом звернення, тому вкладку доречно було б назвати Звернення.

Так у мешканців не виникне плутанини сприйнятті [49].

Самі ж сторінки, наприклад, Електронні петиції мають сучасний вигляд та інформативне наповнення. Виділено такі розділи:

- Триває збір підписів;
- На розгляді;
- З відповіддю;
- Всі електронні петиції.

Є окрема вкладка «Створити петицію», а також передбачено розділ Зворотній зв'язок, де представлено для громадян форму для написання короткої інформації з питаннями або проблемами роботи сторінки Електронні петиції.

Поточні петиції, що представлено на розгляд жителів міста, оформлені чітко, мають фотоілюстрацію. Зазначається сфера до якої віднесено проблему, наприклад, транспорт, благоустрій міста, житлово-комунальне господарство тощо. Біля кожної петиції вказано тему (наприклад, «Ремонт дороги», «Паркування в місті») та початок викладу змісту петиції, клікнувши на цей текст, одержуємо повний матеріал петиції. Вказано і відразу видно для громадян таку важливу інформацію:

- прізвище особи, яка ініціювала подання петиції;
- кількість поданих голосів;
- показник у відсотках від загальної кількості голосів, що необхідно зібрати;
- кількість днів, що залишилось до закінчення збору підписів.

Наприклад, 13 жовтня 2023 року було подану петицію від Василюка Данила Олександровича про перейменування селища Червоний Шлях, яке входить до Полтавської територіальної громади, у селище Вітовта. Петиція подана у розділ «Житлово-комунальне господарство» та зареєстрована за номером 716. На момент опрацювання даних із сайту до закінчення строку розгляду петиції залишалось ще 22 днів, але вона набрала лише 1 голос, що однозначно свідчить про відсутність зацікавленості мешканців громади у подібних новаціях.

Поруч у цьому ж розділі розташовано петицію № 713 від 02 жовтня 2023 року, автор – Хітько Юрій Миколайович, який аргументовано доводив, що змінювати назву селища Червоний Шлях не потрібно. Їого вже підтримали 150 голосів мешканці, а це 60%.

4. Надання адміністративних послуг через Інтернет-мережу.

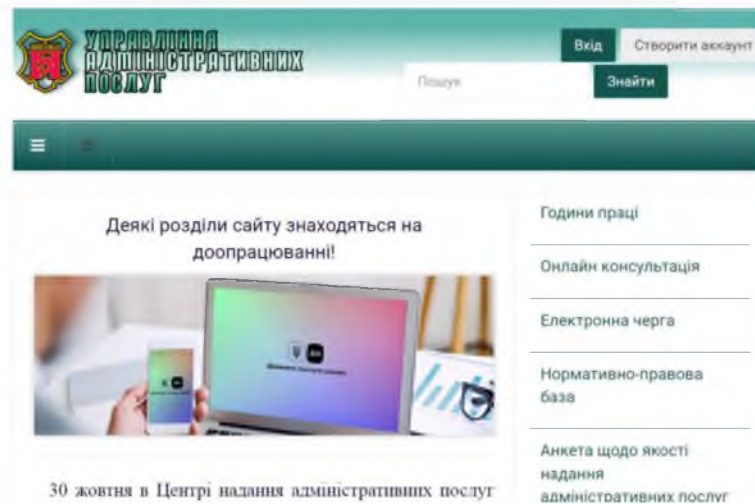


Рис. 3.2. Вкладка ЦНАП на сайті Полтавської міської ради (скріншот)

Полтавська міська рада вже протягом багатьох років проводить роботу із надання адміністративних послуг, діє відповідний Центр. Ми не будемо деталізувати його роботу, лише констатуємо його наявність для проведення аналізу відповідних параметрів щодо стану електронного урядування в Полтавській міській раді та її виконавчому комітеті.

Таким чином, всі чотири параметри, за якими визначають наявність елементів електронного урядування наявні у Полтавській міській раді та її виконавчому комітеті. Наведені нами окремі приклади свідчать, що ці інструменти активно використовуються як посадовими особами (в частині електронного документообігу), так і широким загалом мешканців територіальної громади (електронні петиції та звернення, робота ЦНАП тощо).

Зауважуємо, що наведені факти чітко ілюструють симбіоз інформаційно-комунікаційних технологій. В електронному урядуванні є складова інформаційних технологій, а саме електронне урядування спрямовано на комунікацію влади з громадськістю.

3.2. Застосування ІКТ для впровадження інформаційної відкритості в публічному управлінні

Проведене нами дослідження щодо використання ІКТ у забезпеченні діяльності органів місцевого самоврядування дає підстави стверджувати, що їх широке запровадження це на сьогодні єдиний шлях удосконалення роботи цих установ, відкритості та взаємодії з громадськістю.

Комунікації, що вибудовуються зараз завдяки інформаційним технологіям, мають низку переваг і очевидно, що у подальшому вони будуть тільки збільшуватися, паралельно із розвитком самих технологій. Доречно наголосити на таких очевидних перевагах як:

1) масовість (завдяки інструментам ІКТ можуть бути долучені до взаємодії з органами місцевого самоврядування необмежене коло громадян; відвідати офіційний сайт місцевої ради та ознайомитися зі станом справ в громаді, з прийнятими управлінськими рішеннями може також будь-яка кількість осіб, у тому числі громадяни, які не проживають в даній громаді, але просто виявили інтерес до окремих питань або проводять дослідження);

2) економія часу, зусиль та ресурсів, ефективність, спрощення та впорядкованість процесів, а також зручність у використанні як громадян-отримувачів послуг, так і посадових осіб (адміністраторів ЦНАП), які їх надають (дана перевага розповсюджується і на процедури внутрішнього документообігу, і на систему надання адміністративних послуг, і на зручність оформлення електронних заяв, онлайн-черга за потреби особистого прийому у керівництва тощо);

3) прозорість та відкритість функціонування органів місцевого самоврядування (вважаємо, що це є одним із наслідків використання ІКТ в публічному управлінні; це не є виключенням, навпаки, така відкритість завдяки використанню інформаційних технологій є екстраполяцією на сферу публічного управління загальносвітових тенденцій – сучасний світ в цілому став на багато відкритішим через існування інформаційних технологій, приладів фіксації подій

в режимі реального часу тощо).

Визначені нами переваги використання ІКТ в цілому мають неоціненне значення для розвитку територіальних громад та суспільства в цілому, адже сприяють побудові атмосфери відкритості, довіри та можливості конструктивного діалогу влади та громадян. Безперечно ті ж самі технології успішно діють на всеукраїнському рівні, на рівні міністерств та відомств, з електронною петицією можна звернутись навіть до Президента країни. Але влада у столиці не сприймається громадянином так гостро і так активно, як місцева. Тому розбудова ІКТ на рівні органів місцевого самоврядування буде фундамент демократичної держави від самого низу, дозволяє пересічному громадянину відчувати всі переваги електронного урядування.

Платформою, на якій відбувається вся комунікація громадян та публічної влади, на місцевому рівні – це офіційний сайт органу місцевого самоврядування. Зауважимо, що сайт може бути зареєстрований як офіційний тільки за умови дотримання наступних вимог:

- наявність розпорядження керівника органу публічної влади про надання статусу офіційного сайту, який вже існує в мережі Інтернет та вже має певну адресу;
- затвердження локальним нормативним актом порядку діяльності офіційного сайту органу публічної влади;
- визначення та закріплення розпорядженням керівника органу публічної влади відповідальної посадової особи за адміністрування сайту, або рішення про створення окремого структурного підрозділу, наприклад, інформаційного відділу органу публічної влади;
- реєстрування домену на ім'я органу публічної влади.

В Україні як на загальнодержавному, так і на місцевому рівні, найбільш поширеними інструментами ІКТ, що застосовуються, є електронні консультації, електронні петиції, електронні звернення, бюджети участі (громадські бюджети). Застосовуються і ресурси, які поєднують у собі кілька електронних інструментів участі, наприклад «Громадянське суспільство і влада», «Розумне

місто» чи «Єдина система місцевих петицій».

Аналізований нами сайт Полтавської міської ради також має подібні вкладки: «Інститут розвитку міста Полтава» та «Бюджет участі. Полтава».

Обидві вкладки передбачають можливість проводити онлайн-голосування на сайті громади, як за проєкти бюджету участі, так і брати участь в анкетуваннях, які проводить громадська організація «Інститут розвитку міста». Зауважимо, щодо останнього, то тут має місце практика інформування громадян про проведення анкетувань, опитувань і через чати в Telegram. Зокрема, таку інформацію можна було зустріти в Telegram-каналі «Полтава Інфо», який станом на грудень 2023 року налічує понад 24 тис. підписників.

Подібну інформацію завжди розміщав у Telegram-каналі экс-мер Полтави Олександр Мамай. За часів його перебування при владі на каналі розміщували інформацію про опитування чи анкетування полтавців та гостей міста з різних питань, а також регулярно інформували місця про події в громаді. Навіть після відставки очільника Telegram-канал продовжує активно працювати з населенням, інформувати про знакові події у місті та про долученість до них колишнього мера. Із контенту на каналі взагалі не складається враження про його відставку.

Станом на грудень місяць 2023 року цей канал має понад 28 тис. підписників (у грудні 2022 року під час перебування на посаді Telegram-канал Олександра Мамає налічував понад 60 тис. підписників). Для порівняння Telegram-канал діючої очільниці секретаря міської ради Полтави Катерини Ямщикової налічує лише 3233 підписника.

Відразу зауважимо, що Telegram-канали та інші соціальні медіа досить часто використовують і громадські діячі і посадові особи органів місцевого самоврядування для інформування населення про свою діяльність, про діяльність місцевої влади. Зокрема на вже згадуваному Telegram-канал Катерини Ямщикової розміщується інформація про проведення онлайн-трансляцій сесій міської ради восьмого скликання, про засідання виконавчого комітету Полтавської міської ради (рис. 3.2).

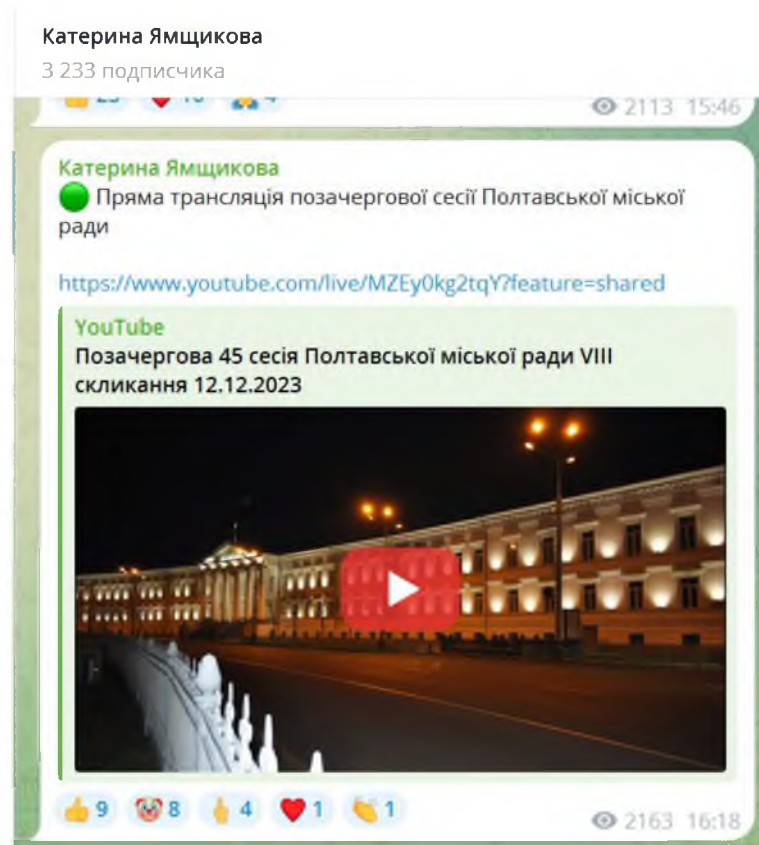


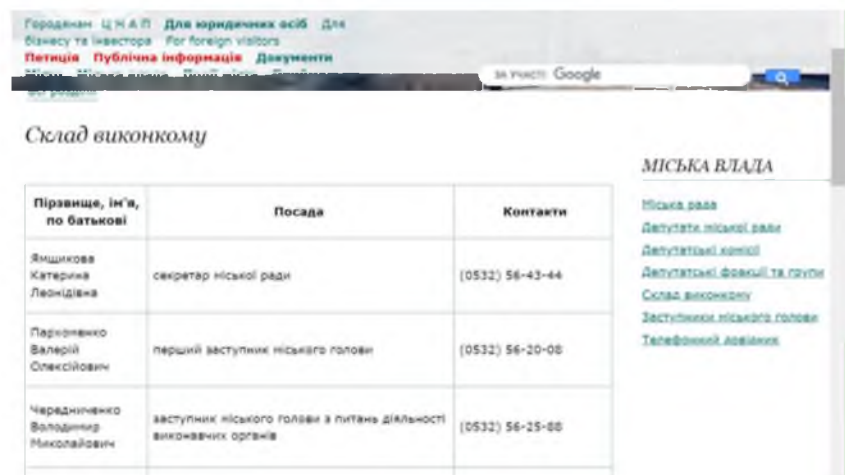
Рис. 3.2. Telegram-канал Катерини Ямщикової з інформуванням про онлайн-трансляцію позачергової сесії Полтавської міської ради

Нагадаємо, що ІКТ це комплексне поєднання інформаційних технологій і технологій комунікації для забезпечення діалогу громадськості з органами публічного управління. У зв'язку з цим певним недоліком інформаційного наповнення сайту Полтавської міської ради та її виконавчого комітету можна вважати відсутність інформації про її керівництво. Маємо на увазі, що у розділі сайту «Міська влада» є вкладка «Склад виконкому», на якій подано інформацію з прізвищами та посадами керівників (рис. 3.3).

Такий лаконічний підхід можна було б пояснити питаннями безпекового характеру останніх років, що актуалізовані у зв'язку з повномасштабною агресією Росії проти України у лютому 2022 року. Але й в попередні роки сторінка мала тотожний вигляд.

Йдеться не лише про її мало естетичний вигляд, але й про фактичну відсутність контентного наповнення. Вказані стаціонарні телефони як єдине джерело для комунікації більше схоже на інформування населення середини

минулого століття.



Городам - ЦНАП Для юридичних осіб Для бізнесу та інвесторів For foreign visitors
Петиція Публічна інформація Документи

Склад виконкому

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Контакти
Ямщикова Катерина Леонідівна	секретар міської ради	(0532) 56-43-44
Парковенко Валерій Олександрович	перший заступник міського голови	(0532) 56-20-08
Червониненко Володимир Миколайович	заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів	(0532) 56-25-88

МІСЬКА ВЛАДА

- Міська рада
- Депутати міської ради
- Депутатська комісія
- Депутатські фракції та групи
- Склад виконкому
- Заступники міського голови
- Телефонний довідник

Рис. 3.3. Інформація про склад виконавчого комітету Полтавської міської ради у розділі «Міська влада» на офіційному сайті ради (вигляд сторінки станом на грудень 2023 року, скріншот)

Вважаємо, що сторінка повинна бути доопрацьована наступним чином:

- телефони: можна додати інформацію про зв'язок через мобільних операторів, що значно спростило б користування для громадян;
- крім номерів телефонів доречно додати електронні адреси для листування. На сайті неодноразово зустрічаються електронні адреси депутатів, посадових осіб виконавчого комітету, які явно були сформовані для близького кола кореспондентів. Доречно запровадити корпоративну пошту міської ради та забезпечувати корпоративними адресами і новообраних депутатів і посадових осіб міськвиконкому. Тут можна перебрати досвід закладів вищої освіти, у тому числі і Полтавського державного аграрного університету, де всі викладачі та студенти працюють за корпоративною поштою, мають відповідні акаунти, доступ до платформ тощо.

Такий підхід звісно вимагатиме від міськради і належного технічного забезпечення роботи сайту. Але це дозволить значно підняти культуру комунікації, сприятиме формуванню корпоративної культури посадових осіб;

- необхідно додати перепосилання на активні сторінки цих посадовців у соціальних мережах та на Telegram-канали (за наявності); йдеться не про

особисті сторінки, які посадовці ведуть як приватні особи, забезпечивши обмежений доступ до них. Такі сторінки або Telegram-канали (як той що ми вже вище демонстрували, від секретаря міської ради Катерини Ямшикової), які вони ведуть для висвітлення своєї громадської або професійної діяльності.

Важливим елементом інформаційної відкритості є оприлюднення документів органів влади. На сайті Полтавської міської ради така робота ведеться і в окремій вкладці Публічна інформація можна переглянути всі документи, починаючи з 2013 року.

Але документи подано просто у хронологічному порядку, підряд рішення сесій ради, проекти документів виконавчого комітету тощо. Складається враження, що їх так розташували навмисне, щоб шукати доводилось днями, тому пропонуємо:

- запровадити на вкладці фільтр не за датою появи документу (вона може бути пошукачеві невідома), а за ключовими словами (наприклад: рішення, проект рішення, заклад освіти, заклад охорони здоров'я, публічна безпека або іншими, які можуть зустрічатися в назві документів ради), що значно спростить пошук, звужить коло документів під час пошуку;

- розміщувати документи необхідно у двох категоріях (папках): окремо документи міської ради та окремо документи виконавчого комітету;

- паралельно має бути розміщення документів міської влади за напрямками діяльності (житлово-комунальне господарство, освіта, охорона здоров'я) це дасть можливість збільшити адресність пошуку, а крім того це систематизує інформацію для громадян. Наприклад, можна буде зайти і продивитись всі останні рішення щодо охорони здоров'я (до речі, з 1 січня 2024 року у Полтаві об'єднують дві лікарні – 5-ту та 2-гу, і далеко не всі мешканці, які там одержують медичні послуги про це знають, хоча в новинах на сайті ради про це коротко написали);

- у вкладці «Новини», яка розміщена на головній сторінці сайту, доречно запровадити перепосилання на вкладку з документами у тих випадках, коли в інформації є згадування певного рішення ради чи її виконкому.

Вважаємо за необхідне запропонувати використовувати ті канали комунікації, які вже стали популярними у мешканців міста. Для цього необхідно на головній сторінці сайту розмістити вкладку «Про нас пишуть, говорять, знімають!!!»

На такій вкладці доречно було б розмістити коротку інформацію та перепосилання на Телеграм-канали, сторінки на Фейсбуці та в Інстаграм полтавських блогерів, громадських діячів, місцевих діячів культури, мистецтва, спорту, які постійно або періодично висвітлюють життя громади, або безпосередньо задіяні в проєктах місцевої влади, бо за фактом їх думки залишають за лаштунками інформаційного поля.

Ці пропозиції побудовано на засадах використання інформаційно-комунікаційних технологій, вони сприятимуть і розвитку збереження електронних документів, і формування інформаційних систем, і інформаційній відкритості місцевої влади, але в кінцевому результаті – сприятимуть налагодженню комунікації місцевої влади з громадськістю.

Висновки до розділу 3

Комунікація в житті сучасного суспільства відіграє надзвичайно велику роль, що стало особливо помітно з реформуванням територіальних громад на засадах децентралізації та посиленням повноважень органів місцевого самоврядування. Враховуючи той факт, що діяльність місцевої влади постійно розвивається у напрямку взаємодії з громадськістю, налагодження високого рівня комунікації, тим не менше залишається чимало складових цього процесу, які вимагають удосконалення або актуалізуються у зв'язку з розвитком інформаційних технологій.

У першу чергу зазначимо, що розвиток демократичного суспільства не можливий без високого рівня активності громадян. Посилення роботи у цьому напрямі не можливо без розвитку комунікації та взаємодії влади з громадськістю

на місцевому рівні.

Цілий ряд пропозицій стосуються покращення використання сайту громадянами під час пошуку документів органу місцевого самоврядування. Запропоновано застосовувати фільтри пошуку за ключовими словами, що відображають вид документа (проект рішення) та за напрямки життя громади (охорона здоров'я, освіта тощо).

Акцентовано увагу, що необхідно відділити документи, які відображають рішення міської ради, та документи поточної роботи виконавчого комітету ради.

Висловлена думка про доцільність запровадити перепосилання на документи із сторінки Новини, якщо у поданій інформації такі документи вказані. Це значно спростить доступ до документів з боку громадян, а також сприятиме частішому ознайомленню з документами мешканців громади.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі вирішено актуальне завдання, яке полягає в теоретико-практичному обґрунтуванні удосконалення використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності місцевої влади, що дає підстави сформулювати такі висновки й практичні рекомендації:

1. У ході дослідження теоретичних засад запровадження в діяльність органів місцевого самоврядування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, спираючись на дослідження українських науковців, з'ясовано сутність та значення поняття інформаційно-комунікаційні технології. Сформульовано бачення науковцями значення комунікації в сучасному суспільстві.

2. В Україні реалізація комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю забезпечена значним масивом законодавчих та нормативно-правових актів, що спрямовані у першу чергу на врегулювання цих процесів на рівні центральних органів державної виконавчої влади. Визначено, яким чином норми чинного законодавства реалізуються в практиці роботи органів місцевого самоврядування з громадськістю.

3. Проведено аналіз сучасного стану використання інформаційно-комунікаційних технологій місцевою владою для формування сталого діалогу з громадськістю. Проведений аналіз показав, що одним з перевірених механізмів комунікації залишається інформування населення через офіційні сайти органів місцевого самоврядування.

Проаналізовано контент офіційного сайту Полтавської міської ради та її виконавчого комітету, проведено порівняння з відповідними сайтами ряду інших обласних центрів України, подібних за кількістю населення, рівнем соціально-економічного розвитку територіальної громади.

Відзначено, що місцева влада завдяки високому рівню організації роботи на офіційних сайтах зуміла викликати у населення довіру завдяки своєчасному, правдивому та прозорому інформуванню щодо рішень, планів, здобутків.

Зокрема, це переконливо продемонстрував аналіз опрацьованого нами офіційного сайту Полтавської міської ради та її виконавчого комітету, що дало підстави зробити висновок про його сучасне наповнення, своєчасність та доступність оприлюднюваних документів.

4. Окреме місце у проведеному дослідженні приділено зверненням громадян як певному механізму комунікації місцевої влади з громадськістю. Визначено можливість подання звернень в електронному форматі, подання колективних звернень у вигляді електронних петицій.

Опрацювання теоретичних питань та аналіз сучасного стану використання інформаційно-комунікаційних технологій органами місцевого самоврядування у налагодженні взаємодії з громадськістю дозволив сформулювати ряд пропозицій:

- основну увагу вважаємо за необхідне зосередити на ідеї посилення активності громадян щодо участі у житті територіальної громади, вулиці, будинку. Вважаємо, що цьому значною мірою сприятимуть сучасні комунікаційні технології, які вже досить широко використовуються місцевою владою. Це налагодження інформування через месенджери, зокрема, через Telegram-канали;

- запропоновано запровадити на вкладці пошуку документів офіційного сайту Полтавської міської ради фільтру не за датою появи документу (вона може бути пошукачеві невідома), а за ключовими словами (наприклад: рішення, проект рішення, заклад освіти, заклад охорони здоров'я, публічна безпека або іншими, які можуть зустрічатися в назві документів ради), що значно спростить пошук, звужить коло документів під час пошуку;

- висловленна думка про необхідність розміщувати документи у двох категоріях (папках): окремо документи міської ради та окремо документи виконавчого комітету. Паралельно має бути розміщення документів міської влади за напрямками діяльності (житлово-комунальне господарство, освіта, охорона здоров'я) це дасть можливість збільшити адресність пошуку, а крім того це систематизує інформацію для громадян;

– на вкладці «Новини», яка розміщена на головній сторінці сайту, доречно запровадити перепосилання на вкладку з документами у тих випадках, коли в інформації є згадування певного рішення ради чи її виконкому;

– апропоновано використовувати ті канали комунікації, які вже стали популярними у мешканців міста. Для цього необхідно на на головній сторінці сайту розмістити вкладку «Про нас пишуть, говорять, знімають!!!» та розташувати там перепосилання на Інтерне-канали та сторінки у соціальних мережах місцевих громадськог-політичних осіб, блогерів.