

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

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

**ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ**  
Завідувач кафедри

Володимир ПИСАРЕНКО  
06 грудня 2021 року

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

На тему: «Інформаційно-комунікаційне забезпечення діяльності  
державних службовців»

виконала здобувач вищої освіти заочної форми навчання

**Гришко Марина Олександрівна**

Керівник кваліфікаційної роботи,  
д.е.н., професор

Наталія ГЕРАСИМЧУК

Полтава – 2021 року

## Перелік умовних позначень

АТО	Антитерористична операція на сході України
ЕЦП	Електронний цифровий підпис
ІКТ	Інформаційно-комунікаційні технології
ІКС	Інформаційно-комунікаційні системи
НАТО	Організація Північноатлантичного договору – міжнародна організація
ЗМІ	Засоби масової інформації
ОДА	Ххххххх державна адміністрація
ОТГ	Об'єднані територіальні громади
КМУ	Кабінет Міністрів України
ІКТ	Інформаційно-комунікаційні технології

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ	9
1.1. Інформаційно-комунікаційне забезпечення: сутність, принципи, функції	9
1.2. Види інформаційних ресурсів, що використовуються в органах публічної влади	16
Висновки до розділу 1	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ХХХХХХХХХХХХ ХХХХХХХХХХ РАДИ	24
2.1. Характеристика відділу інформаційного та аналітичного забезпечення Хххххххххххх хххххххх ради	24
2.2. Аналіз сучасного стану інформаційно-комунікаційного забезпечення Хххххххххххх хххххххх ради	31
Висновки до розділу 2	39
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ХХХХХХХХХХХХ ХХХХХХХХХХ РАДИ	40
3.1. Удосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення Хххххххххххх хххххххх ради	40
3.2. Запровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій в управлінську діяльність Хххххххххххх хххххххх ради	49
Висновки до розділу 3	57
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61
ДОДАТКИ	68

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Одним із пріоритетних напрямів державної політики України є спрямування діяльності органів місцевого самоврядування в реаліях формування інформаційного суспільства і активного впровадження інформаційних технологій. Орієнтація рад і їх виконавчих органів на використання сучасних засобів в роботі із інформацією відбивається на інформаційному їх забезпеченні. Актуальними є питання удосконалення і уніфікації процесів одержання, використання, прийняття, передачі, зберігання інформації, що є основою інформаційних відносин органів місцевого самоврядування із громадою адміністративно-територіальної одиниці.

**Висвітлення робіт відомих авторів.** Проблема розробки і ефективного впровадження інформаційної стратегії органів публічної влади, застосування інформаційно-комунікативних технологій в сферу державного управління має значний науковий інтерес та є предметом наукових розробок і вітчизняних, і зарубіжних науковців. Серед українських дослідників, що здійснили значний науковий внесок в дослідження інформаційного простору, державних комунікацій, інформаційної політики органів публічної влади, зазначимо Л. Г. Брожек, В. Б. Дзюндзюка, Т. Р. Камінського, А. К. Камінського, М. А. Пасічника, О. Г. Карпенко, А. К. Дуду, І. В. Клименко, К. О. Линьок, В. А. Нікітова, Є. І. Орлов, О. В. Старовойтова, Г. І. Савіна та ін. Не дивлячись на значний науковий інтерес до проблем, не достатньо дослідженими залишаються організація та ефективність діяльності інформаційно-комунікаційних підрозділів виконкому місцевих рад і їх співпраця із іншими підрозділами органів місцевого самоврядування.

**Мета та завдання дослідження.** Метою роботи є здійснення науково-теоретичного обґрунтування інформаційно-комунікаційного забезпечення діяльності органів публічної влади.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі завдання:

проаналізувати теоретичні засади інформаційно-комунікаційного забезпечення органів публічної влади в Україні;

здійснити аналіз сучасного стану інформаційно-комунікаційного забезпечення Хххххххххххх хххххххххххх ради;

запропонувати напрями вдосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення Хххххххххххх хххххххххххх ради.

**Об'єктом дослідження** є процес удосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення діяльності посадових осіб Хххххххххххх хххххххххххх ради. **Предметом дослідження** є проблеми щодо удосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення відділом інформаційного та аналітичного забезпечення Хххххххххххх хххххххххххх ради.

**Методи дослідження.** Для вирішення окреслених у роботі завдань використовувалися загальні методи наукового пізнання: порівняння, синтезу, аналогії – для оцінки одержаних фактичних значень показників у динаміці й у порівнянні із нормативними; наукової абстракції – при виокремленні найбільш важливих теоретичних основ і методичних підходів щодо формування і реалізації соціальної політики публічних установ; групування, спостереження, узагальнення – у процесі розробки кінцевих висновків.

**Інформаційну базу** дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти України, теоретичні дослідження і практичні розробки вітчизняних та зарубіжних учених, статистичні дані Державної служби статистики України та звітні дані Хххххххххххх хххххххххххх ради.

Окремі положення і висновки кваліфікаційної роботи мають наукову і практичну цінність.

До елементів наукової новизни можна віднести:

**набуло подальшого розвитку:**

для покращення інформаційно-комунікаційної діяльності запропоновано розробку та впровадження чат-боту Хххххххххххх хххххххххххх ради в месенджері telegram.

**Практична значущість роботи** полягає в розробці теоретичних і

практичних рекомендацій спрямованих на удосконалення соціальної політики в публічних установах. Головні положення кваліфікаційної роботи впровадженні у практику роботи відділу інформаційного та аналітичного забезпечення Хххххххххххх хххххххх ради.

**Апробація результатів дослідження.** Теоретичні та практичні результати кваліфікаційної роботи оприлюднені на IV Всеукраїнській науково-практичній конференції «Бухгалтерський облік, контроль та аналіз в умовах інституціональних змін» 21 жовтня 2021 р року, назва доповіді «Інформаційно-комунікаційне забезпечення органів публічної влади» та за результатами матеріалів досліджень молодих учених кафедри публічного управління та адміністрування «Територія науки» 23 листопада 2021 року, назва доповідей «Суб'єкти державної політики в галузі електронних інформаційно-комунікаційних ресурсів», «Інформаційно-комунікаційне забезпечення органів місцевого самоврядування».

**Структура та обсяг кваліфікаційної роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст роботи викладено на 60 сторінках друкованого тексту. Кваліфікаційна робота містить 8 рисунків, 17 таблиць. Список використаних джерел складається з 60 найменувань на 7 сторінках. Робота містить 5 додатків.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

#### 1.1. Інформаційно-комунікаційне забезпечення: сутність, принципи, функції

Проблеми інформаційного забезпечення державних процесів, як складової розвитку інформаційного суспільства в цілому, є завдання не лише загальнодержавного, але і міжнародного значення.

Організація забезпечення інформацією органів місцевого самоврядування визначається документами, що приймаються на регіональному і місцевому рівнях. В основному ці документи відображені у програмах інформатизації, що розроблені на підставі Законів України «Про Національну програму інформатизації» і «Про Концепцію Національної програми інформатизації». Група головних законодавчих актів, які регламентують інформаційне забезпечення державних органів влади відносять: Закон України «Про інформацію» [45]; Закон України «Про національну програму інформатизації» [49]; Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні» [40]; Закон України «Про захист в інформаційно-телекомунікаційних системах» [47]; Закон України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» [46]; Закон України «Про електронний цифровий підпис» [38]; Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [39]; Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації» [51] тощо.

За сучасних умов інформація має значний вплив на функціонування різних соціальних систем і на міжнародному рівні, і на загальнодержавному. Інформація (ст. 1 Закону України «Про інформацію») – це будь-які відомості чи дані, що можуть бути збережені на матеріальних носіях чи відображені у

електронному вигляді [45]. Наведемо головні функції інформаційного забезпечення органів державної влади органів місцевого самоврядування:

інформаційне супроводження – проведення певних інформаційних, пропагандистських чи ідеологічних заходів;

інформаційна підтримка – надавання допомоги вищим посадовим особам та органам державної влади у одержанні конфіденційної інформації, що необхідна для здійснення політичного управління;

інформаційне обслуговування – робота спеціальних служб та структур із виявлення і задоволення актуальних інформаційних потреб органів влади у регіонах [29, с. 48];

інформаційна допомога передбачає надавання своєчасної та кваліфікованої допомоги лідерам політики, органам влади у доступі до необхідних інформаційних ресурсів та засобів в зв'язку із вирішенням складних завдань чи виникненням нових проблем в здійсненні державної політики;

інформаційний вплив включає організаційний процес виробництва, поширення і використання спеціальної інформації, яка справляє позитивний чи негативний вплив на певні політичні, економічні, соціальні та військові процеси, об'єкти та явища щодо досягнення політичних цілей країни;

інформаційна боротьба – проформа політичного суперництва чи конфліктної взаємодії, що включає комплекс погоджених за цілями, часом та місцем заходів, які проводяться із допомогою спеціальних методів та технологій і спрямовуються на досягнення переваги в інформації [32, с. 45];

інформаційне консультування – надавання спеціальними органами і службам експертних оцінок, консалтингових послуг, розробка рекомендацій та пропозицій щодо вирішення виникаючих проблем в процесах інформаційно-комунікаційної взаємодії об'єктів та суб'єктів політики країни;

інформаційна логістика передбачає керування інформаційними потоками в процесі забезпечення політичної діяльності країни товарами, матеріально-технічними засобами, інформаційними, фінансовими й іншими

послугами із метою їх оптимізації [31, с. 105-106]. Виокремимо функції, що безпосередньо до інформаційного забезпечення органів місцевого самоврядування є дотичними (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Функції інформаційно-аналітичного забезпечення органів місцевого самоврядування [36, с. 46]

Функції інформаційно-аналітичного забезпечення здійснюють: служби (управління) інформації та зв'язків з громадськістю, апарати консультантів (експертів, помічників), прес-служби, інформаційні й інформаційно-аналітичні управління (відділи); управління (відділи) інформатизації та комп'ютеризації (частково) [31, с. 76].

Отже, інформаційне забезпечення – це динамічна система отримання, оцінювання, зберігання і переробки даних, яку створено з метою прийняття управлінських рішень. Науковці його розглядають як процес забезпечення інформацією, як сукупність документів, нормативно-правової бази і реалізованих рішень щодо розміщення, обсягів та форм наявності інформації, що використовується у інформаційній системі в процесі її діяльності.

Отже, зміст інформаційного забезпечення визначають наступні етапи (рис. 1.2) [5].

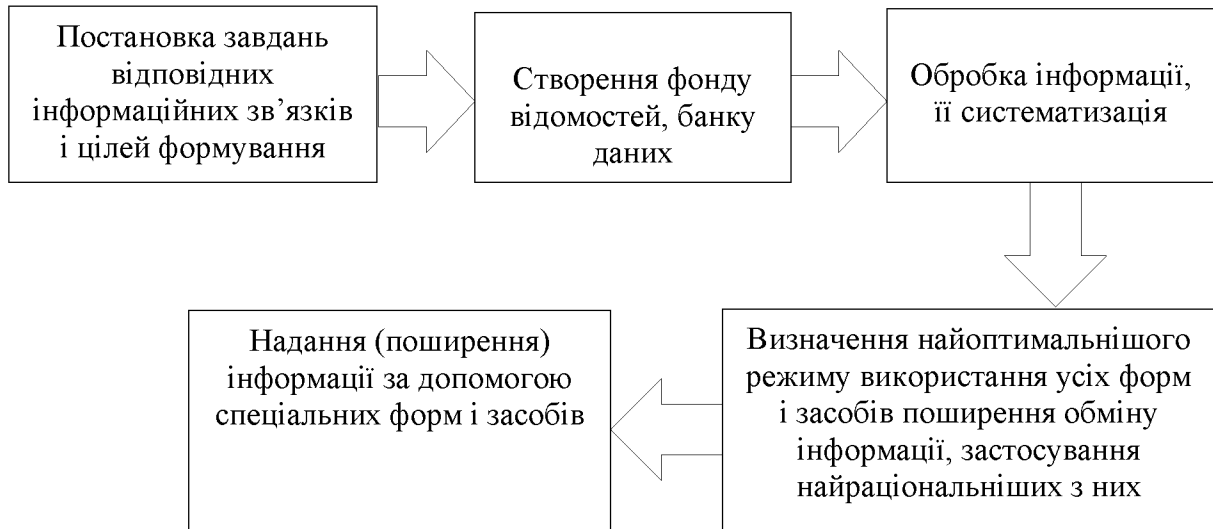


Рис. 1.2. Етапи інформаційного забезпечення [10]

Структура державного управління і місцевого самоврядування України передбачає застосування інформаційної підтримки, так як поточна державно-управлінська діяльність органів влади та обґрунтованість управлінських рішень дуже залежать від повноти та якості інформаційних ресурсів, що вони володіють. Інформатизація органів державного управління – це постійний технологічний процес, який забезпечує своєчасну обробку інформаційних запитів та сприяє виробленню й прийняттю оптимальних рішень. Політика держави у сфері формування інформаційних ресурсів й інформатизації повинна бути спрямована на створення умов щодо ефективного і якісного інформаційного забезпечення присудів стратегічних і оперативних завдань соціального та економічного розвитку держави [3, с. 17].

Державне управління не може бути без комунікації, що є формою взаємодії різноманітних суб'єктів та об'єктів управління, бо демократичний режим потребує узгодження позицій в постійному діалозі між громадськістю та владою. Комунікації інформують громади та владні структури й інститути громадянського суспільства, дозволяючи ухвалювати законодавчі акти, видавати накази, переконувати людей.

Головне завдання місцевих органів влади – це передача публічних

(громадських, соціальних, муніципальних, адміністративних і управлінських тощо) послуг громаді із метою задоволення їх потреб в різноманітних сферах життєдіяльності. Реалізація окреслених завдань вимагає відповідного комунікаційного забезпечення. Відповідно інформація та комунікація є основою процесу надання послуг [58, с. 68].

У державному управлінні термін «комунікація» визначають як рух інформації; складову процесу взаємодії влади та громадянського суспільства; засіб діалогу між учасниками управлінського процесу. Отже, комунікація – це процес двостороннього обміну інформацією між громадськістю та місцевими органами влади, що відбувається за допомогою засобів зв'язку та соціально-комунікаційних технологій. Комунікація передбачає не менш як два суб'єкти, які постійно чи тимчасово взаємодіють. Взаємодія місцевих органів влади із цільовими аудиторіями – це безперервний взаємообмін соціальною інформацією, що здійснюється завдяки наявності комунікативного ряду [25, с. 148].

Науковці виділяють дві інформаційно-комунікативні системи у порядку місцевих органів влади: внутрішню (комунікації, які забезпечують взаємодію суб'єктів різних рівнів управління та підрозділів, посадовців методом налагодження комунікаційних каналів у процесі особливих контактів, функціонування електронних засобів зв'язку, обміну документацією тощо [28, с. 125]) та зовнішню (комунікації місцевих органів влади із органами вищого ступеня, у підпорядкуванні яких вони є, зокрема, обласні держадміністрації для районних держадміністрацій, виконавчі органи центрального рівня, а також різні групи громадськості для облдержадміністрацій).

У загальному академічному вигляді на рівні місцевого органу влади комунікативні процеси включають кілька учасників: місцеві державні адміністрації і ради й підрозділи центральних органів виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, які реалізують делеговані державою повноваження і громадськістю (рис 1.3).

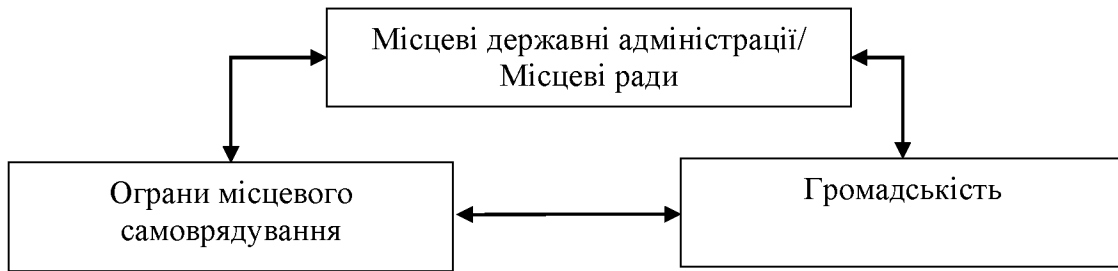


Рис. 1.3. Комунікації на рівні місцевих органів влади [29, с. 74]

Відповідно, поділ на три групи учасників системи місцевих органів влади є умовним та схематично спрощеним. Склад учасників реалізації місцевої влади ширший. Власна система має складну будову, до якої входять: обласні та місцеві підрозділи центральних органів виконавчої влади, обласні та районні державні адміністрації, обласні, районні, міські, районні у містах, селищні й сільські ради. Понятійний апарат громадськості вміщує індивідів та соціальні групи, зокрема: споживачів публічних послуг, постійні комісії відповідних рад (у межах повноважень), політичні партії, рухи, громадські та релігійні об'єднання, колективи закладів навчання, підприємства, науково-дослідні, проектні та інші установи, організації, фізичні й юридичні особи, громадяни й інші особи України, бізнесові структури, засоби масової інформації тощо. Відповідно, державні інституції і групи впливу, що безпосередньо або опосередковано впливають на діяльність системи місцевих органів влади [59, с. 65].

В структурі механізму комунікаційної діяльності виділимо чотири основні блоки: правовий, інформаційний, ресурсний, організаційний (відповідно, елементи об'єкта, цілі управління та методи впливу – принципи) (рис. 1.4). Керуюча система управління комунікаційною діяльністю місцевих органів влади збирається із: місцевих органів управління (місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, державних службовці й посадовців місцевого самоврядування) та опосередковано – громадськість (населення, бізнесові структури, громадські організації, соціальні групи, що здатні суттєво впливати на механізм прийняття управлінських рішень) [1].



Рис. 1.4. Структурна схема механізму комунікативної діяльності місцевих органів влади [2, с. 83]

Правове забезпечення комунікаційної діяльності місцевих органів влади включає: застосування засобів та форм юридичного впливу на об'єкт управління із метою зростання ефективності комунікації (опрацювання нормативних актів, які врегульовують функціональні та правові відносини в процесі задоволення інформаційно-комунікаційних потреб населення та самих місцевих органів влади, перелік правових норм); державне регулювання та державну підтримку комунікаційної діяльності органів влади на місцях [59, с. 86]. Організаційний блок передбачає впорядкування, формування організаційної структури підрозділів місцевих органів влади із інформаційно-комунікаційної діяльності, безпосереднє внутрішньо-організаційне адміністрування шляхом реалізації функцій планування, прогнозування, організації, мотивації, координації, контролю з урахуванням місцевих особливостей.

Отже, вагомими складовими інформаційно-комунікаційної діяльності місцевих органів влади є: системи – керівна та керована система, мета та принципи, правове забезпечення (блок нормативних актів), організаційне забезпечення (організаційна структура, функції планування, прогнозування, мотивація, контроль); інформаційний процес (збір, поширення, обробка та зберігання інформації), ресурсне забезпечення (кадри, науково-методичне забезпечення, техніка, методи, форми, технології).

## **1.2. Види інформаційних ресурсів, що використовуються в органах публічної влади**

Згідно Закону України «Про Національну програму інформатизації» інформаційний ресурс – це сукупність документів у інформаційних системах (архівах, бібліотеках, банках даних тощо) [49]. Види інформації за змістом регламентуються ст. 10 Закону України «Про інформацію» [45]. Державні інформаційні ресурси є україномовні.

Електронні інформаційні ресурси органів місцевого самоврядування (веб-сайти об'єднаних територіальних громад, обласних, районних рад) містять інформацію загального характеру: офіційну інформацію про структуру, години прийому чиновників, перелік стратегічних напрямків роботи адміністрації тощо [22]. Згідно Концепції розвитку електронного урядування в Україні там мають розміщуватися повноцінні звіти про виконання державних програм, дотримання чи факти ексцесів інформаційного законодавства з боку підприємств.

Основні групи видів інформації, що забезпечують виконання завдань інформаційної системи самоврядування наведені в додатку А.

За допомогою аналізу інформаційної діяльності органів місцевого самоврядування науковцями виділено шість груп інформаційних ресурсів: традиційні обмеженого поширення (місцеві сходи, діалогові форми, брифінги, громадські слухання тощо); латентні індивідуального поширення (персоналізовані комунікації, чутки, телефонні комунікації тощо); друковані масового поширення (місцеві ЗМІ, інформаційні бюлетені, журнали, листівки, плакати тощо) [23]; аудіовізуальні ретрансляційного характеру (телебачення, радіо, відеореklamно-інформаційні електронні платформи); спеціальне призначення (бізнес-форуми, нормативно-правові акти органів місцевого самоврядування, директ-комунікація тощо); віртуально-мережеві (мультимедійні платформи, Інтернет-представництва, блоги, мережеві спільноти, чати, СМС-розсилка, лінки) (рис. 1.5).



Рис. 1.5. Інформаційні ресурси органів місцевого самоврядування [23]

Про суспільні проблеми в Україні та світі для українців найпопулярнішим джерелом інформації є: телебачення (більше 90 % населення інформацію отримують із телевізійних програм); на другому місці – інтернет (майже 50 % українців) [7].

Роль посередника-комунікатора і водночас контролера виконання

особистих зобов'язань за сучасних умов належить засобам масової інформації (рис. 1.6).

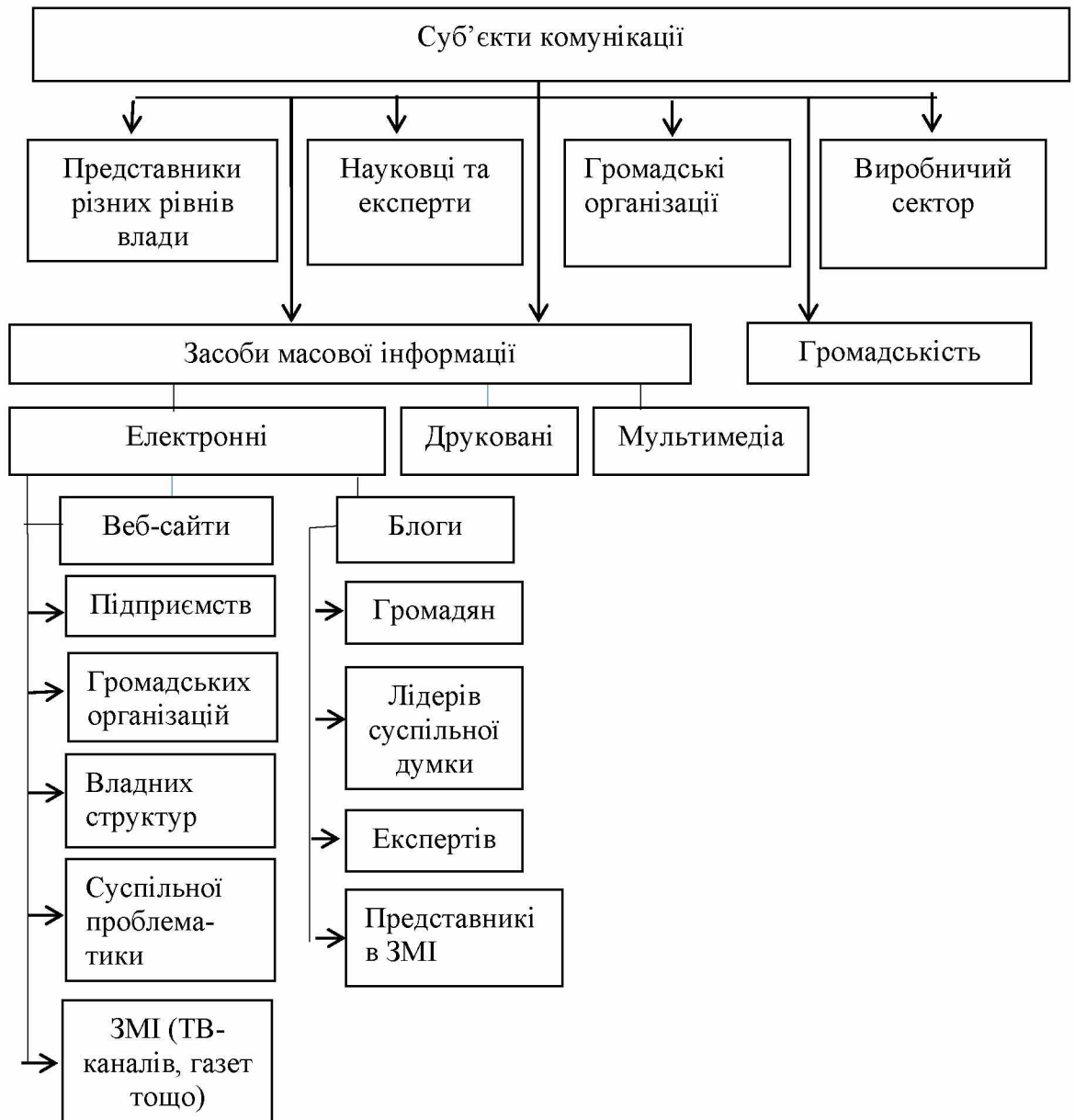


Рис. 1.6. Фрагмент структури основних суб'єктів суспільної комунікації в контексті парадигми інформаційного суспільства в Україні [23]

Отже, сучасне суспільство за підходом ставлення до суспільної проблематики можемо поділити на чотири головні групи: населення (різного ступеня освіти, віку, сфери зайнятості); експерти, що займаються науковими дослідженнями суспільного спрямування; бізнес-структури та представники

бізнесу; структури влади (місцевого і державного рівня). Ця узагальнена модель показує важливе значення засобів масової інформації в процесі соціальної комунікації, яка забезпечує діалог, регулює та формує спільну діяльність суб'єктів українського суспільства.

Розглядати інформаційні ресурси відокремлено від каналів комунікації, за допомогою яких вони поширюються, неможна, бо проблеми українського ринку інформації мають відбиток на результативність використання ресурсів інформації сучасного суспільства різних видів [16, с. 22]. Відповідно, значення інформації й інформаційних ресурсів, які поширюються у сучасному суспільстві набуває нових характеристик.

Крім виключно інформаційної функції, або передачі інформації від органів місцевого самоврядування до громади і навпаки, комунікація здійснюється і других площинах громадського та суспільного життя, адже сучасне суспільство перетворюється поступово на інформаційне.

Формування задач інформаційної системи місцевого самоврядування у робочому режимі знаходиться під впливом сукупності чинників, які впливають на пошук напрямів оптимізації функціонування систем інформації та на пошук концептуальних засад їх розвитку.

Місьцеве самоврядування, як орган публічної влади, є у стадії активного пошуку ефективних засобів управління, ефективних моделей співробітництва влади та громади, покращення механізму соціального партнерства.

Формування завдань самоврядування інформаційної системи, має відповідати стратегіям розвитку місцевого адміністрування [18, с. 349].

В Україні проходить процес інформатизації (або оснащення сучасною комп'ютерною і телекомунікаційною технікою державних установ, органів місцевого самоврядування), що надає нові сфери впливу на підвищення ефективності виконання усіх функцій за допомогою інформаційної системи. Отже, завдання інформаційної системи складають: оптимізація великої частини функцій інформаційних систем стосовно обробки, збору, зберігання та надання інформації [19, с. 125].

Становлення інформаційної системи проходить на фоні пошуку державою засобів розбудови інформаційного суспільства та активних концептуальних пошуків світової співпраці розбудови глобального інформаційного простору. Отже, у напрямках підтримки цих задач мають формуватися тенденції розвитку інформаційних систем місцевого самоврядування. Основними завданнями інформаційної складової місцевого самоврядування у робочому режимі функціонування на сьогоднішній день, є:

забезпечення представницької і управлінської діяльності селищної, сільської, міської та xxxxxxxx ради;

забезпечення управлінської діяльності виконавчих органів місцевого самоврядування та голови;

забезпечення інформаційної взаємодії громади та влади;

забезпечення інформатизації органу місцевого самоврядування [23].

Інформаційно-комунікаційне забезпечення органів державної влади передбачає використання різних каналів (табл. 1.1).

*Таблиця 1.1*

**Традиційні джерела інформаційно-комунікаційного забезпечення органів державної влади [24, с. 340]**

Джерела	Інтелектуальна інформація
Правові	Конституція України, інші законодавчі та підзаконні нормативні правові акти, міжнародні договори та угоди, норми і принципи міжнародного права, а також ненормативні правові акти, повідомлення засобів масової інформації, публічні виступи, інші джерела інформації з правових питань
Соціологічні	Документовані або публічно оголошені відомості, у яких відображено результати соціологічних опитувань, спостережень та інших соціологічних досліджень
Документована інформація про особу	Видані на її ім'я документи, а також відомості про особу, зібрані державними органами влади та органами місцевого самоврядування в межах своїх повноважень
Інформації довідниково-енциклопедичного характеру	Енциклопедії, словники, довідники, рекламні повідомлення та оголошення, путівки, картографічні матеріали тощо, а також довідки, що даються уповноваженими на те державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, організаціями, їх службовими особами та автоматизованими інформаційними системами

В Україні структура механізмів державної політики у галузі

електронних інформаційних та -комунікаційних ресурсів передбачає три групи суб'єктів, що мають процедурну й інституціональну специфіку роботи (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

**Структура механізму державної політики в галузі електронних інформаційно-комунікаційних ресурсів [23]**

Групи	Складові групи
Центральні органи державної влади, які в рамках загальної компетенції визначають основні засади державної інформаційної політики і в рамках останньої вирішують питання державних електронних інформаційних ресурсів	Верховна Рада України, Президент України, Кабінет Міністрів України
Центральні органи виконавчої влади, які мають спеціальну компетенцію в інформаційній сфері і реалізації державної інформаційної політики в галузі електронних інформаційних ресурсів і є одним з основних напрямів їх діяльності	Міністерство та комітет цифрової трансформації України, Міністерство транспорту та зв'язку України, Державний комітет телебачення і радіомовлення України, Адміністрація державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України
Інші органи державної влади та місцевого самоврядування, для яких реалізація державної інформаційної політики в галузі електронних інформаційних ресурсів є допоміжним видом діяльності та здійснюється в рамках інформаційного забезпечення основних напрямів своєї діяльності	Органи державної влади та місцевого самоврядування

Вцілому, структура механізму державної політики у галузі електронних інформаційних ресурсів передбачає наявність центральних органів державної влади, центральних органів виконавчої влади й інших органів державної влади й місцевого самоврядування. Швидкий розвиток інформаційного суспільства передбачає ґрунтовне осмислення й втілення його спрямувань у державне управління.

Комунікаційна взаємодія класифікується за такими рисами: зосередженість інтересів сторін (компроміс, протиборство, співпраця, нейтралітет, відхід); особливості психічного відображення (інтелектуального, образного, емоційного, асоціативного); кількість, характер та міра задіяності партнерів в взаємодії (діалог, монолог, полілог); формою організації

комунікаційного процесу (нарада, ділова бесіда, переговори, прийом громадян) [52, с. 64].

Головні стратегічні цілі розвитку інформаційного суспільства України: пришвидшення розробки і впровадження сучасних конкурентоспроможних ІКТ у всі сфери суспільного життя: економіку України та роботу органів державної влади і органів місцевого самоврядування; формування комп'ютерної і інформаційної грамотності громади, за допомогою створення системи освіти, що орієнтована на використання новітніх ІКТ в формуванні всебічно розвиненої особи; розвиток інформаційної національної інфраструктури і її інтеграція зі світовою інфраструктурою; державна підтримка сучасних «електронних» секторів в економіці (надання фінансових і банківських послуг, торгівлі тощо); формування загальнодержавних інформаційних систем, зокрема, у сфері охорони здоров'я, науки, охорони довкілля, освіти, культури; державна підтримка використання новітніх ІКТ засобами масової інформації; збереження культурної спадщини України за допомогою її електронного документування; застосування ІКТ щодо вдосконалення державного управління, взаємовідносини між державою та громадянами, оновлення електронних форм взаємодії між органами державної влади і органами місцевого самоврядування та фізичними й юридичними особами [40].

Основною вимогою до системи інформаційно-комунікативного забезпечення органів публічної влади, особливо під час використання електронного урядування, є відкритий характер і інтерактивна взаємодія всередині підрозділів державної установи у період роботи, функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування вертикально та горизонтально, також між громадянами, органами влади, науковими установами і підприємствами. Злагоджена інформаційно-комунікаційна система має забезпечити результативну роботу органів публічної влади і удосконалити інформаційно-аналітичну систему та застосування складових, що реалізують інтеграцію її діяльності.

## Висновки до розділу 1

1. Інформаційне забезпечення – це динамічна система одержання, оцінки, зберігання та переробки даних, створена з метою вироблення управлінських рішень. Механізм комунікативної діяльності місцевих органів влади доцільно розглядати як послідовну реалізацію комплексу правових та організаційних дій, що базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації та використанні відповідних методів управління, спрямованих на задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення і організації діяльності структурних підрозділів місцевих органів влади. У системі місцевих органів влади можна виділити дві інформаційно-комунікативні системи: внутрішню (комунікації, що забезпечують взаємодію суб'єктів різних рівнів управління) і зовнішню (комунікації місцевих органів влади з органами влади).

2. Виокремлено інформаційні ресурси органів місцевого самоврядування: традиційні обмеженого поширення (діалогові форми, місцеві сходи, громадські слухання, брифінги тощо); латентні індивідуалізованого поширення; друковані масового поширення (інформаційні бюлетені, місцеві ЗМІ, журнали, стінгазети, листівки, плакати тощо); аудіовізуальні ретрансляційного характеру (радіо, телебачення, відеореklamно-інформаційні електронні площини); спеціального призначення (нормативно-правові акти органів місцевого самоврядування, бізнес-форуми, директ-комунікація тощо); віртуально-мережеві (Інтернет-представництва, мультимедійні платформи, блоги, чати, мережеві спільноти, СМС-розсилка, лінки).

3. Сьогодні, до групи основних законодавчих актів, що регламентують інформаційне забезпечення державних органів управління відносять Закони України «Про інформацію»; «Про захист в інформаційно-телекомунікаційних системах»; «Про національну програму інформатизації»; «Про Концепцію Національної програми інформатизації» та «Про електронні документи та електронний документообіг» тощо.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX РАДИ

#### 2.1. Характеристика відділу інформаційного та аналітичного забезпечення XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX ради

XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX рада – це орган місцевого самоврядування, що представляє спільні інтереси територіальної громади міст, селищ, сіл у межах повноважень, які визначені Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про добровільне об'єднання територіальних громад» й іншими законами та повноважень, що були передані їм селищними, сільськими, міськими радами.

Складова інформаційного забезпечення роботи державного органу, що забезпечує обіг електронних документів, є базою юридично значимої форми взаємодії держави із різними суб'єктами господарювання (рис. 2.1).

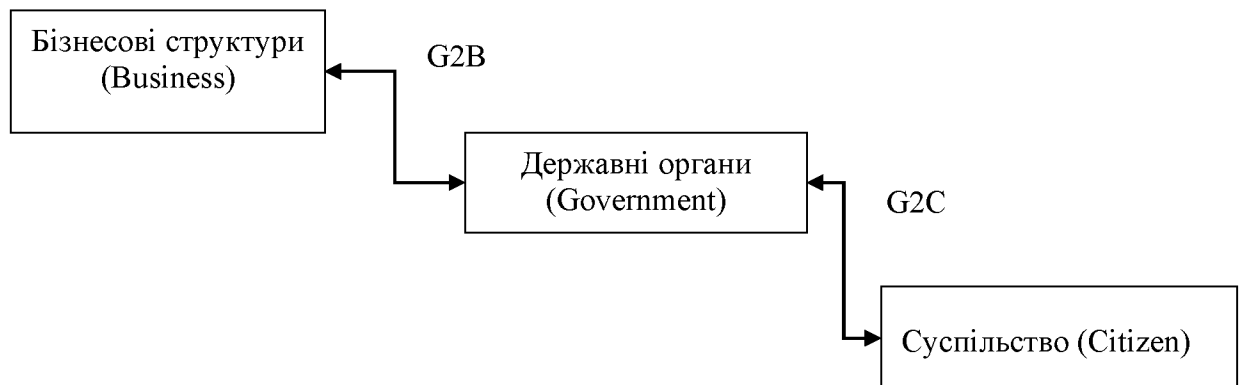


Рис. 2.1. Напрями взаємодії держави з суб'єктами господарювання

XXXXXXXXXX рада здійснює свою роботу сесійно. Сесії складаються із пленарних засідань та засідань постійних комісій (табл. 2.1). У міжсесійний період 2020 р. відбулося 61 засідання постійної комісії, на якій було розглянуто 617 актуальних питань для XXXXXXXXXXXXXXX області.

Таблиця 2.1

**Динаміка показників роботи Хххххххххххх хххххххх ради, 2018-2020 рр.**

Показники	Роки			2020 р. до 2018 р., %
	2018	2019	2020	
Проведено сесій	6	6	6	100,0
Пленарних засідань хххххххх ради	6	8	8	133,3
Прийнято рішень	426	248	252	59,2
Кількість засідань постійних комісій	67	61	61	91,0
Розглянуто актуальних для області питань	838	569	617	73,6
Ухвалено рекомендацій	457	393	386	84,5

План роботи Хххххххххххх хххххххх ради на 2020 р., був затверджений рішенням пленарного засідання сесії хххххххх ради. Із запланованих до розгляду 51 питання розглянули 37 питань, 14 питань перенесли на 2021 р.

У 2020 р. провели 8 пленарних засідань хххххххх ради та 6 сесій, прийняли 252 рішення, що стосувалися питань соціального та економічного розвитку територіальних громад області, охорони здоров'я, соціального захисту населення, культури, освіти, управління майном, фізичної культури та спорту, надро- і землекористування, розподілу коштів обласного бюджету тощо. До складу хххххххх ради входять рівні за правами депутати, із числа яких обирають голову хххххххх ради, першого заступника голови хххххххх ради та заступника голови. Сесії проходять відкрито та гласно, за участю керівників хххххххх та районних державних адміністрацій, представників громадськості й журналістів, органів місцевого самоврядування.

Гласність роботи хххххххх ради та її органів й посадових осіб забезпечують згідно діючого законодавством стосовно порядку висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування за допомогою засобів масової інформації та шляхом розміщення інформації на офіційному веб-сайті хххххххх ради.

Хххххххххххх хххххххх рада має такі структурні підрозділи: відділ з питань забезпечення діяльності керівництва; відділ юридичного забезпечення; відділ організаційного забезпечення діяльності ради; відділ інвестиційної діяльності та проектного менеджменту; відділ фінансового та

господарського забезпечення; загальний відділ; відділ інформатизації; відділ з питань земельних відносин та надрокористування; відділ інформаційного та аналітичного забезпечення.

Відділ інформаційного та аналітичного забезпечення є самостійним структурним підрозділом виконавчого апарату Хххххххххххх хххххххх Ради. Його створено із метою забезпечення інформаційного й аналітичного забезпечення діяльності хххххххх Ради, публічності та прозорості її роботи, об'єктивного висвітлення пріоритетних напрямків роботи постійних комісій, виконавчого апарату хххххххх Ради та депутатів хххххххх Ради.

Діяльність відділу базується на Конституції України, законах України: «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про запобігання корупції», «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», іншими законами України, указами Президента України, постановами Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Регламентом хххххххх Ради, розпорядженнями голови хххххххх Ради, положеннями про виконавчий апарат хххххххх Ради та Положенням про офіційний веб-сайт хххххххх Ради.

Робота відділу планують у відповідності до планів роботи хххххххх Ради й її виконавчого апарату, та завдань, які поставлені перед відділом. Чисельність та посадові оклади працівників відділу та його структура встановлюється штатним розписом хххххххх Ради й її виконавчого апарату. Відповідно до чинного законодавства України призначення на посаду і звільнення із посади працівників відділу здійснюється головою хххххххх Ради (табл. 2.2).

Отже, в цілому можна зробити висновок: 2020 р. чисельність працівників Хххххххххххх хххххххх ради зменшилась до 49 особи, що на 6 осіб або на 10,9 % менше ніж у 2018 р. Відділ інформаційного та аналітичного забезпечення у 2020 р. налічував 4 особи, що на 3 особи або на 42,9 % менше ніж у 2018 р.

Таблиця 2.2

**Динаміка чисельності працівників Хххххххххх хххххххх ради,  
2018-2020 рр.**

Показники	Роки			2020 р. до 2018 р., %
	2018	2019	2020	
Чисельність працівників Хххххххххх хххххххх ради, всього	55	51	49	89,1
в т. ч. відділу інформаційного та аналітичного забезпечення	7	5	4	57,1
відділу інформатизації	2	2	2	100,0

Відділ інформаційного й аналітичного забезпечення створено у складі: начальника відділу, заступника начальника відділу та 2 консультантів. Підпорядковується він голові хххххххх Ради, заступникам голови хххххххх Ради й керуючому справами виконавчого апарату хххххххх Ради.

Відділ інформаційного та аналітичного забезпечення, під час вирішення питань, які належать до його компетенції, взаємодіє із іншими відділами й відділами виконавчого апарату хххххххх Ради, департаментами, відділами, відділами та іншими структурними підрозділами облдержадміністрації, об'єднаннями громадян, органами місцевого самоврядування та підприємствами, організаціями й установами.

Головними завданнями відділу є:

забезпечення прозорості й публічності у роботі хххххххх Ради;

здійснення інформаційного й аналітичного забезпечення діяльності хххххххх Ради, депутатів, органів Ради, об'єктивне висвітлення пріоритетних напрямків роботи;

за допомогою засобів масової інформації виявлення громадської думки щодо конкретних проблем самоврядування і внесення на цьому базисі пропозицій керівництву хххххххх Ради про своєчасне коригування соціально-економічної політики на території Хххххххххх області;

формування банку інформації із економічних, культурних, соціальних та інших проблем розвитку області;

інформаційне й організаційне забезпечення функціонування офіційного веб-сайту xxxxxxxx Ради;

регулярне наповнення інформацією офіційного веб-сайту xxxxxxxx Ради, моніторинг роботи офіційного веб-сайту xxxxxxxx Ради, внесення пропозицій керівництву стосовно модернізації сайту і удосконалення роботи; забезпечення спільно із іншими відділами підготовки матеріалів до доповідей, виступу голови xxxxxxxx Ради, заступників його перед аудиторією і в засобах масової інформації, прес-конференції;

підготовка інформації про роботу xxxxxxxx Ради у міжсесійний період на пленарне засідання сесії xxxxxxxx Ради;

розробка проєктів, нормативно-правових актів і проведення експертизи проєктів актів, із питань, що віднесені до компетенції відділу;

здійснення інших повноважень, що передбачені законодавством України, розпорядженнями й дорученнями голови xxxxxxxx ради, рішеннями xxxxxxxx ради й її виконавчого апарату.

Відділ відповідно до завдань, покладених на нього:

інформує населення про діяльність xxxxxxxx ради, роботу постійних комісій, сесій, депутатів xxxxxxxx ради, фракцій;

здійснює забезпечення інформаційного супроводу засідань, що проводяться у xxxxxxxx раді шляхом запрошення представників засобів масової інформації; готує і розповсюджує прес-релізи й інформаційні матеріали із актуальних проблем життєдіяльності області до подальшого розміщення їх у засобах масової інформації й мережі Інтернет;

здійснює аналіз матеріалів, що розміщені у загальнодержавних, обласних й міських засобах масової інформації про діяльність xxxxxxxx Ради й органів місцевого самоврядування;

організовує брифінги, прес-конференції, засідання прес-клубів із участю керівництва й депутатів xxxxxxxx ради;

надає організаційну допомогу і сприяє керівництву та депутатам xxxxxxxx ради щодо участі в прямих ефірах і телебаченні, радіо;

на підставі відповідних запитів організує коментарі голови xxxxxxxx ради, перших заступників й заступників, депутатів xxxxxxxx ради із широкого кола питань соціального та економічного й суспільного та політичного характеру щодо регіональних, центральних й зарубіжних засобів масової інформації; надає пропозиції голові xxxxxxxx ради про інформаційну політику xxxxxxxx ради, проводить опитування громадськості щодо діяльності xxxxxxxx ради;

надає методичну й практичну допомогу постійній комісії xxxxxxxx ради із питань розвитку демократії, свободи слова, гласності, інформаційного простору, своєчасної підготовки проєктів рішень щодо розгляду їх на засіданнях постійної комісії, президій та сесій xxxxxxxx ради, опрацьовує і візує проєкти рішень, допомагає вести документацію та організовує її роботу;

здійснює акредитацію журналістів та сприяє формуванню сприятливих умов до їхньої роботи;

співпрацює з національними, обласними, районними, міськими засобами масової інформації, постійними комісіями xxxxxxxx ради, депутатами xxxxxxxx ради, виконавчими органами влади, організаціями, підприємствами, установами, об'єднаннями громадян при виконанні покладених на нього функцій;

проводить інформаційне забезпечення офіційного веб-сайту xxxxxxxx ради;

проводить регулярно моніторинг загальнонаціональних, районних, обласних видань, електронних ЗМІ й веб-ресурсів;

здійснює підготовку й випуск презентаційних й іміджевих матеріалів про Хxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx й органи місцевого самоврядування Хxxxxxxx;

веде запис пленарних засідань ради у електронних носіях;

забезпечує впровадження у xxxxxxxx раді інформаційних та телекомунікаційних технологій, мереж та систем, системи баз даних, програмно-апаратних комплексів із метою інформатизації діяльності усіх структурних підрозділів xxxxxxxx ради;

за допомогою використання наявних та створення нових інформаційних ресурсів й впорядкування доступу до них, здійснює інформаційне забезпечення керівників xxxxxxxx ради;

виконує адміністрування в роботі локальної мережі;

здійснює технічне забезпечення роботи комп'ютерної техніки xxxxxxxx ради, вчасну заміну вузлів й блоків до неї;

у ході пленарних засідань сесій xxxxxxxx ради забезпечує роботу системи голосовки «Taiden» тощо.

Діяльність відділу здійснюється за допомогою прийнятих перспективних та поточних планів роботи, погодження керуючими справами виконавчого апарату xxxxxxxx ради та індивідуального робочого плану кожного працівника. Відділ в своїй діяльності керується Конституцією і законами України, наказами міністерств, актами Кабінету Міністрів України, інших центральних органів виконавчої влади та положенням, іншими актами законодавства тощо.

У Хxxxxxxx xxxxxxxx раді за допомогою системи електронного документообігу АСКОД реалізується декілька проєктів із електронного урядування, зокрема: створення і впровадження системи електронного документообігу, автоматизованих систем центру надання адміністративних послуг, системи електронної взаємодії структурних підрозділів державних підприємств та установ й інші проєкти.

Хxxxxxxx xxxxxxxx рада в 2020 р. працювала конструктивно, забезпечувала збалансований економічний та соціальний розвиток області, результативно використання трудових, природних та фінансових ресурсів, відкритість та прозорість всіх рішень, що були проголосовані в сесійній залі.

Отже, метою роботи відділу інформаційного та аналітичного забезпечення було забезпечення ефективного впровадження та функціонування новітніх інформаційних технологій (систем керування базами даних, програмно-апаратних комплексів, інформаційних ресурсів, телекомунікаційних систем зв'язку і мереж) у Хxxxxxxx xxxxxxxx раді.

## 2.2. Аналіз сучасного стану інформаційно-комунікаційного забезпечення Хххххххххххх хххххххх ради

Ресурсне забезпечення інформаційно-комунікаційної діяльності Хххххххххххх хххххххх ради включає кадрове, технічне і науково-методичне забезпечення, методи, форми, технології взаємодії із оточуючими, розстановку, добір, просування кадрів, професійне їх навчання, інформаційні ресурси (програми, засоби, технології), фінансування програм розвитку комунікації. Відповідно до положень інформаційно-комунікаційної діяльності наведено методи, форми та технології комунікації (рис. 2.2).

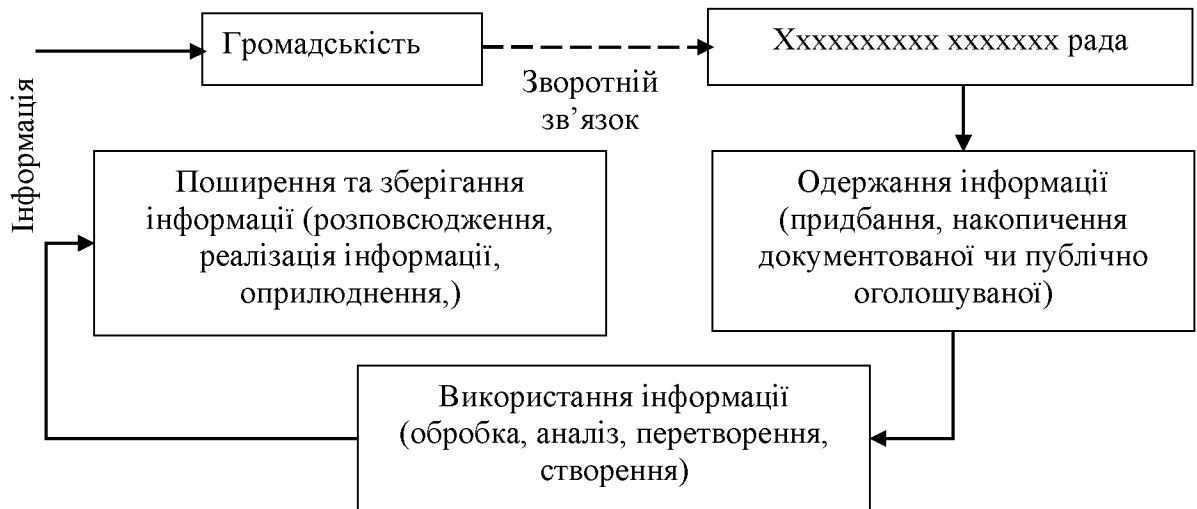


Рис. 2.2. Складові інформаційного блоку механізму комунікаційної діяльності Хххххххххххх хххххххх ради

Специфіка інформаційно-комунікаційної діяльності Хххххххххххх хххххххх ради полягає у подальшому:

- комунікація Хххххххххххх хххххххх ради в більшості випадків носить обов'язковий характер та процеси її реалізації визначаються впливом зовнішніх та внутрішніх чинників і нормативними актами, або розпорядженнями вищих органів влади;

- комунікативні процеси на місці споживання публічних послуг є

складовими елементами процедури використання управлінських, або адміністративних, соціальних, громадських та ін. послуг;

– через налагодження комунікаційних процесів Хххххххххххх хххххххх ради здійснюється оперативне контролювання за питомою вагою впливу на вирішення суспільно значимих проблем;

– Хххххххххххх хххххххх рада задовольняє не тільки особисті інформаційно-комунікаційні потреби, зумовлені завданнями і необхідністю прийняття ефективних управлінських рішень, але і потреби юридичних та фізичних осіб і центральних органів державної виконавчої влади.

Веб-сайт – це офіційне джерело інформації, яка забезпечує висвітлення діяльності Хххххххххххх хххххххх ради, надає інформаційні послуги громадянам, здійснює взаємообмін інформацією із іншими органами місцевого самоврядування, виконавчої влади, організаціями та установами, у тому числі громадськими, із питань, що пов'язані із діяльністю Хххххххххххх хххххххх ради. Він функціонує на основі Положення про офіційний веб-сайт Хххххххххххх хххххххх ради у глобальній інформаційній мережі Інтернет (додаток Б). Візуалізація веб-сайту Хххххххххххх хххххххх ради наведено в додатку В.

Структура веб-сайту складається із наступних розділів:

– «Головна (навігаційна) сторінка»: містить назви основних розділів, оголошення, новини, повідомлення, банери, корисні лінки;

– «Новини»: інформація щодо роботи керівництва й депутатського корпусу Хххххххххххх хххххххх ради, оголошення, вітання з державними, професійними святами тощо;

– «Про Полтавщину»: візитівка області; історична довідка; символіка області; адміністративно-територіальний устрій, органи місцевого самоврядування;

– «Про обласну раду»: місія, функції, повноваження, основні завдання, напрями діяльності; керівництво; депутатський корпус хххххххх ради VIII скликання; президія; постійні та тимчасові комісії; фракції та депутатські

групи; виконавчий апарат xxxxxxxx ради; управління майном xxxxxxxx ради; очищення влади; Книга Пошани; конкурси на заняття вакантних посад; контакти;

– «Діяльність»: нормативно-правова база; документи xxxxxxxx ради; регуляторна діяльність; обласні програми та проектні ініціативи; грантові програми; фінансові документи; державні закупівлі; запобігання корупції; премії та творчі конкурси;

– «Для громадськості»: доступ до публічної інформації; звернення громадян; громадське обговорення;

– «Прес-центр»: анонси подій; новини; органи влади інформують; таймлайн; фотогалерея; відео.

Склад та періодичність подання інформації для розміщення на сайті наведено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

**Склад та періодичність подання інформації для розміщення на сайті  
Хххххххххххх хххххххх ради**

Тип інформації	Періодичність подання	Терміни
Офіційна хроніка та новини	Щодня	Щодня
Анонси зустрічей і візитів та їх результатів, анонси акцій та інших подій	Відразу після підготовки	Не пізніше ніж за 2 доби, у надзвичайних випадках – не пізніше ніж за 1 годину до початку події
Прес-релізи	Відразу після підготовки	Не пізніше ніж через добу після події, якій присвячено прес-реліз
Офіційні повідомлення, оголошення і заяви	Відразу після підготовки	Не пізніше за добу з моменту проведення заходу, офіційного оприлюднення оголошення або заяви
Інтерв'ю і виступи керівників	Відразу після підготовки	Не пізніше 3 днів після події
Статистичні та аналітичні матеріали	У визначені для відповідних матеріалів терміни	У визначені для відповідних матеріалів терміни

Отже, інформування громади Хххххххххххх області здійснюється оперативна та змістовно .



діяльність органів виконавчої влади». Наповнення веб-сайту Хххххххххххх хххххххххххх ради наведено в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

**Наповнення веб-сайту Хххххххххххх хххххххххххх ради, 2020 р.**

Найменування (зміст) рубрики веб-сайту	Наявність інформації в рубриці (+/-)	Періодичність оновлення інформації в рубриці
Основні завдання та нормативно-правові засади діяльності	+	Щорічно
Структура органу	+	Щорічно
Прізвища, імена та по батькові керівників	+	Щорічно
Місцезнаходження виконавчого апарату (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси веб-сайту та електронної пошти)	+	Щорічно
Основні функції структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників	+	Щорічно
Нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу	+	Щорічно
Перелік та умови отримання громадянами послуг, що надаються органом, форми і зразки документів, правила їх заповнення	+	Щорічно
Розпорядок роботи органу та час прийому громадян керівництвом	+	Щорічно
Цільові програми у відповідній галузі, регіоні	+	Щорічно
Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти	+	Відповідно до надходження інформації
Показники діяльності органу, у тому числі статистична інформація	-	Щорічно
Поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері	+	Постійно
Інші рубрики	Рубрики	Відповідно до надходження інформації

При здійсненні закупівель активно використовують систему «ProZorro». Із 15 вересня 2015 року на Єдиному веб-порталі оприлюднюються всі трансакції Державної казначейської служби. Хххххххххххх хххххххххххх рада доєдналася до створеного реєстру, що забезпечує повну відкритість державних фінансів й задовольняє право громадськості на доступ до інформації. На виконання ст. 3 Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» у 2020 р. на порталі «Е-data» оприлюднили

191 укладений договір щодо поданням повної інформації про контрагентів. Поточні й заплановані заходи та події у відповідній сфері міняють спеціалісти постійно у залежності від отримання щоденної інформації, щотижневих, щомісячних і щоквартальних планів роботи.

Хххххххххх ххххххх рада має сторінку і в соціальній мережі Facebook (додаток В) та Twitter.

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних», Хххххххххх ххххххх рада забезпечує оприлюднення публічної інформації в формі відкритих даних на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних (data.gov.ua) (табл. 2.6).

*Таблиця 2.6*

**Оприлюднення інформації, що надійшла до Ххххххххххх ххххххх ради,  
2018-2020 рр.**

Показники	Роки			2020 р. від 2018 р., (+,-)
	2018	2019	2020	
Оприлюднено даних, наборів	28	27	31	3
Оприлюднено розпоряджень голови хххххххххх ради з основної діяльності, шт.	204	238	242	38
Розглянуто звернень громадян, шт.	1443	1636	1211	-232

У 2020 р. оприлюднено 31 набір даних. Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» на офіційному веб-сайті Ххххххххххх ххххххххххх ради та Єдиному державному веб-порталі відкритих даних оприлюднено 238 розпоряджень голови хххххххххх ради з основної діяльності; опрацьовано 80 запитів на публічну інформацію та розглянуто 1211 звернень громадян.

У 2020 р. із усіх звернень: індивідуальних було 889, колективних – 322. Поштою надійшло 1200 звернень від громадян мешканців області, обласного центру та громадян, які проживають за межами області (за 2019 р. – 1605).

Проаналізуємо особливості запитів, що надійшли до Ххххххххххх ххххххххххх ради в 2018-2020 рр. (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

**Запити на публічну інформацію, що надходили до Ххххххххххх хххххххх  
ради, 2018-2020 рр.**

Показники	Роки			2020 р. від 2018 р., (+,-)
	2018	2019	2020	
Частка запитів на публічну інформацію, що надійшли: від фізичних осіб	48	54	35	-13
%	37,0	68,0	46,7	9,7
юридичних осіб	66	21	28	-38
%	51,0	26,0	37,3	-13,7
об'єднань громадян	16	5	12	-4
%	12,0	6,0	16,0	4,0
Опрацьовано запитів на публічну інформацію, в тому числі надійшло запитів:	130	80	75	-55
електронною поштою	84	63	48	-36
поштою	22	8	22	0
нарочно	23	8	1	-22
засобом телефонного зв'язку	1	1	4	3
На особистому прийомі головою хххххххххх ради та його заступниками	55	33	35	-20
у т. ч. безпосередньо головою хххххххххх ради	16	6	8	-8
У залежності від отримувача: надано інформацію, запитувачі	74	36	42	-32
надіслано належним розпорядникам інформації	37	33	29	-8
відмовлено	2	8	4	2
не визнано запитом	1	3	0	-1

Частка запитів на публічну інформацію, що надійшли у 2020 р. становила: від фізичних осіб – 35 запити (46,7 %), юридичних осіб – 28 (37,3 %), об'єднань громадян – 12 запитів (16 %). Всього протягом 2020 р. на особистому прийомі головою хххххххххх ради та його заступниками було розглянуто 35 звернень громадян, у тому числі 8 звернень – безпосередньо головою хххххххххх ради.

Важливим елементом із громадою області є інформаційно-комунікаційна взаємодія органів публічного управління. Спільними зусиллями Ххххххххххх хххххххх рада реалізує основну мету – розвитку

партнерських відносин між територіальними громадами і обласною радою, залучення мешканців Ххххххххххх області до участі у бюджетному процесі. У 2017 р. запродали проєкт «Бюджет участі». У «Бюджеті участі» може прийняти участь кожен мешканець Ххххххххххх області. Заявки подаються на реалізацію власного проєкту у галузях спорту та туризму, культури та освіти, житлово-комунального господарства, енергозбереження, безпеки та навколишнього середовища, громадського порядку (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

**Бюджет участі Ххххххххххх хххххххх ради, 2018-2020 рр., шт.**

Показники	Роки			2020 р. від 2018 р., (+,-)
	2018	2019	2020	
Подано проєктів	267	205	162	-105
Проголосували, тис. осіб	150,0	330,0	315,0	165
Сума з обласного бюджету, тис. грн	6000,0	9000,0	4855,7	-1144,3
Відібрано проєктів, шт	60	71	53	-7

У 2019 році жителі області подали на конкурс 162 проєкти. За результатами голосування, перемогу здобули 531 проєкти. Близько 4,9 млн. грн спрямувати із обласного бюджету в 2020 р. на втілення цих громадських ініціатив. Ххххххххххх хххххххх радою вручається кожного року ряд премій та нагород за участь в конкурсах. Зокрема, у 2020 р. діяв конкурс студентських наукових робіт: «Від студентського самоврядування – до самоврядування громад» та конкурс журналістських робіт «Реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади – шлях до сталого розвитку громад».

Отже, можна підсумувати, що нові інформаційно-комунікаційні технології й інформаційний прогрес істотно впливають на роботу органів публічної влади, формують громадську думку, трансформують способи комунікації як в середині його, так і по-між суспільства й влади, змінюючи моделі поведінки та комунікаторів, й цільових аудиторій комунікації. Відповідно, інформаційно-комунікаційне забезпечення повинне й надалі посідати вагоме місце в роботі Ххххххххххх хххххххх ради.

## Висновки до розділу 2

1. Гласність роботи xxxxxxxx ради, її відділів та посадових осіб забезпечується згідно з діючим законодавством про порядок висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування засобами масової інформації, а також шляхом розміщення інформації на офіційному веб-сайті xxxxxxxx ради. Типовими інформаційними приводами, по яких мають готуватися матеріали відділом інформаційного та аналітичного забезпечення, можуть бути: заяви фракцій xxxxxxxx ради, звернення у зв'язку з певними подіями в житті області, матеріали за результатами засідання постійних комісій, координаційних рад тощо. Висвітлення результатів засідання журі премій та конкурсів xxxxxxxx ради, зустрічей з громадськістю, посадовими особами органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

2. В Хxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx раді на основі системи електронного документообігу АСКОД виконуються проекти з електронного урядування, а саме: створення та впровадження систем електронного документообігу, систем електронної взаємодії структурних підрозділів, автоматизованих систем центрів надання адміністративних послуг та інші проекти.

3. Хxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx рада, спільно з місцевими радами та громадянами, успішно комунікує та реалізувала обласну програму «Бюджет участі Хxxxxxxxxxxxx області на 2017-2020 рр.». З 2015 року на Єдиному веб-порталі оприлюднюються всі трансакції Державної казначейської служби. При здійсненні закупівель активно використовувалася система «ProZorro». На виконання статті 3 Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» у 2020 р. на порталі «E-data» було оприлюднено 191 укладений договір із поданням повної інформації по контрагентів.

4. Моніторинг веб-сайту Хxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx ради здійснюється шляхом оцінки ступеня відповідності наявних сайтів вимогам Постанови КМУ від 4 січня 2002 р. №3 «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади».

**РОЗДІЛ 3**  
**НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-**  
**КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ XXXXXXXXXXXXX**  
**XXXXXXXXXX РАДИ**

**3.1. Удосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення процесів державного управління XXXXXXXXXXXXX xxxxxxxx ради**

Глобальні виклики та зміни звичного ладу життя громади у надзвичайних умовах пандемії показали, що лише цифрові технології можуть розширити технічні можливості соціуму. Цифровізація, або диджиталізація усе більше охоплює всі сфери суспільного життя, відповідно удосконалення зазначених технологій і розширення сфери застосування їх вважаються пріоритетними у всіх майже країнах світу. Відповідно, запорукою успіху XXXXXXXXXXXXX області в світових економічних й інформаційних процесах є всебічне впровадження цифрової технології у роботу системи органів державної влади. Із прийняттям Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15.07.2021 №1689-ІХ в Україні почався перехід до режиму «paperless» («без паперів») у офіційному діловодстві органів влади. Це передбачає мінімізацію та у перспективі повне скасування паперового документообігу.

Головною вимогою до системи інформаційно-комунікаційного забезпечення органів державної влади, зокрема в умовах упровадження електронного урядування, буде те, що вона матиме відкритий характер та забезпечуватиме інтерактивну взаємодію між органами державної влади і місцевого самоврядування як по вертикалі, так й по горизонталі, між підрозділами всередині окремо державної установи, між органами влади і громадянами та підприємствами.

У 2022 р. доцільно реалізувати положення Регіональної програми інформатизації «Цифрова XXXXXXXXXXXXX на 2021 – 2023 рр.» (додаток Д), що



Конструктор чат-боту Gerabot – це не лише функціонал створення логіки і алгоритму його дій, але і багатofункціональна CRM система до автоматизації й оптимізації роботи xxxxxxxx ради. CRM Gerabot дає можливість отримувати запити й ліди з ботів, підключаючи синхронізацію із сайтом організації, вести базу громади, звернень, проектів і міститиме багато іншого корисного функціоналу.

Будь-яка чітко побудована автоматизація урядових процесів xxxxxxxx ради дає значний ефект із точки зору оптимізації ресурсів організації та бізнес-процесів. Чат-бот – це засіб, що допоможе раціональніше використовувати ресурси часу працівників xxxxxxxx ради. Ключові переваги створення чат-боту Хxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx ради наведено в табл. 3.2.

*Таблиця 3.2*

**Ключові переваги створення чат-боту Хxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx ради,  
2022 р.**

Переваги	Особливості
Оптимізація бізнесу	Правильно побудована автоматизація бізнес-процесів xxxxxxxx ради дає значний ефект із точки зору оптимізації ресурсів організації та бізнес-процесів. Чат-бот – засіб, що допоможе раціональніше використовувати ресурси часу працівників xxxxxxxx ради
Підвищення сервісу	Робота із клієнтами в режимі 24/7 без зайвих витрат на працівників дає значні переваги для xxxxxxxx ради: економія матеріальних ресурсів організації та підвищення довіри до неї з боку громади
Маркетинг	Чат-боти – це сучасний і ефективний засіб, що стає більш популярним для проведення масштабних рекламних кампаній урядових структур. Враховуючи значний показник конверсії відкриттів та переглядів повідомлень, що приходять до месенджерів, чат-бот є більш ефективним за інші інструменти реклами
Лояльність аудиторії	Для громади xxxxxxxx ради буде простіше отримувати необхідну інформацію у автоматичному режимі з допомогою чат-бота, чим намагатися отримати цю ж інформацію із допомогою телефонного зв'язку з консультантом чи через email, та значно підвищує лояльність громади
Конкурентна перевага	Хxxxxxxx рада повинна бути завжди на рівні з бізнес-структурами, що б не залишитися позаду їх. Реалізація нових технологій для надання сервісу, проведення рекламних кампаній – дасть значну перевагу

Отже, робота з клієнтами у режимі 24/7 скорочує витрати на працівників. Крім того, високий показник конверсії відкриттів та переглядів повідомлень, що приходять до месенджерів, свідчить про те, що бот є значно результативніший ніж інша реклама.

Чат-бот енергетичної xxxxxxxx ради для telegram, дасть можливість користувачам отримувати інформацію про організацію та дасть можливість отримувати відповіді на власні питання.

Створюючи чат-бот, можна буде брендувати його під фірмовий стиль Хxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx ради, додавши в контент боту логотип та медіа-контент. Створюючи токен боту, можна додати аватарку чат-боту у вигляді логотипу. По запиті, також можна буде брендувати адмін-панель боту під фірмовий стиль xxxxxxxx ради. Конструктор ботів Gerabot не потребує зовсім брендуння компанії-організації у чат-боті. Вартість підписки на конструктор ботів Gerabot наведено у табл. 3.3.

Таблиця 3.3

**Вартість підписки Хxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx ради на конструктор ботів  
Gerabot, 2022-2024 рр.**

Вид підписки	Особливості	Вартість
Потрібна підписка	Після заповнення форми реєстрації акаунту, отримують 1 місяць безкоштовної підписки на користування конструктором чат-ботів Gerabot	безкоштовно
Стандартна підписка	Функціонал системи керування ботом – без обмежень. Створення до 4-х чат-ботів у акаунті. До 300000 підписників у акаунті	480 грн/міс.
Проектне рішення	Функціонал системи керування ботом –без обмежень. Створення до 4-х чат-ботів у акаунті. До 300000 підписників у акаунті. Функції автоматичних розсилок користувачам. Окремий сервер, або хостинг акаунт	від 5000 грн/міс

Gerabot також буде використовуватися як система підвищення якості сервісу компанії із допомогою функціоналу підключення операторів до взаємодії із користувачем замість власне чат-боту. Користувач зможе обрати сценарії підключення операторів, при цьому в адмін-панелі системи появиться сповіщення, що є запит та потребує відповіді адміністратора.

Доцільним буде застосування в роботі Хххххххххххх хххххххх ради та Хххххххххххх хххххххх державної адміністрації інформаційно-аналітичний дашборд (додаток Е) і візуалізувати показники виконання бюджетів територіальних громад у вигляді інформаційно-аналітичної панелі.

Запропонована інформаційно-аналітична панель дасть можливість розглянути фінансові показники у межах України та розрізі областей, аналізувати детально показники по Хххххххххххх області у розрізі громад та порівняти певні показники по вибраних громадах. Вцілому, буде можливість порівняти показники зазначених громад з середнім рівнем України. Дашборд підготовлять для зрозумілого відображення головних фінансових показників громади. Це дозволить значно спростити сприйняття важких наборів фінансових даних та швидко оцінити поточний стан справ.

Дашборд не тільки відображатиме усі систематизовані фінансові дані громади на одному екрані, але і візуалізуватиме таблиці із результатами проведених розрахунків в виді зрозумілих діаграм, графіків, таблиць. Цей спосіб представлення фінансових даних допоможе швидше сприймати інформацію як громадам для оцінки фінансових показників регіонів та громади, але і працівникам хххххххххх ради для полегшення процесу прийняття рішень. Отже, мешканці службовці та аналітики зможуть бачити головні фінансові показники, залежності та закономірності у одному комплексному компактному та зрозумілому виді. На початковій сторінці особа зможе оцінити:

- Видатки загального фонду на 1-у особу, грн.
- Видатки на житлово-комунального господарства на 1-у особу, грн.
- Видатки на культуру на 1-у особу, грн.
- Видатки на освіту на 1-у особу, грн.
- Видатки на освіту на 1-у особу, грн.
- Видатки на утримання апарату управління на 1-у особу, грн.
- Видатки на фізкультуру і спорт на 1-у особу, грн.
- Дохідність земель громади (співвідношення оплати за землю до

території громади), тис. грн, доходи загального фонду на 1-у особу (грн) (без трансфертів).

- Капітальні видатки на 1-у особу, грн.
- Питома вага заробітної плати в видатках загального фонду, %.
- Питома вага капітальних видатків в загальній сумі видатків (загальний та спеціальний фонди), %.
- Рівень дотаційності бюджетів, або питома вага базової чи реверсної дотації у доходах, %.
- Співвідношення видатків на утримання апарату управління та суми доходів загального фонду (без трансфертів), %.
- Фіскальна віддача території громади як співвідношення надходжень загального фонду до території громади, тис. грн/км<sup>2</sup>.
- Частка доходів громади за рахунок трансфертів із державного бюджету, %.

У дашборді експерти також більш детально візуалізуватимуть окремі вісім показників, які характеризуватимуть основні фінансові аспекти діяльності територіальної громади. А також буде можливість вибору певних громад різних районів із метою порівняння їх по визначених показниках. Це дасть змогу наочно порівняти певні громади за різними районами за вибраними критеріями. Наведені фінансові показники:

- будуть статичною інформацією, що відображатиме стан речей на відповідну дату; відображатиме певні, найбільш суттєві напрями фінансово-бюджетної діяльності громади;
- даватиме можливість порівняти ідентичні за параметром різні громади у межах певних районів.

Для вичерпної об'єктивної оцінки доцільно здійснювати більш глибокий аналіз фінансових показників діяльності конкретної громади, виявляти причинно-наслідкові зв'язки між рівнем розвитку соціальної і промислової інфраструктури, демографічними чинниками, підприємницьким і ресурсним потенціалом території тощо. Потрібно враховувати й



гідність співрозмовників, закликати до розпалювання ворожнечі, екстремізму; закликати до прямого порушення Законів і Конституції України; містити ненормативну лексику. Загальні положення і права відвідувачів форуму показано у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

**Правила форуму Regional Council.Xxxxxxx.Ua  
(загальні положення та права відвідувачів), 2022 р.**

Назва розділу	Основні правила
1. Загальні положення	<p>1.1. Незнання цих правил не звільняє від відповідальності.</p> <p>1.2. Мовою спілкування на Форумі є українська (вживання сленгу та діалектизмів в розумних межах не забороняється).</p> <p>1.3. Всі повідомлення відображають думку їх авторів.</p> <p>1.4. Адміністрація Форуму не несе жодної відповідальності за шкоду здоров'ю чи майну особи, її спільникам чи третім особам, завдану внаслідок використання чи з використанням матеріалів, викладених на Форумі.</p> <p>1.5. Адміністрація Форуму не несе жодної відповідальності за протиправні дії, вчинені учасниками Форуму. Зламування замків, прохід під заборонювальні таблички, проникнення на огорожену територію є правопорушенням і втручанням в чуже приватне життя. За будь-які протиправні дії чи вчинення актів вандалізму особа буде виключена з учасників Regional Council.Xxxxxxx.Ua назавжди</p> <p>1.6. При написанні постів чи відповідей потрібно максимально послуговуватися українськими словами та термінами та, по можливості, уникати використання сленгу, жаргонізмів, та «дігерських» слівників.</p> <p>1.7. Адміністрація Форуму залишає за собою право на некомерційне використання будь-яких матеріалів форуму за умови обов'язкового вказання автора матеріалу та збереження його авторського права. Передача матеріалів авторів на прохання третіх осіб дозволяється лише з згоди власника матеріалу.</p> <p>1.8. Правила Форуму не поширюються на соціальні стосунки між учасниками Форуму.</p>
2. Відвідувачі	<p>Кожен відвідувач має право:</p> <p>2.1. Переглядати матеріали, викладені на Форумі.</p> <p>2.2. Зареєструватись і отримати статус зареєстрованого користувача:</p> <p>2.2.1. Заповнити поля реєстраційної форми: Звідки, Рід занять, Інтереси, День народження, Стать. Профілі користувачів-паразитів з незаповненими полями будуть безжалісно видалятися.</p> <p>2.3. Дозволяється некомерційне використання будь-яких матеріалів Форуму за умови обов'язкового розміщення активного посилання на матеріал на Regional Council.Xxxxxxx.Ua не нижче другого абзацу тексту.</p> <p>2.4. Комерційне використання будь-яких матеріалів Форуму обговорюється в індивідуальному порядку. З адміністрацією можна сконтактуватися через пошту, приватні повідомлення на Форумі або будь-яким іншим способом, вказаним на сторінці допомоги</p>

Форум не має містити явну чи приховану рекламу, окрім випадків, які дозволені адміністрацією; містити пропаганду вибухових речовин, наркотичних речовин та іншого, забороненого Законами України.

На адміністраторів форуму поширюватимуть всі права зареєстрованих користувачів і певні додаткові обов'язки, зокрема: сприяти здоровій атмосфері і безперешкодному спілкуванню користувачів у форумі, розвитку форуму і створенню нового контенту; слідкувати щодо дотримання користувачами правил форуму; адміністратори нестимуть відповідальність лише перед особистою совістю, відповідно до них не може бути вжито ніяких санкцій, користувачі зможуть бути позбавлені статусу адміністратора, якщо регулярно не дотримуватимуться правил форуму чи із публічної згоди решти адмінів; призначення нових адміністраторів відбуватиметься за бажанням діючих. Вцілому, адміністрація не нестиме відповідальність за зміст повідомлень, що написали користувачі та залишатиме за собою право відновлювати змінені або видалені повідомлення. Соціальні стосунки із адміністрацією й іншими учасниками форуму вирішуються у приватному порядку за межами форуму. Його правила можуть змінюватися без повідомлень.

Зі зростанням темпів цифровізації всіх процесів збільшуватиметься і кількість випадків кібератак, в тому числі і на органи виконавчої влади, в мережах яких створюється і використовується інформація із обмеженим доступом, зокрема, персональні дані.

Вцілому, в Україні буде сформована єдина державна мережева політика, покликана забезпечити реалізацію інформаційних запитів громади. Передбачається застосування єдиного медійного простору на основі Закону України «Про основні засади державної комунікативної політики». Підтримання комунікації суспільства та влади здійснюватиметься на основі захисту національного інформаційного простору від деструктивного впливу ззовні, завоювання стійкої суспільної довіри до органів публічної влади та як обов'язкової умови організації відкритого і ефективного діалогу.

### 3.2. Запровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій в управлінську діяльність Хххххххххххх хххххххх ради

Підвищити продуктивність та рівень комунікації спеціалістів Хххххххххххх хххххххх ради можна за допомогою застосування сучасних відповідних інструментів операційного управління:

1. Комунікації. Щоб використовувати важливу інформацію у відділах щоб постійно підтримувати комунікацію, доцільно використовувати ділові месенджери із налаштованим зручним інтерфейсом, зокрема, Slack, Asana.

2. Менеджмент задач. Додатки для постановки і контролю задач, зокрема, Trello, Jira, допоможуть контролювати постановку і виконання завдань, відслідковувати дедлайни та контролювати відповідальних осіб.

3. Зберігання даних. Різні хмарні сервіси, зокрема, Google Drive, MS OneDrive, DropBox тощо.

Також доцільно використовувати інші різні інструменти і сервіси, що ефективно допоможуть спеціалістам Хххххххххххх хххххххх ради керувати процесами – календарі, аналітичні інструменти, сrm-системи, маркетингові інструменти тощо.

Креативними засобами роботи Хххххххххххх хххххххх ради в керуванні, зокрема, буде застосування таких програм як Slack, Trello, інструментів Google, використання методики Scrum тощо (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

#### Перелік інструментів і сервісів, що ефективно допомагатимуть працівникам Хххххххххххх хххххххх ради керувати процесами, 2022 р.

Операційна функція	Назва інструменту та сервісу
Комунікація	Ділові месенджери: Slack, Asana; Інструменти Google; фреймворки управління: Scrum, Agile, Confluence
Менеджмент завдань	Додатки для постановки та контролю задач: Trello, Jira
Зберігання даних	Хмарні сервіси: Google Drive, MS OneDrive, DropBox
Інструмент для брейнштормінгу і будь-якої візуалізації процесів	Miro, діаграма Ганта

Додаток Trello буде використано для функцій: відстеження; збереження

інформації; поділитися; обговорити; вільно творити. Частіше Trello використовуватимуть для відстеження завдань в проєктах чи процесах. Проєкти зазвичай матимуть початкову і кінцеву дату, зокрема, планування заходу чи розробку нової можливості, та процеси, що будуть постійним, наприклад, щоденна діяльність Хххххххххххх хххххххх ради.

Картки на цих дошках міститимуть завдання, що потрібно буде виконати і списки, що часто складатимуться із кількох кроків. Простий список може містити пункти «Робиться», «Треба зробити» і «Готово» чи бути більш детальним, якщо вимагає цього робочий процес. Картки переміщуватимуться зліва направо у процесі виконання задач. Корисні можливості елемента відстежуватимуться за допомогою:

Перетягування – перетягування карт між списками, для сповіщення про досягнення та переміщення також їх згори до донизу в списку для розставляння пріоритетів.

Дати завершення – додаватимуться дати завершення до карток, для слідкування за дотриманням термінів і залишення поміток про дедлайни для виконаних завдань. Додати учасників – призначення задач, додавання учасників до карток, щоб всі знали – хто чим займається.

Переліки – можна буде розташувати завдання і найважливіші складові й переконатися, що нічого не залишиться поза увагою.

На дошках Trello найзручніше зберігати візуальні матеріали і створювати інтерактивні документи. Гарними прикладами використання дощок Trello буде інструкція для співробітників.

Списки на дошок міститимуть справи чи категорії, відповідно можна буде легко сортувати і впорядковувати інформацію. Картки створюватимуть для кожного пункту. Додаткова інформація буде зазначена у описі картки. Це будуть важливі посилання і вкладення, що зберігатимуться в кожній картці. Міститимуться корисні резерви збереження інформації:

Вкладення – передбачатиме можливість додавати файли із комп'ютера та популярних хмарних сховищ, зокрема, Google Drive, Dropbox та OneDrive,

із допомогою підсилювачів, для впорядкування документів, файлів та активів. Markdown – для створення чіткого та зрозумілого опису картки із форматкуванням Markdown, що дозволить додавати заголовки, списки марковані, курсиви та напівжирне виділення, посилатися та багато різних речей до текстів. Мітки – додаватимуться мітки до карток, а потім використовуватимуться фільтри, для швидкості знаходження карток із відповідними мітками. Використовуватимуть сірі мітки, адже вони з’являтимуться на передній частині картки, але все ще будуть доступними для пошуку.

Корисними можливостями додатку Trello будуть:

Коментарі – використовуватимуться коментарі для регулярних оновлень статусів із автоматичним сповіщенням про період розміщення коментарів.

Підсилювач «Голосування» – можливість дізнаватися про ідеї й теми, що будуть особливо важливими для працівників за допомогою підсилювача «Голосування», що дозволить учасникам проголосувати за картки.

Trello буде використано відповідно до потреб працівників xxxxxxxx ради. Гнучкість та функціональність сервісу дасть можливість використати його спеціалістам з будь-яким стилем роботи і включатиме платформу для продуктивності та синхронізацію, сторінки спеціалістів (табл. 3.6).

*Таблиця 3.6*

### **Функціональність додатку Trello для постановки та контролю задач**

Складова функціональності	Суть додатку
Сторінка спеціалістів	Зібрані всі дошки й інструменти, потрібні для успіху командної роботи, на одному зручному ресурсі
Платформа для продуктивності	Інтеграція додатків, які працівників вже використовують, у робочий потік. Підсилювачі перетворюють дошки Trello на справжні додатки, що відповідатимуть унікальним вимогам спеціалістів
Синхронізація	Trello завжди синхронізується на всіх пристроях. Дає можливість спільно працювати зі своєю командою будь-де

Свобода творити в додатку передбачатиме гнучкість налаштувань Trello та дозволить за особистим бажанням переміщувати їй об’єднувати

різні можливості й поняття на одній дошці Trello. Зокрема, дошка проєкту міститиме списки збереженої інформації (документи та ідеї, ресурси). Можна буде поділитися дошкою, де будуть окреслені різнорівневі проєкти, чи дошкою, що міститиме списки до обговорення для тижневих зустрічей. Дошку Trello повністю піддадуть налаштуванню і вона допоможе створити гнучку базу відповідно до усіх потреб працівників xxxxxxxx ради.

Пропонуємо організувати внутрішню комунікацію в Хxxxxxxxxxxxxx раді за допомогою ділового месенджера Slack.

Упродовж останнього часу виникнуло кілька різних сервісів, що сприяють ефективній комунікації колективу всередині. Кожен з сервісів містить набір різних опцій, що привертають увагу користувачів, але велика кількість їх або зникли, або вже не розробляються та не підтримуються. Тому пропонуємо застосувати Slack. Це крос-платформний сервіс для комунікації. Він заснований спеціалістами Flickr та комбінує колективний чат й інтегрується з іншими веб-додатками, що використовують у колективі.

Наведемо основні компоненти пропонує Slack, які можна буде робити в рамках безкоштовного облікового запису.

Головним компонентом Slack буде його внутрішній чат, що служитиме гарним способом зв'язку. Він працюватиме на зразок IRC, використовуватиме різні канали. Заголовок кожного каналу починатиметься із символу # як способу організації предмета обговорення. Працівники зможуть створювати особисті приватні групи, відсилати особисті повідомлення конкретному колезі для того щоб обмінюватися таємними намірами, якими спеціалісти не хотітимуть ділитися із іншими співробітниками. Іншою особливістю Slack буде пошук. Якщо кілька осіб вестимуть розмову про проєкт, що необхідно буде завершити, наприклад, завтра, можна швидко переглянути історію каналу та побачити готовність справ. Пошук у Slack – глобальний, отже, він покаже особисті повідомлення із колегою, як й результати всіх каналів, у яких вони знаходились. Пошук для безкоштовних облікових записів обмежено на 20 тис. повідомлень.

Slack інтегрує інші сервіси, що ними колектив Хxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxx ради користується кожного дня. На сторінці Інтеграція Сервісів можна буде знайти необхідну інформацію, починаючи з GoSquared та New Relic і закінчуючи Twitter та Trello. Будуть призначені для користувачів слеш команди і повна інтеграція із Slack API для користувачів просунутих. До сторонніх інструментів рівень підключення Slack не має аналогів.

Якщо не відправлять повідомлення членам колективу на стадії реєстрації то можна буде запросити їх до Slack. Для цього клацнуть на іконку із стрілкою у правій частині основного інтерфейсу Slack, виберуть Team Directory (Довідник Організації), оберуть пункт Invite some (Запросити). Потрапивши на сторінку Send Invitations (Розіслати Запрошення), спеціалісти введуть стільки адрес, скільки забажають у першому полі, а канали – у другому полі вводу. За замовчуванням буде додано загальний канал буде додано. Вкінці, клацнуть Send Invitations (Розіслати Запрошення), для того щоб члени колективу xxxxxxxx ради отримали повідомлення, у якому буде прописано, хто буде учасниками каналу і з якою метою його створять.

У групу включають всіх важливих осіб. Обов'язково нагадуватимуть усім про перевірку пошти і знаходження запрошень від Slack, оглядаючи папки зі спамом. Кожного користувача вітатимуть за допомогою декількох корисних порад в період перших відвідин профілю Slack. Для відмови користувачам потрібно буде обрати пункт Opt out of these tips (Відмовитися від цих порад) та запрошення більше не приходитимуть.

Значок поряд із Slackbot у розділі Direct Messages (особисті повідомлення) на бічній панелі допоможе налаштувати профіль. Надваши відповідь про ім'я співробітника, бот відповість, і додасть його у особистий профіль. Бот буде продовжувати задавати різні питання спеціалістам, зокрема, чи не хочете ви додати свій профіль в Zoom та чи хотіли б ви запросити ще когось в команду. На це піде всього декілька хвилин.

У контексті Slack, канали використовуватимуть для поділу на теми – у кожного буде особистий чат. Спеціалісти зможуть вибирати їх для

управління різними проєктами всередині xxxxxxxx ради, і завжди буде наявний канал #random, де можна буде писати яку завгодно інформацію.

Після першого налаштування Slack, користувачі побачать два канали у бічній панелі: general та random та можуть додати новий канал, якщо клацнуть під ними по посиланню Create a channel (Створити канал). Коли працівники xxxxxxxx ради зроблять це, то їх попросять ввести заголовок та опис. Закінчивши, клацнуть «Створити канал», та він буде доданий у список каналів групи. Вони також зможуть створити Private Group (Закриту Групу), яка буде помітна лише членам групи у якої є доступ. Тільки вони зможуть робити пошуки всередині неї. Це стане у нагоді, коли потрібно буде обмежити рамки спілкування у загальній групі.

Дозвіл повідомлень браузера в Safari буде основою для роботи повідомлень Slack без збоїв. Якщо повідомлення Slack не буде активовано, виправити це можна буде, якщо натиснути кнопку ^ поруч із профілем і лівому нижньому кутку, а потім обрати Preferences (Налаштування). На вкладці Notifications (Повідомлення) потрібно відзначити галочкою один із перших двох рядків заголовку Desktop Notifications (Повідомлення Робочого Столу). При виборі першого спеціаліста будуть отримувати повідомлення кожного разу, коли будуть активні на одному з каналів, а при виборі другого – будуть отримувати повідомлення при згадці їх, або коли їм відправили приватне повідомлення.

Для того щоб швидко поділитися деякими проєктами із працівниками – можна буде відіслати їм електронною поштою усі посилання на Dropbox та додати інтеграцію із Dropbox у групу Slack. Google Drive. Інтеграція із Pingdom, дозволить команді веб-розробників знати, коли сайт буде неактивний. Програма надішле повідомлення усій групі каналу та вони зможуть швидко відреагувати на ситуації. Також буде можливість робити RSS розсилку. Як тільки новина заявиться у «Associated Press», весь канал буде повідомлений та можна почати писати текст.

Можна приєднувати різні сервіси до Slack, щоб поліпшити якість

роботи всього колективу. Інформаційно-комунікаційні технології посилюватимуть спроможність громадського сектору. Онлайн-інструменти стануть важливою складовою роботи Хххххххххххх хххххххх ради. Зокрема, спільна документація, робота декількох осіб над файлами у реальному часі, або швидкий обмін повідомленнями. Але ці інструменти не лише значно розширяють можливості до роботи органів публічної влади, але і приховують загрози: втрату даних, можливі хакерські атаки, залежність від однієї системи.

Для покращення комунікації посадових осіб Хххххххххххх хххххххх ради бажано працювати над саморозвитком (табл. 3.7).

*Таблиця 3.7*

**Курси та тренінги для спеціалістів Хххххххххххх хххххххх ради, 2022 р.**

Платформа чи організатор	Назва курсу чи тренінгу
Prometheus	Основи інформаційної безпеки
Prometheus	Основи критичного мислення
Хххххххххххх хххххххх рада	Інтегральна динаміка. Еволюція мислення, лідерства, економіки і політики
Хххххххххххх міська рада	Побудова ефективної комунікації в управлінській діяльності
Хххххххххххх міська рада	Інформаційно-комунікаційні технології
Хххххххххххх філія Суспільної служби; Ресурсний центр ГУРТ	Домівка цифрової трансформації

Пропонуємо пройти он-лайн курси та отримати сертифікати: «Основи інформаційної безпеки (Prometehus)» та «Основи критичного мислення (Prometheus)». Учасники курсів дізнаються про особливості комунікації, принципи створення комунікаційної стратегії. Також вони ознайомляться із особливостями впровадження інформаційно-комунікаційної стратегії, засобами мінімізації можливих ризиків при її реалізації. Крім цього, вони навчатимуться оцінювати ефективність реалізації комунікаційної стратегії.

Учасники зроблять низку практичних завдань, які будуть спрямовані на закріплення навичок підготовки комунікаційної стратегії і написання інформаційних матеріалів. Працівники будуть залучені у наступні тренінги: «Інтегральна динаміка»; «Еволюція мислення, лідерства, економіки та

політики»; «Побудова ефективної комунікації в управлінській діяльності»; «Домівка цифрової трансформації»; «Інформаційно-комунікаційні технології» тощо.

Учасники тренінгів матимуть пройдуть професійне навчання і підвищать рівень своїх вмінь та навичок щодо формування ключових компетенцій роботи, зокрема, планування та організації керівної діяльності, постановки задачі, мотивації і контролю роботи підлеглих та делегування повноважень, результативного планування та використання часу і т. ін. За допомогою рольових ігор, практичних вправ, практикумів та кейс-стаді учасники розвиватимуть комунікативні навички і демонструватимуть практичні вміння приймати ефективні рішення.

Тренінги і курси будуть практико-орієнтованими, даватимуть реальну можливість оволодіти інструментами управління, навчатимуть виявляти мотивуючі фактори до праці, формувати управлінську культуру шляхом заохочення відкритої комунікації та прийняття ефективних управлінських рішень. Якість комунікації визначатиме успіх організації. Отже, добре розроблена комунікаційна стратегія значно підвищить спроможність організації вирішувати її завдання.

Організація навчання спеціалістів органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування, зокрема, на базі спеціалізованих установ і підприємств, із питань цифрових навичок і компетенцій у частині використання цифрових інструментів у управлінській діяльності; проведення регіональних семінарів, науково-практичних конференцій, круглих столів, відеоконференцій за участі керівників органів влади, представників громадських організацій, науковців, бізнес-структур.

Отже, виокремлено основні напрями, в яких необхідно буде вирішити проблеми, щодо унормування закону: узгодженість термінології у інформаційному законодавстві; нормування діяльності із поширення інформації в мережі Інтернет; удосконалення захисту інтелектуальної власності в умовах поширення інтернет-технологій тощо.

### Висновки до розділу 3

1. Якість комунікації визначає успіх xxxxxxxx ради. Тому добре розроблена інформаційно-комунікаційна стратегія здатна значно підвищити спроможність організації вирішувати її завдання. Доцільно створити на сайті конференцію (форум), сайт доцільно буде модернізувати щоденно для виявлення та знищення заборонених на форумах висловлювань (нецензурна лексика та ін.). На форумі має бути розділ з правилами форуму, реєстрація учасників.

2. Пропонуємо пройти он-лайн курси та отримати сертифікати: Основи інформаційної безпеки (Prometheus); Основи критичного мислення (Prometheus). Важливими будуть наступні тренінги: Інтегральна динаміка. Еволюція мислення, лідерства, економіки і політики; Побудова ефективної комунікації в управлінській діяльності; Домівка цифрової трансформації; Інформаційно-комунікаційні технології тощо.

3. Тренінги будуть практико-орієнтованим, даватимуть реальну можливість оволодіти інструментами управління персоналом, навчитися виявляти мотивуючі фактори, формувати управлінську культуру через заохочення відкритої комунікації і приймати ефективні управлінські рішення.

4. Загалом в Україні назріла подальша необхідність реформування єдиної державної мережевої політики, покликаної забезпечити реалізацію інформаційних запитів суспільства, підтримання комунікації суспільства і влади, здійснювати захист національного інформаційного простору від деструктивного впливу ззовні, як обов'язкової умови організації відкритого та ефективного діалогу, завоювання стійкої суспільної довіри до органів публічної влади. Доцільним є удосконалення роботи єдиного медійного простору на підставі чинних нормативно-правових актів.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило визначити ряд теоретичних положень і практичних рекомендацій, спрямованих на удосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення діяльності Хxxxxxxxxxxxxx ради:

1. З'ясовано, що головними завданнями інформаційно-комунікаційної системи місцевого самоврядування є забезпечення: представницької та управлінської діяльності ради; управлінської діяльності голови та виконавчих органів місцевого самоврядування (за наявності); інформаційної взаємодії влади та громади; інформатизації органів місцевого самоврядування. Інформатизація органів державного управління та місцевого самоврядування – це складний механізм, що функціонує завдяки прес-службам, інформаційним та інформаційно-аналітичним відділам, апаратам консультантів тощо та сприяє виробленню та прийняттю ефективних рішень.

2. Гласність роботи Хxxxxxxxxxxxxx ради, її органів та посадових осіб забезпечується згідно з діючим законодавством про порядок висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування засобами масової інформації, а також шляхом розміщення інформації на офіційному веб-сайті xxxxxxxx ради. Матеріали та заходи, які готують консультанти відділу інформаційного та аналітичного забезпечення можна поділити на іміджеві, інформативні та роз'яснювальні. Реалізуючи свою компетенцію, органи державної влади вивчають і узагальнюють інформацію, що надходить від підпорядкованих органів, громадськості та з інших джерел.

3. Типовими інформаційними приводами, по яких готують матеріали відділ інформаційного та аналітичного забезпечення є: заяви фракцій xxxxxxxx ради, звернення у зв'язку з певними подіями в житті області, матеріали за результатами засідання постійних комісій, координаційних рад тощо. Висвітлюються результати засідання журі премій та конкурсів xxxxxxxx ради, зустрічей з громадськістю, посадовими особами.

4. У Хххххххххх хххххххх раді на основі системи електронного документообігу АСКОД виконується декілька проєктів із електронного врядування, а саме: створення та впровадження систем електронного документообігу, електронної взаємодії структурних підрозділів державних підприємств та установ, автоматизація центрів надання адміністративних послуг й інші проєкти.

5.3 2015 р. на Єдиному веб-порталі ради оприлюднюються всі трансакції Державної казначейської служби. При здійсненні закупівель активно використовують систему «ProZorro». Хххххххххх хххххххх рада, спільно з місцевими радами та громадянами, успішно реалізувала обласну програму «Бюджет участі Хххххххххх області на 2017-2020 рр.». Протягом 2018-2020 рр. проводились наступні конкурси: «Реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади – шлях до сталого розвитку громад», «Конкурс проєктів розвитку територіальних громад», «Від студентського самоврядування – до самоврядування громад» тощо.

6. На виконання ст. 3 Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» у 2020 р. на порталі «E-data» було оприлюднено 191 укладений договір із поданням повної інформації про контрагентів. Моніторинг веб-сайту Хххххххххх хххххххх ради здійснювався шляхом оцінки ступеня відповідності наявних сайтів вимогам Постанови КМУ від 4 січня 2002 р. №3 «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади».

Із метою налагодження ефективної роботи Хххххххххх хххххххх ради у сфері інформаційно-комунікаційного забезпечення пропонуємо такі заходи:

1. Розробка та впровадження сервісу «Чат-боту» Хххххххххх хххххххх ради в месенджері telegram передбачатиме роботу з клієнтами у режимі 24/7 без зайвих витрат на працівників. Gerabot також буде використовуватися як система підвищення якості сервісу компанії із допомогою функціоналу підключення операторів до взаємодії із користувачем замість власне чат-боту.

2. Доцільним буде формування та впровадження публічного дашборду Хххххххххххх хххххххх ради з індивідуальними реєстрами для підрозділів. Запропонована інформаційно-аналітична панель дасть можливість розглянути фінансові показники в межах України та розрізі областей, проаналізувати детально показники по окремій громаді та порівнювати різні дані. Пропонуємо створити на сайті конференцію (форум), а сайт доцільно буде модернізувати щоденно.

3. У роботі спеціалістів ради пропонуємо застосовувати ділові месенджери: Slack, Asana; Інструменти Google; фреймворки управління: Scrum, Agile, Confluenc; додатки для постановки та контролю задач: Trello, Jira; Хмарні сервіси: Google Drive, MS OneDrive, DropBox; інструменти візуалізації: Miro, діаграма Ганта. Ефективне їх використання органами державної влади потребує відповідного сучасного технічного й програмного забезпечення, створення громадських точок доступу до інтернету, які забезпечать співпрацю з громадянами.

4. Передбачено організацію навчання фахівців із питань цифрових навичок та компетенцій у частині використання цифрових інструментів в управлінській діяльності; проведення науково-практичних конференцій, регіональних семінарів, круглих столів, відеоконференцій за участю керівників органів влади, науковців, представників громадських організацій та бізнес-структур щодо впровадження.

5. Вдосконалення інформаційного законодавства передбачається через його систематизацію та кодифікацію у вигляді єдиного кодексу, наприклад, Інформаційний кодекс. Прийняття Закону України «Про інформаційне забезпечення органів державної влади» дасть змогу створити законодавчу базу інформаційного забезпечення органів державної влади України та ефективно використовувати наявні інформаційні ресурси, визначити права та обов'язки як органів державної влади, так і фізичних та юридичних осіб у цій галузі. Потрібно розробити комплекс заходів щодо зменшення випадків кібератак у органах виконавчої влади.