

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту,
публічного управління та персоналу

МІЖДИСЦИПЛІНАРНА КУРСОВА РОБОТА

на тему: «Інформаційно-комунікаційне забезпечення адміністрування в організації»

Виконала:

студентка групи ПУА-41

Велічко Катерина

Науковий керівник:

доктор економічних наук, професор

Желюк Т. Л.

Кількість балів _____

Національна шкала _____

Оцінка ECTS _____

Члени комісії _____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)
_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)
_____	_____
(підпис)	(прізвище та ініціали)

Зміст

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ТА КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ.....	6
1.1. Суть, структура та характеристика комунікаційного забезпечення в організаціях.....	6
1.2. Інформаційний ресурс як основа адміністративної діяльності.....	12
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АДМІНІСТРУВАННЯ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.....	18
2.1. Система та структура інформаційно-комунікаційного забезпечення адміністрування міської ради в м. Тернопіль.....	17
2.2. Вплив інформаційно-комунікаційного забезпечення на ефективність процесу адміністрування організації.....	23
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ АДМІНІСТРУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЙОГО ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	27
ВИСНОВКИ.....	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	38

ВСТУП

Інформаційні та комунікативні процеси в адмініструванні організацій відіграють надзвичайно важливу роль у процесі підготовки та прийняття управлінських рішень, адже інформаційно-комунікаційна функція забезпечує безперервне функціонування суб'єктів адміністративної діяльності. Вона дає змогу отримувати, сприймати, обробляти та передавати інформацію як всередині організації, так і ззовні, що, у свою чергу, дає змогу інформувати різних стейкхолдерів про свою діяльність.

Якщо розглядати комунікаційно-інформаційні процеси між владою та громадськістю, то це вважається однією з найважливіших складових системи державного та місцевого управління. Однією з головних функцій є забезпечення легітимності поширення повідомлень у інформаційному просторі, отримання підтримки і схвалення громадськістю управлінських рішень. Велике значення для реалізації цієї функції має налагодження ефективного діалогу між державою, регіоном, муніципальним утворенням та громадськістю і отримання належного рівня довіри до органів влади.

Аналіз останніх досліджень та публікацій показав, що питанням інформаційно-комунікаційного забезпечення адміністрування організацій, визначення місця управління комунікаціями в організації присвячені праці багатьох зарубіжних та вітчизняних вчених: Д. Аакер, Дж. Бернет, Б. Берлесон, Г. Стейнер, Дж. Лейхіфф, Б. З. Мільнер, А. Войчак, Т. Примак, Г. Почепцов, О. Фисун, Н. Григор'єва, М. Плотніков, В. Різун, В. Рева та інші.

Актуальність досліджуваної теми полягає у тому, що комунікаційні процеси є основою сучасної діяльності підприємства в умовах динамічності функціонування ринку. Підприємство є як носієм, так і учасником комунікаційних процесів. Зважаючи на те, що розвиток та оптимізація внутрішніх комунікаційних процесів набуває пріоритетності. Важливість проблеми підкреслюється необхідністю вдосконалення комплексну внутрішніх та зовнішніх комунікацій, які є підґрунтям багатьох, як комерційних, так і

некомерційних процесів. Відтак, комунікація є одним з елементів взаємодії організації та зовнішнього середовища.

Мета роботи полягає в узагальненні теоретичних засад дослідження інформаційно-комунікаційного забезпечення адміністрування організацій та формуванні дієвих напрямків вдосконалення комунікаційних процесів в системі управління організацією в цілому та в побудові зовнішніх комунікацій зокрема.

Для досягнення мети, ми поставили перед собою такі завдання:

- визначити сутність, зміст та структуру комунікаційного процесу в організаціях;
- дослідити теоретичні аспекти інформаційних ресурсів та їх місце в системі управління організацією;
- проаналізувати інформаційно-комунікаційне забезпечення на базі Тернопільської міської ради;
- визначити вплив існуючих інформаційно-комунікаційних процесів на діяльність організації;
- надати рекомендації щодо вдосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення в організаціях.

Об'єктом дослідження є процес інформаційного та комунікаційного забезпечення адміністрування органу місцевого самоврядування.

Предметом є механізм інформаційного та комунікаційного забезпечення адміністрування органу місцевого самоврядування.

В ході опрацювання даної теми дослідження ми використовували такі загальнонаукові методи: абстрагування, який базувався на виділенні найважливіших моментів в інформаційно-комунікативному процесі та вплив його на адміністрування організацій; аналізу та синтезу, який ми використовували для виокремлення частин досліджуваного предмету та виявлення його властивостей; дедукції – використання загальних наукових положень при дослідженні інформаційно-комунікаційного забезпечення адміністрування організацій та формулювання висновку на підставі знань загальних властивостей цього об'єкту дослідження; порівняння – встановлення

відмінності між об'єктами дослідження або знаходження в них загального; класифікація – розподіл предметів дослідження на групи згідно їх властивостей; прогнозування – формування висновків на основі думок про тенденції розвитку предмета дослідження., та спостереження – наукове пізнання .

Курсова робота складається з вступу, трьох розділів, висновку, переліку використаних джерел. Обсяг роботи становить 40 сторінок друкованого тексту; робота містить 4 рисунки, 3 таблиці. Список використаних джерел налічує 34 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ТА КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1. Суть, структура та характеристика комунікаційного забезпечення в організаціях

Одна з найбільших проблем в організаціях – створення дієвої, надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала критеріям повноти, достатності, оперативності та гнучкості. Без обміну інформацією неможливе повноцінне функціонування організації, тому вивчення проблем і шляхів вдосконалення комунікацій в системі управління є дуже важливим завданням. Умовою досягнення успіху в менеджменті є правильне здійснення комунікацій. Досить часто менеджери покладаються виключно на комунікації зверху вниз, а це на практиці веде до того, що політика, стратегія й тактика організацій часто залишаються незрозумілими для підлеглих. Для успішних комунікацій необхідне двостороннє спілкування, яке дозволяє керівництву визначити, наскільки зрозумілими для підлеглих є завдання, які перед ними ставляться. Це досягається шляхом досконального проектування комунікативних технологій, створення при необхідності різних комісій для опрацювання певних питань, проведення зустрічей, зборів та індивідуальних контактів.

Комунікація (від лат. *communicatio* – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом лат. *communico* — роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від лат. *communis* — спільний) – це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами[18].

Існує велика кількість трактувань поняття «комунікація», проте їх усіх можна віднести до основних шести підходів: лінгвістичного, філософського, психологічного, соціального, економічного, маркетингового (Табл. 1.1).

Визначення поняття «комунікація» за різними підходами

Підхід	Трактування
Лінгвістичний	Процес фізичного та/чи соціального обміну інформацією між суб'єктами інформаційного простору з використанням слів, літер, символів, певних знаків.
Філософський	Проблема комунікації показана конфліктом між прихильниками теорії комунікації-інтенції та теоретиками формальної семантики. Перші вважають, що неможливо сформулювати адекватне трактування поняття, не враховуючи те, що «джерело інформації» має спрямовані на слухача інтенції певного складного характеру. Прихильники другої теорії стверджують, що існує певна регулярність між тим, що люди намагаються повідомити через речення, і тим, що ці речення означають. Проте система синтаксичних та семантичних правил, які пояснюють значення речень, є системою, досконало володіння якою означає знання мови; але вона взагалі не є системою правил для комунікацій.
Психологічний	Психологія та психолінгвістика розглядають фактори, які сприяють передачі та сприйняттю інформації, причини, які ускладнюють процес міжособистісної та масової комунікації, а також умотивованість мовної поведінки комунікантів.
Соціальний	Передавання соціальної інформації, що передбачає вплив на об'єкти із безліччю проміжних результатів, здійснення взаємовідносин між людьми; середовище становлення та відновлення, розвитку культури окремої людини та суспільства в цілому.
Економічний	Обмін інформацією між людьми з метою формування ділових відносин чи як необхідний інструмент управління підприємством.
Маркетинговий	Формування комунікативних зв'язків між ринковими суб'єктами не тільки під час надходження товару від виробника до споживача, а й під час дослідження ринку, розроблення нового товару, налагоджування поставок сировини та матеріалів, виконання фінансово-розрахункових операцій, створення позитивного іміджу підприємства, формування відносин з громадськістю.

Примітка: систематизовано автором з використанням [32].

В епоху розвитку інформаційного суспільства, комунікації відіграють чи не найважливішу роль в побудові системи управління в організації і повинні бути спрямовані на:

- забезпечення ефективного обміну інформацією між об'єктами і суб'єктами управління, а також між організацією та її оточенням;
- удосконалення міжособистісних відносин у процесі обміну інформацією;

- створення інформаційних каналів для обміну інформацією між окремими співробітниками і групами та координація їхніх завдань та дій;
- регулювання та раціоналізація інформаційних потоків.

Про важливість і необхідність ефективного функціонування комунікацій в організаціях свідчить цілий ряд положень:

1. Комунікація – основна умова існування і розвитку організації;
2. Комунікація здійснює взаємодію із зовнішнім середовищем, визначаючи рівень та якість прийняття управлінських рішень;
3. Комунікації характеризують стан внутрішнього середовища організації шляхом забезпечення функціонування та взаємодії людей, структури, цілей, технології та завдань організації;
4. Комунікація створює неформальну структуру в процесі функціонування організації і сприяє зближенню з нею формальної структури.

Основною метою комунікаційного процесу в організаціях – забезпечення розуміння інформації, що предметом обміну, тобто повідомлень. Проте сам факт обміну інформацією не гарантує ефективності спілкування між учасниками. Структура комунікацій організації включає етапи, види та елементи комунікацій (Рис. 1.1).

Залежно від взаємодіючих сторін розрізняють організаційні та міжособистісні комунікації. Організаційні комунікації – це процеси комунікації в межах організації, що передбачають обмін інформацією між особами або групами, які працюють у корпорації, тобто пересилання даних від суб'єкта (точки передачі повідомлення) до об'єкта (точки отримання) без зміни послідовності або структури змісту.

Організаційні комунікації поділяються на зовнішні та внутрішні. Зовнішні комунікації організацій покликані налагодити ефективні комунікації з такими елементами зовнішнього середовища, як державні органи, в підпорядкуванні яких перебувають, споживачами товарів, робіт і послуг, громадськими організаціями, засобами масової інформації, постачальниками, партнерами.

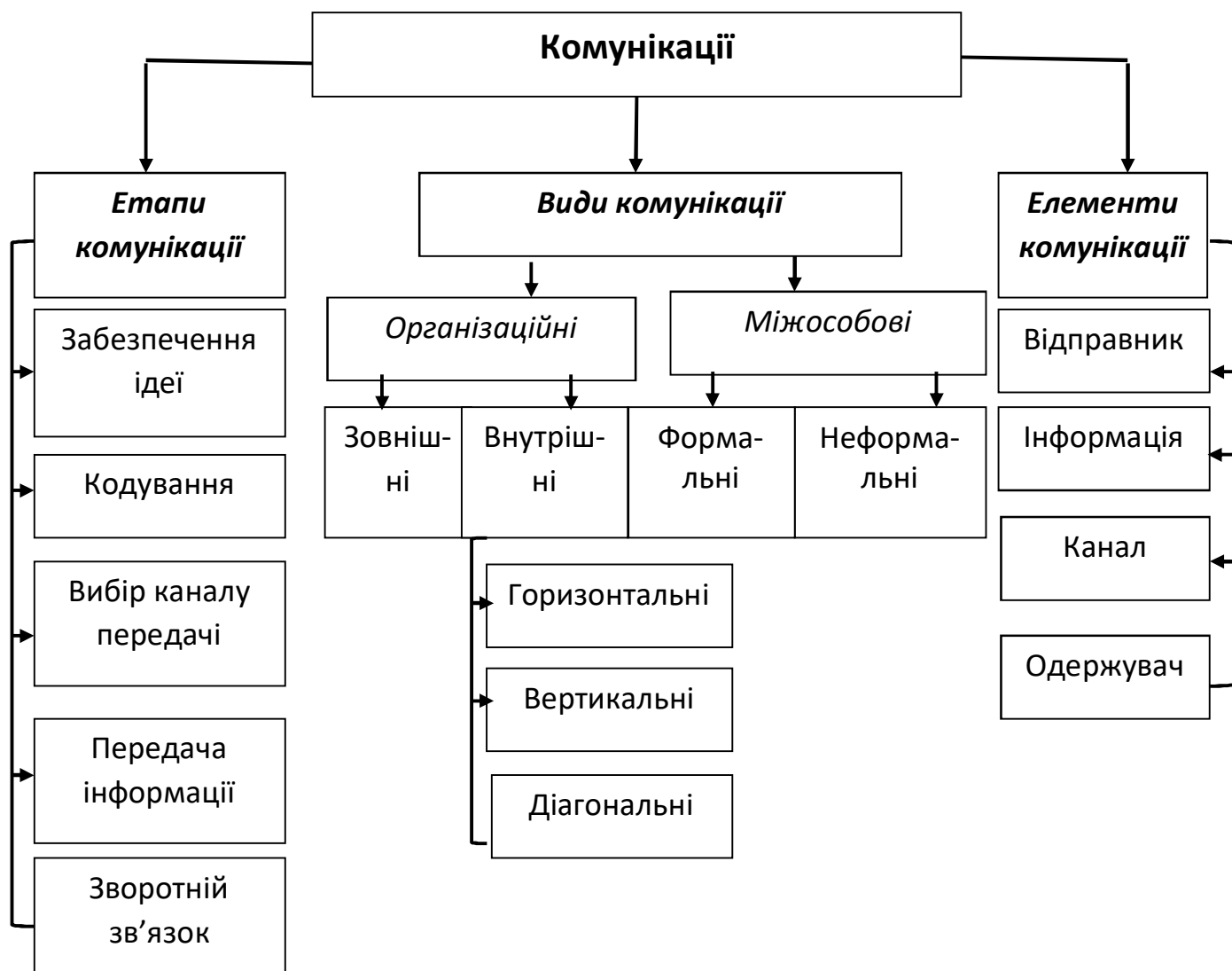


Рис. 1.1 Структура комунікацій організації.

Примітка. Побудовано автором на основі[1]

При цьому організаціями використовуються різноманітні форми і засоби комунікацій. Так, в основі налагодження зв'язків організацій з вищестоящими організаціями лежить використання різноманітних аналітичних, звітних матеріалів, угод, проведення нарад, презентацій, семінарів, симпозіумів. З наявними і потенційними споживачами громадських та управлінських послуг, а також товарів організації налагоджують контакти і спілкування за допомогою технологій маркетингу і Паблік Рілейшнз. У стосунках з громадськістю організації прагнуть сформувати позитивний імідж і запровадити дієві форми співпраці на основі проведення різних презентацій, громадських слухань, соціологічних досліджень, рекламних акцій, переговорів. Важливим напрямком комунікаційної діяльності організацій є налагодження ділового спілкування з

партнерами та постачальниками ресурсів, товарів, послуг шляхом проведення ділових переговорів, нарад, укладення контрактів [1].

Внутрішні комунікації організацій забезпечують взаємодію між рівнями управління, підрозділами, посадами, окремими особами через налагодження комунікаційних каналів у процесі особливих контактів, обміну документацією, функціонування електронних засобів зв'язку тощо. За змістом така взаємодія може бути інформаційною, адміністративною, технічною. Інформаційна взаємодія сприяє обміну між суб'єктами управлінської діяльності відомостями, необхідними для прийняття управлінських рішень.

Внутрішні комунікації поділяються на горизонтальні, вертикальні та діагональні. Горизонтальними є комунікації між різними підрозділами, які потрібні для обміну інформацією між ними, координації завдань і дій. У комунікаціях між членами організації діють деякі «рамкові» умови (параметри), які мають вирішальне значення в поведінці працівників. Вертикальні комунікації здійснюються у двох напрямках: з вищих рівнів на нижчі – по низхідній, з низових рівнів до вищих – по висхідній. Таким чином, підлеглим повідомляється про поточні завдання, зміну пріоритетів, рекомендовані процедури та ін. Обмін інформацією по висхідній, як правило, відбувається у формі звітів, пропозицій, пояснювальних записок, у залежності від встановлених керівництвом правил та інструкцій. Комунікації по висхідній також виконують функції повідомлень про те, що відбувається на низових рівнях, що дозволяє керівництву дізнаватися про поточні або назріваючі проблеми і пропонувати можливі варіанти вирішення справ. Діагональні комунікації спрямовані на обмін інформацією між керівником та тими підрозділами, які не підпорядковані йому безпосередньо як по низхідній, так і по висхідній. Наприклад: головний інженер-бухгалтер, або головний інженер-інженер-економіст-менеджер офісу.

Міжособові комунікації – це процес міжособового обміну інформацією, в якому переважно використовується канал усної мови. При цьому типі комунікацій головним є передача інформації від однієї особи до іншої.

Міжособові комунікації поділяються на формальні та неформальні. Формальні комунікації передбачені організаційною структурою, а неформальні комунікації – не передбачені. Практика свідчить, що значна частина комунікацій здійснюється через неформальні канали комунікацій. У теорії та практиці менеджменту організацій зарубіжних країн часто використовується термін «grape-vine» – система розповсюдженень чуток, неофіційних даних. Слід відзначити, що неформальними каналами комунікацій передається значна частина достовірної інформації. Крім того, цей вид комунікацій корисний для доповнення інформації, отриманої через формальні канали комунікацій.

Врахування теоретичного підґрунтя дозволяє говорити про те, що основним призначенням системи комунікацій підприємства є забезпечення необхідного і достатнього інформаційного обміну між структурними елементами організації. При цьому повинна забезпечуватися достатня швидкість обміну інформацією, мінімальні витрати та спотворення повідомлень і необхідний рівень захисту конфіденційних даних. Система комунікацій повинна бути забезпечена вхідними ресурсами, технологіями та взаємодіями між внутрішніми елементами (Табл. 1.2).

Соціально-економічна складова системи комунікацій важлива тому, що повної автоматизації обміну інформацією досягнути неможливо. Оскільки з інформацією працює персонал, то його характеристики впливають на ефективність комунікацій. Технологічна складова системи комунікацій є її інструментальною частиною, яка забезпечує автоматизацію обміну інформацією. Основними елементами є апаратне забезпечення, програмне забезпечення та канали зв'язку. Кожен з цих елементів має певні техніко-економічні характеристики, які визначають ефективність цієї складової системи комунікацій.

Для ефективної діяльності організації необхідно всі структурні елементи комунікацій застосовувати в комплексі. Для того, щоб вчасно усунути дисбаланси в системі комунікацій необхідно створити ефективну систему діагностики можливих проблем.

Таблиця 1.2.

Основні складові системи комунікацій

Соціально-економічна складова та її елементи	Технологічна складова та її елементи
1. Кваліфікація персоналу (загальна професійна) – освіта, стаж роботи, результати атестації, самоосвіта, підвищення кваліфікації. 2. Кваліфікація персоналу (щодо інформаційних технологій) – знання ПК, мов програмування, пакетів прикладних програм, операційних систем. 3. Психологічні особливості – адаптивність, готовність до змін, лояльність, сприйняття корпоративних цінностей, відкритість, комунікабельність, відповідальність. 4. Соціальні взаємодії – конфліктність, зворотний зв'язок, згуртованість, групові взаємодії. 5. Ролі у системі управління – лояльність до керівництва, усвідомленість цілей, ініціативність, здатність брати участь в управлінні.	6. Апаратне забезпечення – кількість та моделі комп'ютерів, знос, ступінь завантаження, фондовіддача. 7. Програмне забезпечення – кількість, вартість, види, прогресивність, віддача, безпека. 8. Канали зв'язку – види, завантаженість, пропускна здатність, швидкодія, збої, шуми. 9. Мережі – види, ступінь захисту, достатність. 10. Системи обробки інформації – ІС, АСУ, програмно-технічні комплекси, MES-системи.

Примітка: систематизовано автором на основі [10].

1.2. Інформаційний ресурс як основа адміністративної діяльності

Багато керівників не усвідомлюють важливість інформації, а також те, що вона є ключовим моментом їх діяльності. Саме здатність інформації бути доступною, актуальною, повною в кожен момент часу є запорукою ефективного управління організацією за умови раціонального її використання. Керівники підприємств повинні мати у своєму розпорядженні достовірну оперативну інформацію, щоб при виникненні відхилень від плану, мати можливість своєчасно прийняти оптимальне рішення.

На багатьох підприємствах внутрішній збір інформації здійснюється в результаті виробничого процесу. В даному випадку інформація відіграє особливу роль для прийняття управлінських рішень, так як може бути одним з

факторів, за рахунок якого можливе зниження витрат і підвищення ефективності діяльності. Науково-технічна, а також інформація про виникнення відхилень планових показників відіграє істотну роль в процесі прийняття управлінських рішень.

У зв'язку з цим поняття «інформація» може розглядатися як особливий інформаційний ресурс, поряд з трудовими, матеріальними, фінансовими та іншими ресурсами. Інформаційний ресурс можна розглядати як сукупність зібраної, обробленої інформації, представленої на будь-якому носії, який забезпечить її передачу в просторі і часі, для вирішення оперативних і стратегічних задач.

Інформаційні ресурси – це сукупність накопиченої інформації, зафіксованої на матеріальному носії у будь-якій формі, що забезпечує її передачу в часі та просторі для вирішення наукових, виробничих, управлінських та інших завдань. Інформаційний ресурс має вигляд книг, журналів, файлів, фотографій, звітів, щоденників тощо [15].

Характерні риси інформаційних ресурсів:

- тематика (суспільно-політична, наукова, технічна, правова, економічна тощо.);
- форма власності (державна, муніципальна, приватна);
- доступність (відкрита, конфіденційна, обмеженого використання);
- форма представлення (текстова, образотворча, звукова);
- носій (паперовий, електронний).

Господарюючим суб'єктам для здійснення своєї професійної діяльності, зокрема прийняття раціональних і ефективних управлінських рішень, необхідний доступ до таким інформаційних ресурсів. Інформаційні ресурси за джерелами формування можна розділити на внутрішні і зовнішні (Рис. 1.3).

Внутрішня інформація створюється в процесі функціонування організації і формується фахівцями різних її підрозділів.



Рис. 1.3. Структура інформаційних ресурсів, необхідних для управління організацією.

Примітка: створено автором на основі [11].

Зовнішню інформацію становить інформація про безліч існуючих поза організації об'єктів і факторів, які безпосередньо пов'язані, впливають або можуть вплинути на економічну діяльність організації.

Інформація, необхідна для здійснення господарської діяльності, повинна володіти такі властивості [10]:

- Релевантна інформація – це та інформація, яка відноситься до справи, проблеми, і необхідна для прийняття управлінських рішень.
- Корисна інформація (принцип ефективності) – це така інформація, ефект від використання, якою повинен перевершувати витрати на її отримання.
- Повна інформація – цілісна інформація, в якій присутні всі дані і їх значення, в такій інформації не повинно бути ніяких упущень.
- Зрозуміла інформація – ця ясна інформація, представлена споживачеві в зрозумілій йому формі, яка не потребує розшифровки.
- Цінна інформація. Цінність інформації визначається комплексним характером задач і складністю проблем, які вирішуються з її допомогою.
- Своєчасна інформація (актуальна інформація). Фактор часу має суттєвий вплив на якість управлінського рішення, тому інформація повинна надходити в той момент, коли вона необхідна – своєчасно. Навіть оптимальне рішення може виявитися марним, якщо буде прийняте пізно.
- Достовірна інформація – така інформація не повинна спотворювати

справжній стан справ. Недостовірна інформація може спотворити розуміння речей або привести до прийняття неправильних рішень [1].

Дані властивості інформації істотно впливають на ефективність процесу управління підприємством, так як економічні методи управління – це сукупність способів цілеспрямованого впливу інформацією на керований об'єкт. Для забезпечення керівників і працівників організації оперативною інформацією, а також додатковою інформацією довідкового, ділового, законодавчого і аналітичного характеру служать інформаційні потоки підприємства, вони також дозволяють забезпечити стабільність і узгодженість в регулюванні діяльності організації.

Інформаційні потоки – це шляхи (процеси інформації від однієї ланки до іншого) передачі інформації, що забезпечують існування соціальної системи (підприємства, установи), всередині якої вони рухаються. У загальному вигляді система інформаційних потоків – це сукупність потоків інформації, передаються від одного співробітника іншому, від підрозділи до підрозділу, тощо правильно організована і чітко функціонуюча система інформаційних потоків є, по-перше, постачальником інформації, необхідної для системи управління, по-друге, дозволяє вести ефективну фінансово-господарську діяльність (Рис. 1.4).

Сучасна організація – це складна економічна система, з безліччю елементів і зв'язків між ними. Тому без урахування всіх об'єктів і їх інформаційних потоків, не вдасться організувати ефективну систему інформаційних потоків підприємства. Таким чином вона повинна органічно накладатися на загальну структуру організації, в іншому випадку «нав'язана» співробітникам система не буде прийнята.

Горизонтальні інформаційні потоки організовані між працівниками або групами працівників, що мають рівне службове становище і статус. Вертикальні інформаційні потоки організовані між працівниками або групами працівників, які перебувають на різних рівнях ієрархії. Вертикальні інформаційні потоки поділяються на спадні і висхідні.



Рис. 1.4. Види інформаційних потоків.

Примітка: створено автором на основі [10].

Низхідні інформаційні потоки – це потоки від керівника підрозділу до підлеглих. Висхідні інформаційні потоки організовані від підлеглих до керівників, вгору по ієрархії.

Внутрішні інформаційні потоки організовані всередині організації. Зовнішні інформаційні потоки – це вихідні з організації потоки.

Неякісно організована система інформаційних потоків може володіти рядом недоліків:

- Низька швидкість документообігу.
- Невиконання принципу «Єдиного відповідальної особи», тобто в цілому за документ ніхто не відповідає, кожен відповідає тільки за частину документа.
- Наявність вузьких місць в системі, обумовлене зривами заходів, що перевищують показник вище середнього в окремих ланках системи інформаційних потоків.
- Дублювання наданої інформації.
- Зайві ланки системи інформаційних потоків.
- Відсутність релевантної інформації.
- Несвоєчасне надходження інформації.

- Невиконання принципу «Адресності», тобто інформація може не доходити до адресата.
- Часткова втрата і зміна інформації в процесі її передачі, що спричиняє спотворення отриманих відомостей.
- Відсутність конфіденційності інформації.

Налагоджена система інформаційних потоків забезпечить в цілях управління оперативний збір і аналіз інформації. Керівники підприємства повинні вчасно отримати інформацію, щоб у випадку намітилися в роботі підприємства відхилень встигнути вжити відповідних заходів і скорегувати роботу підприємства. повна, своєчасна і релевантна інформація, то є добре налагоджений і організований інформаційний потік, підвищує продуктивність праці на 10-30%.

Недосконалість системи управління, а саме системи управління інформаційними потоками, може привести до проблем несвоєчасного інформаційного забезпечення керівників підприємства оперативною інформацією.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АДМІНІСТРУВАННЯ ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1. Система та структура інформаційно-комунікаційного забезпечення адміністрування міської ради в м. Тернопіль

Комунікацію розглядають як одну з основних базових складових управлінської діяльності; вона служить засобом взаємодії органів місцевого самоврядування із зовнішнім середовищем і виступає інтегруючим механізмом, який об'єднує функції і методи управління, сприяє формуванню і прийняттю оптимальних управлінських рішень, що забезпечує загальну ефективність управління.

Кожна система управління, яка функціонує як відкрита система, має отримувати адекватну інформацію до і після прийняття рішень, тому вона потребує якісного інформаційного забезпечення й ефективних комунікацій. При здійсненні основних управлінських функцій – планування, організації, мотивації, координації, аналізу та контролю, – комунікація виступає як інтегруючий фактор: використовуючи потоки інформації, вона спрямовує повідомлення від однієї ланки до іншої відповідно встановленим цілям. Фактично, система обробки інформації виступає об'єднуючою функцією для всіх підсистем або підрозділів державного управління.

Тернопільська міська рада — адміністративно-територіальна одиниця та орган місцевого самоврядування в Тернопільській області. Місія міської ради Тернополя – представництво та захист законних прав та інтересів кожного мешканця міста; побудова відносин між органами місцевого самоврядування та мешканцями територіальної громади на засадах взаємної відповідальності та подальше впровадження ефективної моделі місцевого самоврядування для забезпечення результативного виконання завдань із задоволення потреб та очікувань мешканців міста [28].

Основні завдання місцевого самоврядування:

- зміцнення засад конституційного ладу України;
- забезпечення реалізації конституційних прав людини і громадянина;
- створення умов для забезпечення життєво важливих потреб та законних інтересів населення;
- розвиток місцевої демократії.

Реалізація зазначених завдань, в свою чергу, потребує відповідного комунікативного забезпечення. Саме інформація і комунікація виступають основою процесу надання послуг

Використання інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності Тернопільської міської ради (обов'язковий та факультативний) передбачене Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. Низка позицій цього Закону передбачає використання офіційного веб-сайту для оприлюднення інформації про орган влади та його діяльність. Але ця процедура має факультативний (необов'язковий) характер [28].

Таким чином, українське законодавство передбачає обов'язковість використання ІКТ у місцевому самоврядуванні у двох напрямках: – оприлюднення інформації про діяльність органів влади; – здійснення комунікацій з громадянами.

Інформаційне забезпечення функціонування міської ради м. Тернополя включає систему знань про об'єкт управління та його зовнішнє середовище, що включає всі дані та засоби організації, зберігання, накопичення, актуалізації, обробки і використання виробничої інформації. До комунікаційного забезпечення належить сукупність технічних, програмних, організаційних і управлінських засобів, що формують середовище кодування і передавання інформації всередині підприємства та обмін інформацією з його зовнішніми контрагентами, включаючи доступ та інтегрування до мереж загального використання різних рівнів.

У Тернопільській міській раді функціонує Відділ зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації, який виконує такі функції:

- інформує міського голову щодо публікацій в засобах масової інформації про діяльність міської ради, міського голови, виконавчого комітету міської ради; рекомендує міському голові способи донесення до громадян інформації, яка становить суспільний інтерес чи стосується життєдіяльності міської територіальної громади.
- вживає заходів щодо оперативного реагування на інформацію про діяльність міської ради, міського голови, виконавчого комітету міської ради, якщо вона не відповідає дійсності або подана з неточностями.
- у відповідності до чинного законодавства та відповідної процедури розглядає звернення засобів масової інформації, журналістів, інших громадян, установ, організацій в межах власної компетенції, виконує надані контрольні та протокольні доручення, веде реєстр вхідної та вихідної документації.
- ініціює, готує та забезпечує, при потребі, попереднє обговорення у постійних комісіях міської ради проектів рішень міської ради, виконавчого комітету міської ради, розпоряджень міського голови, протокольних доручень різних рівнів в межах власної компетенції. Готує та направляє запити до установ, підприємств та організацій міської територіальної громади незалежно від форм власності з метою отримання інформації та матеріалів для виконання покладених на відділ завдань.
- сприяє міській раді та її посадовим особам у розвитку зв'язків з засобами масової інформації, релігійними організаціями, а також об'єднаннями громадян.
- надає організаційно-методичну та іншу, в межах власної компетенції, допомогу структурним підрозділам міської ради у вирішенні питань, що стосуються формування і реалізації громадських зв'язків та інформаційної політики міської ради.
- користується інформаційною базою даних виконавчого комітету міської ради, а також інформаційними базами даних інших структурних підрозділів міської ради.

- проводить акредитацію засобів масової інформації шляхом реєстрації відповідно до посвідчень представників засобів масової інформації.
- забезпечує контроль за функціонуванням офіційного сайту Тернопільської міської ради та вживає заходів щодо його оперативного оновлення.
- надає в друковані засоби масової інформації, визначені за результатами відкритих торгів, для оприлюднення офіційну інформацію, коментарі посадових осіб Тернопільської міської ради щодо діяльності міської ради, міського голови, виконавчого комітету міської ради.
- відповідно до покладених завдань, готує пропозиції щодо розміщення тематичної соціальної реклами.
- співпрацює з прес-службами та структурними підрозділами зв'язків з громадськістю інших установ, підприємств, організацій.
- слідкує за реалізацією проектів з електронного урядування, використання інструментів з електронної демократії, а також з питань відкритих даних.

У своїй діяльності місцевий представницький орган керується принципом зворотного зв'язку з громадськістю, публічного діалогу, партнерських стосунків органів влади та інститутів громадянського суспільства, підвищує ефективність механізму залучення громадськості до розроблення та реалізації місцевої політики.

У комунікаційному процесі представники органів місцевої влади використовують усі можливі канали інформації, слідкують за інформаційними потоками, які вирують у інформаційному просторі, а також враховують час, швидкість, змістовне наповнення та поширення цих потоків. Одним з інструментів здійснення комунікацій з громадянами є використання е-урядування через створення власного сайту (Рис. 2.1). Міська рада використовує найсучасніші технології для забезпечення функціонування форм зворотного зв'язку на сайтах органів влади, електронної пошти, електронного документообігу і комунікацій, що, у свою чергу, надає оперативну інформацію керівникам профільних відділів щодо потреб громадян.

Протягом 2019-2020 років передбачено оновлення системи електронного документообігу, сайту Центру надання адміністративних послуг, проведення он-лайн консультацій щодо надання послуг, інтеграція «Соціальної картки тернополянина», як варіант ідентифікації особи при доступі до «Персонального кабінету жителя», внесення змін у нормативно-правову базу, створення е-архіву. Із заходів, які вже реалізовані, міська рада визначає запровадження е-петицій, щорічне виконання проекту «Громадський бюджет», проведення е-консультацій та е-опитувань, проект «Відкрите місто», закупівлі та проведення конкурсів на право оренди майна комунальної власності через систему «PROZORRO» і ProZorro.Продажі [20], [21], [24].

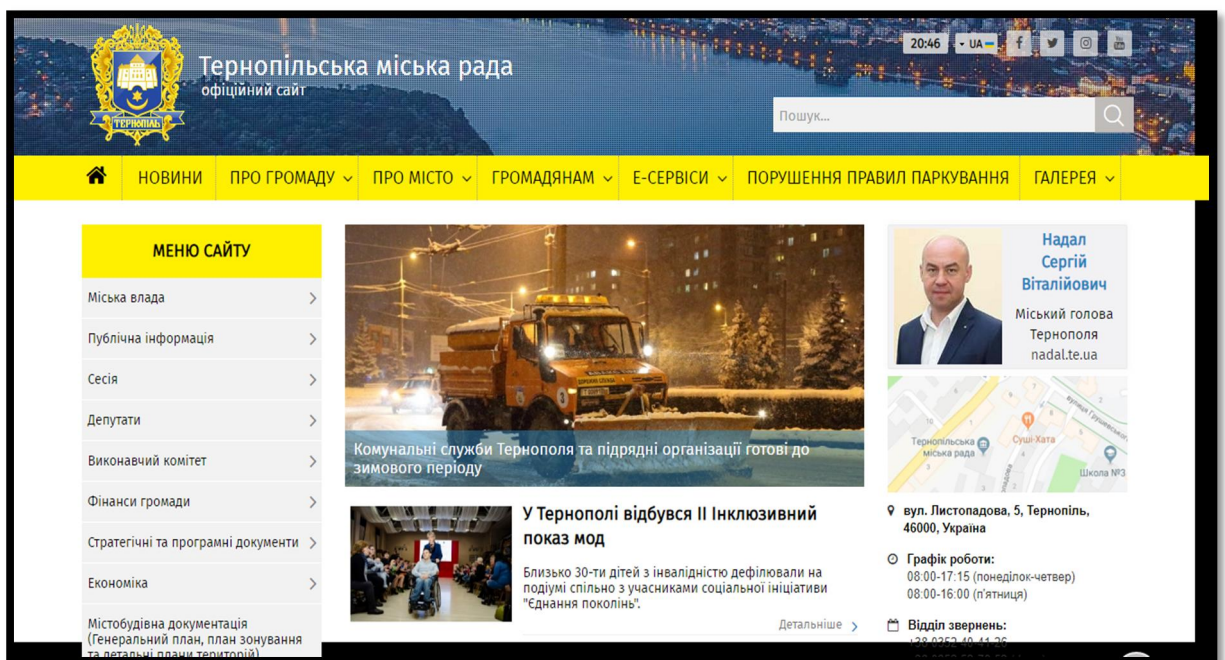


Рис. 2.1. Зображення головної сторінки офіційного сайту Тернопільської міської ради.

Примітка: взято автором з джерела [28].

Використання технологій електронного урядування означає процес трансформації всіх основних форм діяльності органів влади, і успіх цього процесу залежить від правильної стратегії і тактики на кожному з етапів, раціональної організації, координації та взаємодії всіх учасників процесу - виконавчої, законодавчої, судової гілок влади всіх рівнів, бізнесу, закладів освіти, громадського сектору та ін.

Документаційне забезпечення управлінської діяльності Тернопільської міської ради розглядається як одна з найважливіших сторін діяльності установи, котра забезпечує виконання його функціональних завдань. Адже в умовах сьогодення, документу, як важливому елементу закріплення тих чи інших правових відносин, надають велике значення в управлінському процесі.

Діловодство в управлінській діяльності міської ради складається із двох нерозривно пов'язаних компонентів:

- власне документування;
- складання та оформлення документної інформації на різних носіях за встановленими правилами;
- організація роботи з документами, яка передбачає організацію документообігу, зберігання та використання документів у поточній діяльності підприємства.

Отже, інформаційно-комунікаційне забезпечення міської ради м. Тернополя сприяє його ефективній діяльності, адже дає змогу в повній мірі підтримувати цілісну систему управління, використовуючи внутрішні і зовнішні інформаційні канали, а також підтримувати комунікації з різними категоріями стейкхолдерів через введення системи електронного врядування.

2.2. Вплив інформаційно-комунікаційного забезпечення на ефективність процесу адміністрування організації

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в на рівні місцевого управління дають змогу, з одного боку, працювати на рівні високих стандартів, отримати доступ до інформації, оперативно здійснювати збір та обмін нею; швидше систематизувати і опрацьовувати фахову інформацію та аналізувати її; забезпечити якісний, своєчасний документообіг; реалізовувати інформаційно-аналітичну підтримку при прийнятті управлінських рішень з урахуванням специфіки регіону та виду діяльності. З другого боку, вони дають змогу використовувати найбільш ефективні технології підготовки, перепідготовки та

підвищення кваліфікації кадрів; забезпечити можливість швидкого та якісного оновлення методів та змісту навчання; організувати та проводити презентаційні та навчально-тренінгові заходи з використанням телекомунікаційних та мультимедійних засобів; забезпечити дистанційне навчання та ін.

Завдяки електронному урядуванню, яке вже цілісно використовується Тернопільською міською радою створюється єдина система моніторингу, аналізу, прогнозування, моделювання та підтримки прийняття рішень для всіх рівнів влади – система міжвідомчого “електронного уряду”, що об'єднує центральні урядові портали з порталами міністерств і відомств, місцевих адміністрацій, приватних компаній і будь-якими іншими інформаційними мережами. Саме це і відбувається сьогодні в розвинених країнах, причому на рівні розроблення та впровадження конкретних технологічних стандартів і протоколів, покликаних гарантувати взаємну сумісність, спостерігається об'єднання інформаційних мереж. Адже єдина електронна система управління – це взаємодія не тільки між відомствами однієї держави, але і між відомствами різних держав [24].

Забезпечено функціонування офіційних веб-сайтів Тернопільської міської ради та Центру надання адміністративних послуг. На сайті міської ради щоденно висвітлюється інформація про діяльність депутатів, структурні підрозділи виконавчих органів міської ради, комунальні підприємства міста, представлені анонси головних подій та заходів, конкурсів та аукціонів, оприлюднюються проекти та нормативні документи міської ради та її виконавчого комітету, сформовано та забезпечено безперешкодний доступ до бази даних нормативних актів, забезпечено розміщення звітів про роботу міського голови та виконавчих органів, регуляторних документів, оголошень та звітів про проведення тендерних процедур, зразків документів, зразків заяв

звернень громадян, розміщені декларації про доходи посадових осіб, інформація про очищення влади, тощо.

Фактично впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у міській раді дало змогу швидко оптимізувати адміністрування: знизити витрати на утримання міста, прискорити взаємодію органів влади між собою, з юридичними та фізичними особами.

Обмеження доступу до основних статистичних і економічних даних гальмує розвиток бізнесу загалом, а також приватного сектора вторинних послуг, що спрямовані на інформування суспільства зокрема. Тому міська рада Тернополя полегшила одержання адміністративної інформації, що, своєю чергою, стимулюватиме розвиток нових секторів послуг, які ґрунтуються на відкритих джерелах інформації. Потенційний ефект після вирішення цього завдання важко переоцінити: місцева влада стане ближчим до громадян; з'явиться можливість скоротити видатки на утримання службовців; будуть створені додаткові робочі місця для тих, хто надає вторинні послуги. Варто також зазначити, що застосування інформаційно-комунікаційних технологій сприяє розробленню і виробництву матеріалів культурного і освітнього призначення та їх поширення; забезпечує можливість усім особам відігравати активнішу роль у житті суспільства на національному, регіональному і місцевому рівнях шляхом використання новітніх інформаційних технологій з метою: забезпечення безперешкодного доступу до інформації про місцеві, регіональні адміністративні та юридичні служби і прями зв'язки з ними; доступу до офіційних текстів місцевих, регіональних і національних законів і нормативних актів, міжнародних договорів і рішень національних і міжнародних судових органів; сприяння максимально широкому доступу до новітніх інформаційних технологій і комунікаційних послуг, наприклад, шляхом створення широкої мережі пунктів доступу у громадських місцях; сприяння ефективній міжнародній співпраці. Належне інформаційно-

комунікаційне забезпечення в органі місцевого самоврядування дає змогу пришвидшити реалізацію поставлених цілей через скорочення часу на передавання та отримання інформації, а також зменшення паперової роботи завдяки електронним носіям інформації.

Забезпечення Тернопільської міської ради інформаційно-комунікаційними технологіями, сфокусованих на реальних потребах громадян і бізнесу та міста, дало такі результати:

- оптимізація структури апарату і всієї системи місцевого управління, навчання службовців новим формам роботи;
- економія коштів та часу;
- використання сучасних методів і управлінських рішень;
- оптимізація процедур взаємин міста, громадян і бізнесу, відпрацьовування механізмів “електронної демократії”;
- надання статистичної інформації про роботу структуру та роботу органів місцевої влади населенню;
- доступ населення до адміністративної інформації, що сприятиме більшій прозорості діяльності органів місцевої влади, а також гарантуватиме більшу ефективність прийнятих рішень;
- визначення реальних і доступних для громадян інформаційних показників ефективності функціонування місцевих апарату і місцевих служб; облік специфіки потреб різних соціальних груп населення, концентрація на найбільш важливих темах суспільства;
- підтримка проектів місцевих органів влади, здійснення координації і творення стандартів, що дозволяють створювати вертикально і горизонтально інтегровані мережні ресурси;
- реорганізація роботи міської ради в межах національної ініціативи щодо зміцнення контролю за своєю діяльністю з боку громадян.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ АДМІНІСТРУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЙОГО ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

В період реформ, в Україні, важливе місце, серед основних завдань керівництва країни, посідає належне інформаційне забезпечення органів місцевого самоврядування та органів державної влади. Тобто, це один з пріоритетних напрямів державної політики в умовах формування інформаційної політики та розвитку інформаційних технологій. Серед низки інших пріоритетних напрямів, згідно Закону України «Про інформацію», щодо інформаційної політики в Україні, виділимо:

- 1) забезпечення доступу кожного до інформації;
- 2) забезпечення рівних можливостей щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації;
- 3) створення умов для формування в Україні інформаційного суспільства;
- 4) забезпечення відкритості та прозорості діяльності суб'єктів владних повноважень;
- 5) створення інформаційних систем і мереж інформації, розвиток електронного урядування;
- 6) постійне оновлення, збагачення та зберігання національних інформаційних ресурсів;
- 7) забезпечення інформаційної безпеки України;
- 8) сприяння міжнародній співпраці в інформаційній сфері та входженню України до світового інформаційного простору

Отже, сьогодні використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів місцевого самоврядування України перетворилося з факультативного явища на обов'язкове. Законодавство України визначає обов'язковість використання інформаційно-комунікаційних технологій за двома напрямками: оприлюднення інформації про діяльність органу місцевого

самоврядування та здійснення комунікацій органу влади з громадськістю (Табл. 3.1). Проте сьогодні немає підстав стверджувати, що зазначені вимоги законодавств виконуються в повному обсязі.

У таких умовах виконання вимог законодавства щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій та задля забезпечення подальшого вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування необхідно здійснювати наступні заходи [13]:

- Активно фінансувати впровадження новітніх технологій до діяльності органів влади, передбачати у бюджетах всіх рівнів необхідність виконання законодавства України щодо створення та функціонування офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування, їх адекватного наповнення, використання новітніх засобів зв'язку.
- Здійснювати ретельний контроль за дотриманням законодавства у сфері використання інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів місцевого самоврядування. При цьому, необхідно контролювати не тільки виконання передбачених законом процедур, але й наявність у бюджетах відповідних витрат на впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.
- Постійно здійснювати виховання керівних кадрів органів місцевого самоврядування в напрямку формування настанов на активне використання інформаційно-комунікаційних технологій в практичній діяльності посадовців, створити у чиновників осмислену потребу у використанні досягнень науково-технічного прогресу для служби народу та територіальній громаді.

Основними напрямками удосконалення системи комунікацій є:

1. Удосконалення та модернізація технічної інфраструктури комунікацій.
2. Удосконалення програмного забезпечення, досягнення сумісності з контрагентами.
3. Удосконалення інформаційного забезпечення діяльності організації.

Таблиця 3.1

Обов'язковість використання ІКТ у діяльності органів місцевого самоврядування

№ з/п	Галузь	Оприлюднення інформації (розміщення на офіційному веб-сайті органу влади)	Здійснення комунікацій
1.	Адміністративні послуги	1. інформація про порядок надання відповідних адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування; 2. інформаційні картки адміністративних послуг.	Надання: • інформації про порядок отримання послуг через електронну пошту • бланків з веб-сайту
2.	Боротьба з корупцією	Декларації про майно та доходи	Відкритий доступ до е-декларацій
3.	Містобудівна діяльність	Генеральний план населеного пункту: • детальний план території • результати розгляду пропозицій громадськості до проектів містобудівної документації	Висвітлення на офіційному веб-сайті інформації щодо плану забудівель та незаконних забудівель
4.	Оренда державного та комунального майна	•перелік майна, яке може бути передано в оренду •оголошення про намір передати майно в оренду	
5.	Державні закупівлі	Річний план закупівель та зміни до нього	Доступ до сайту «ProZorro»
6.	Доступ до публічної інформації		Подача запиту на публічну інформацію: - електронною поштою - заповненням відповідної форми на веб-сайті

Примітка: систематизовано автором на основі [17].

4. Розроблення або вдосконалення зовнішньої комунікаційної стратегії.
5. Розроблення або вдосконалення внутрішньої комунікаційної стратегії.
6. Підвищення рівня комунікаційної грамотності працівників.

7. Удосконалення організаційної структури управління підприємства та забезпечення її комунікаційної гнучкості.

8. Удосконалення процедур збору, обробки, зберігання та використання інформації.

Для покращення ведення документації, пропонуємо запровадити належне використання системи електронного документообігу. Це дасть змогу покращити внутрішню і зовнішню комунікацію, адже СЕД є більш оперативною та гнучкою системою. Таким чином, інформація в межах підрозділів та між рівнями управління надходитиме швидше, буде більш сприйнятлива для прийому, обробки, передачі та зберігання. Також варто ввести в публічний доступ електронний документообіг в сферу охорони здоров'я для полегшення інформованості громадян про графіки лікарів, можливість запису тощо.

Також у ході вибору комунікаційної стратегії необхідно правильно визначити цільові аудиторії отримувачів інформації і комунікувати з ними через відповідні канали. Це дасть змогу збільшити поінформованість населення та забезпечить вищий рівень довіри громадян до влади.

Але на сьогодні рівень інформаційно-аналітичної та комунікаційної діяльності органів місцевої влади в системі державного управління є не досить задовільним, це зумовлено низкою факторів, зокрема: невпорядкованістю інформаційних відносин, що простежуються у взаєминах органів державної влади при організації інформаційної взаємодії; відсутністю локальної мережі між місцевими органами державної виконавчої влади України, єдиного інформаційно-телекомунікаційного вузла обміну і обробки інформації; недостатнім оснащенням місцевих органів виконавчої влади програмно-технічними засобами та нераціональним їх використанням, низьким рівнем фахівців з інформаційно-комп'ютерного забезпечення у районних структурах місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування; відсутністю аналітичної бази, систематизованого і вичерпного інформаційного

фонду з потужним довідковим апаратом, мереж телекомунікацій, що дають змогу використовувати фонди зовнішніх організацій.

Такий рівень інформаційно-аналітичної діяльності державних структур зумовлений низкою об'єктивних чинників, а саме – масштабністю і закритістю цих систем для динамічних змін у складі структур державного управління, неточністю і неповнотою інформації, з якою працюють органи державної влади, породжуваними недостатністю як ресурсів для її одержання, так і взаємодії органів державної влади України між собою.

З метою подолання негативного впливу зазначених чинників і забезпечення ефективної роботи органів місцевої і державної влади України у сфері інформаційно-комунікаційної та аналітичної діяльності пропонуємо вирішити такі завдання на рівні держави:

1. Упровадити корпоративну електронну пошту в органах державної влади та органах місцевого самоврядування. Поступово, але неухильно документообіг повинен переноситися з паперового на електронні носії, що є необхідною умовою впровадження засобів автоматизації. Це дасть можливість реально здійснити ідеї безпаперової інформатики і значно підвищити ефективність систем управління. Має бути побудована міжрегіональна інформаційно-телекомунікаційна система, яка об'єднає високошвидкісні та звичайні канали зв'язку, розподільчі та локальні мережі різного рівня та призначення, дасть змогу реалізувати широкий спектр інформаційних технологій, забезпечить оперативну і надійну взаємодію всіх рівнів управління при вирішенні завдань стратегічного державного, міжгалузевого та регіонального управління, а також надасть на ринкових умовах широкий спектр інформаційних послуг населенню, державним і комерційним організаціям, зарубіжним користувачам.

2. Упровадити накопичення та обробку інформації на місцевих рівнях. Основними джерелами інформації для проведення аналітичних досліджень є: результати фундаментальних досліджень; матеріали, підготовлені різними

аналітичними підрозділами і службами; дані державних і недержавних (комерційних) інформаційних ресурсів; оперативна інформація засобів масової інформації тощо. Слід забезпечити активну і взаємовигідну співпрацю різних аналітичних центрів та інформаційних служб органів державної виконавчої влади України. Для створення єдиного інформаційного простору необхідно об'єднати існуючі інформаційні системи та бази даних всіх рівнів державного управління і передбачити доступ до вже діючих загальнодержавних ресурсів: державних статистичних стандартів і класифікаторів; єдиного державного реєстру підприємств і організацій як основи обліку суб'єктів сфери господарювання всіх форм власності; державного реєстру населення, платників податків, власників землі та землекористувачів, нерухомого майна тощо. Також у рамках єдиного інформаційного простору в першочерговому порядку слід сформувати загальнодержавний або хоча б на регіональних рівнях - інформаційний реєстр, який містив би дані про організації – власників державних, недержавних і змішаних інформаційних ресурсів, а також за видами інформаційної продукції та послуг.

3. Забезпечити впровадження систем захисту електронної інформації органів влади. Для цього необхідно органам державної влади спільно з науковцями розробити технічні завдання з розроблення та запровадження нормативно-методичних матеріалів, створення інформаційно-аналітичних систем та їх елементів за напрямками функціонування органів державної влади (локальних комп'ютерних мереж, програмно-технічних комплексів, баз даних тощо).

4. Розробити та запровадити автоматизований аналіз справ у різних сферах регіональної та державної активності. Стрижнем інформаційної інфраструктури має стати єдина інформаційно-аналітична система. Найважливішими наслідками інформатизації, які визначають успіх у вирішенні завдань соціально-економічного розвитку, є побудова сучасної системи державного управління в цілому і місцевого – зокрема, розвиток

телекомунікаційного середовища, створення потужних інформаційних ресурсів, розвиток пріоритетних напрямів економіки та соціальної сфери.

Ще одним дієвим інструментом, який здатний покращити інформаційно-комунікаційний процес адміністрування організації та забезпечити зворотній зв'язок між владою та громадськістю – це адвокасі.

Адвокасі – це діяльність по захисту прав та інтересів громадян шляхом їх участі в процесі прийнятті рішень, які спрямовані на зміни та здійснення впливу на певних осіб чи організацій, що приймають рішення або на політиків, щоб змінити певну ситуацію на краще. Використання адвокаційних кампаній, котрі збалансовані тематично та територіально, презентують успішне застосування різних механізмів адвокасі (від переговорів за “круглим столом” та роботи спільних робочих груп до мирних протестів та інформаційної “війни”) можуть забезпечити розуміння та комунікацію між представниками різних представницьких груп.

Адвокаційні кампанії, які охоплюють цілий комплекс різноманітних заходів (громадські слухання, багатотисячні колективні звернення, вплив на депутатський корпус міської ради та народних депутатів, масові мирні акції, флеш-моби, перекриття вулиць, потужна інформаційна кампанія та підтримка багатьох місцевих ЗМІ), можуть примусити владу рахуватися з позицією громади та значно активізувати громадську активність. Застосування даних заходів можуть принести реальні зміни, адже вже існують ефективні та успішні приклади застосування адвокасі.

Ще одним ефективним інструментом є U-Report - інструмент соціального моніторингу через SMS та інформаційну систему в режимі реального часу для участі громадськості, посилення розвитку громади та позитивних змін. ЮНІСЕФ вивчає результати опитувань та співпрацює із організаціями, державними органами, щоби опитування застосовували на практиці: у програмах, законопроектах, рішеннях. На сьогодні у проекті U-Report в Україні зареєстровано понад 4500 молодих людей. З лютого 2016 року було проведено дванадцять опитувань. Зокрема, опитування громадської думки показали, що

93% учасників U-Report готові долучатися до місцевих ініціатив, спрямованих на вирішення проблем у своїх громадах; 60% учасників U-Report стикалися з випадками дискримінації за віком, а 48% — за гендерними ознаками. Більшість учасників U-Report (44%) відповіли, що знання, отримані у навчальних закладах, є недостатніми для виконання роботи, а понад третину турбує якість освіти та низька кваліфікація вчителів

Здійснення цих заходів дозволить створити достатні передумови для активного використання інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів місцевого самоврядування та забезпечить вдосконалення діяльності системи органів влади до сучасних потреб та очікувань громадян.

ВИСНОВКИ

В ході проведення дослідження та систематизації теоретичної інформації нам вдалося зробити такі висновки:

1) Система комунікацій підприємства забезпечує необхідний і достатній інформаційний обмін між структурними елементами організації. Вона сприяє достатній швидкості обміну інформацією, мінімальним витратам та спотворенням повідомлень і необхідному рівні захисту конфіденційних даних. Система комунікацій повинна бути забезпечена вхідними ресурсами, технологіями та взаємодіями між внутрішніми елементами

2) Ефективна діяльність організацій багато в чому залежить від інформованості керівників та їх здатності використовувати наявну інформацію. В процесі своєї трудової діяльності керівника, перш ніж зробити управлінське рішення, необхідно здійснити збір, обробку, фільтрацію і аналіз інформації. При цьому така суттєва робота, буде успішною тільки тоді, коли інформація, отримана керівником, має властивості оперативності та достовірності. Оскільки сучасна організація – це складна економічна система, з безліччю елементів і зв'язків між ними, тому без урахування всіх об'єктів і їх інформаційних потоків, не вдасться організувати ефективну систему інформаційних потоків підприємства.

3) Налагоджена система інформаційних потоків забезпечує в цілях управління оперативний збір і аналіз інформації. Керівники підприємства повинні вчасно отримати інформацію, щоб у випадку намітилися в роботі підприємства відхилень встигнути вжити відповідних заходів і скорегувати роботу підприємства. повна, своєчасна і релевантна інформація, то є добре налагоджений і організований інформаційний потік, підвищує продуктивність праці на 10-30%.

4) Використання інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності Тернопільської міської ради передбачене Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. Інформаційне забезпечення функціонування міської ради м. Тернополя включає систему знань про об'єкт

управління та його зовнішнє середовище, що включає всі дані та засоби організації, зберігання, накопичення, актуалізації, обробки і використання виробничої інформації. До комунікаційного забезпечення належить сукупність технічних, програмних, організаційних і управлінських засобів, що формують середовище кодування і передавання інформації всередині підприємства та обмін інформацією з його зовнішніми контрагентами, включаючи доступ та інтегрування до мереж загального використання різних рівнів.

У комунікаційному процесі представники органів місцевої влади використовують усі можливі канали інформації, слідкують за інформаційними потоками, які вирують у інформаційному просторі, а також враховують час, швидкість, змістовне наповнення та поширення цих потоків.

5) Інформаційно-комунікаційне забезпечення міської ради м. Тернополя сприяє його ефективній діяльності, адже дає змогу в повній мірі підтримувати цілісну систему управління, використовуючи внутрішні і зовнішні інформаційні канали, а також підтримувати комунікації з різними категоріями стейкхолдерів через введення системи електронного врядування. Фактично впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у міській раді дало змогу швидко оптимізувати адміністрування: знизити витрати на утримання міста, прискорити взаємодію органів влади між собою, з юридичними та фізичними особами.

б) Задля забезпечення подальшого вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування необхідно здійснювати наступні заходи:

- Активно фінансувати впровадження новітніх технологій до діяльності органів влади, передбачати у бюджетах всіх рівнів необхідність виконання законодавства України щодо створення та функціонування офіційних веб-сайтів органів місцевого самоврядування, їх адекватного наповнення, використання новітніх засобів зв'язку.
- Здійснювати ретельний контроль за дотриманням законодавства у сфері використання інформаційно-комунікаційних технологій в діяльності органів місцевого самоврядування. При цьому, необхідно контролювати

не тільки виконання передбачених законом процедур, але й наявність у бюджетах відповідних витрат на впровадження інформаційно-комунікаційних технологій.

- Постійно здійснювати виховання керівних кадрів органів місцевого самоврядування в напрямку формування настанов на активне використання інформаційно-комунікаційних технологій в практичній діяльності посадовців, створити у чиновників осмислену потребу у використанні досягнень науково-технічного прогресу для служби народу та територіальній громаді.
- Використовувати адвокаційні кампанії та платформу U-Report громадянами для забезпечення ефективного зворотного зв'язку з владою та врахування думки і запитів громадськості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августин Р. Р., Богач Ю. А. Управління інформаційними зв'язками: Навчальний посібник. Тернопіль, ТНЕУ. 2013. 240 с.
2. Аги У. Самое главное в PR. Питер, 2004. 560 с
3. Атаманчук Г.А. Політичний менеджмент. Теорія та практика політтехнологій. Рівне: Перспектива, 2005. 296 с.
4. Баранов О.І. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли. URL : <http://dt.ua/articles/26881>
5. Варій М.Й. Політико-психологічні передвиборні та виборчі технології: Навчально-методичний посібник. К.: Ельга, Ніка-Центр, 2003. 400 с.
6. Голобуцький О.П., Шевчук О.Б. E-Ukraine. Інформаційне суспільство: бути чи не бути. К.: Атлант UMS, 2001. 180 с.
7. Гундарин М.В. Книга руководителя отдела PR. Питер, 2006. 368 с.
8. Дегтяр А. О. Державно-управлінські рішення: інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення. Х. : Вид-во ХарPI НАДУ Магістр, 2004. 224 с.
9. Зінчук Н. А. Інформаційно-аналітична компетентність менеджера: значення у професійній управлінській діяльності та передумови формування у ВНЗ. URL : <http://www.ime.edu-ua.net/em7/emg.html>.
10. Інформаційні системи та технології в економіці / за ред. В.С. Пономаренка. К. : Академія, 2002. 544 с.
11. Кравчина О. Є. Інформатизація організаційно-управлінської діяльності в загальноосвітній школі. URL. : <http://www.ime.edu-ua.net/em7/emg.html>.
12. Малиновський В. Державне управління. К., 2003. 567 с.
13. Масарік В. Застосування новітніх технологій у місцевих органах. 2006. № 5 (37). С. 53-60.
14. Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту. К., 2004. 127 с.
15. Морзе Н. В. Моделі ефективного використання інформаційно-комунікаційних та дистанційних технологій навчання у вищому

- навчальному закладі. 2008. №2(6). URL : <http://www.ime.edu-ua.net/em6/emg.html>.
16. Науменко О. М. Деякі аспекти підготовки майбутніх учителів до використання засобів ІКТ в навчальній діяльності. 2007. №3(4). URL : <http://www.nbu.gov.ua/ejournals/ITZN/em4/content/07nomaei.htm>.
17. Никитов В.А. и др. Информационное обеспечение государственного управления / Авт.: Никитов В.А., Орлов Е.И., Старовойтов А.В., Савин Г.И.; Под ред. Ю.В. Гуляева. М.: Славянский диалог, 2000. 415 с.
18. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали II наук.- практ. семінару, 25 квітня 2014 р., м. Дніпропетровськ / редкол. : В. М. Дрешпак (голов. ред.). Д. : ДРІДУ НАДУ, 2014. 116 с.
19. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. М: Рефлбук, К.: Ваклер. 2002. 352 с. 51
20. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади. Закон України. Постанова КМУ від 28 жовт. 2004 р. № 1453.
21. Про здійснення державних закупівель. Закон України від 10.04.2014 р. № 1197-VII. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1197-18/print1391549308795758>.
22. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки. Закон України. Відомості Верховної Ради України. 2007. № 12. ст.102.
23. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13..12.2010 р. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-p>
24. Програма «Електронна Україна» (проект). URL : http://www.stc.gov.ua/_info.

25. Рейтерович І. В. Інформаційно-аналітична діяльність / І. В. Рейтерович, С. О. Телешун. К. : НАДУ, 2010. 820 с.
26. Сельченкова, С. Инструкция по делопроизводству: требования к составлению. 2004. № 7. 486 с.
27. Твердохліб, М.Г. Інформаційне забезпечення. К., 2000. – 208с.
28. Тернопільська міська рада: сайт. URL : <https://tmrada.gov.ua>
29. Туронок С. Г. Журнал «Проблемный анализ и государственно-управленческое проектирование». № 3, том 2, 2009. С. 75-93.
30. Штромайер, Герд. Політика і мас-медіа. К.: Вид. дім Києво-Могилянська академія, 2008. 303 с.
31. Bouras C., Katris N. An electronic voting service to support decision-making in local government. 2003. 257 p.
32. Bovens M., Zouridis St. From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control. Public Administration Review. 2002. Vol. 6. № 2. P. 25- 46.
33. Clift St. The E_Democracy E_Book. Democracy is Online 2.0. URL : <http://www.publicus.net>.
34. E-Government im Landkreis Cham. Internet, Intranet und WebServices in der Kommunalverwaltung. URL : <http://www.landkreischam.de/Innovation/E-Government.aspx>.