

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА

РУДИК ОЛЕГ АНДРІЙОВИЧ

Допускається до захисту:
завідувач кафедри
політології та державного
управління
д-р політ.наук, професор
Олена ЧАЛЬЦЕВА
«_____» _____ 2022 р.

**ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ В
ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ**

Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування

Кваліфікаційна (магістерська) робота

Наукові керівники:

М.В. Примуш, професор
кафедри політології і
державного управління, д-р
політ. наук, професор

О.С. Трегубов, доцент
кафедри підприємництва,
корпоративної та
просторової економіки,
канд.екон.наук, доцент

(підпис)

Оцінка: _____ / _____ / _____
(бали/за шкалою ЄКТС/за національною шкалою)

Голова ЕК: _____
(підпис)

Вінниця 2022

АНОТАЦІЯ

Рудик О.А. Інформаційно-комунікативні технології в публічному управлінні. Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування. Освітня програма «Публічна політика і адміністрування». Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2022.

Предметом дослідження є процеси застосування та напрями розвитку інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні.

Метою роботи є пошук шляхів покращення застосування та напрями розвитку інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні територіальної громади.

Методи дослідження – економіко-математичні, порівняльного аналізу, статистичні, графічні, спостереження.

Запропоновано шляхи покращення застосування та напрями розвитку інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні територіальної громади. В роботі здійснено обґрунтування необхідності удосконалення веб-сторінки громади шляхом розширення інструментів зворотного зв'язку, розробки програми інформатизації Великоберезовицької громади та доцільності автоматизації ЦНАПу громади.

Результати дослідження будуть впроваджені у роботу Великоберезовицької територіальної громади.

Ключові слова: об'єднана територіальна громада, інформаційно-комунікативні технології, інструменти зворотного зв'язку, електронні звернення, інформатизація, система електронного документообігу.

86 с., 23 рис., 11 табл., 50 джерел.

SUMMARY

Rudyk O.A. Information and Communication Technologies in Public Administration. Specialty 281 Public administration and administration. Programme «Public policy and administration». Vasyl' Stus Donetsk National University, Vinnytsia, 2022.

The subject of investigation is the application efficiency and information and communication technologies development directions in public management.

The aim of the work is to search for ways to improve the application and information and communication technologies development directions in public management of the territorial community.

The results are obtained with the following research methods: economic and mathematical, comparative analysis, statistical, graphical and observations.

The ways to improve the application and information and communication technologies development directions in public management of the territorial community have been proposed. The paper substantiates the need to improve the community web page by expanding the feedback tools, to develop an informatization program of the Velykoberezovytsia community and the feasibility of administrative services center automating.

The proposed improvements can be implemented at the Velykoberezovytsia territorial community.

Key words: united territorial community, information and communication technologies, feedback tools, electronic appeals, informatization, and electronic document management system.

86 pages, 23 pictures, 11 tables, Bibliography: 50 items.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ.....	10
1.1. Сутність інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації	10
1.2. Інформаційно-комунікативні технології у публічному управлінні	16
1.3. Нормативно-правове забезпечення впровадження та використання інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні.....	22
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ТА НАПРЯМІВ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВЕЛИКОБЕРЕЗОВИЦЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ.....	30
2.1. Загальна характеристика діяльності Великоберезовицької територіальної громади.....	30
2.2. Аналіз впровадження складових інформаційно-комунікативних технологій у діяльність територіальної громади	39
2.3. Дослідження впливу ІКТ на процеси обміну інформацією та надання адміністративних послуг Великоберезовицькою громадою.....	46
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЗАСТОСУВАННЯ ТА НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВЕЛИКОБЕРЕЗОВИЦЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ.....	55
3.1. Удосконалення веб-сторінки громади шляхом розширення інструментів зворотного зв'язку.....	55
3.2. Розробка програми інформатизації Великоберезовицької громади	61
3.3. Обґрунтування доцільності автоматизації ЦНАПу Великоберезовицької селищної ради.....	67
ВИСНОВКИ	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81

ВСТУП

Актуальність теми дослідження пов'язана із розширенням сфери застосування інформаційно-комунікаційних технологій не тільки у діяльності суб'єктів господарювання різних організаційно-правових форм, але й у роботі державних, регіональних та місцевих органів влади. На сьогодні посилення впливу цифрових технологій на роботу публічних органів влади проявляється у зміні системи співпраці та процедур взаємодії між різними суб'єктами публічного управління, а також із суб'єктами звернень, у знаходженні нових можливостей для територіальних громад щодо управління інформаційними процесами прийняття публічних рішень та залучення до них громадськості, зростанні ступеня лояльності та рівня довіри громадянина до діяльності органів місцевого самоврядування. Як свідчить досвід, ефективність функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування все більше залежить від рівня інформатизації публічної діяльності та публічного менеджменту, від дієвості інструментів інформаційно-комунікативних технологій у публічній діяльності.

Мета магістерської роботи полягає у пошуку шляхів покращення застосування та напрямів розвитку інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні Великобerezовицької територіальної громади. Для досягнення поставленої мети в роботі вирішено такі завдання, а саме:

- з'ясовано сутність інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації та охарактеризовано інформативно-комунікативні технології у публічному управлінні;
- вивчено нормативно-правове забезпечення використання інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні;
- охарактеризовано публічну діяльність Великобerezовицької територіальної громади;
- проаналізовано впровадження складових інформаційно-комунікативних технологій у діяльність територіальної громади;

- досліджено вплив ІКТ на процеси обміну інформацією та надання адміністративних послуг Великоберезовицькою громадою;
- виокремлено шляхи покращення застосування інформаційно-комунікативних технологій у Великоберезовицькій територіальній громаді;
- запропоновано удосконалення веб-сторінки громади шляхом розширення інструментів зворотного зв'язку;
- запропоновано розроблення програми інформатизації Великоберезовицької громади
- обґрунтовано доцільність автоматизації ЦНАПу Великоберезовицької селищної ради.

Предметом дослідження є процеси застосування та напрями розвитку інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні. Об'єктом дослідження є Великоберезовицька громада.

В роботі використано ряд дослідницьких методів, серед як: групування та систематизація, деталізація, економіко-статистичні, порівняльного аналізу, графічні та спостереження.

Для написання кваліфікаційної роботи використано інформацію із наукової літератури, висновки науковців теоретичного та практичного характеру, які стосуються предмету дослідження, вивчено, систематизовано та згруповано нормативно-правове забезпечення впровадження та використання інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні, використано інформацію з офіційної веб-сторінки громади, положення та програми громади, вхідну та вихідну документацію громади.

Наукова новизна розкрита через власне бачення автора терміну “інформаційно-комунікативна діяльність” та виокремленні шляхів удосконалення використання складових ІКТ у громаді.

З практичної точки зору, розроблені важливі пропозиції щодо виокремлення напрямів розвитку інформаційно-комунікативних технологій у досліджуваній громаді, включаючи інструменти зворотного зв'язку, програму інформатизації громади та автоматизації ЦНАПу громади.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота магістра, зміст якої викладено на 86 сторінках, складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 50 найменувань, та містить 11 таблиці і 23 рисунків.



РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

1.1 Сутність інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації

Інформаційно-комунікаційні технології та їхнє застосування знаходять своє місце не тільки в роботі великих корпорацій чи підприємств, роздрібних компаній чи ІТ-компаній, але й у діяльності публічної організації, тобто у роботі місцевих органів влади. Ступінь лояльності та рівень довіри громадянина до діяльності органів місцевого самоврядування значною мірою визначаються впровадженням, використанням, розвитком та поширенням інформаційно-комунікативних технологій на всіх рівнях управління місцевої влади.

Розвиток електронного бізнесу став поштовхом до практичного застосування аналогічних за принципом дії технологій і у роботі органів влади, включаючи створення та функціонування Інтернет-представництв з метою поширення публічної інформації та підвищення ефективності надання публічних послуг. На сьогодні не тільки органи державної влади, але й місцевого самоврядування все більше звертають увагу на роль інформатизації у раціоналізації публічної діяльності та публічного менеджменту задля урахуванням потреб та бажань громадян. Функціонування урядового веб-сайту забезпечує невід’ємну участь громадян у суспільних справах та процесах прийняття рішень, ефективний обмін інформацією, підвищення якості та стандартів надання публічних послуг, обговорення та спільного вироблення управлінських рішень [2].

Загалом, термін “інформаційно-комунікаційна діяльність” стосується процесу передачі інформації від певного джерела до отримувача за допомогою каналів передачі інформації від організації до споживача (громадянина) та отриманням зворотного зв’язку між двома учасниками такої діяльності. В

науковій літературі (Дегтяр О. А.) представлено визначення інформаційно-комунікативної діяльності у державному управлінні, де автор розуміє її як існування системи обміну інформацією між державними органами та громадянином, організаціями різних організаційно-правових форм за допомогою спеціальної системи засобів, каналів та форм; а також як існування певної соціальної взаємодії з певними характерними властивостями і ознаками, яка має вплив на поведінку громадянина та роботу інститутів державної влади заради досягнення певної мети [5].

На нашу думку, інформаційно-комунікативна діяльність – це елемент процесу публічного управління, орієнтований на ефективне узгодження та поєднання цілей держави, органів місцевого самоврядування та громадян, результатом якого є гарантування прав та свобод громадянина та спільне вироблення взаємоузгоджених управлінських рішень на всіх рівнях публічної влади.

Основними принципами інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації є:

- 1) принцип єдності, який необхідний для досягнення спільної мети комунікаційного процесу через об'єднання всіх учасників комунікації певними засобами та методами;
- 2) принцип стратегічного управління передбачає реалізацію тактичних і стратегічних завдань розвитку держави і суспільства за інформативно-комунікативної діяльності;
- 3) принцип регулювання інформаційних потоків дозволяє здійснити фільтрування інформації на предмет її актуальності та корисності, доведення необхідної, своєчасної інформації до органів влади та громадянина;
- 4) принцип зворотного зв'язку включає інформування громадськості про певні владні дії, а також отримання зворотної інформації та її використання під час ухвалення і прийняття управлінських рішень;
- 5) принцип партнерства передбачає налагодження співпраці в системі відносин “державо-громадянин”;

6) принцип верифікації інформації означає необхідність перевірки інформації на предмет її правдивості, корисності, актуальності;

7) принцип результативності передбачає існування системи об'єктивних результатів, які забезпечує інформативно-комунікативна діяльність публічної організації;

8) принцип відкритості передбачає забезпечення доступності і зрозумілості інформації, гласності, забезпеченні можливостей для обговорення;

9) принцип самовдосконалення означає постійний розвиток та покращення інформаційно-комунікативних технологій задля кращого врахування інтересів в системі взаємовідносин “держава-громадянин” [2].

Інформаційно-комунікативна діяльність публічної організації реалізується через комплекс взаємопов'язаних функцій, які представлені на рисунку 1.1.

Здійснення ефективної інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації (наприклад, органами місцевого самоврядування) не можливе без створення та функціонування інформаційно-комунікативних підрозділів. Їхнє створення передбачено і Законом України “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації” [18]. Згідно закону такі підрозділи можуть створюватися у вигляді служб інформаційно-аналітичних, інформаційних управлінь, управлінь і центрів громадських зв'язків, прес-служб або прес-центрів, апаратів прес-секретарів та ін. Тобто, назва підрозділу може бути скоригована відповідно до діяльності публічної організації, однак всі вони здійснюють збирання, аналізування, оброблення та оперативне надання інформації засобам масової інформації.

Згідно закону України “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації” інформаційно-комунікативні підрозділи публічної організації можуть використовувати різні форми підготовки та оприлюднення інформації: бюлетені, прес-релізи, огляди, інформаційні збірники, експрес-інформацію; прес-конференції, брифінги, інтерв'ю з представниками органів влади; проведення

теле- і радіопередач; публікації (виступи) у ЗМІ; створення архівів інформації про діяльність публічної організації; інші форми, що не суперечать чинному законодавству України [18].



Рисунок 1.1 – Функції інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації

Інформаційно-комунікативні підрозділи публічної організації здійснюють три основні види діяльності – інформаційну, аналітичну (або інформаційно-

аналітичну) та комунікативну [2]. В свою чергу інформаційно-аналітична діяльність публічної організації охоплює комплекс робіт з:

- 1) моніторингування інформації, яка безпосередньо стосується органів влади та громади загалом;
- 2) виявлення тенденцій та закономірностей суспільного розвитку в соціальній, економічній, політичній площині;
- 3) виокремлення сфер інтересів громади та органів влади;
- 4) готування пропозицій чи альтернативних рішень щодо реагування на суспільні проблеми;
- 5) інформаційно-аналітичного супроводу підтримки рішень органів влади, оцінювання ризиків таких рішень, контролювання та реалізація рішень, моніторинг реакції громадян на прийняті рішення влади [2].

Здійснення інформативно-аналітичної діяльності інформаційно-комунікативного підрозділу публічної організації передбачає перевірку та моніторинг інформації на відповідність певним критеріям: достовірність; об'єктивність; своєчасність. Моніторинг інформації в публічній організації охоплює:

- 1) відслідковування та моніторинг рішень органів влади (державної та місцевої) через внутрішні та зовнішні джерела;
- 2) моніторинг інформації, про події, які складають сферу інтересу публічної організації та публікуються місцевими засобами масової інформації;
- 3) відслідковування та реагування на публічно висловлені заяви представників органів влади, партійних організацій, впливових представників бізнес-середовища;
- 4) відслідковування та моніторинг інформації, що оприлюднюється через різні джерела та стосується конкретної громади [9].

В результаті здійснення інформаційно-аналітичної діяльності інформаційно-комунікативними підрозділами публічної організації відбувається

- 1) розробка та впровадження пропозицій громадськості щодо суспільно важливих проблем;

- 2) формування аналітичних записок задля оперативного реагування на суспільні виклики відповідно до компетенції органу публічної влади;
- 3) готування проектів управлінських рішень органів влади;
- 4) підготовка публічних виступів керівників публічної організації, інших посадових осіб, які наділені відповідними представницькими повноваженнями;
- 5) готування заяв, звернень органів місцевого самоврядування до визначених цільових груп громади (члени громади, бізнес-середовище, політичні партії);
- 6) підготовка та представлення прес-релізів для ЗМІ, інформаційно-аналітичних довідок, публікацій у ЗМІ;
- 7) формування звітів про діяльність інформаційно-комунікативного підрозділу [9].

Основою комунікаційної діяльності інформаційно-комунікативного підрозділу публічної організації є готування статей та матеріалів для оприлюднення в засобах масової інформації; офіційних заяв органів місцевого самоврядування (тематичних); інтерв'ю з представниками органів місцевого самоврядування. Усі матеріали, включаючи різноманітні заходи, які пропонують реалізувати інформаційно-комунікативні підрозділи публічної організації поділяють на іміджеві, інформативні та роз'яснювальні [9].

Інформаційно-комунікативний підрозділ публічної організації під час роботи над створенням певного інформаційного продукту може ініціювати створення комісій, експертних та консультативних робочих груп за участю представників інформаційного та інших підрозділів.

Висвітлення інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації здійснюється через офіційні сайти, де матеріали, які складають його інформаційне наповнення поділяють на: 1) статичні – це ті, які є актуальними протягом великого періоду часу та містять текстові, графічні та мультимедійні складові; 2) динамічні – це матеріали, які є актуальними протягом обмеженого часу, через що вони повинні систематично оновлюватися; 3) потокові – це матеріали, що втрачають свою актуальність протягом кількох днів або годин [8].

1.2 Інформаційно-комунікативні технології у публічному управлінні

Впровадження та використання інформаційно-комунікаційних технологій в управлінській діяльності публічної організації дозволяє досягти поставлених цілей та завдань публічного управління та адміністрування, серед яких:

- забезпечення доступу зацікавлених сторін – громадськості, бізнес-середовища до процесів контролювання управлінської діяльності та прийняття рішень органами влади;
- залучення громадськості до вирішення проблем чи питань, які потребують громадського обговорення і стосуються соціально-економічних аспектів розвитку громади;
- забезпечення відкритого та зрозумілого комунікаційного процесу між громадою, бізнесом та органами місцевої влади з обов'язковою наявністю зворотного зв'язку, врахування інтересів усіх сторін та реагування на потреби громади;
- посилення відповідальності органів влади перед громадою за рахунок використання різноманітних форм та механізмів громадської участі та функціонування інститутів громадянського суспільства [12].

Запровадження та подальший розвиток електронного урядування в Україні стали одним із факторів широкого використання інформаційно-комунікаційних технологій в управлінській діяльності органу влади. Такі технології є одним із засобів доступу та ефективного комунікування, оскільки визначають межі можливого їх використання громадянами та бізнесом у процесах моніторингування, контролювання та залучення до процесів прийняття публічно управлінських рішень. Форми електронного урядування щодо громадського контролю управлінської діяльності публічної організації охоплюють і електронні петиції, і електронні консультації з громадськістю, різноманітні Інтернет-голосування, висловлення думки громадськості в режимі “онлайн” та ін. [12].

Згідно термінології у науковій літературі під “інформаційно-комунікаційними технологіями” розуміють сукупність інформаційних технологій на базі персональних комп'ютерів, комп'ютерних мереж засобів зв'язку, а також

способи та засоби роботи з інформаційними ресурсами, збирання, оброблення, передавання та поширення інформації між усіма учасниками комунікативного процесу.

Інформаційно-комунікаційні технології являють собою набір певних процесів та програмно-технічних засобів, необхідних для збирання, опрацювання, зберігання, розповсюдження, відображення, обміну і використання інформації. Застосовування таких технологій в управлінській діяльності публічної організації забезпечує досягнення певних завдань, включаючи підвищення оперативності та продуктивності комунікаційної системи, ефективне реагування та вирішення проблем окремої людини, соціальної групи, громади, регіону [1].

Тобто, термін “інформаційно-комунікаційні технології” охоплює різноманітні методи, способи, техніки та інформаційні технології, в результаті використання яких здійснюється збір, отримання, пошук, опрацювання, передавання, поширення та зберігання інформації про управлінську діяльність публічної організації, а також гарантування ефективного комунікаційного процесу комунікації з метою задоволення потреб користувачів.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій в управлінській діяльності публічної організації є одним із найефективніших методів висвітлення та оприлюднення відомостей, подій про діяльність влади, надання інформації тоді, коли вона необхідна у детальній чи лаконічній формах. Відповідно застосування інформаційно-комунікаційних технологій у роботі публічної організації (громада чи інший орган місцевої влади) повинна визначатися такими критеріями як прозорість влади, ефективність та результативність владних рішень, актуальність, доступність та своєчасність [2].

Для прикладу різновидами інформаційно-комунікаційних технологій, які використовуються у сфері публічного управління місцевими фінансами є: платформа організації державних та муніципальних закупівель Prozorro, моніторинговий портал DoZorro, інформаційно-аналітична система “Прозорий бюджет”, Єдиний веб-портал використання публічних коштів (E-data – Spending), державний веб-портал бюджету для громадян (E-data – Openbudget) та ін. [12].

Існує безліч інформаційно-комунікаційних технологій, які відрізняються за різноманітними класифікаційними ознаками. На нашу думку, основні інформаційно-комунікаційні технології доцільно згрупувати у табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Класифікація інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності публічної організації

Класифікаційна ознака	Види ІКТ
1	2
1. Сфера застосування	- технології збирання та передавання повідомлень, інформації, даних, відомостей; - технології оброблення цифрової, словесної (текстової), графічної, аудіо та відео інформації; - технології пошуку та зберігання даних та інформації; - технології співпраці та координації роботи публічної організації; - технології забезпечення доступу громади до публічної інформації; - технології співпраці із ЗМІ; - технології надання публічних послуг
2. Ступінь централізації здійснення комунікаційного процесу	- централізовані технології, які використовуються та контролюються центральними органами влади; - децентралізовані технології застосовуються місцевими органами влади; - змішані технології забезпечують вирішення певних питань та оброблення інформації на локальному рівні, однак дані зберігатимуться у базах даних центральних органів
3. Вирішення конкретних завдань	- універсальні технології застосовуються на будь-яких рівнях влади та управлінських ситуаціях; - гнучкі технології використовуються для розв'язання завдань в подібних ситуаціях; - спеціалізовані технології застосовуються для розв'язання конкретного завдання
4. Канали комунікацій	- технології безпосереднього комунікування представників публічної влади із зацікавленими сторонами (безпосередня взаємодія); - технології опосередкованого комунікування (електронні петиції, ЗМІ, Інтернет, телефон та ін.)
5. Мета застосування	- технології стратегічного характеру; - технології тактичного характеру

1	2
6. Постійність використання	- технології, які використовуються на постійні основи; - технології, які діють на тимчасовій основі
7. Рівень використання	- технології, які застосовуються на загальнодержавному рівні; - технології, які використовуються на регіональному рівні; - технології місцевого рівня
8. Напрямки управлінської діяльності	- технології підтримування вироблення та прийняття управлінських рішень, автоматизоване прийняття або їхнє відхилення, автоматизований процес вибору альтернатив; - технології опрацювання даних та інформаційних ресурсів; - технології керування (управління) публічною організацією; - експертні системи (технології) призначені для вирішення конкретних проблем, конфліктних ситуацій, інформування про способи вирішення, отримання певних консультацій, порад; - технології автоматизованого офісу для пришвидшення процесів обміну інформацією між керівниками, працівниками публічної організації, опрацювання та зберігання інформації
9. Концепція, на яку опирається технологія	- технології, які мають місце в традиційній моделі державного управління (листування, прийом громадян); - технології, які ґрунтуються на концепції нового публічного менеджменту (електронні портали та платформи, публічні звіти); - технології, які створені в межах концепції нової публічної служби, метою яких є не тільки обмін інформацією, але й налагодження ефективної співпраці між учасниками комунікаційного процесу задля вирішення нагальних проблем та задоволення інтересів обох сторін

Застосування інформаційно-комунікаційних технологій в управлінській діяльності органів влади має ряд переваг, серед яких варто виокремити:

- забезпечення можливостей усім зацікавленим сторонам брати участь у вирішенні суспільних питань та завдань на усіх рівнях – національному, регіональному та місцевому;

- забезпечення відкритого доступу до інформації та гарантування її правдивості і прозорості;

- створення відкритого доступу до офіційної документації публічної організації – тексти місцевих, регіональних і національних законів, нормативних актів, управлінських рішень;

- створення можливостей для широкого доступу до новітніх інформаційних технологій та комунікаційних послуг через функціонування мережі пунктів доступу у громадських місцях;

- зменшення витрат часу на передачу та отримання інформації, а також зменшення паперової роботи завдяки електронним носіям інформації;

- сприяння ефективній міжнародній співпраці в рамках різноманітних міжнародних та національних проектів (наприклад, проект DOBRE) [3].

За допомогою широкого використання інформаційно-комунікаційних технологій в управлінській діяльності публічної організації стає можливим:

1) інформаційне забезпечення проведення реформ (децентралізація, адміністративно-територіальна реформа та ін.);

2) підвищення ефективності електронного врядування в системі державного та місцевого управління;

3) виявлення та розв'язання питань та проблем е-урядування на національному та локальному рівнях;

4) підвищення якості та ефективності використання ІТ-технологій та Web-ресурсів для розвитку системи публічного управління на всіх рівнях;

5) формування та підтримка позитивного іміджу публічної організації засобами комунікації;

6) покращення умов та шляхів реформування та надання адміністративних та інших електронних публічних послуг;

7) покращення напрямків електронної взаємодії між державою та суспільством;

8) пришвидшення встановлення автоматизованих систем документообігу в органах державного управління та органах місцевого самоврядування;

9) ефективне використання комунікаційних та інформаційних технологій для підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень;

10) підвищення ефективності функціонування сайтів органів державної влади та місцевого самоврядування [4].

Слід зазначити, що використання інформаційно-комунікаційних технологій

на різних рівнях влади зустрічаються з певними проблемами, серед яких:

- необхідність внесення змін та доповнень до нормативно-правових актів, що регулюють використання інформаційно-комунікаційних технологій в органах влади та розвиток цих технологій;
- недостатній рівень фінансування, оскільки в держбюджеті закладені незначні кошти на розвиток інформаційно-комунікаційних технологій;
- недостатній рівень кваліфікованості працівників публічної організації для використання інформаційно-комунікаційних технологій;
- неготовність громадськості до широкого користування інформаційно-комунікаційними технологіями [4].

В науковій літературі можна виділити такі пропозиції, метою яких є підвищення ефективності використання інформаційно-комунікаційних технологій в управлінській діяльності публічних організацій:

- 1) створення та забезпечення функціонування на постійній основі системи підвищення кваліфікації для працівників публічного органу влади;
- 2) роз'яснення структури, функцій, принципів роботи інформаційно-комунікаційних технологій та створення системи координації за їхнім впровадженням та функціонуванням;
- 3) покращення відбору та роботи з персоналом публічної організації, а також забезпечення обов'язкового підвищення їхньої кваліфікації;
- 4) донесення всіх переваг та вигод від використання ІКТ серед працівників публічного органу влади та громадськості;
- 5) підвищення рівня впровадження, функціонування та фінансування інформаційно-комунікаційних технологій в органах влади;
- 6) розвиток матеріальної бази та інфраструктури, ресурсне забезпечення;
- 7) удосконалення нормативно-правової бази щодо таких технологій;
- 8) підвищення відповідальності керівників за впровадження інформаційно-комунікаційних технологій;
- 9) створення підрозділів та служб супроводу інформаційно-комунікаційних технологій [12].

1.3 Нормативно-правове забезпечення впровадження та використання інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні

Активне впровадження інформаційно-комунікативних технологій в управлінську діяльність публічної організації та ефективне функціонування інформаційно-комунікаційної інфраструктури створює комфортне середовище для громадянина та відповідної територіальної громади, сприяє підвищенню якості надання публічних послуг, забезпечує прозорість та відкритість влади, налагодження ефективного партнерства з бізнесом, підвищує рівень залучення громадянина до процесів розвитку громади та формування публічної політики. Зрозуміло, що така діяльність повинна регулюватися численними нормативно-правовими документами, основні з яких розглянемо та охарактеризуємо.

Серед найважливіших нормативно-правових документів, які стосуються поширення та використання інформаційно-комунікаційних технологій на всіх рівнях влади є Укази Президента “Про Стратегію сталого розвитку “Україна 2020”; “Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року”. Цими документами визначено електронне урядування як пріоритет розвитку системи державного управління в державі, спосіб покращення демократичного врядування, ключовим засобом доступу громадськості до діяльності публічного органу влади [11].

Підґрунтям для інформатизації суспільних процесів в Україні став закон “Про основні засади розвитку інформаційного суспільства на 2017-2015 рр.”, яким визначено цілі та завдання, які сприяли розвитку інформатизації суспільства та публічної влади [11]. Нормативно-правове забезпечення інформаційної діяльності публічного управління визначається також розпорядженням Кабінету Міністрів України “Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні”, яким виокремлено основні поняття щодо інформаційної діяльності, а також вказано мету та цілі, завдання та принципи розвитку інформаційного суспільства, основні етапи та механізм впровадження Стратегії [11].

Базові поняття, на яких оснований Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні охоплюють визначення е-демократії, е-послуг, е-медицини,

е-комерції, е-культури, е-освіти, інформаційна інфраструктура та інформаційний ресурс. Дана термінологія представлена на рис. 1.2.



Рисунок 1.2 – Основні поняття Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні

В законі України “Про інформацію” вказано основні положення стандартів у галузі інформаційно-комунікаційної діяльності, роз’яснено поняття “інформації” як “документованих або публічно-оголошених відомостей про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому середовищі” [7].

Закон України “Про доступ до публічної інформації” містить визначення терміну “публічна інформація” як “відображеної та задокументованої будь-якими засобами та носіях інформація, отримана або створена в процесі виконання суб’єктами владних повноважень своїх обов’язків, або яка знаходиться у розпорядженні таких суб’єктів” [7]. Даним законом:

- встановлені гарантії, а також певні принципи забезпечення права на доступ до публічної інформації;
- шляхи та способи забезпечення доступу до такої інформації;
- визначено сутність публічної інформації з обмеженим доступом, конфіденційної, службової, таємної інформації, публічної інформації у формі відкритих даних;
- визначено суб’єктів відносин у сфері доступу до публічної інформації, їхні обов’язки та відповідальність;
- описано процедуру реалізації права доступу до інформації за інформаційним запитом [7].

Серед способів забезпечення доступу до публічної інформації у даному законі вказано:

1) систематичне та оперативне оприлюднення публічної інформації в офіційних друкованих виданнях; на офіційних веб-сайтах органів влади; на єдиному державному веб-порталі відкритих даних; на інформаційних стендах; електронних платформах чи порталах;

2) надання публічної інформації за запитом зацікавлених сторін [7].

Законом визначено коло суб’єктів у сфері доступу до публічної інформації.

Ними можуть бути:

- запитувачі інформації (фізичні та юридичні особи, громадські об’єднання);

- розпорядники інформації (органи державної влади та органи місцевого самоврядування, особи, які виконують делеговані повноваження суб'єктів владних повноважень);

- структурний підрозділ або відповідальна особа з питань доступу до публічної інформації розпорядників інформації [7].

Також важливими нормативно-правовими актами у сфері інформаційно-комунікативних технологій є Закони України “Про звернення громадян” та “Про внесення змін до Закону України “Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції” [14]. Цими законодавчими актами:

- визначено основну термінологію, що стосується поняття “звернення громадян”;

- вказано основні вимоги до звернення, порядок та форми подання звернень, процедуру розгляду звернень;

- окреслено сферу відповідальності посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян;

- визначено основні вимоги до підготовки електронних петицій;

- охарактеризовано порядок їхнього подання та розгляду;

- визначено вимоги до подання відповіді на електронну петицію та її оприлюднення на офіційному веб-сайті владного органу [14].

Іншим законодавчим забезпеченням у інформаційній сфері є Закон України “Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних”, де:

- описано визначення такої публічної інформації у такому форматі, який дозволяє її автоматизовану обробку електронними засобами, доступ до неї, а також її подальше використання;

- окреслено коло відповідальних осіб з питань доступу до публічної інформації;

- визначено розпорядників інформації, які повинні надавати публічну інформацію у формі відкритих даних на запит, здійснювати оприлюднення та оновлення на веб-порталі, а також веб-сайтах [11].

Крім законів, які становлять підґрунтя для розвитку та впровадження інформаційно-комунікативних технологій вагомими є постанови Верховної Ради, серед яких варто виокремити “Про Рекомендації парламентських слухань на тему: “Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України”, де представлено рекомендації для:

1) Верховної Ради та Кабінету Міністрів щодо формування державної політики у сфері інформаційно-комунікативних технологій, а також впровадження технологій електронного урядування;

2) Верховної Ради, Кабміну, Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України та Національній раді України з питань телебачення та радіомовлення спрямовані на розвиток інформаційної інфраструктури;

3) Верховної Ради, Кабміну, Міністерства охорони здоров'я України та органів місцевого самоврядування стосовно створення загальнодоступних електронних інформаційних ресурсів, надання публічних послуг із використанням ІКТ;

4) Верховної Ради, Кабміну та Міністерства освіти і науки України щодо освіти та отримання навичок та досвіду з ІКТ в інформаційному суспільстві;

5) Верховної Ради, Кабміну, Служби безпеки України, Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України стосовно інформаційної безпеки держави;

6) Кабміну, Національної академії наук України та національних галузевих академій наук щодо наукового, організаційно-технічного, нормативно-правового забезпечення проведення реформ галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвитку інформаційного простору України [13].

Розпорядження Кабінету Міністрів України “Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв'язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації” визначено необхідність: 1) призначення посадових осіб та підрозділів публічного органу влади, які відповідатимуть за зв'язки з громадськістю та взаємодію із

засобами масової інформації; 2) реагування на пропозиції, висвітлені у засобах масової інформації або отримані в результаті проведення консультацій з громадськістю; 3) розміщування та систематичного оновлення інформації та технічну підтримку веб-сайтів органів влади; 4) реалізації заходів щодо запровадження та функціонування електронної системи “Електронна громадська приймальня” та ін. [15].

Постанова Кабміну “Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади” містить вимоги щодо:

- 1) створення (модернізації) офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади;
- 2) координації робіт із забезпечення функціонування веб-порталу чи веб-сайту органу влади;
- 3) наповнення, оновлення та мови веб-порталу чи веб-сайту органу влади;
- 4) регламенту функціонування офіційного веб-сайту (веб-порталу) органу влади;
- 5) інформації (інформаційного наповнення) офіційного веб-сайту (веб-порталу) органу виконавчої влади (обов’язково найменування органу влади; основні його завдання та нормативно-правові засади діяльності; структура та керівництво органу; його місцезнаходження; нормативно-правові документи з питань, що належать до компетенції органу; плани органу влади; повідомлення про оприлюднення проектів та планів; відомості про консультації з громадськістю, здійснення громадської експертизи та врахування громадської думки у своїй діяльності; зразки документів, необхідних для звернення громадян до органу; розпорядок роботи органу, час прийому керівництва; цільові програми у відповідній сфері; відомості про проведення закупівель за держкошти та ін.;
- 6) проведення моніторингу інформаційного наповнення офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади [16].

Отже, на сьогодні існує ряд нормативно-правових актів, які покликані забезпечувати розвиток простору інформаційно-комунікаційної взаємодії між органами влади та суспільством.

Висновки до розділу 1

В першому розділі роботи висвітлено теоретичні аспекти застосування інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні, розкрито сутність інформаційно-комунікаційної діяльності, представлено комплекс взаємопов'язаних функцій, через які реалізується інформаційно-комунікативна діяльність публічної організації. Виокремлено основні принципи інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації, серед яких зроблено наголос на принципах єдності, стратегічного управління, регулювання інформаційних потоків, зворотного зв'язку, партнерства, результативності, відкритості та верифікації. З'ясовано роль та значення інформаційно-комунікативних підрозділів публічної організації, представлено різні форми підготовки та оприлюднення інформації, включаючи бюлетені, прес- релізи, огляди, інформаційні збірники, експрес-інформацію; прес-конференції, брифінги, інтерв'ю з представниками органів влади; проведення теле- і радіопередач; публікації (виступи) у ЗМІ. Зроблено акцент на трьох видах діяльності інформаційно-комунікативних підрозділів публічної організації, а саме: інформаційній, аналітичній та комунікативній. Наголошено на необхідності інформаційного наповнення офіційних сайтів публічних органів влади матеріалами статистичного, динамічного та потокового характеру.

Представлено комплекс цілей та завдань публічного управління та адміністрування, серед яких забезпечення доступу зацікавлених сторін; залучення громадськості до вирішення місцевих проблем; забезпечення відкритого та зрозумілого комунікаційного процесу; посилення відповідальності органів влади перед громадою. Систематизовано класифікаційні ознаки інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності публічної організації, серед яких виокремлено сферу застосування, ступінь централізації комунікаційного процесу, вирішення конкретних завдань, канали комунікацій, мету застосування, постійність та рівень використання, напрямки управлінської діяльності та

управлінська концепція, на яку опирається технологія. Вказано переваги використання ІКТ в роботі органів влади, охарактеризовано нормативно-правові документи, які стосуються поширення та використання інформаційно-комунікаційних технологій на всіх рівнях влади.



РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ТА НАПРЯМІВ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВЕЛИКОБЕРЕЗОВИЦЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

2.1 Загальна характеристика діяльності Великобerezовицької громади

Зважаючи на комплекс розпоряджень, прийнятих Кабінетом Міністрів України 12.06.2020 р., серед яких і розпорядження “Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Тернопільської області” (від 12.06.2020, № 724-р.) визначено перелік адміністративних центрів та погоджено території об’єднаних територіальних громад Тернопільської області. Результатом такого реформування та продовження політики децентралізації в країні стало створення та об’єднання територій у 1469 громади загалом по Україні та 16 територіальних громад у Тернопільській області зокрема. Кількість рад, які були об’єднані у результаті провадження реформ адміністративно-територіального устрою у області склала 623 ради; у Тернопільському районі – 280 рад, які утворили 25 громад, серед яких і Великобerezовицька територіальна громада. Дана громада відноситься за типом громад – до селищної. Слід вказати, що такого типу громад (селищних) в Тернопільському районі створено 7 внаслідок об’єднання 77 рад [25].

Згідно даних сайту “Децентралізація дає можливості” до складу Великобerezовицької територіальної громади увійшло 10 рад, 13 сіл, загальною площею 202 км² та чисельністю населення 23174 чол. [25].

Села, території яких увійшли до складу Великобerezовицької ОТГ – це стм. Велика Березовиця, с. Серединки, с. Мишковичі, с. Хатки, с. Острів, с. Буцнів, с. Петриків, с. Велика Лука, с. Йосипівка, с. Миролубівка, с. Лучка, с. Настасів та с. Мар’янівка.

Ради (сільські та селищні), які увійшли до складу Великобerezовицької ОТГ: Великобerezовицька селищна рада, Великолуцька сільська рада, Йосипівська

сільрада, Буцнівська сільрада, Мар'янівська сільрада, Мишковицька сільрада, Миролубівська сільрада, Петриківська сільрада, Острівська сільрада та Настасівська сільрада [26].

Чисельність мешканців на території кожної із об'єднаних рад представлено на рисунку 2. 1.



Рисунок 2.1 – Чисельний склад Великоберезовицької ОТГ

Адміністративний центр Великоберезовицької об'єднаної громади знаходиться в смт. Велика Березовиця, а її головою став Галайко А. В.

Управлінська структура Великоберезовицької ОТГ складається із (рис. 2.2):

1) керівництва, до складу якого входять 5 осіб – голова громади, три його заступники та секретар громади;

2) депутатський корпус, представлений дев'ятьма депутатами партії “За майбутнє”, сімома депутатами партії “Європейська солідарність”, чотирма

депутатами партії “Свобода”, трьома представниками від партії “Голос” та трьома депутатами від партії “Батьківщина”;

3) виконавчим комітетом, очолюваним секретарем виконкому Великобerezовицької селищної ради і до складу якого увійшло 19 осіб, включаючи старост громади;

4) старостинськими округами, яких створено 7 на території ОТГ: Петриківський, до складу якого входить с. Петриків; Буцнівський, староста якого призначена для виконання повноважень на територіях с. Буцнів та с. Серединки; Настасівський зі старостою для с. Настасів, с. Мар’янівка та с. Йосипівка; Миролубівський зі старостою для двох сіл – с. Миролубівка, с. Лучка; Великолуцький (с. Велика Лука, с. Хатки); Мишковицький старостинський округ (с. Мишковичі) та Острівський старостинський округ (с. Острів) [27].

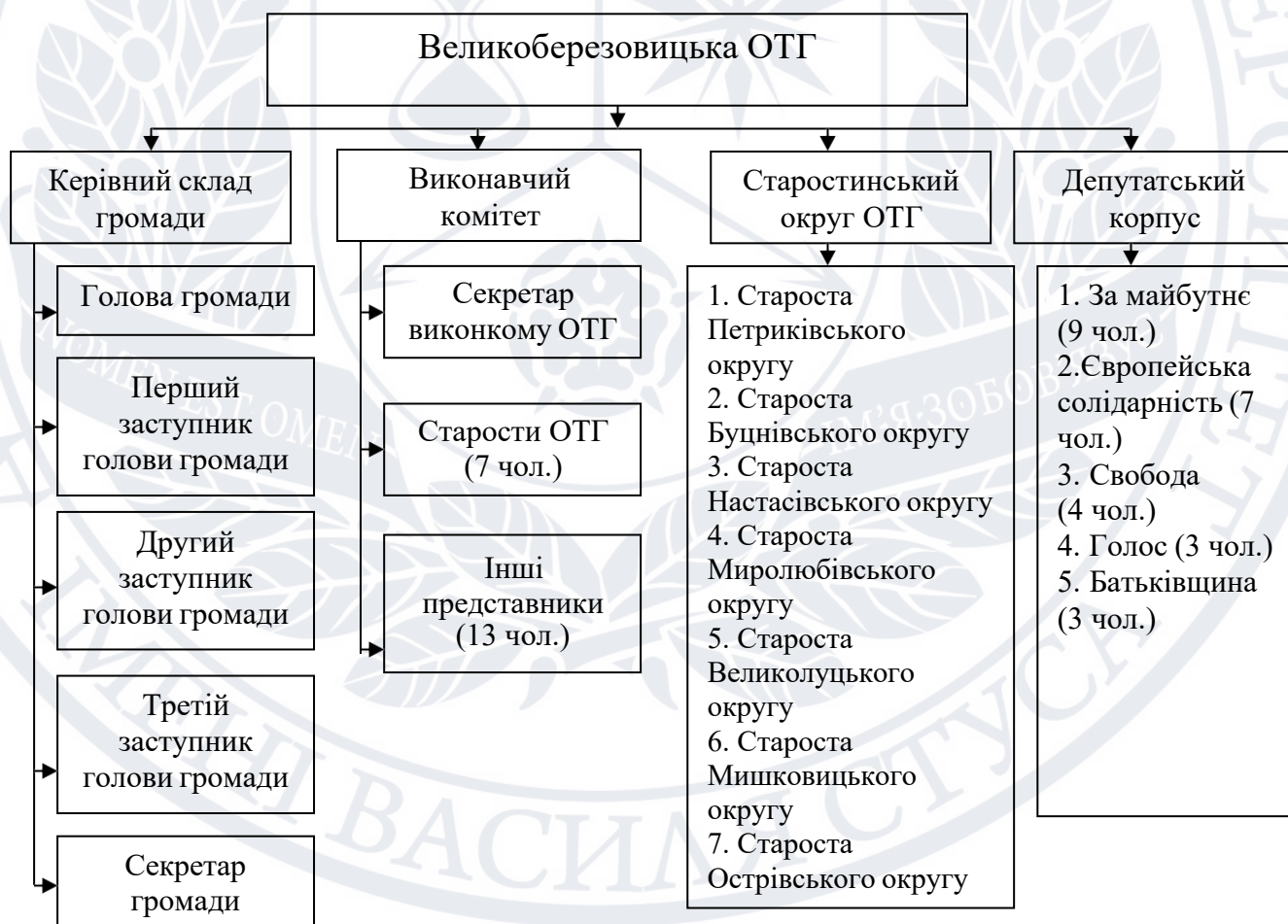


Рисунок 2.2 – Характеристика управлінського складу Великобerezовицької громади

Серед основних завдань керівного складу Великоберезовицької ОТГ було розроблення програм розвитку громади, серед яких важливими є:

- програма соціального захисту мешканців громади на період 2021-2023 рр.;
- програма розвитку фізкультури та спорту на території громади у 2021 р.;
- програма, спрямована на сприяння поліції у підвищенні рівня безпеки мешканців громади у 2021-2023 рр.;
- програма, метою якої є підтримання та розвиток Тернопільської райорганізації Товариства Червоного Хреста України “Турбота і милосердя” (період 2021-2023 рр.);
- програма, орієнтована на розвиток молоді у громаді на 2021-2025 рр.;
- програма, метою якої є розвиток туризму на території ОТГ на 2021-2025 рр., оскільки місцевість громади налічує багато історико-архітектурних пам’яток, природних ландшафтів, відомих постатей української історії, які проживали і вели активну творчість на теренах теперішньої громади;
- програми оздоровлення та відпочинку дітей, які проживають на території громади та підтримки сімей ОТГ на 2021-2025 рр.;
- програма, спрямована на заохочення мешканців для проходження військової служби за контрактом у Збройних Силах України в 2021 р.;
- програма, метою якої є фінансова підтримка КП Великоберезовицької селищної ради оптово-роздрібний ринок сільгосппродукції “Тернопільський” у 2021 р.;
- програма, орієнтована на покращення якості питної води (Програми “Питна вода” с. Настасів у 2021 р.) у громаді;
- програма, спрямована на покращення стану доріг шляхом співфінансування ремонту автомобільної дороги загального користування державного значення та ін. [29].

Також основними завданнями розвитку громади стали: ремонт доріг та реставрування вулиць, будівництво молодіжного християнського центру, організація функціонування будинку для старших людей, покращення благоустрою територій, які увійшли в об’єднану громаду.

Одним із завдання керівництва Великоберезовицької ОТГ є фінансування усіх запланованих програм та заходів опираючись на місцевий бюджет та прогностні показники бюджету на три роки [30]. Зважаючи на те, що громада утворена не так давно, то важливим питанням є аналізування показників звітування про виконання дохідної частини Великоберезовицького селищного бюджету, для прикладу за I півріччя 2021 р. (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Результати аналізування виконання дохідної частини Великоберезовицького селищного бюджету у I півріччі 2021 р.

Дохідна частина бюджету, тис. грн.	План I півріччя 2021 р.	Факт I півріччя 2021 р.	% виконання плану	Питома вага фактичних показників до загального підсумку, %
1. Загальний фонд	83984,2	88133,6	4,94	98,95
2. Спеціальний фонд	824,6	931,5	12,96	1,046
3. Всього	84808,8	89065,1	5,02	100

Виходячи з представлених даних про планові та фактичні показники місцевого бюджету, слід зазначити, що план доходів загального фонду бюджету громади перевиконано в I півріччі 2021 р., оскільки відсоток виконання плану становить 4,94%; а план доходів спеціального фонду бюджету громади перевиконано, бо відсоток виконання плану склав 12,96%. Фактичні показники дохідної частини місцевого бюджету Великоберезовицької ОТГ (разом загальний та спеціальний фонд) в I півріччі 2021 р. перевищили заплановані на 5,02%.

Аналізуючи питому вагу доходів фактичного загального фонду до підсумку, можна вказати на те, що обсяг загального фонду місцевого бюджету громади за доходами зайняв найбільшу частку у розмірі 98,95%; тоді як питома вага спеціального фонду бюджету становила 1,046% в I півріччі 2021 р.

Крім аналізування показників дохідної частини бюджету громади, важливим є вивчення динаміки видаткової частини бюджету та показників, які вона включає. У таблиці 2.2 представлено порівняння планових та фактичних

показників динаміки видаткової частини бюджету Великоберезовицької ОТГ у I півріччі 2021 р.

Таблиця 2.2 – Результати аналізування виконання видаткової частини Великоберезовицького селищного бюджету у I півріччі 2021 р.

Видаткова частина бюджету, тис. грн.	План I півріччя 2021 р.	Факт I півріччя 2021 р.	% виконання плану	Питома вага фактичних показників до загального підсумку, %
1. Загальний фонд	75887,9	73857,1	-2,68	96,55
2. Спеціальний фонд	2549,4	2636,6	3,42	3,45
3. Всього	78437,3	76493,7	-2,48	100

Виходячи з даних таблиці про планові та фактичні показники видаткової частини місцевого бюджету, видно, що план видатків загального фонду бюджету громади недовиконано в I півріччі 2021 р. на 2,68%; а план видатків спеціального фонду бюджету громади перевиконано на 3,42%. Фактичні показники видаткової частини місцевого бюджету Великоберезовицької ОТГ (разом загальний та спеціальний фонд) в I півріччі 2021 р. зменшилися порівняно із запланованими на 2,48%.

Аналізуючи питому вагу видатків фактичного загального фонду до підсумку, можна зазначити, що обсяг загального фонду місцевого бюджету громади за видатками зайняв найбільшу частку у розмірі 96,55%; тоді як питома вага спеціального фонду бюджету за видатками склала 3,45% в I півріччі 2021 р.

Важливим у розвитку будь-якої громади, в тому числі і для фінансування впровадження інформаційно-комунікативних технологій, є формування прогнозних показників бюджету. Прогноз є одним із важливих стратегічних документів, складених із метою планування показників бюджету селищної громади на певний період часу. Зрозуміло, що розроблення прогнозу бюджету Великоберезовицької селищної ради на 2022-2024 рр. ґрунтується на статтях Бюджетного (75 стаття) та Податкового кодексів, а також іншого нормативно-

правового забезпечення, яке стосується цих питань.

При формуванні прогнозу доходів місцевого бюджету Великоберезовицької ОТГ враховано:

- 1) основні показники економічного та соціального розвитку громади у 2022-2024 рр.;
- 2) законодавчі вимоги (Бюджетний, Податковий кодекси, інші документи нормативного характеру);
- 3) результати фактичного виконання дохідної та видаткової частин бюджету за I півріччя 2021 р.;
- 4) заплановане (очікуване) виконання місцевого бюджету у 2021 р. [30].

Прогнозні показники дохідної частини місцевого бюджету Великоберезовицької громади у 2022-2024 р. зображено на рисунку 2.3 та відхилення прогнозних показників представлено у таблиці 2.3.

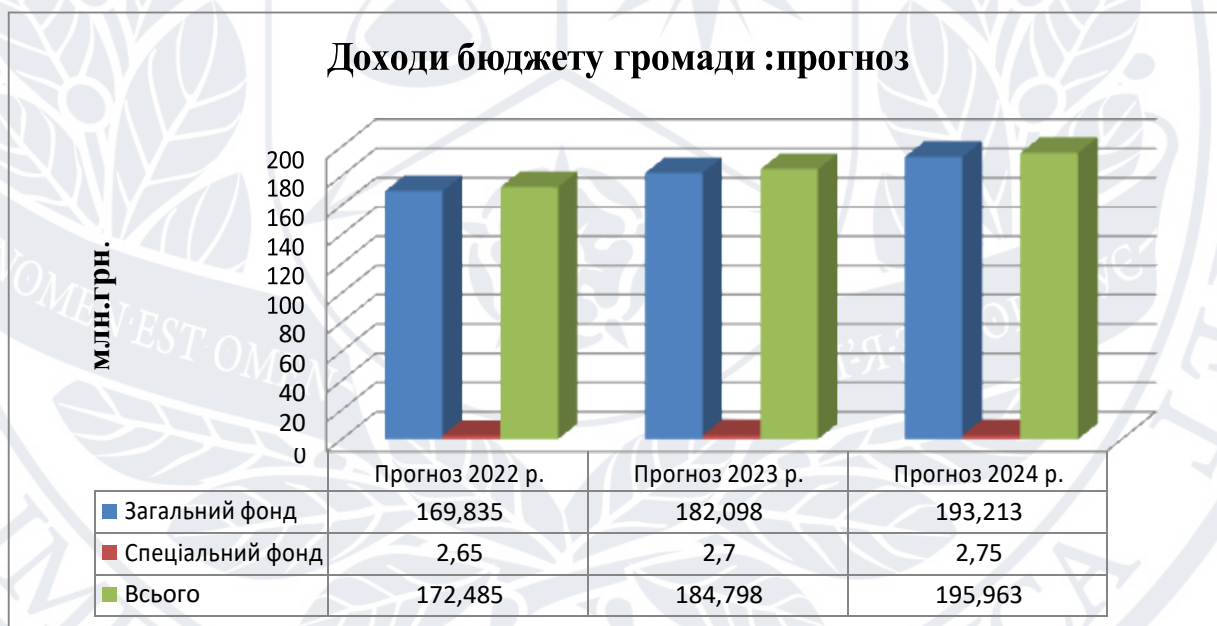


Рисунок 2.3 – Прогнозні показників доходів місцевого бюджету
Великоберезовицької громади у 2022-2024 р.

Аналізуючи динаміку прогнозних показників доходів бюджету громади (загальний та спеціальний фонди та разом) видно, що очікується зростання прогнозних показників загального фонду в 2023 р. порівняно з 2022 р. на 12,263 млн. грн. або на 7,22%; прогнозних показників спеціального фонду – на 0,05 млн.

грн. або на 1,89%; разом по доходах бюджету – 12,313 млн. грн. або на 7,14%. Також, спостерігаються збільшення прогнозних показників загального фонду в 2024 р. порівняно з 2023 р. на 11,115 млн. грн. або на 6,1%; прогнозних показників спеціального фонду – на 0,05 млн. грн. або на 1,85%; разом доходів бюджету – 11,165 млн. грн. або на 6,04%.

Таблиця 2.3 – Динаміка показників доходу місцевого бюджету Великоберезовицької громади у 2022-2024 р.

Доходи бюджету (прогноз), млн. грн.	Відхилення даних 2023 р. до 2022 р.	Відхилення даних 2024 р. до 2023 р.	Темп приросту даних 2023 р. до 2022 р.	Темп приросту даних 2024 р. до 2023 р.
1. Загальний фонд	12,263	11,115	7,22	6,10
2. Спеціальний фонд	0,05	0,05	1,89	1,85
Всього	12,313	11,165	7,14	6,04

Прогнозні показники видаткової частини місцевого бюджету Великоберезовицької громади у 2022-2024 р. зображено на рисунку 2.4.

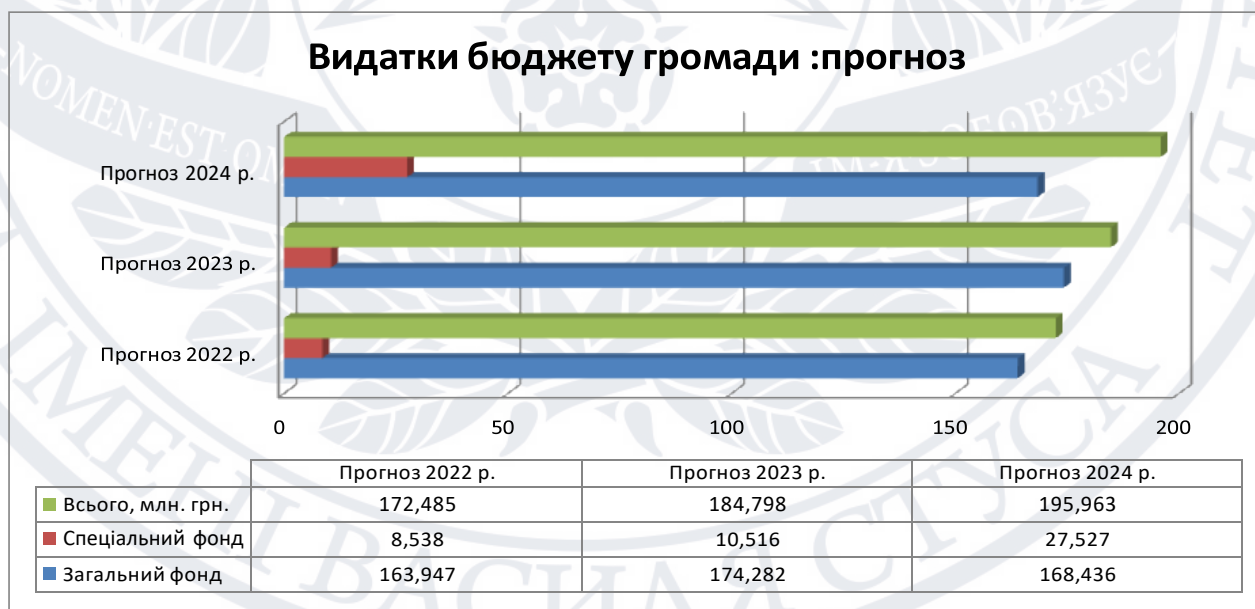


Рисунок 2.4 – Прогнозні показників видатків місцевого бюджету Великоберезовицької громади у 2022-2024 р.

Розраховані відхилення прогнозних показників видаткової частини бюджету громади в абсолютних та відносних вимірах представлено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Динаміка показників видатків місцевого бюджету Велико-березовицької громади у 2022-2024 р.

Видатки бюджету (прогноз), млн. грн.	Відхилення даних 2023 р. до 2022 р.	Відхилення даних 2024 р. до 2023 р.	Темп приросту даних 2023 р. до 2022 р.	Темп приросту даних 2024 р. до 2023 р.
1. Загальний фонд	10,335	-5,846	6,30	-3,35
2. Спеціальний фонд	1,978	17,011	23,17	161,76
3. Всього	12,313	11,165	7,14	6,04

За даними табл. 2.4 очікується ріст прогнозних показників видаткової частини бюджету громади (загальний фонд) в 2023 р. порівняно з 2022 р. на 10,335 млн. грн. або на 6,3%; тоді як в 2024 р. порівняно з 2023 р. очікується скорочення на 5,846 млн. грн. або 3,35%. Прогнозні показники видатків бюджету за спеціальним фондом в 2023 р. порівняно з 2022 р. зростуть на 1,978 млн. грн. або на 23,17%; а в 2024 р. порівняно з 2023 р. на 17,011 млн. грн. Також, очікується зростання прогнозних показників видаткової частини бюджету по двох фондах разом в 2023 р. порівняно з 2022 р. на 12,313 млн. грн. або на 7,14%; в 2024 р. порівняно з 2023 р. – на 11,165 млн. грн. або 6,04%.

Слід вказати на те, що одним із основних джерелом надходжень до бюджету громади залишаються податкові надходження, значна частина яких виражена податком на доходи фізичних осіб, який щорічно прогнозується на рівні 58%. Видатки місцевого бюджету планується спрямувати на розвиток освіти (будівництво школи у смт. Велика Березовиця), культури, охорони здоров'я, соцзахист та соціальне забезпечення (створення ЦНАПу), фізичну культуру і спорт (будівництво лижної бази в с. Острів), благоустрій та удосконалення дорожньої інфраструктури (ремонт доріг, тротуарів, реконструювання освітлення, будівництво очисних споруд в смт. В.Березовиця та с. Петриків) та ін.

2.2 Аналіз впровадження складових інформаційно- комунікативних технологій у діяльність територіальної громади

Запровадження в діяльність досліджуваної територіальної громади складових інформаційно-комунікативних технологій обумовлено нормативно-правовими вимогами; розвитком е-урядування та необхідністю його впровадження у роботу будь-якої об'єднаної громади, незалежно від типу і масштабу; реформуванням системи надання адміністративних послуг на місцевому рівні; поглибленням процесів цифровізації як на державному, так і на місцевому рівнях.

Зрозуміло, що ефективна організація внутрішніх та зовнішніх комунікацій, комунікаційних процес та наявність зворотного зв'язку з громадянином, громадою визначаються рівнем впровадження та функціонуванням складових інформаційно-комунікативних технологій та є основними факторами, які вказують на дієвість місцевої влади, впливають на рівень довіри місцевих жителів до рішень, впроваджуваних керівниками Великоберезовицької громади, а також прозорість діяльності досліджуваної ОТГ.

Незважаючи на те, що характеризує нами громада функціонує трохи більше ніж півтори року, тут ведеться активна робота з впровадження та використання основних форм інформаційно-комунікативних технологій, представлених на рисунку 2.5. та описаних нижче.



Рисунок 2.5 – Складові ІКТ у діяльності Великоберезовицької громади

Зважаючи на вищенаведений рисунок, у своїй діяльності досліджувана Великобerezовицька громада використовує п'ять форм інформаційно-комунікативних технологій, які включають:

1. Офіційна веб-сторінка Великобerezовицької громади, яка складається вісьми розділів: “Головна”, “Новини”, “Про громаду”, “Документи”, “Бюджет”, “Регуляторна політика”, “Стратегія розвитку”, “КП Аква-сервіс”. Розділ “Головна” містить останні новини про події, які відбуваються у громаді: про позачергове засідання виконкому, яке представлене відповідним розпорядженням голови; про потребу у скликанні 2-го пленарного засідання 12-ї сесії 8-го скликання, порядок денний сесії та проекти її рішень; про хід робіт з будівництва спортплощадки в селі Острів та ремонтування дитячого садка; про проектні ідеї логотипу територіальної громади; про роботу відділів освіти, культури, молоді та спорту та ін. [28].

У розділі “Новини” охоплено всі події, які відбуваються на території громади – про стан ремонтних робіт, конкурси проектів (логотипу громади, громадського бюджету, заміщення вакантних посад та ін.), заплановані засідання виконкому, скликання сесії Великобerezовицької селищної ради; про необхідність формування робочої групи з розробки стратегії розвитку громади та ін.

Одним із цікавих розділів для користувачів сайту та мешканців громади є отримання інформації у розділі “Про громаду”, яким охоплено інформування про керівництво громади, склад громади, депутатський корпус, виконавчий комітет та старостинські округи у громаді.

У розділі “Документи” відвідувачі веб-сторінки можуть ознайомитися із розпорядженнями селищного голови, рішеннями сесій та виконкому, проектами рішень сесій та виконкому, положеннями та програмами. Одним із інструментів забезпечення прозорості та довіри до органу місцевого самоврядування є поширення інформації щодо бюджетних питань у громаді у розділі “Бюджет”, де міститься задокументоване рішення про прийняття бюджету громади на 2021 р.; наведено цифрову інформацію про доходи, фінансування, офіційні трансфери, фінансування, розподіл коштів бюджету розвитку на будівництво,

реконструювання та реставрування, капремонт об'єктів інфраструктури громади, розподіл витрат селищного бюджету на реалізацію місцевих програм у 2021 р. та ін. Розділ “Регуляторна політика” складається із вкладок: “планування регуляторної діяльності” та “перелік діючих регуляторних актів”, які на даний час знаходиться на етапі наповнення інформацією; “проекти регуляторних актів”, де представлено інформацію про встановлення ставок туристичного збору, податку на нерухоме майно, земельного податку у громаді, а також результати аналізу регуляторного впливу. Над розділом “Стратегія розвитку” проводиться робота із надання інформації про засідання робочої групи, потребу у здійсненні соціально-економічного аналізу громади, необхідність проведення анкетування жителів та підприємців громади. Розділ “КП Аква-сервіс” містить інформацію про роботу комунального підприємства, його інвестиційну програму на 2021-2025 рр., пропоновані послуги комунального підприємства жителям громади та пояснення до встановлення тарифів на водовідведення.

Аналізування наповненості інформацією веб-сайту досліджуваної громади проведено за шкалою 0-100%, де 0 – відсутність інформації у розділі сайту, 10% – створено вкладки розділу, але не наповнено інформацією, 50% – наповнено інформацією половину вкладок розділу; 80% – наповнено інформацією більшість вкладок розділу; 100% – повна інформація, представлена у розділі сайту [26]. Оцінювання було проведене шляхом отримання результатів опитування персоналу громади про стан наповненості інформацією веб-сайту та представлено на прохання автора магістерської роботи.

Враховуючи вищеохарактеризовані дані з наповнення інформацією розділів веб-сторінки громади, можна зробити висновок, що розділи “Головна”, “Новини”, “Документи”, “Бюджет” наповненні інформацією на 100%; розділ “Регуляторна політика” наповнено інформацією на 80%, оскільки інформацію вказано на двох вкладках із чотирьох; розділ “Стратегія розвитку” містить саму стратегію та план дій, рівень наповнення 100% та розділ “КП Аква-сервіс” заповнено інформацією на 50%. Розділ “Про громаду” варто було би доповнити контактами та зворотнім зв'язком.

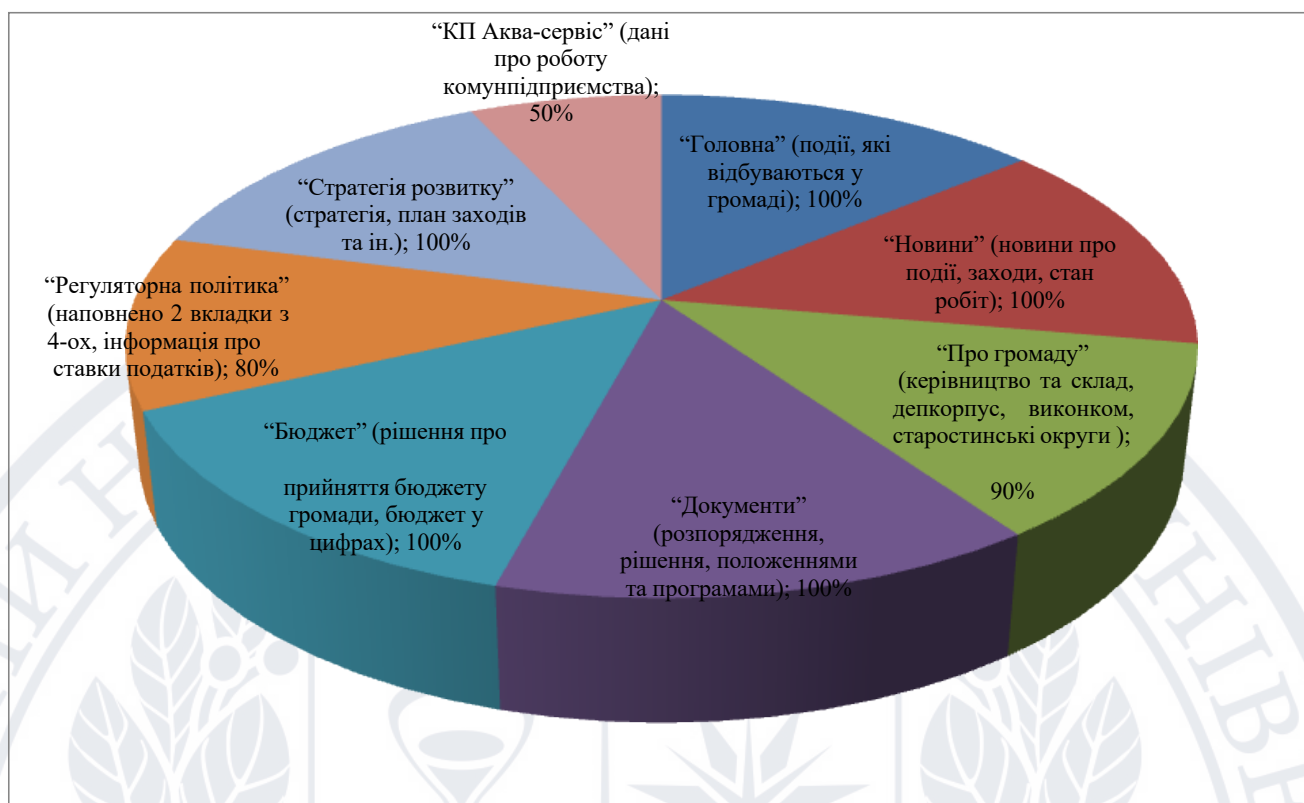


Рисунок 2.6 – Результати аналізу стану наповнення інформацією офіційної веб-сторінки Великобerezовицької громади

2. Офіційна сторінка Великобerezовицької громади у Facebook, створення якої обумовлено потребою інтегрування органу місцевого самоврядування у соціальні мережі та ефективне використання інструментів таких мереж для розповсюдження та оприлюднення інформації у Інтернет-просторі. Не зважаючи на те, що сторінку громади було створено у грудні 2020 р., її фоловерами стали уже понад 830 осіб. Facebook-сторінка досліджуваної громади містить інформацію про події, новини, заходи, плани, проведення засідань селищної ради та виконкому, рішення засідань, нарад, програми та проекти територіальної громади. Інформацію на сторінці висвітлено також у розрізі роботи структурних підрозділів ОТГ (зокрема, відділів освіти, культури, управління праці та соціального захисту населення, управління ЖКГ та ін.). Зрозуміло, що транслявання засідань (сесій) селищної ради, виконавчого комітету в мережі Інтернет сприяє підвищенню рівня довіри та прозорості до публічної діяльності Великобerezовицької громади [39].

3. YouTube Великобerezовицької громади, який функціонує недавно і налічує понад 17 відео із численними переглядами зацікавлених користувачів. Відеоінформацією охоплено різноманітні події у громаді, серед яких святкування освітянською родиною Великобerezовицької громади професійного дня; про ремонті роботи доріг, вулиць та тротуарів у селах, які увійшли в склад ОТГ, а також залучення небайдужих підприємців до цього; про ремонтні роботи дахових покрівель шкіл ОТГ; релігійні, спортивні та культурні події у громаді; про події у сфері охорони здоров'я – будівництво амбулаторії в одному із сіл громади та отримання автомобіля швидкої допомоги. Отже, розміщення відеоінформації про події та новини у громаді на YouTube-каналі свідчить про розуміння та готовність керівництва ОТГ використовувати різноманітні форми ІКТ у публічній діяльності місцевого органу влади [40].

4. Електронна пошта Великобerezовицької громади та окремих підрозділів також слугує одним із інструментів ІКТ у її публічній діяльності. Усі бажаючі можуть знайти e-mail ОТГ серед інформації, висвітленою у Facebook та надіслати електронного листа на e-mail громади – vbssr.gov.ua@ukr.net. Електронна пошта функціонує з червня 2020 р. Інформація про кількість електронних листів, отриманих Великобerezовицькою громадою представлена в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Результати аналізування кількості електронних листів, отриманих громадою у 2020-2021 рр.

Показник	2020 р.	6 місяців 2021 р.
1. Кількість електронних листів, отриманих громадою, од.	1920	984
2. Кількість надісланих відповідей на електронні листи, од.	1756	903

Зважаючи на те, що обсяг спамових повідомлень, які надходять на електронні адреси в середньому коливається на рівні 8-8,5%, то кількість надісланих відповідей через e-mail громади є нижчою, ніж число отриманих. За даними таблиці можна побачити, що у громаді активно використовується такий інструмент ІКТ, як електронна пошта, а кількість отриманих та відправлених

листів має тенденцію до зростання.

5. Система електронного документообігу Великоберезовицької громади є інтегрованою до системи електронної взаємодії з іншими органами влади (державної чи місцевої). За допомогою системи електронної взаємодії в громаді на даний момент часу проводиться відпрацювання автоматизації процесів створення, обміну, обробки, отримання, зберігання документів в електронній формі із використанням е-підпису або е-печатки.

Зважаючи на те, що Великоберезовицька громада здійснює обмін документами із різними органами влади, публічними організаціями – Пенсійним фондом, Департаментом соціального захисту населення Тернопільської ОДА, Міністерством юстиції, Тернопільською ОДПІ ГУ ДФС, службою у справах дітей, Управлінням освіти і науки Тернопільської ОДА, Департаментом охорони здоров'я Тернопільської ОДА, місцевими фінансовими органами (департамент фінансів Тернопільської ОДА, Головне управління казначейства) та з інших питань з Тернопільською ОДА, та іншими, то важливим є проведення аналізу динаміки вхідної та вихідної документації.

Обмін інформацією Великоберезовицької громади із різними органами влади та організаціями характеризується вхідними та вихідними потоками інформації. Так, наприклад вихідна інформація Великоберезовицької громади, яка надходить до місцевого фінансового органу – Департаменту фінансів облдержадміністрації охоплює подані головними розпорядниками бюджетних коштів бюджетні запити (узагальненого, індивідуального чи додаткового), які містять обґрунтовані пропозиції щодо обсягу бюджетних коштів, необхідних на наступний бюджетний період громади. Вхідна інформація, яка надходить від Департаменту фінансів у громаду охоплює: ряд інструкцій з підготовки бюджетних запитів; документи, які вказують порядок та строки розроблення бюджетних запитів головними розпорядниками бюджетних коштів; рішення на основі проведеного аналізу щодо бюджетних запитів.

Обсяг вихідної інформації досліджуваної громади, яка надходить до Головного управління казначейства включає різноманітні форми звітності

(бюджетну і фінансову), які стосуються виконання місцевих бюджетів (наприклад, “Звіт про виконання місцевих бюджетів”, “Звіт про бюджетну заборгованість”, “Звіт про надання та використання місцевими бюджетами дотацій та субвенцій, отриманих з державного бюджету”, “Звіт про використання коштів з резервного фонду” та інші фінансові звіти). Обсяг вхідної інформації досліджуваної громади, яка надходить від Головного управління казначейства охоплює відомості та документи, які стосуються обслуговування бюджету громади за доходами та видатками.

Загальну динаміку інформації, які надходять у громаду та подається досліджуваною громадою за 2020 р. та 6 місяців 2021 р. відображено на рис. 2.7.

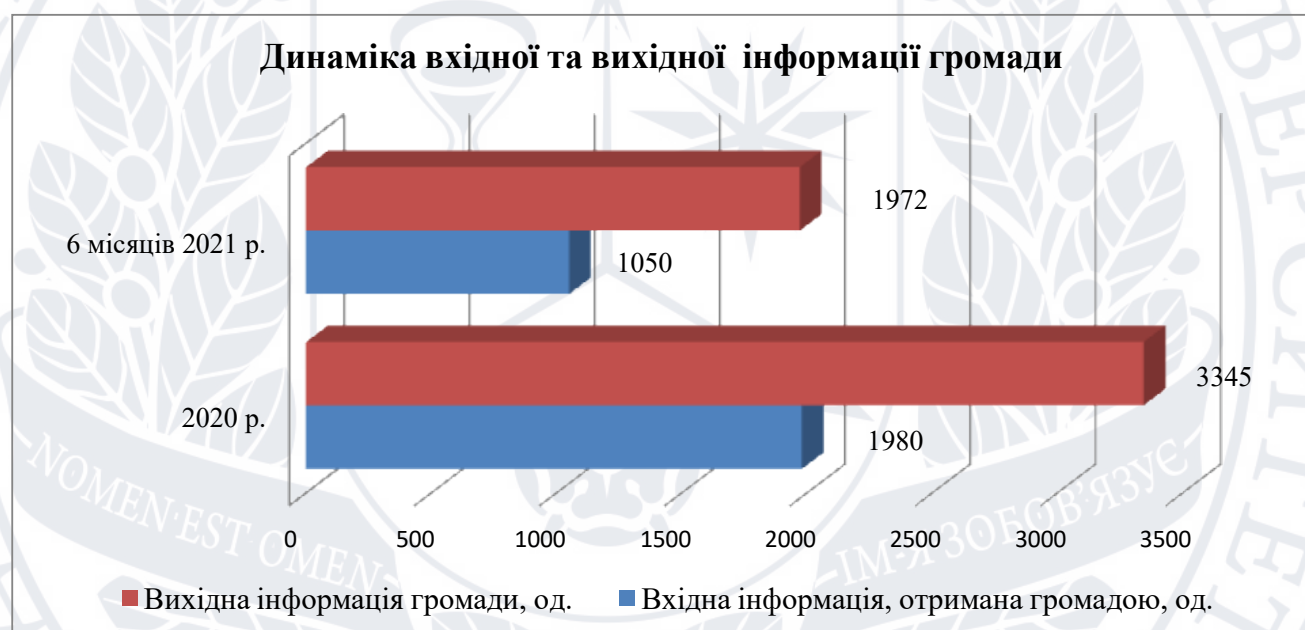


Рисунок 2.7 – Динаміка вхідних та вихідних потоків інформації
Великобerezовицької громади

Слід вказати на те, що діяльність Великобerezовицької громади привертає увагу місцевих та регіональних ЗМІ та активно висвітлюється ними в мережі Інтернет. Так, перше Інтернет-телебачення Тернопільщини “MEDIATOR” висвітлює інформацію про публічну діяльність громади, про потенціал її розвитку, про вигоди від об’єднання сіл в ОТГ, про події, новини громади у вигляді відео новин на веб-сторінці: <https://mediator.te.ua/tag/velykoberezovytska->

otg/. Привертає увагу діяльність громади і Тернопільського прес-клубу, на офіційній сторінці якого (<https://pressclub.te.ua/pro-nas/pres-klub/>) представлено результати співпраці із ОМС (в тому числі і Великобerezовицькою громадою), органами державної влади, громадськими організаціями в руслі проведення демократичних реформ. Новини Великобerezовицької ОТГ представлено на сайті “Тернополяни” (<https://ternopoliany.te.ua/novynu#>), зокрема про обрання старост сіл досліджуваної громади, про утворення виконавчого комітету та затвердження його складу, представлено відповідні документи засідань сесій ради. На сайті “Місто-UA” в розділі “Медичні установи” міститься інформація та відео про “Великобerezовицьку амбулаторію загальної практики-сімейної медицини” з можливістю оцінювання та залишення відгуку. На сайті “Аграрний тиждень. Україна” (https://a7d.com.ua/ntervju/396-storju_tvorjat_ljudi.html) містяться новини про аграрну діяльність на території Великобerezовицької громади.

Отже, досліджувана Великобerezовицька громада, не зважаючи на те, що біла утворена трохи більше, ніж 1,5 року, активно здійснює впровадження та використання складових інформаційно-комунікативних технологій, скільки вони є запорукою ефективної діяльності та взаємодії з іншими суб'єктами, громадянами, органами влади та організаціями.

2.3 Дослідження впливу ІКТ на процеси обміну інформацією та надання адміністративних послуг Великобerezовицькою громадою

Керівництво Великобerezовицької громади розуміє, що застосування інформаційно-комунікативних технологій має вплив на процеси обміну інформацією та рівень інформатизації, в результаті чого стає можливим підвищення ефективності управлінської діяльності ОТГ, отримання громадянами доступу до адміністративних послуг (у сфері освіти, охорони здоров'я, соціального захисту та ін.) та підвищення їх якості; в подальшому створення інформаційних ресурсів для забезпечення процесу надання е-послуг; функціонування системи е-документообігу громади з використанням е-підпису та інших систем ідентифікації; реалізація рішень у громаді, які стосуються розвитку

е-урядування та е-демократії, а також співпраця в рамках міжнародних проектів (наприклад, програма “U-LEAD з Європою”).

Для дослідження впливу ІКТ на процеси обміну інформацією здійсимо аналізування:

- 1) числа вхідних, вихідних та внутрішніх документів за категоріями, які надійшли у Великоберезовицьку громаду;
- 2) структуру вхідної, вихідної та внутрішньої документації за категоріями;
- 3) процесу надання адміністративних послуг у громаді.

Документи (вхідна інформація), яка надходить Великоберезовицьку громаду поділяється за певними категоріями. Згрупуємо їх у найбільш важливі для громади: документація, отримана від департаментів Тернопільської ОДА; звернення громадян та організацій; запити громадян та інших суб'єктів; документація, отримана від інших суб'єктів та публічних органів влади (Головного управління казначейства та ін.) та представимо у вигляді діаграми за період існування досліджуваної громади 2020-2021 рр. на рис. 2.8.

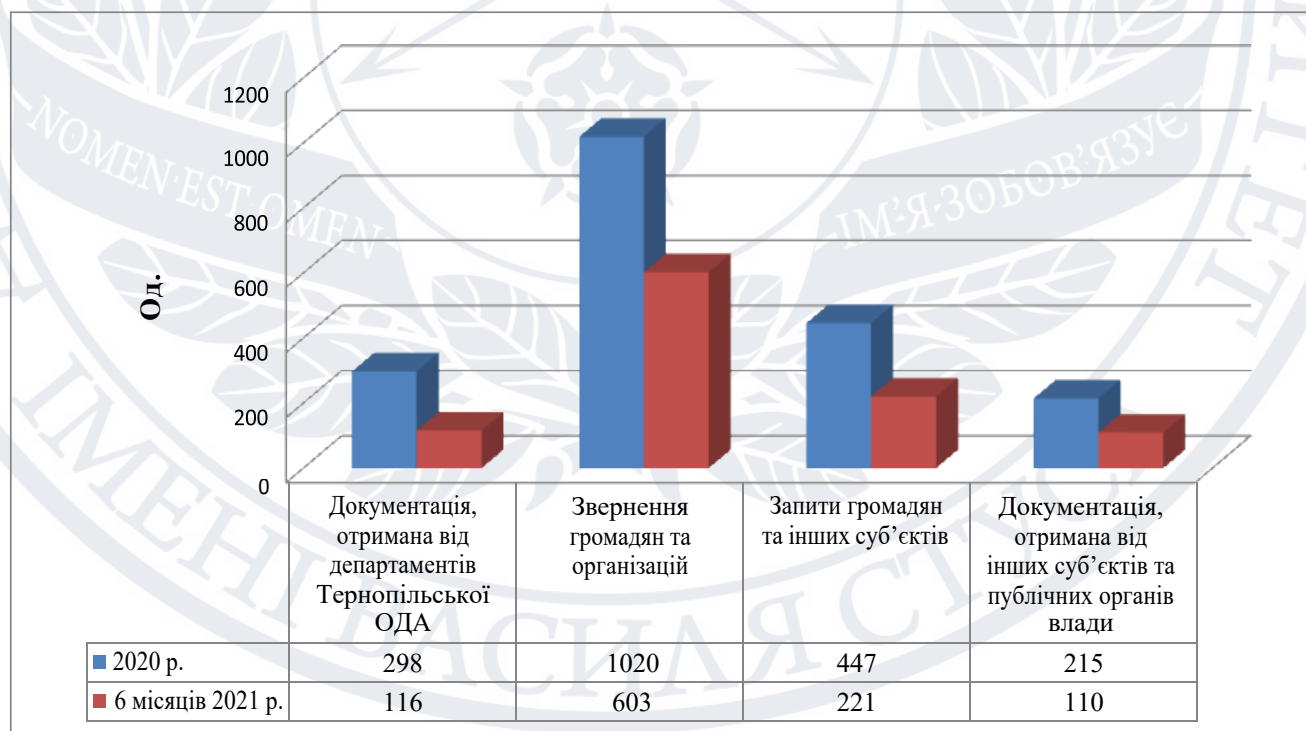


Рисунок 2.8 – Динаміка вхідної документації за категоріями у Великоберезовицькій громаді

Можна побачити, що у структурі вхідної документації за категоріями найбільшу питому вагу займають звернення громадян (в 2020 р. – 52% бо $1020/1980*100\%$ та за 6 місяців 2021 р. – 57%, бо $603/1050*100\%$). Питома вага запитів громадян та інших суб'єктів становила у 2020 р. 23% (оскільки $447/1980*100\%$) та за 6 місяців 2021 р. – 21% (бо $221/1050*100\%$). Питома вага документації, одержаної громадою від різних департаментів Тернопільської ОДА складала 15% у 2020 р. ($298/1980*100\%$) та 11% за 6 місяців 2021 р. (бо $116/1050*100\%$). Найнижчу вагу у структурі вхідної документації займають документи, отримані громадою від інших суб'єктів та публічних органів влади – 11% за всі періоди.

Вихідні документи Великоберезовицької громади згруповано за такими категоріями: звіти, документація, яка містить відповіді за результатами розгляду заяв (клопотань), запитів, звернень та інші та представлено у вигляді діаграми за період існування досліджуваної громади 2020-2021 рр. на рис. 2.9.

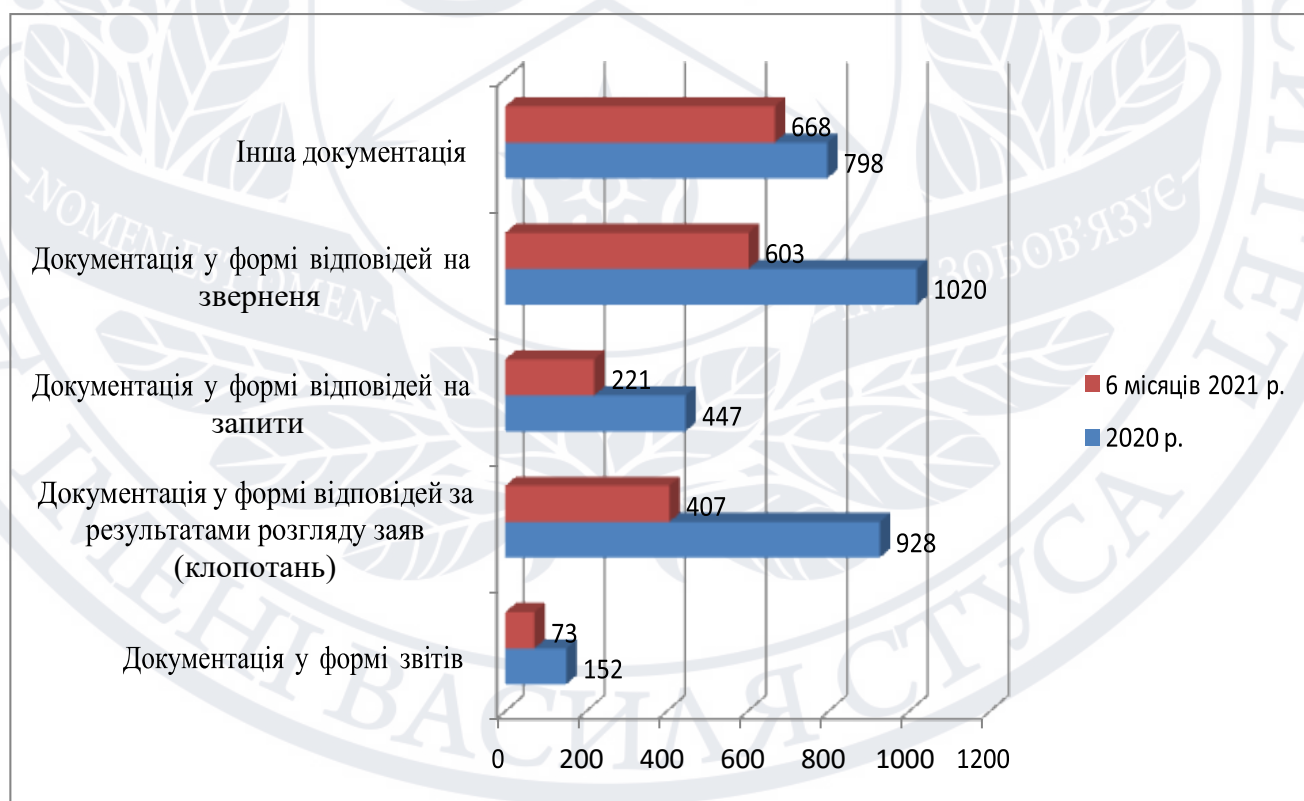


Рисунок 2.9 – Динаміка вихідної документації за категоріями у Великоберезовицькій громаді

Характеризуючи структуру вихідної документації громади, можна побачити, що питома вага звітності у 2020 р. становила 5%, за 6 місяців 2021 р. – 4%. Частка документів, які містять відповіді на заяви та клопотання у 2020 р. складала 27%, за 6 місяців 2021 р. – 20%. Питома вага документів, які містять відповіді на запити складає 13% у 2020 р. та 11% – за 6 місяців 2021 р. Питома вага документів, які містять відповіді на звернення складала 31% за аналізований період. Інша вихідна документація у структурі займала 31% у 2020 р. та 33% – за 6 місяців 2021 р.

Внутрішні документи Великоберезовицької громади згруповано за такими категоріями: розпорядження (429 од.), рішення сесій та виконкому (16+13=29 од.) проекти рішень (10+9=19 од.), положення (25 од.) та програми (11 од.). Структуру внутрішніх документів громади за аналізований період 2020-2021 рр. представлено на рис. 2.10.

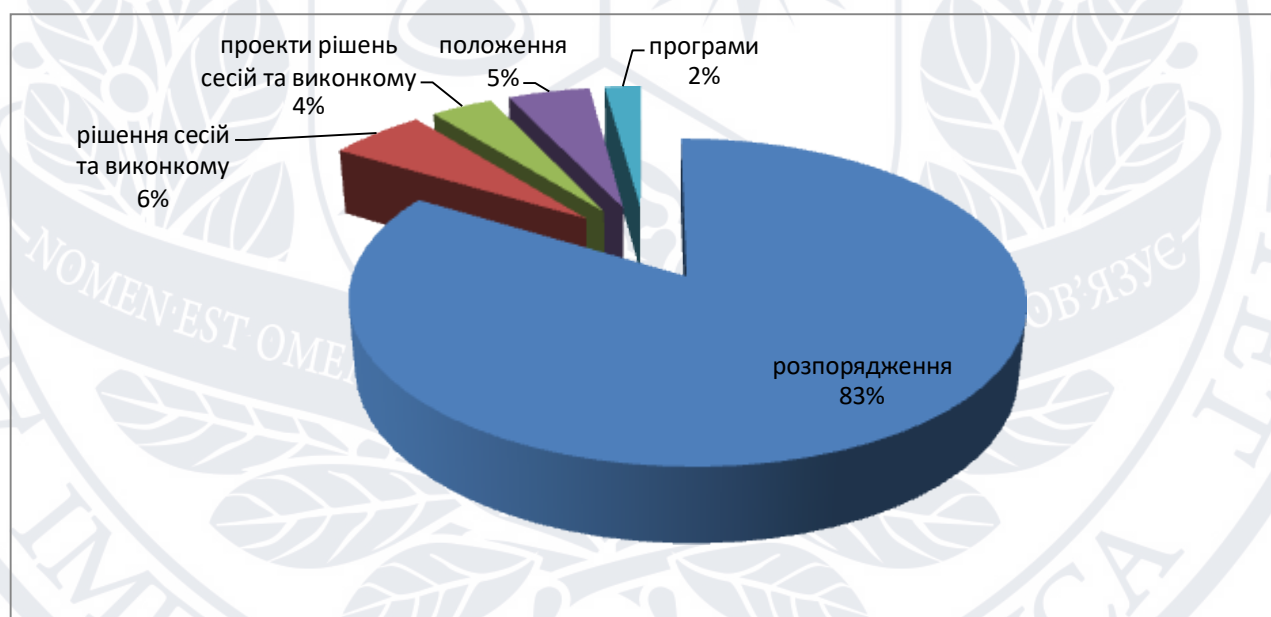


Рисунок 2.10 – Структура внутрішніх документів громади у 2020-2021 рр.

У структурі внутрішніх документів за аналізований період найбільшу питому вагу займають розпорядження – 83%, рішення сесій та виконкому – 6%, проекти рішень – 4%, положення – 5% та програми – 2%.

Обмін вхідними та вихідними документами відбувається за допомогою

різних видів інформаційно-комунікативних технологій (система електронного документообігу ОТГ, електронна пошта громади та її підрозділів) та каналів надходжень (особистий прийом та інші канали), які проаналізовано в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 – Надходження вхідних та обмін вихідними документами Великоберезовицької громади у 2020-2021 рр.

ІКТ/канали надходжень	Вхідна документація, од.	Вихідна документація, од.	Питома вага вхідної документації, %	Питома вага вихідної документації, %
1. Система електронного документообігу громади	1060	2189	35	41
2. Електронна пошта громади, підрозділів	667	1424	22	27
3. Особистий прийом	909	1154	30	22
4. Інші канали надходжень	394	550	13	10
Разом	3030	5317	100	100

В структурі вхідної документації найбільшу питому вагу за аналізований період займає отримання документів через систему електронного документообігу громади (35%); через електронну пошту – 22%; через особистий прийом – 30% та через інші канали – 13%. В структурі вихідної документації, обмін документами здійснювався через систему електронного документообігу (питома вага 41%), електронну пошту (27%), особистий прийом (22%) та інші канали надходжень – 10%.

Надходження вхідної документації у Великоберезовицьку громаду за час її існування (починаючи з червня 2020 р. до тепер) відображено на рисунку 2.11. Можна побачити, що такі складові інформаційно-комунікативних технологій, як система електронного документообігу та електронна пошта найчастіше використовуються у громаді як засіб отримання інформації.



Рисунок 2.11 – Динаміка надходження вхідної документації за допомогою ІКТ та інших каналів надходжень за час існування ОТГ

Законодавством про надання адміністративних послуг вказано, що громади мають інформувати споживачів про адмінпослуг через використання інформаційно-комунікаційних технологій, а саме через офіційні веб-сайти органів місцевого самоврядування. Ще одним способом інформування Великоберезовицькою громадою із використанням ІКТ є надання консультацій споживачам. Згідно ст. 6 ч. 2 п. 4 Закону України “Про адміністративні послуги” “Суб’єкти надання адміністративних послуг зобов’язані забезпечити ... надання суб’єкту звернення, який звернувся засобами телекомунікації (... електронної пошти ...), інформації про порядок надання адміністративних послуг” [33]. На сьогодні у досліджуваній ОТГ є електронна пошта, а також електронні пошти відповідних структурних підрозділів.

Так як Великоберезовицька громада існує недавно, то ЦНАП лише в процесі створення (рішенням від 05.04.2021 р. було затверджено “Положення про відділ Центр надання адміністративних послуг” Великоберезовицької селищної ради”, №145), тому всі послуги (земельні, соціальні та інші види) на даний час надаються відповідними структурними підрозділами громади.

У Великоберезовицькій громаді було проведено опитування у вигляді анкетування, результати якого представлено на офіційному сайті громади про

доступ респондентів до інформації про адміністративні послуги. Опитування здійснювалося респондентів віком від 18 до 59 та респондентів за 60 років. Число опитаних становило 1493 людини у громаді (920 ос. віком 18-59 р. та 573 ос. більше 60 р.). Опитування було коротеньким і містило тільки одне запитання: вкажіть джерела, з яких ви дізналися про адміністративні послуг, які надаються у громаді. Опитані віком 18-59 років зазначили, що дізналися про публічні послуги, які можна отримати в громаді через такі інформаційно-комунікативні технології та інші канали отримання інформації як: офіційна веб-сторінка громади, телефон, родичі та сусіди, інші Інтернет-джерела (соцмережі, ютюб), інформаційні стенди у громаді та роздатковий матеріал та брошури. Нами систематизовано результати проведеного опитування у громаді і відображено на рисунку 2.12.

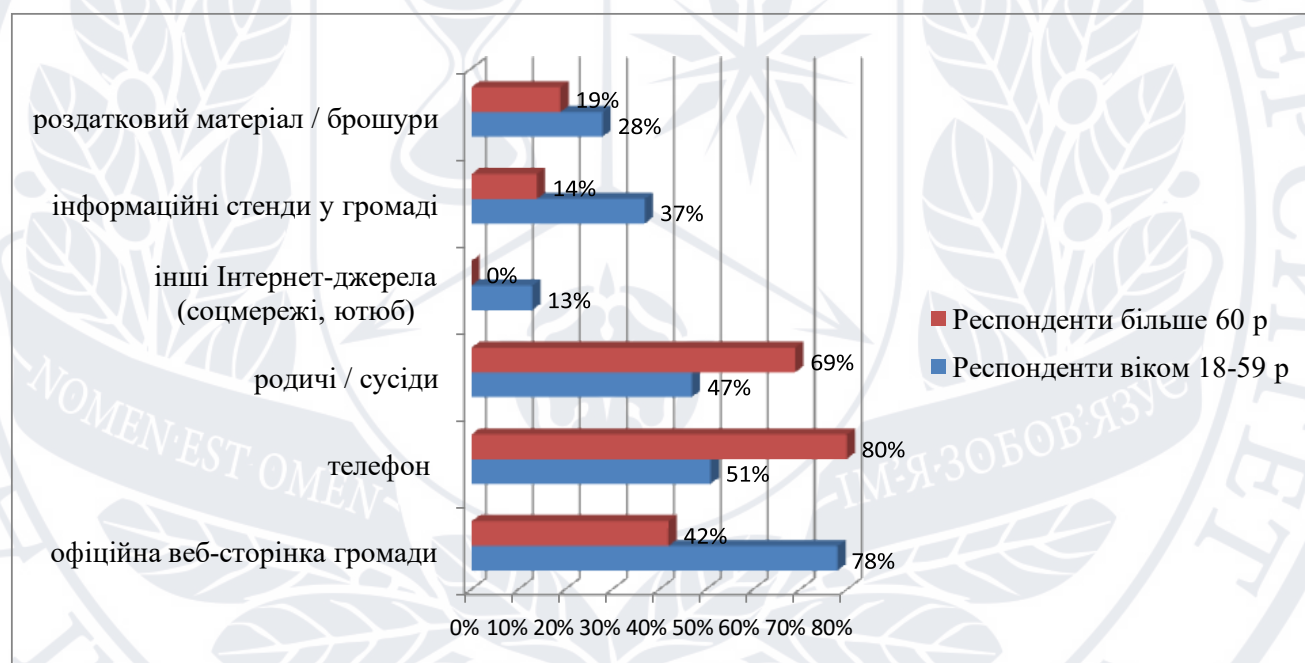


Рисунок 2.12 – Результати опитування щодо доступу респондентів до інформації про адміністративні послуги у громаді

718 опитаних респонденти віком 18-59 р. із загального числа (920) зазначили, що офіційна веб-сторінка громади для них слугувала найвагомішим джерелом отримання інформації про послуги, які надаються, тоді як 458 особи із 573 віком більше 60 р. вказали на такий засіб комунікацій як телефон. Отже, роль ІКТ у громаді є вагомою.

Висновки до розділу 2

У другому розділі кваліфікаційної роботи описано ефективність застосування та напрями розвитку інформаційно-комунікативних технологій у Великобerezовицькій територіальній громаді, з'ясовано сутність адміністративно-територіальної реформи та її впливу на утворення досліджуваної громади, описано основні завдання керівного складу та склад Великобerezовицької територіальної громади, до якої увійшло 10 рад, 13 сіл, загальною площею 202 км² та чисельністю населення 23174 чол. Охарактеризовано управлінську структуру Великобerezовицької ОТГ, яка складається із керівництва громади, депутатського корпусу, виконавчого комітету та семи старостинських округів: Петриківського, до складу якого входить с. Петриків; Буцнівського, староста якого призначена для виконання повноважень на територіях с. Буцнів та с. Серединки; Настасівського зі старостою для с. Настасів, с. Мар'янівка та с. Йосипівка; Миролюбівського зі старостою для двох сіл – с. Миролюбівка, с. Лучка; Великолуцький (с. Велика Лука, с. Хатки); Мишковицького округу (с. Мишковичі) та Острівського старостинського округу (с. Острів).

Здійснено аналізування показників виконання дохідної та видаткової частин Великобerezовицького селищного бюджету, вказано на важливість формування прогнозних показників бюджету та його впливу на фінансування заходів з впровадження інформаційно-комунікативних технологій у громаді. Також, проаналізовано стан впровадження складових інформаційно-комунікативних технологій у діяльність територіальної громади в рамках нормативно-правових вимог, реформуванням системи надання адміністративних послуг та поглибленням процесів цифровізації як на місцевому рівні.

Охарактеризовано п'ять форм інформаційно-комунікативних технологій, які застосовано у роботі Великобerezовицької громади, серед яких виокремлено: наявність офіційної веб-сторінки, сторінки громади у Facebook, YouTube громади,

електронної пошти громади та окремих підрозділів, а також системи електронного документообігу. Вивчено процеси обміну документами із різними органами влади, публічними організаціями через аналізування вхідних та вихідних потоків інформації. З'ясовано, що вхідна інформація включає ряд інструкцій з підготовки бюджетних запитів; документи, які вказують порядок та строки розроблення бюджетних запитів; рішення на основі проведеного аналізу щодо бюджетних запитів, відомості та документи, які стосуються обслуговування бюджету громади за доходами та видатками. Вихідна інформація Великоберезовицької громади може охоплювати бюджетні запити, подані головними розпорядниками бюджетних коштів, різноманітні форми звітності щодо виконання місцевих бюджетів, відповіді громади на звернення громадян.

Досліджено вплив ІКТ на процеси обміну інформацією в громаді через аналізування числа вхідних, вихідних, внутрішніх документів, які надійшли у громаду; структуру вхідної, вихідної, внутрішньої документації за категоріями. Вивчено динаміку вхідних та вихідних документів, які надходять через різні інформаційно-комунікативні технології (систему електронного документообігу ОТГ, електронну пошту громади та її підрозділів) та канали надходжень (особистий прийом та інші канали).

Систематизовано результати опитування, яке було проведено громадою щодо доступу респондентів до інформації про адміністративні послуги на офіційному сайті громади, де з'ясовано існування таких каналів отримання інформації та використання інформаційно-комунікативних технологій як офіційна веб-сторінка громади, телефон, родичі / сусіди, інші Інтернет-джерела (соцмережі, ютюб), інформаційні стенди у громаді та роздатковий матеріал / брошури.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ЗАСТОСУВАННЯ ТА НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВЕЛИКОБЕРЕЗОВИЦЬКІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

3.1 Удосконалення веб-сторінки громади шляхом розширення інструментів зворотного зв'язку

Згідно проведеного дослідження складових інформаційно-комунікативних технологій у діяльності досліджуваної громади було встановлено, що офіційна веб-сторінка Великоберезовицької громади є однією із таких складових, яка сформована з восьми розділів: “Головна”, “Новини”, “Про громаду”, “Документи”, “Бюджет”, “Регуляторна політика”, “Стратегія розвитку”, “КП Аква-сервіс”. В результаті аналізування рівня наповненості інформацією офіційної веб-сторінки громади було з’ясовано, що певні розділи потребують внесення більш детальної інформації. Так, із чотирьох вкладок “Планування регуляторної діяльності”, “Проекти регуляторних актів”, “Перелік діючих регуляторних актів”, “Оголошення про опублікування проекту РВ та АРВ” розділу “Регуляторна політика” інформація представлена лише на двох із них.

Аналізування наукових досліджень, літературних джерел, проведених досліджень та даних в Україні показує, що третина жителів об’єднаних територіальних громад здійснюють пошук інформації про громаду саме через офіційний сайт. Зрозуміло, що сайт має забезпечувати в першу чергу доступ місцевих жителів та інших зацікавлених осіб до загальної інформації про роботу громади, її керівництво, склад ради та її комітету, документацію відповідного характеру, актуальні події, офіційні звернення та повідомлення. Також, важливою функцією сайту є додаткове інформування зацікавлених користувачів про історію громади, проведений соціально-економічний аналіз її стану, наявність розробленої стратегії та планів розвитку на майбутнє, паспорт громади та ін. Наявність зворотного зв'язку та його інструментів в онлайн форматі є

невід’ємною частиною у вдосконаленні інформаційно-комунікаційного зв’язку у громаді.

Вигляд офіційної веб-сторінки Великоберезовицької громади представлено на рис. 3.1. Промоніторивши веб-сторінку громади, вивчивши її тематичні рубрики, можна прийти до висновку, що деякі його елементи, такі як наявність рубрики “Зворотного зв’язку” потребують удосконалення.

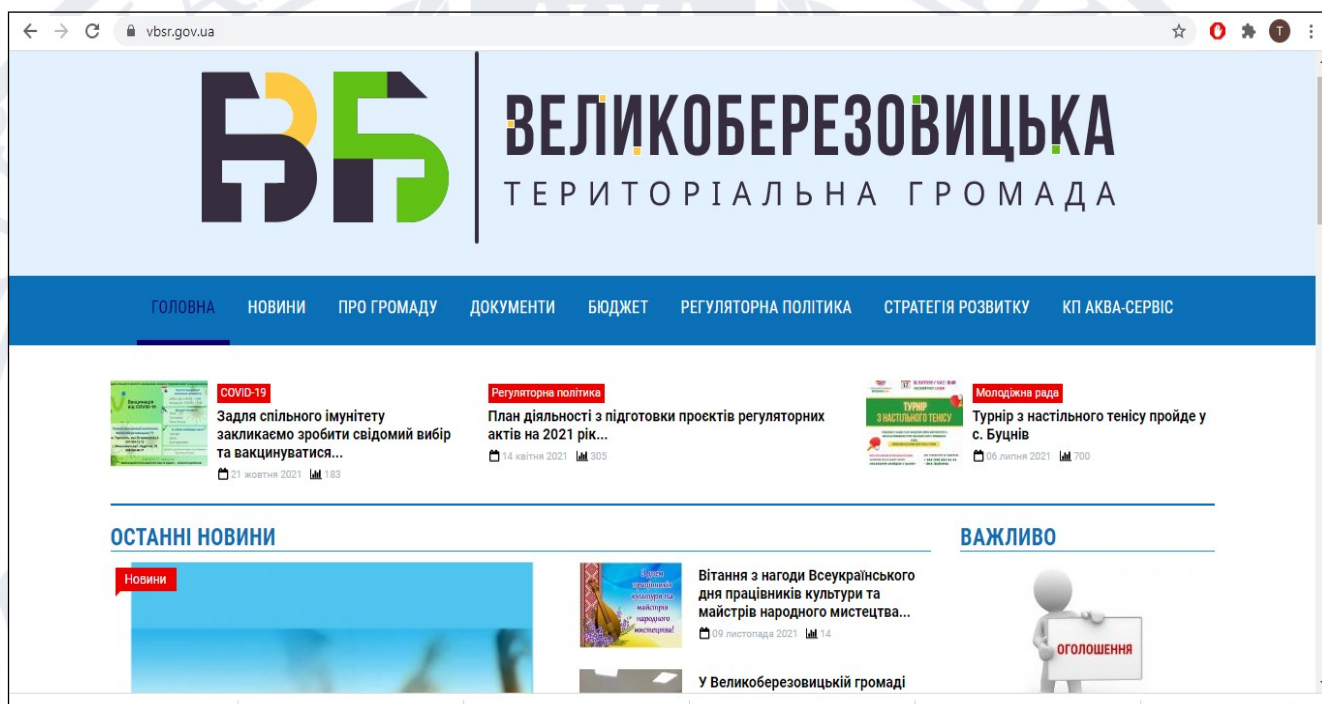


Рисунок 3.1 – Тематичні рубрики офіційної веб-сторінки Великоберезовицької територіальної громади

Оскільки, сайт громади вважається одним із важливих інструментів застосування інформаційно-комунікативних технологій в роботі ОТГ та зростання довіри місцевих жителів до її діяльності, то його ефективність залежить від наявності зворотного зв’язку від місцевих жителів, від швидкості акумулювання їхніх ідей та бачень розвитку громади, а також співпраці з іншими суб’єктами влади.

Тому, пропонуємо удосконалити офіційну веб-сторінку досліджуваної громади шляхом додавання одного або декількох складових зворотного зв’язку: 1) електронної системи збору пропозицій; 2) системи звернень (опція “звернутися

із запитом у громаду”); 3) системи опитувань у громаді.

Форма зворотного зв'язку на сайті громади може мати вигляд, представлений на рис. 3.2. Вона може бути призначена для збору пропозицій від мешканців в електронній формі. Розробкою та моніторингом функціонування форми може займатися адміністратор сайту у громаді, для якого пропонується пройти онлайн-курс “Новий сайт громади: навіщо і як”, організований спеціалістами SocialBoost та IT-партнером Програми USAID DOBRE [46]. Онлайн-курс є безкоштовний, а для його проходження потрібно заповнити лише реєстраційну форму.

Рисунок 3.2 – Приклад форми зворотного зв'язку у громаді

Слід вказати, що даний онлайн-курс орієнтований на новостворені громади (такою і є Великоберезовицька громада), які створюють і доповнюють свої веб-сайти інструментами, доступними на платформі цифровізації громад DOSVIT.

В обов'язки адміністратора сайту щодо роботи із зворотнім зв'язком буде входити з'ясування того, як він працює і чи надсилаються відповіді мешканцям громади, як часто і їхня кількість.

На офіційній сторінці досліджуваної громади доцільно створити також електронну форму системи звернень, яка активуватиметься опцією “звернутися із запитом у громаду”. Створюючи форму електронного звернення потрібно керуватися законодавчими актами, наприклад Законом України “Про звернення

громадян”. У такій формі, на нашу думку, мають бути створені поля “Прізвище, ім’я, по-батькові”, контакти особи, яка звертається – номер телефону, електронна пошта, адреса проживання, “Текст звернення”. Якщо звернення публічного характеру, то продумати опцію “Публічне звернення”, яке відобразатиметься на сайті громади (рис. 3.3).

Форма подання електронного звернення

Ваше прізвище, ім'я та по-батькові: *

Email: * Контактний телефон:

Адреса проживання:

Текст звернення: *

☐ Публічне звернення (відобразатиметься на сайті)

☐ надаю згоду на обробку персональних даних

ПОДАТИ ЗВЕРНЕННЯ

Рисунок 3.3 – Приклад форми подання електронного звернення у громаду

В обов’язки адміністратора сайту щодо роботи із електронним зверненнями входить перевірка наскільки ефективно працює така форма, аналізування динаміки запитів за категоріями (наприклад, особисті, публічні), регулярний моніторинг громадської думки.

Також, на офіційну сторінку досліджуваної громади варто додати опцію “Електронна система опитувань у громаді”, де розміщувати анкети опитування і отримувати дані у цифровому форматі. Опитувальні листи можна зробити двох категорій – для мешканців громади та підприємців громади. За допомогою такого опитування можна враховувати думку громадськості при визначенні пріоритетних завдань та шляхів розвитку громади, при розробці стратегії та тактичних завдань у громаді, при дослідженні якості наданих послуг у громаді,

при ставленні громадськості до тих чи інших подій, заходів у громаді та ін.

В обов'язки адміністратора сайту щодо роботи із електронною системою опитувань буде входити розроблення електронної форми анкети, вибір сервісів для проведення онлайн-опитування (наприклад, Google forms, DOBRE. Pytannya чи інші), розміщення анкет-опитувань на веб-сторінці, оформлення звіту за результатами опитування і надсилання його керівництву громади.

Систематизовані нами пропозиції з удосконалення веб-сторінки Великоберезовицької громади, роль та обов'язки адміністратора сайту у цьому процесі, а також вигоди від удосконалення веб-сторінки створюють комплексний механізм (алгоритм) такого покращення, який представлено на рис. 3.4.



Рисунок 3.4 – Алгоритм та вигоди від покращення веб-сторінки громади

Для прикладу, можна визначити економію коштів на збір інформації. Припустимо в громаді потрібно визначати думку громадськості щодо напрямків розвитку громади за допомогою опитування місцевих жителів. Також, вважатимемо, що опитувальний лист уже існує і містить 20 запитань, розміщених на двох аркушах А4. Якщо опитування проводити шляхом друкування опитувальних листів обсягом 3000 екземплярів та розповсюдження їх через старост у відповідних старостинських округах, то це, по-перше займе доволі багато часу. Тоді, витрати на проведення опитування включатимуть:

- витрати на придбання паперу “Папір офісний А4, IQ Economy, 80г/м2, 500 арк.”, обсягом 6 пачок за ціною 132 грн. / шт.: $V_{\text{папір}} = 6 \cdot 132 = 792 \text{ грн.}$,
- витрати на друкування опитувальних листів (припустимо, що для цього потрібна одна заправка картриджу) – 150 грн.
- витрати старост (старост у громаді є 7) на дорогу до підпорядкованих їм сіл (припустимо, в середньому по громаді – 25 грн.: $V_{\text{на дорогу}} = 7 \cdot 25 = 175 \text{ грн.}$

Загальні витрати на проведення опитування у досліджуваній громаді будуть становити:

$$3 \text{ витр.} = 792 + 150 + 175 = 1117 \text{ грн.}$$

Якщо припустити, що за рік у громаді потрібно провести п'ять подібних опитувань, то річні витрати можуть становити:

$$\text{Річні витр.} = 5 \cdot 1117 = 5585 \text{ грн.}$$

А це означає, що провівши опитування за допомогою електронної системи громада може зекономити 5585 грн. Зауважимо, що це лише на опитуванні. Так, як у громаду надходять звернення, то також тут можна прорахувати економію від використання системи електронних звернень.

Отже, цифровий формат зворотного зв'язку зручний тим, що дозволяє заощадити кошти та час на збір даних, гарантує швидкість та прозорість збору та опрацювання інформації в громаді.

3.2 Розробка програми інформатизації Великоберезовицької громади

Аналізуючи контент веб-сторінки досліджуваної громади, а саме розділ “Документи”, можемо побачити, що в громаді розроблено, оприлюднено та діють різноманітні програми, серед яких і програми оздоровлення та відпочинку дітей громади, розвитку туризму, підтримки сім’ї, розвитку молоді, підвищення рівня безпеки жителів громади, соціального захисту та ін. Зважаючи на те, що громада створена та функціонує не так багато часу, то таких затверджених програм поки що налічується лише одинадцять.

Тому, для практичного втілення вищенаведеної пропозиції з удосконалення офіційної веб-сторінки досліджуваної громади через її доповнення інструментами зворотного зв’язку, або їх комбінацією (електронні системи збору пропозицій, або звернень, або опитувань у громаді) пропонується також розробити та впровадити програму інформатизації Великоберезовицької громади. Така програма є вкрай необхідною в першу чергу для громад, які новостворені та прагнуть активно розвиватися та підвищувати ефективність публічної діяльності.

Програма інформатизації Великоберезовицької громади потрібна для:

- покращення процесів прийняття публічних управлінських рішень керівництвом громади через забезпечення структурних підрозділів ОТГ вичерпною, оперативною, надійною та своєчасною інформацією;
- пошуку шляхів удосконалення складових інформаційно-комунікаційних технологій (тобто інформаційно-комунікаційної інфраструктури) та їх активне впровадження і дієве застосування у діяльності ОТГ (наприклад, створення електронних реєстрів громади, впровадження бюджету участі на платформі “Громадський бюджет”, удосконалення контенту веб-сторінки громади та ін.);
- покращення комунікаційного процесу з місцевими жителями, задоволення їхніх інформаційних потреб, підвищення рівня взаємодії з громадою, представлення та оприлюднення важливої, правдивої інформації про стратегію розвитку, плани, програми, розпорядчі документи та інші важливі питання для життєдіяльності громади;
- підвищення соціально-економічного розвитку всієї громади шляхом

активного використання різноманітних форм та інструментів інформаційно-комунікативної інфраструктури (наприклад, через розширення покриття території громади оптоволоконним Інтернетом);

- пришвидшення роботи з організування діяльності та ефективного функціонування центру надання адміністративних послуг Великобerezовицької селищної ради. Щодо останнього, то тут, слід зазначити, що відповідним рішенням Великобerezовицької селищної ради (від 05.04.2021 р.) було затверджено Положення про відділ “ЦНАП”, однак, і на сьогодні ведеться робота щодо підготовки та організації його роботи, а більшість адміністративних послуг і надалі надаються структурними підрозділами досліджуваної громади;

- забезпечення можливостей розвитку та надання електронних публічних послуг як одного із напрямів покращення використання інформаційно-комунікативних технологій у громаді.

За результатами проведеного дослідження ефективності застосування інформаційно-комунікативних технологій у громаді можна виокремити можливості та загрози для впровадження інформаційно-комунікативних технологій, а також сильні та слабкі сторони для подальшого розвитку та застосування ІКТ у роботі громади.

Слід вказати, що однією із сильних сторін досліджуваної громади є здатність забезпечувати себе фінансовими ресурсами в рамках бюджетної політики. Саме за допомогою бюджетних коштів можна проводити покриття витрат на програму інформатизації. За перше півріччя 2021 р. фактичні показники доходів перевищили заплановані і становили понад 89 млн. грн., в тому числі понад 88 млн. грн. – загального фонду та понад 930 тис. грн. – спеціального фонду. Прогнозна величина доходів у II півріччі 2021 р. очікується в розмірі 90 млн. грн. (з яких 89 млн. грн. – загальний фонд та 950 тис. грн. – спеціальний фонд. Динаміку планової та фактичної дохідної частини бюджету досліджуваної громади представлено на рисунку 3.5.

Також, слід вказати, що у другому розділі роботи було проаналізовано прогнозні показники доходів громади у 2022 р. і було зазначено, що вони

очікуються в розмірі 172,48 млн. грн. за рік.

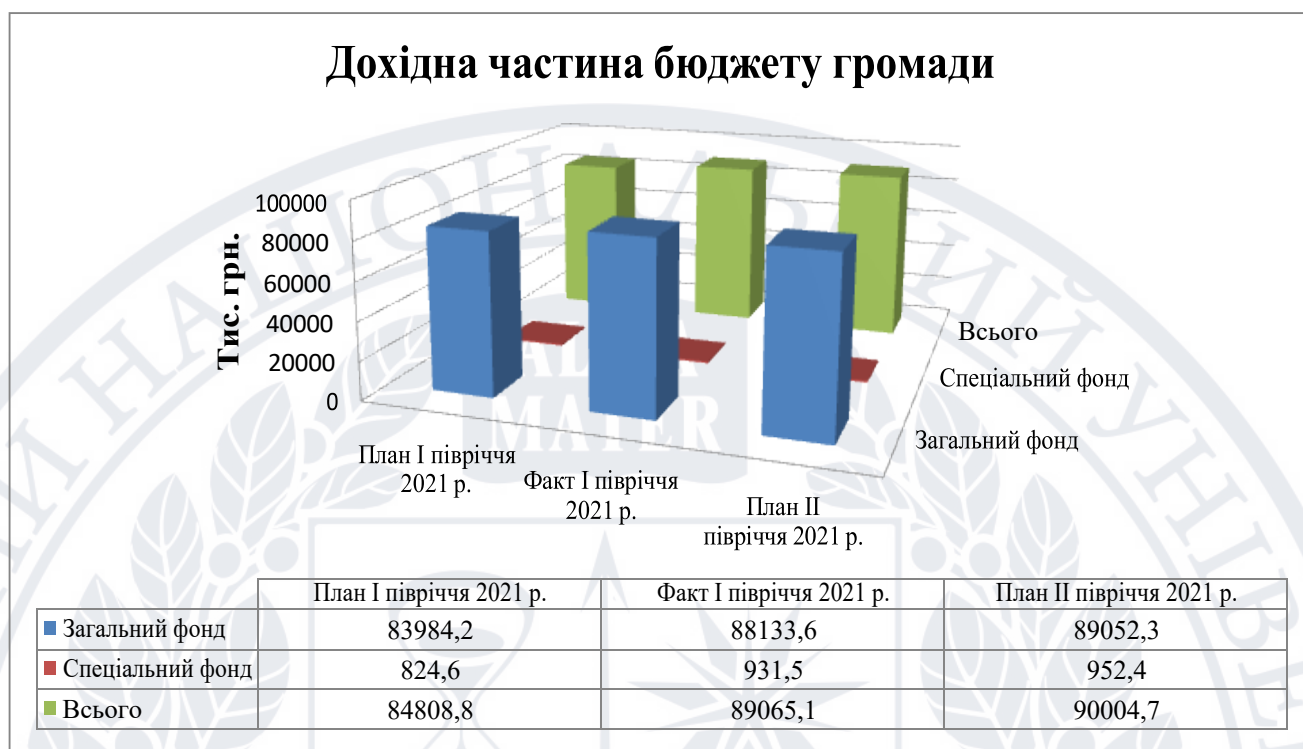


Рисунок 3.5 – Динаміка планових та фактичних доходів бюджету громади у 2021 р.

Зважаючи на представлену динаміку та прогнозні показники дохідної частини бюджету Великоберезовицької громади, можна дійти до висновку, що громада є фінансово спроможна у реалізації програми інформатизації.

Іншою сильною стороною у громаді є використання таких складових інформаційно-комунікативних технологій як офіційної веб-сторінки, електронних адрес, сторінки у Facebook, засобів Youtube каналу, електронного документообігу, який перейшов у спадок від Великоберезовицької сільської ради (ще до об'єднання громади). Однак, з проведеного дослідження було встановлено, що окремі елементи інформаційно-комунікаційних технологій таки потребують удосконалення, а саме зворотній зв'язок у громаді.

Також, слід вказати на те, що більша територія громади має покриття оптоволоконним Інтернетом, тобто це також сильна сторона у напрямку подальшого розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури. Однак, як

зазначають старости, які працюють із віддаленими селами, швидкість та якість Інтернету є незадовільною (с. Йосипівка, с. Хатки, с. Лучка, с. Мар'янівка та ін.), тому ці питання також потребують покращення.

Об'єднавши 13 сіл у одну Великобerezовицьку громаду, виникла потреба оновлення комп'ютерної техніки. Її часткове оновлення було проведено у першому півріччі 2021 р. за кошти місцевого бюджету. На сьогодні залишаються відкритими питання подальшого оновлення комп'ютерної техніки, розширення її функціональних можливостей щодо інтеграції із інформаційно-комунікаційними системами центральних органів влади.

В громаді ведеться робота із організації та забезпечення роботи формально створеного Центру надання адміністративних послуг. Зрозуміло, що ефективна робота такого центру залежатиме від автоматизації його роботи та інтеграції із системою електронного документообігу громади.

Вдосконалення та подальше застосування засобів інформаційно-комунікативних технологій у діяльності Великобerezовицької громади сприятиме її ознайомленню та залученню до міжнародних проектів, які мають на меті розвиток процесів децентралізації на місцевому рівні. ІКТ відкривають можливості для налагодження міжнародного співробітництва та залучення громади до цих процесів.

Також, ІКТ є засобом переведення процесу надання певних адміністративних послуг у цифровий формат, процесу прийняття рішень у громаді у електронній формі. Використання ІКТ у роботі ОТГ надає доступ до Єдиної системи даних, а також державних реєстраторів, що дозволяє скоротити час та витрати на отримання певних документів для надання адміністративних послуг.

Зрозуміло, що застосування ІКТ може нести і загрози – це маніпулювання інформацією задля ухвалення потрібних місцевій владі рішень, а також низький рівень кібербезпеки на місцевому рівні.

Загрозою у діяльності досліджуваної громади щодо подальшого впровадження та використання засобів ІКТ у роботі підрозділів може бути брак кваліфікованих кадрів, які потребують підвищення кваліфікації, а також

удосконалення контент-менеджменту та адміністрування офіційної веб-сторінки громади.

Зважаючи на вищесказане, виокремлені сильні та слабкі сторони, а також можливості та загрози можна зобразити у вигляді матриці SWOT на рисунку 3.6.

Сильні сторони: 1. Використання ІКТ (веб-сторінка громади, електронна пошта громади та її підрозділів, Facebook-сторінка громади, Youtube громади, електронний документообіг) 2. Фінансова спроможність громади у реалізації програми інформатизації 3. Наявність покриття Інтернет (3G, 4G) більшої території громади 4. Оновлення комп'ютерної техніки громади у I півріччі 2020 р. 5. Наявність відділу економічного розвитку в ОТГ	Слабкі сторони: 1. Відсутність електронної системи зворотного зв'язку, системи звернень та опитувань в громаді 2. Проблеми покриття Інтернетом віддалених сіл громади 3. Потреба придбання комп'ютерної техніки для запуску роботи ЦНАПу громади 4. Проблеми у процесі запуску функціонування ЦНАПу
Можливості: 1. Подальша інтеграція системи документообігу громади із Єдиною системою даних, державними реєстрами за допомогою розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури 2. Скорочення часу та витрат на отримання документів з реєстрів для надання адміністративних послуг 3. Залучення громади до міжнародних проектів та співробітництва 4. Забезпечення автоматизації ЦНАПу громади 5. Пошук провайдерів для вирішення проблем з покриттям Інтернет	Загрози: 1. Брак кваліфікованих кадрів для роботи із ІКТ у громаді 2. Недосконалий контент-менеджмент та адміністрування офіційної веб-сторінки громади 3. Низький рівень кібербезпеки на місцевому рівні 4. Маніпулювання інформацією задля ухвалення потрібних рішень керівництву громади

Рисунок 3.6 – Результати SWOT-аналізу щодо реалізації програми інформатизації громади

Отже, зважаючи на результати SWOT-аналізу та фінансові можливості громади, можна виокремити заходи програми інформатизації Великоберезовицької громади та вказати на відповідні джерела фінансування.

Заходи та кошторис програми інформатизації громади у 2022 р. наведено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Витрати на Програму інформатизації громади у 2022 р.

Заходи	Можливі джерела фінансування	Витрати, тис. грн.	Очікуваний результат
1. Розвиток телекомунікаційного середовища, розширення та об'єднання інформаційно-комунікаційних ресурсів Великоберезовицької громади	Бюджет громади, грантові кошти	43,5	Покриття всієї території громади доступом до Інтернету Веб-бігари/онлайн трансляції заходів Створення зони вільного доступу до Wi-Fi у туристичній місцевості громади
2. Впровадження та підтримка електронних сервісів та систем у громаді	Бюджет громади	18	Доповнення веб-сторінки електронною системою зворотного зв'язку (електронні звернення, консультації, опитування)
3. Придбання комп'ютерної техніки та програмного забезпечення для роботи ЦНАПу громади	Бюджет громади, грантові кошти	201,5	Автоматизація діяльності ЦНАПу та інтеграція його діяльності з селищною радою
4. Придбання засобів інформатизації та комп'ютерної техніки для роботи підрозділів ОТГ	Бюджет громади	84,6	Оснащення сучасною технікою підрозділів громади
5. Підтримка та інтеграція системи документообігу громади із системою документообігу ЦНАПу, державними базами даних, ін.	Бюджет громади	34,2	Скорочення часу та витрат на надання адміністративних послуг Прискорення процесів цифровізації громади
6. Оплата послуг адміністрування та обслуговування комп'ютерної техніки	Бюджет громади	28	Забезпечення координування робіт щодо виконання завдань Програми інформатизації громади
Всього		409,8	

Отже, основними вигодами програми інформатизації Великоберезовицької громади стануть: розширення можливостей для надання електронних адміністративних послуг, охоплення системою безпаперового документообігу громади і ЦНАПу, залучення мешканців до процесів прийняття та реалізації місцевих рішень, пришвидшення інтегрованості громади та ЦНАПу з інформаційно-телекомунікаційною системою та ін.

3.3 Обґрунтування доцільності автоматизації ЦНАПу Велико-березовицької селищної ради

Серед шляхів покращення застосування та напрямів розвитку інформаційно-комунікативних технологій у досліджуваній громаді є реалізація проекту автоматизації Центру надання адміністративних послуг. В ході проведеного SWOT-аналізу щодо можливостей та загроз у реалізації програми інформатизації громади було встановлено, що однією із таких можливостей для Великоберезовицької громади є автоматизація ЦНАПу.

Зважаючи на те, що існування відділу “ЦНАП Великоберезовицької селищної ради” затверджено лише відповідним положенням від 05.04.2021 р., то його функціонування знаходиться на етапі пошуку приміщення для розміщення працівників, панування, регламентації та організації роботи, а усі види адміністративних послуг (земельні, соціальні, послуги реєстрації та інші) на даний час надаються відповідними структурними підрозділами громади. На сьогодні, підрозділами об’єднаної територіальної громади (відділами земельних ресурсів та просторового планування, загальної та організаційної роботи, культури, молоді, спорту, туризму та інноваційних технологій; Центром надання соціальних послуг, Службою у справах дітей та іншими) надається 130 видів адміністративних послуг, з яких на безкоштовній основі – 122 послуги та на платній – 8 видів послуг. В структурі адміністративних послуг, які на даний момент часу надаються у досліджуваній громаді можна виокремити послуги довідкового характеру – 22 види (наприклад, довідки про наявність та розмір земельної частки, про реєстрацію місця проживання та ін.), реєстраційного характеру – 34 види, дозвільного характеру – 24 види (стосуються земельних питань та землеустрою у громаді, благоустрою та ін.), погоджувального характеру – 8 видів, прийнятті рішень (наприклад, рішень про передачу у власність, оренду, продаж та ін.) – 14 видів та інших послуг – 28 видів.

Представимо структуру адміністративних послуг, які надаються у громаді на рисунку 3.7. Зазначимо, що діаграму побудовано за даними про надання послуг станом на 1.01.2021 р. у досліджуваній громаді.



Рисунок 3.7 – Структура адміністративних послуг досліджуваного громади

Найбільшу питому вагу серед усіх видів адміністративних послуг, які надаються у громаді займають послуги реєстраційного характеру. Їх відсоток становить 26%. Найменшу питому вагу займають послуги погоджувального характеру – 6%. Питома вага адміністративних послуг довідкового характеру становить 17%, дозвільного характеру – 18%, прийняття рішень – 11% та інші види послуг – 22%.

При організації роботи центру надання адміністративних послуг важливим є надання таких послуг громадянам на основі розвитку телекомунікаційного середовища (інтеграція із відділом державної реєстрації, державними реєстрами та іншими суб'єктами надання послуг), розширення та об'єднання інформаційно-комунікаційних ресурсів громади, підтримки електронних сервісів та систем у громаді. Для цього сприятиме і програма інформатизації Великоберезовицької громади та автоматизація роботи ЦНАПу громади.

Основна мета автоматизації ЦНАПу – це інтеграція системи електронного документообігу із системою Великоберезовицької селищної ради, відділом державної реєстрації, державними реєстрами, іншими органами публічної влади, структурами та організаціями [33]. Автоматизація роботи центру допоможе:

- зробити обслуговування місцевих жителів більш зручним, швидким,

вигідним та прозорим;

- зекономити час при заповненні різних форм документів, створити електронну чергу та зменшити довжину черги;
- пришвидшити отримання відповіді на запити громадян (наприклад, через систему електронних звернень / запитів);
- оптимізувати пошук необхідних документів, їх форм;
- проконтролювати ефективність надання послуг співробітниками задля визнання їхніх результатів роботи;
- оптимізувати процеси формування звітності, її надсилання до відповідних державних органів.

Ці завдання можуть бути вирішені за допомогою системи автоматизації, яка являє собою спеціальне програмне забезпечення, розроблене саме для центрів адміністративних послуг та відділів державної реєстрації. На відповідному програмному забезпеченні базується робота системи електронного документообігу FossDoc, яка має модуль під назвою “Автоматизація ЦНАП” [49]. Слід вказати на те, що у Великоберезовицькій громаді існує своя система документообігу, то даний модуль може бути встановлено у складі єдиної системи документообігу громади, яка автоматизує діловодство, роботу зі зверненнями громадян та ін.

Наочно представимо вигоди модуля “Автоматизація ЦНАП” на рисунку 3.8.



Рисунок 3.8 – Вигоди модуля “Автоматизація ЦНАП”

Модуль “Автоматизація ЦНАП” дозволяє:

- створювати, вести, здійснювати обробку та зберігати електронні картки працівниками ЦНАПу (електронні картки фізичних осіб з повною інформацією про них, включаючи офіційну документацію, реєстраційні документи та ін.);
- автоматизоване генерування форми заяви на підставі даних суб’єкта звернення та формування необхідного переліку документів для надання адміністративної послуги;
- створювати та структурувати папки та закладки потрібних документів та шаблони адміністративних послуг;
- забезпечувати зв’язки з іншими документами та реєстрами;
- автоматизувати процеси розсилання повідомлень (через електронну пошту, СМС-повідомлення, ін.) суб’єкту звернення про готовність до видачі відповідних документів;
- автоматизоване створення, узгодження, генерування, підписання та контролювання різноманітних форм звітності (наприклад, щоденного про реєстрацію, щомісячних у ДМС, для військового комісаріату, для виборчої комісії та ін.);
- автоматизоване збереження різних форм документів з можливістю їхнього редагування та ін. [46].

Вартість автоматизації ЦНАПу визначається наскільки робота центру буде завантажена відвідувачами та співробітниками, наскільки деякі співробітники можуть працювати віддалено (наприклад, старости). Так, для невеликих селищ, де у ЦНАПах працюють 1-3 працівники, така вартість може становити 500 дол.; для великих селищ та невеликих міст, де завантаженість працівників ЦНАПу є середньої, така вартість може становити 1500 дол.; для ЦНАПів з високою кількістю та завантаженістю працівників, така вартість сягає 2500 дол.; для великих міст з розгалуженою мережею ЦНАПів, така вартість може сягати понад 3500 дол. [46].

Вартість встановлення та обслуговування програмного забезпечення на базі системи документообігу FossDoc, яка дозволить провести автоматизацію ЦНАПу

громади включає витрати на придбання, проведення робіт із встановлення та налаштування даного програмного забезпечення з урахуванням специфікації вимог до функціонального опису програмної продукції; витрати на технічну підтримку та обслуговування системи (витрати на оплату праці адміністратору системи); витрати на навчання працівників ЦНАПу для роботи з системою (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Вартість встановлення та обслуговування програмного забезпечення на базі системи документообігу FossDoc

Витрати	Сума витрат, грн.
1. Придбання, встановлення та налаштування програмного забезпечення на базі системи документообігу FossDoc	67500
2. Технічна підтримка та обслуговування системи документообігу FossDoc протягом року	15840
3. Навчання працівників ЦНАПу	6200
4. Всього витрат	89540

Дані витрати будуть покриватися за рахунок коштів місцевого бюджету та інших джерел незаборонених законодавством. А для визначення доцільності автоматизації роботи ЦНАПу досліджуваної громади нами було враховано такий показник як середня кількість адміністративних послуг наданих за один робочий день, середні затрати часу на обслуговування суб'єкта звернення та середнє навантаження на одного адміністратора ЦНАП.

Таблиця 3.3 – Очікувані показники від використання системи документообігу FossDoc для автоматизації ЦНАПу Великобerezовицької громади

Показник	До	Після	Відхилення
1. Середня кількість наданих адміністративних послуг за день, од.	34	42	8
2. Середні затрати часу на обслуговування суб'єкта звернення, хв.	10-15	5-7	5-8
3. Кількість адміністраторів, чол.	9	12	3
4. Середнє навантаження на одного адміністратора протягом дня, ос.	15	11	-4

Використання системи документообігу FossDoc для автоматизації ЦНАПу громади дозволить не тільки розширити перелік адміністративних послуг, які можуть надавати у громаді (наприклад, з 130 видів до 155), але й збільшити кількість наданих адміністративних послуг в середньому за один робочий день на 8 од. Зважаючи на те, що дана система документообігу FossDoc здатна генерувати в автоматичному режимі потрібні форми заяв, перелік документів для надання адміністративної послуги, а також завдяки її інтеграції із інформаційно-комунікаційною системою державної реєстрації передбачається зменшення середніх затрат часу на обслуговування суб'єкта звернення в межах 5-8 хв. Організація роботи ЦНАПу на належному рівні дозволить збільшити число адміністраторів, які будуть надавати адміністративні послуги у громаді. А це в свою чергу, може привести до зменшення середнього навантаження на одного адміністратора протягом дня на 4 особи.

В громаді існує можливість розширення числа послуг на платній основі. Наприклад, послуги “надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі вивчення з кадастрової карти (плану) та іншої картографічної документації” – 68,1 грн., “надання відомостей з Державного земельного кадастру у формі витягу з Державного земельного кадастру про земельну ділянку” – 113,5 грн., “державної реєстрації права власності на нерухоме майно” – 230 грн., “оформлення і видача паспорта” (український паспорт 363-489 грн., закордонний – 694-1046 грн.) та ін. є платними. Частина адміністративного збору за платні послуги може йти на розвиток ЦНАПу громади.

Також, використання програмного забезпечення на базі системи документообігу FossDoc як засобу автоматизації ЦНАПу громади буде сприяти підвищенню ефективності застосування інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні досліджуваної громади, прискоренню реалізації програми інформатизації громади та розвитку цифрових сервісів у громаді.

Висновки до розділу 3

В третьому розділі кваліфікаційної роботи з'ясовано шляхи покращення застосування та напрями розвитку інформаційно-комунікативних технологій у Великобerezовицькій територіальній громаді. Здійснено моніторинг веб-сторінки громади та її тематичних рубрик, наголошено на необхідності удосконалення таких елементів як зворотній зв'язок через додавання одного або декількох його складових: електронної системи збору пропозицій, системи звернень, системи опитувань у громаді. Представлено форму зворотного зв'язку для збору пропозицій від мешканців та форму електронних звернень, яку доцільно додати на сайт громади. Вказано на важливість впровадження опції “Електронна система опитувань у громаді”. Систематизовано пропозиції з удосконалення веб-сторінки Великобerezовицької громади, розкрито вигоди від удосконалення веб-сторінки, серед яких економія коштів та часу на збір інформації; врахування думки громадськості у визначенні пріоритетних завдань та шляхів розвитку громади; оперативне реагування керівництва громади на проблемні питання; покращення застосування ІКТ у діяльності громади; забезпечення прозорості діяльності ОТГ та зростання довіри громадянина до місцевої влади. Здійснено розрахунки економії коштів в результаті застосування електронної системи опитувань у громаді.

Одним із напрямів розвитку ІКТ у громаді запропоновано впровадження програми інформатизації громади, яка потрібна для покращення процесів прийняття публічних управлінських рішень керівництвом громади, комунікаційного процесу з місцевими жителями та забезпечення розвитку та підтримки роботи центру надання адміністративних послуг. Проведено дослідження сильних та слабких сторін, можливостей та загроз розвитку та застосування ІКТ у досліджуваній громаді. В результаті SWOT-аналізу встановлено, що сильними сторонами є: використання таких ІКТ як веб-сторінка, електронна пошта громади, Facebook-сторінка, Youtube громади, електронний документообіг, фінансова спроможність громади у реалізації програми

інформатизації, наявність покриття Інтернет (3G, 4G) більшої території громади, результативність оновлення комп'ютерної техніки громади у I півріччі 2020 р. та ін. Серед слабких сторін вказано відсутність електронної системи зворотного зв'язку, системи звернень та опитувань в громаді, проблеми покриття Інтернетом віддалених сіл громади, відсутність комп'ютерного забезпечення для запуску роботи ЦНАПу громади та ін. Можливостями у розвитку ІКТ у громаді є: подальша інтеграція системи документообігу громади із інформаційно-комунікаційною інфраструктурою, зменшення витрат на одержання документів з реєстрів для надання адміністративних послуг, залучення громади до міжнародних проектів та співробітництва, забезпечення автоматизації ЦНАПу громади, пошук провайдерів для вирішення проблем з покриттям Інтернет. Загрозами у розвитку ІКТ у громаді можуть бути: брак кваліфікованих кадрів для роботи із ІКТ у громаді, недосконалий контент-менеджмент та адміністрування офіційної веб-сторінки громади, низький рівень кібербезпеки на місцевому рівні та маніпулювання інформацією задля ухвалення потрібних рішень керівництву громади. Представлено заходи з інформатизації громади та витрати на них, а також вказано на джерела фінансування.

Досліджено види, динаміку та структуру адміністративних послуг, які надаються у громаді, зазначено, що організація роботи центру надання адміністративних послуг залежить і від розвитку телекомунікаційного середовища та впровадження програми інформатизації Великобerezовицької громади, де одним із заходів вказано на автоматизацію роботи ЦНАПу. Зазначено, що запропоновані заходи із автоматизації ЦНАПу дозволять інтегрувати існуючу систему електронного документообігу Великобerezовицької селищної ради із системою документообігу ЦНАПу. Представлено вигоди модуля “Автоматизація ЦНАП та вартість встановлення та обслуговування програмного забезпечення на базі системи документообігу FossDoc, яка дозволить провести автоматизацію ЦНАПу громади.

Обґрунтовано доцільність автоматизації роботи ЦНАПу досліджуваної громади з урахуванням середньої кількості адміністративних послуг наданих за один робочий день, середніх затрат часу на обслуговування суб'єкта звернення та середнього навантаження на одного адміністратора ЦНАП.



ВИСНОВКИ

В теоретичному розділі кваліфікаційної роботи висвітлено теоретичні аспекти застосування інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні, розкрито сутність інформаційно-комунікаційної діяльності, представлено комплекс взаємопов'язаних функцій, через які реалізується інформаційно-комунікативна діяльність публічної організації. Виокремлено основні принципи інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації, серед яких зроблено наголос на принципах єдності, стратегічного управління, регулювання інформаційних потоків, зворотного зв'язку, партнерства, результативності, відкритості та верифікації. З'ясовано роль та значення інформаційно-комунікативних підрозділів публічної організації, представлено різні форми підготовки та оприлюднення інформації, включаючи бюлетені, прес-релізи, огляди, інформаційні збірники, експрес-інформацію; прес-конференції, брифінги, інтерв'ю з представниками органів влади; проведення теле- і радіопередач; публікації (виступи) у ЗМІ. Зроблено акцент на трьох видах діяльності інформаційно-комунікативних підрозділів публічної організації, а саме: інформаційній, аналітичній та комунікативній. Наголошено на необхідності інформаційного наповнення офіційних сайтів публічних органів влади матеріалами статистичного, динамічного та потокового характеру.

Представлено комплекс цілей та завдань публічного управління та адміністрування, серед яких забезпечення доступу зацікавлених сторін; залучення громадськості до вирішення місцевих проблем; забезпечення відкритого та зрозумілого комунікаційного процесу; посилення відповідальності органів влади перед громадою. Систематизовано класифікаційні ознаки інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності публічної організації, серед яких виокремлено сферу застосування, ступінь централізації комунікаційного процесу, вирішення конкретних завдань, канали комунікацій, мету застосування, постійність та рівень використання, напрямки управлінської діяльності та

управлінська концепція, на яку опирається технологія. Вказано переваги використання ІКТ в роботі органів влади, охарактеризовано нормативно-правові документи, які стосуються поширення та використання інформаційно-комунікаційних технологій на всіх рівнях влади.

У дослідницькому розділі кваліфікаційної роботи описано ефективність застосування та напрями розвитку інформаційно-комунікативних технологій у Великобerezовицькій територіальній громаді, з'ясовано сутність адміністративно-територіальної реформи та її впливу на утворення досліджуваної громади, описано основні завдання керівного складу та склад Великобerezовицької територіальної громади, до якої увійшло 10 рад, 13 сіл, загальною площею 202 км² та чисельністю населення 23174 чол. Охарактеризовано управлінську структуру Великобerezовицької ОТГ, яка складається із керівництва громади, депутатського корпусу, виконавчого комітету та семи старостинських округів: Петриківського, до складу якого входить с. Петриків; Буцнівського, староста якого призначена для виконання повноважень на територіях с. Буцнів та с. Серединки; Настасівського зі старостою для с. Настасів, с. Мар'янівка та с. Йосипівка; Миролюбівського зі старостою для двох сіл – с. Миролюбівка, с. Лучка; Великолуцький (с. Велика Лука, с. Хатки); Мишковицького округу (с. Мишковичі) та Острівського старостинського округу (с. Острів).

Здійснено аналізування показників виконання дохідної та видаткової частин Великобerezовицького селищного бюджету, вказано на важливість формування прогнозних показників бюджету та його впливу на фінансування заходів з впровадження інформаційно-комунікативних технологій у громаді. Також, проаналізовано стан впровадження складових інформаційно-комунікативних технологій у діяльність територіальної громади в рамках нормативно-правових вимог, реформуванням системи надання адміністративних послуг та поглибленням процесів цифровізації як на місцевому рівні.

Охарактеризовано п'ять форм інформаційно-комунікативних технологій, які застосовано у роботі Великобerezовицької громади, серед яких виокремлено: наявність офіційної веб-сторінки, сторінки громади у Facebook, YouTube громади,

електронної пошти громади та окремих підрозділів, а також системи електронного документообігу. Вивчено процеси обміну документами із різними органами влади, публічними організаціями через аналізування вхідних та вихідних потоків інформації. З'ясовано, що вхідна інформація включає ряд інструкцій з підготовки бюджетних запитів; документи, які вказують порядок та строки розроблення бюджетних запитів; рішення на основі проведеного аналізу щодо бюджетних запитів, відомості та документи, які стосуються обслуговування бюджету громади за доходами та видатками. Вихідна інформація Великоберезовицької громади може охоплювати бюджетні запити, подані головними розпорядниками бюджетних коштів, різноманітні форми звітності щодо виконання місцевих бюджетів, відповіді громади на звернення громадян.

Досліджено вплив ІКТ на процеси обміну інформацією в громаді через аналізування числа вхідних, вихідних, внутрішніх документів, які надійшли у громаду; структуру вхідної, вихідної, внутрішньої документації за категоріями. Вивчено динаміку вхідних та вихідних документів, які надходять через різні інформаційно-комунікативні технології (систему електронного документообігу ОТГ, електронну пошту громади та її підрозділів) та канали надходжень (особистий прийом та інші канали).

Систематизовано результати опитування, яке було проведено громадою щодо доступу респондентів до інформації про адміністративні послуги на офіційному сайті громади, де з'ясовано існування таких каналів отримання інформації та використання інформаційно-комунікативних технологій як офіційна веб-сторінка громади, телефон, родичі / сусіди, інші Інтернет-джерела (соцмережі, ютюб), інформаційні стенди у громаді та роздатковий матеріал / брошури.

В рекомендаційному розділі кваліфікаційної роботи з'ясовано шляхи покращення застосування та напрями розвитку інформаційно-комунікативних технологій у Великоберезовицькій територіальній громаді. Здійснено моніторинг веб-сторінки громади та її тематичних рубрик, наголошено на необхідності удосконалення таких елементів як зворотній зв'язок через додавання одного або декількох його складових: електронної системи збору пропозицій, системи

звернень, системи опитувань у громаді. Представлено форму зворотного зв'язку для збору пропозицій від мешканців та форму електронних звернень, яку доцільно додати на сайт громади. Вказано на важливість впровадження опції “Електронна система опитувань у громаді”. Систематизовано пропозиції з удосконалення веб-сторінки Великобerezовицької громади, розкрито вигоди від удосконалення веб-сторінки, серед яких економія коштів та часу на збір інформації; врахування думки громадськості у визначенні пріоритетних завдань та шляхів розвитку громади; оперативне реагування керівництва громади на проблемні питання; покращення застосування ІКТ у діяльності громади; забезпечення прозорості діяльності ОТГ та зростання довіри громадянина до місцевої влади. Здійснено розрахунки економії коштів в результаті застосування електронної системи опитувань у громаді.

Одним із напрямів розвитку ІКТ у громаді запропоновано впровадження програми інформатизації громади, яка потрібна для покращення процесів прийняття публічних управлінських рішень керівництвом громади, комунікаційного процесу з місцевими жителями та забезпечення розвитку та підтримки роботи центру надання адміністративних послуг. Проведено дослідження сильних та слабких сторін, можливостей та загроз розвитку та застосування ІКТ у досліджуваній громаді. В результаті SWOT-аналізу встановлено, що сильними сторонами є: використання таких ІКТ як веб-сторінка, електронна пошта громади, Facebook-сторінка, Youtube громади, електронний документообіг, фінансова спроможність громади у реалізації програми інформатизації, наявність покриття Інтернет (3G, 4G) більшої території громади, результативність оновлення комп'ютерної техніки громади у I півріччі 2020 р. та ін. Серед слабких сторін вказано відсутність електронної системи зворотного зв'язку, системи звернень та опитувань в громаді, проблеми покриття Інтернетом віддалених сіл громади, відсутність комп'ютерного забезпечення для запуску роботи ЦНАПу громади та ін. Можливостями у розвитку ІКТ у громаді є: подальша інтеграція системи документообігу громади із інформаційно-комунікаційною інфраструктурою, зменшення витрат на одержання документів з

реєстрів для надання адміністративних послуг, залучення громади до міжнародних проектів та співробітництва, забезпечення автоматизації ЦНАПу громади, пошук провайдерів для вирішення проблем з покриттям Інтернет. Загрозами у розвитку ІКТ у громаді можуть бути: брак кваліфікованих кадрів для роботи із ІКТ у громаді, недосконалий контент-менеджмент та адміністрування офіційної веб-сторінки громади, низький рівень кібербезпеки на місцевому рівні та маніпулювання інформацією задля ухвалення потрібних рішень керівництву громади. Представлено заходи з інформатизації громади та витрати на них, а також вказано на джерела фінансування.

Досліджено види, динаміку та структуру адміністративних послуг, які надаються у громаді, зазначено, що організація роботи центру надання адміністративних послуг залежить і від розвитку телекомунікаційного середовища та впровадження програми інформатизації Великоберезовицької громади, де одним із заходів вказано на автоматизацію роботи ЦНАПу. Зазначено, що запропоновані заходи із автоматизації ЦНАПу дозволять інтегрувати існуючу систему електронного документообігу Великоберезовицької селищної ради із системою документообігу ЦНАПу. Представлено вигоди модуля “Автоматизація ЦНАП та вартість встановлення та обслуговування програмного забезпечення на базі системи документообігу FossDoc, яка дозволить провести автоматизацію ЦНАПу громади. Обґрунтовано доцільність автоматизації роботи ЦНАПу досліджуваної громади з урахуванням середньої кількості адміністративних послуг наданих за один робочий день, середніх затрат часу на обслуговування суб’єкта звернення та середнього навантаження на одного адміністратора ЦНАП.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Карпенко О., Дуда А. Інформаційно-комунікативна діяльність виконавчих органів місцевих рад в Україні. *Ефективність державного управління*. 2017. Вип. 4 (53). 133-139 ст.
2. Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Риженко О. В. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади: монографія. Київ : ЦП Компринт. 2019. 358 с.
3. Ліпінська А. В. Інформаційно-комунікаційні технології в організації інформаційного забезпечення управлінської діяльності. Електронний журнал “Державне управління: удосконалення та розвиток”. 2015. № 10.
4. Шевченко О. Н. Особливості комунікацій з громадськістю у публічному управлінні. *Публічне адміністрування: наукові дослідження та розвиток*. №2. 2016. С. 61-68 .
5. Дегтяр О. А. Інформаційно-комунікативна діяльність в державному управлінні як інструмент інтенсифікації соціального партнерства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. №9. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_9_3
6. Порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади : Наказ Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державного комітету зв’язку та інформатизації України від 25.11.2002 №327/225. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1022-02#Text>
7. Качний О. С. Законодавчі аспекти впровадження інформаційно-комунікаційних технологій – стратегічного напрямку оптимізації державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. №5. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=853>
8. Кириченко Г. В. Інформаційно-комунікаційні механізми як інновації в системі формування позитивного іміджу органів державної влади. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. Том 30 (69). 2019. №6. С. 46-53.

9. Динник І. П. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології та їх потенціал впливу на взаємодію держави і громадянського суспільства в умовах децентралізації. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 4. С. 152-157. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2019_4_26

10. Семенченко А. І. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні місцевими фінансами: стан та перспективи розвитку. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. №13. С. 86-91.

11. Єфанова Н. В. Аналіз нормативно-правового забезпечення у сфері інформаційно-комунікаційної інфраструктури в Україні. *Політичні та правові аспекти державного управління*. 2018. №1. С. 117-124.

12. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Д : ДРІДУ НАДУ. 2015. 168 с.

13. Про Рекомендації парламентських слухань на тему: “Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України” : Постанова Верховної Ради України від 31.03.2016 р. №17. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1073-19#Tex>

14. Про звернення громадян : Закон України № 198-IX від 17.10.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

15. Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв'язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 жовтня 2004 р. № 759-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/759-2004-%D1%80#Text>

16. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>

17. Порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади: Наказ

Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.2002. № 327/225. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1022-02#Text>

18. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : Закон України від 25.04.2019. № 2704-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text>

19. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. № 8. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2011_8_9

20. Варенко В. М. Інформаційно-аналітична діяльність: Навч. посіб. К.: Університет “Україна”. 2014. 417 с.

21. Литвин Н. А., Крупнова Л. В. Діджиталізація як засіб підвищення відкритості, прозорості та ефективності діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування щодо надання електронних послуг. *Ірпінський юридичний часопис*. 2020. Вип. 3. С. 69-76.

22. Берназюк О. О. Цифрові технології у сфері публічного управління: визначення основних понять. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2017. Вип. 46. Т. 1. URL: http://www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.46/part_1/26.pdf

23. Берназюк О. О. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління. *Інформаційне право*. 2017. №10. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/10/35.pdf>

24. Про визначення адміністративних центрів та затвердження територій територіальних громад Тернопільської області : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 12 червня 2020 р. № 724-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-viznachennya-administrativnih-a724r>

25. Децентралізація дає можливості.

URL: https://decentralization.gov.ua/newgromada?area_id=19®ion_id=1394&otg_type_id=2&year=&sort_by_square=&sort_by_population=&sort_by_count=

26. Великобerezовицька громада Тернопільський район, Тернопільська область. URL: <https://gromada.info/gromada/velykoberezovicka/>

27. Старостинські округи Великобerezовицької громади. URL: <http://vbsr.gov.ua/pro-hromadu/starostynski-okruhy.html>

28. Офіційна веб-сторінка Великобerezовицької громади. URL: <http://vbsr.gov.ua/>

29. Програми Великобerezовицької громади URL: <http://vbsr.gov.ua/dokumenty/prohramy.html>

30. Бюджет Великобerezовицької громади. URL: <https://decentralization.gov.ua/newgromada/4592>

31. Розбудова громад через використання інформаційно-комунікаційних технологій: медіа-звіт. URL: <https://digi.gurt.org.ua/archives/758>

32. Цифрові громади: в Україні розпочато реалізацію пілотного проєкту з електронного урядування в ОТГ. URL: <https://egap.in.ua/novyny/tsyfrovi-hromady-v-ukraini-rozpochato-realizatsiiu-pilotnoho-proiektu-z-elektronnoho-uriaduvannia-v-oth/>

33. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг. URL: <http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>

34. Дзюба С. В. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні. Національний центр підтримки електронного урядування. 2010. 90 с.

35. Кужда Т. І. Стан та перспективи розвитку електронного урядування в Україні та в світі. Актуальні проблеми публічного управління та адміністрування : Колективна монографія. Т. : ФОП Паляниця В. А. 2020. С. 71-86.

36. Сороківська О. А., Кужда Т. І., Луциків І. В. Methodology for evaluation

administrative service centers performance and their employees in Ukraine (by using data of Ternopil region). *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 8. с. 88-97.

37. Ткачук А. Ф. Внутрішні та зовнішні ресурси для розвитку громади або Чому брак грошей не є первинною проблемою громади? : навч. модуль. К. : ІКЦ “Легальний статус”. 2016. 152 с.

38. Федченко Л., Козіна В. Організація діловодства та забезпечення обігу інформації в органах місцевого самоврядування. Х. : Фактор. 2016. 160 с.

39. Офіційна Facebook-сторінка Великоберезовицької громади
URL: <https://www.facebook.com/%D0%92%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%86%D1%8C%D0%BA%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D1%89%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B0-105631494802973/>

40. YouTube Великоберезовицької громади.

URL: https://www.youtube.com/channel/UCO_P4ZgiPs3P-Z2ARSeaT6g/videos

41. Кужда Т. І. Стан та перспективи розвитку електронного урядування в Україні та в світі. Актуальні проблеми публічного управління та адміністрування: колективна монографія / Н. Б. Кирич., Т. І. Кужда., Н. М. Шведа. Тернопіль. 2020. С.71-86.

42. Кужда Т. І., Галушак М.П., Галушак О. Я. Форми та механізми демократії участі. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 1 (24). С. 15-25. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2021/21ktimdu.pdf>

43. Процко Н. О., Кужда Т. І. Шляхи покращення інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації. *Матеріали I Міжнародної студентської наукової конференції “Тренди та перспективи розвитку мультидисциплінарних досліджень”*. 2021. Т.1. С.29-31. URL: <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/liga/issue/view/15.10.2021>

44. Методичні рекомендації щодо реалізації в об’єднаних територіальних громадах повноважень у сфері цивільного захисту. Ужгород. 2021. 170 ст.

45. Цифрові громади. Три помилки у розвитку сайту ОТГ та як їх уникнути
URL: <https://decentralization.gov.ua/news/11286>
46. Е-сервіси для громад: що варто знати про нову електронну платформу Dosvit. URL: <https://uacrisis.org/uk/65667-e-servisi-dlya-gromad>
47. Васильченко Г., Парасюк І., Єременко Н. Планування розвитку територіальних громад: навч. посіб. для посад. ос. місц. самовряд. К: ТОВ “ПІДПРИЄМСТВО “ВІ ЕН ЕЙ”. 2015. 256 с.
48. Горюнов Д., Середюк С., Корнєєва Ю. Антикорупційний та економічний потенціал е-послуг : Офіс ефективного регулювання. 2020. 96 с.
49. Модуль “Автоматизація “ЦНАП”. Посібник користувача URL: <https://fossdoc.com/sed-docs/ecity-user-manual#reports>
50. Андрєєв О., Остапенко П. Діяльність центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації: досвід, аналіз, методичні рекомендації. 2017. 96 с.

