

Державний торговельно-економічний університет  
Кафедра публічного управління та адміністрування

## ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

### ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Студента 4 курсу, 18 групи,  
спеціальності 281 «Публічне  
управління та адміністрування»  
освітньої програми «Публічне  
управління та адміністрування»

Сівера  
Андрія  
Валерійовича

(підпис  
студента)

Науковий керівник  
канд. екон. наук, доцент

Дьяченко  
Ольга  
Володимирівна

(підпис  
керівника)

Гарант освітньої програми  
к.держ.упр., доцент

Динник  
Ірина Петрівна

(підпис  
гаранта)

Київ 2023

# Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Освітня програма: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри \_\_\_\_\_

«30» грудня 2022 р.

## Завдання на випускню кваліфікаційну роботу студентів

Сіверу Андрію Валерійовичу

Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади»

Затверджена наказом ректора від «26» грудня 2022 р. № 3711

Строк здачі студентом закінченої роботи: 12.05.2023

Цільова установка та вихідні дані до роботи

*Метою роботи є розроблення заходів щодо удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади.*

*Об'єктом дослідження є процес інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.*

*Предметом дослідження теоретико-методичні аспекти інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.*

Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.

1.1 Тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в органах публічної влади

1.2 Оцінка ефективності інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

2.1 Проблеми інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади

2.2 Розроблення заходів щодо удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ  
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ  
ДОДАТКИ

Календарний план виконання роботи

| № пор. | Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи                                                               | Строк виконання етапів роботи |                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
|        |                                                                                                             | за планом                     | фактично          |
| 1      | Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи                       | До 24.11.2022                 | 24.11.2022        |
| 2      | Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи       | До 30.12.2022                 | 30.12.2022        |
| 3      | Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи | До 20.03.2023                 | 20.03.2023        |
| 4      | Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи | До 20.04.2023                 | 20.04.2023        |
| 5      | Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи                                                   | До 10.05.2023                 | 10.05.2023        |
| 6      | Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу                                             | До 10.05.2023                 | 10.05.2023        |
| 7      | Зовнішнє рецензування випускної кваліфікаційної роботи                                                      | До 12.05.2023                 | 12.05.2023        |
| 8      | Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт                                             | 12-05.<br>17.2023             | 12-05.<br>17.2023 |
| 9      | Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту                                    | До 22.05.2023                 | До 22.05.2023     |
| 10     | Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту                       | За графіком                   | За графіком       |

Дата видачі завдання «30» грудня 2022 р.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_ Дьяченко О.В

Гарант освітньої програми \_\_\_\_\_ Динник І. П.

Завдання прийняв до написання студент \_\_\_\_\_ Сівер А.В.

Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи:

Випускна кваліфікаційна робота характеризується актуальністю та своєчасністю, оскільки присвячена питанням інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади. Робота відповідає затвердженій темі, виконана відповідно до завдання, мету дослідження досягнуто.

У роботі досліджено тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в органах публічної влади, оцінено ефективність інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади, визначено проблеми, що виникають у процесі інформаційно-комунікативної діяльності, розроблено заходи щодо удосконалення інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.

У процесі дослідження здобувач продемонстрував достатній рівень володіння методологією наукових досліджень, вміння використовувати сучасні методи оброблення інформації.

Випускна кваліфікаційна робота Сівера А.В. є завершеним науковим дослідженням, виконана у повному обсязі, відповідає встановленим вимогам та рекомендується до захисту.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_

Відмітка про попередній захист Динник Ірина Петрівна \_\_\_\_\_

Висновок про випускну кваліфікаційну роботу:

Випускна кваліфікаційна робота студента Сівера А.В. може бути допущена до захисту екзаменаційної комісії.

Керівник освітньо-професійної програми Динник І. П. \_\_\_\_\_

(підпис)

Завідувач кафедри Новікова Н. Л. \_\_\_\_\_

(підпис)

«12» травня 2023 р.

## ЗМІСТ

|                                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ВСТУП.....</b>                                                                                                   | <b>3</b>  |
| <b>РОЗДІЛ 1. ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ<br/>ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.....</b>             | <b>5</b>  |
| 1.1. Тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в органах<br>публічної влади.....                    | 5         |
| 1.2. Оцінка ефективності інформаційно-комунікативної діяльності органів<br>публічної влади.....                     | 12        |
| <b>РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ<br/>ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ .....</b>             | <b>19</b> |
| 2.1 Проблеми інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади                                         | 19        |
| 2.2. Розроблення заходів щодо удосконалення інформаційно-комунікативної<br>діяльності органів публічної влади ..... | 23        |
| <b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ .....</b>                                                                                 | <b>29</b> |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>                                                                             | <b>31</b> |

## ВСТУП

Актуальність даної теми дослідження пов'язана з розширенням застосування інформаційно-комунікаційних технологій не лише в діяльності суб'єктів господарювання різних організаційно-правових форм, а й у роботі органів державної, регіональної та місцевої влади. Сьогодні посилення впливу цифрових технологій на роботу органів державної влади проявляється у зміні системи взаємодії та процедур взаємодії між різними суб'єктами публічного управління та зверненнями з метою пошуку нових можливостей на території. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади включає в себе забезпечення взаємодії між державою та громадянами, інформування громадськості про рішення та дії владних органів, а також забезпечення доступу до інформації про діяльність державних інституцій.

Органи публічної влади повинні забезпечувати доступність та доступ до інформації про свою діяльність, зокрема, про рішення, прийняті в ході роботи, та про стан справ в тих галузях, за які вони відповідають. Це допомагає громадянам бути більш обізнаними про дії держави та її органів і дозволяє забезпечувати більш прозору та демократичну роботу владних органів.

**Стан дослідження теми.** Найбільшої уваги інформаційно-комунікаційних технологіям було приділено вітчизняними дослідниками, зокрема їх особливості та технології реалізації досліджували: Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Риженко О. В. [3], Новікова Л.В., Чернишова Л.О. [4], Нагаєв В.М. [6] та інші.

**Метою роботи** є розроблення заходів щодо удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади.

Для досягнення мети було поставлено такі завдання:

- Дослідити тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в органах публічної влади.
- Проаналізувати ефективність інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади.

- Визначити проблеми інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади.
- Розробити пропозиції щодо удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади.

**Об’єктом дослідження** є процес інформаційно-комунікативної діяльності в органах публічної влади .

**Предметом дослідження** є теоретико-методичні аспекти інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.

**Методи дослідження.** У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові методи дослідження: абстрактно-логічний – при дослідженні розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в органах публічної влади; аналіз та синтез – для оцінки ефективності інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади; історичний – для визначення проблем інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади та розроблення заходів щодо удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади.

**Структура та обсяг випускної кваліфікаційної роботи.** Робота складається із вступу, двох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел з 31 найменування. Робота викладена на 34 сторінках та ілюстрована 3 таблицями та 5 рисунками.

## **РОЗДІЛ 1. ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.**

### **1.1. Тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в органах публічної влади**

Запровадження та подальший розвиток електронного урядування в Україні є одним із факторів широкого використання інформаційно-комунікаційних технологій в державно-управлінській діяльності. Такі технології є способом доступу та ефективного спілкування, оскільки вони визначають межі. Такі технології є способом доступу та ефективного спілкування, оскільки вони визначають межі можливого їх використання громадянами та бізнесом у процесах моніторингування, контролювання та залучення до процесів прийняття публічно управлінських рішень.

Форми електронного урядування, пов'язані з громадськістю контроль за управлінською діяльністю громадських організацій, включаючи електронні листи та візити та електронні консультації, різні онлайн-голосування, онлайн-висловлення громадської думки тощо [1].

Інформаційно-комунікаційні технології стосуються набору конкретних процесів і програмно-технічних засобів, необхідних для збору, обробки, зберігання, розповсюдження, відображення, обміну та використання інформації. Застосування таких технологій в управлінській діяльності громадських організацій забезпечує виконання певних завдань, зокрема підвищення ефективності та продуктивності комунікаційних систем, ефективне реагування та вирішення проблем окремих осіб, соціальних груп, спільнот та регіонів [2].

Тобто, термін «інформаційно-комунікаційна технологія» включає різноманітні методи, способи, прийоми та інформаційні технології, за допомогою яких відбувається збір, отримання, пошук, обробка, передача, розповсюдження та зберігання інформації. Завдяки використанню цих технологій здійснюється управлінська діяльність громадських організацій, а

також комунікаційний процес, що гарантує ефективну комунікацію з метою задоволення потреб користувачів.

Застосування інформаційно-комунікаційних технологій в управлінській діяльності громадської організації є одним із найефективніших методів популяризації та поширення інформації, анонсування подій, що стосуються діяльності влади, надання інформації за потреби в розгорнутій чи стислій формі. Як наслідок, використання інформаційно-комунікаційних технологій у роботі громадської організації (громади чи іншого органу місцевого самоврядування) має базуватися на таких критеріях: прозорість влади, ефективність владних рішень, актуальність інформації, її доступність та своєчасність [3].

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) є важливим інструментом для підвищення ефективності та транспарентності діяльності органів публічної влади. Ось кілька тенденцій розвитку ІКТ в органах публічної влади (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

#### Тенденцій розвитку ІКТ в органах публічної влади

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Електронні послуги          | Органи публічної влади поступово переходять до надання електронних послуг громадянам та бізнесу. Це означає, що більшість процедур можна виконати онлайн, без необхідності відвідувати офіси або заповнювати паперові документи.                                      |
| Відкриті дані               | Органи публічної влади все частіше публікують відкриті дані, що дає змогу громадськості отримати доступ до інформації про роботу державних органів. Це сприяє підвищенню транспарентності та забезпеченню більшої відповідальності органів влади перед громадськістю. |
| Автоматизація процесів      | ІКТ можуть бути використані для автоматизації рутинних процесів, таких як обробка документів, збір інформації тощо. Це дозволяє зменшити навантаження на працівників органів влади та забезпечити більшу швидкість та точність виконання завдань.                     |
| Розробка мобільних додатків | Розвиток мобільних додатків для взаємодії з органами влади стає все більш популярним. Громадяни можуть використовувати ці додатки для отримання інформації, подання заяв та відстеження статусу їх обробки.                                                           |
| Забезпечення кібербезпеки   | Захист                                                                                                                                                                                                                                                                |

Джерело: складено автором за [4].

Великі трансформаційні процеси відбуваються у сфері державного управління – вони пов'язані з необхідністю участі держави у становленні

електронної демократії та розвитку електронного урядування, для чого необхідні деякі політичні, соціально-економічні та технологічні передумови (рис.1.1).

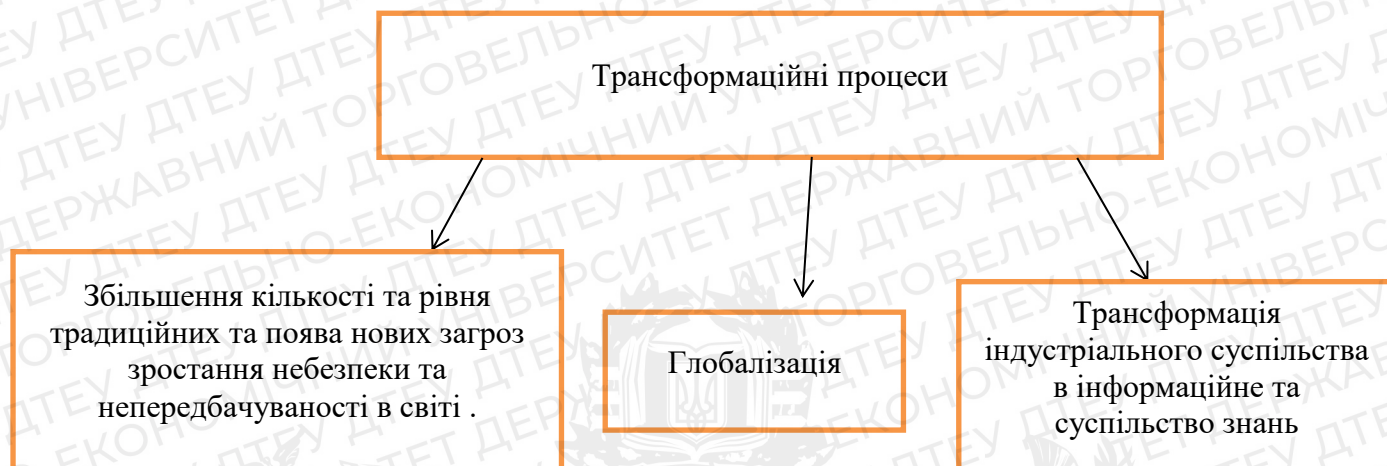


Рис. 1.1. Трансформаційні процеси у сфері державного управління [11]

Системи державного управління в багатьох країнах світу мають поступово адаптовуватися до реальності інформаційного суспільства, створюючи прозору електронну систему управління, де кожен може вільно отримувати доступ до даних, використовувати та обмінюватися інформацією та знаннями, сприяти соціальному та особистому розвитку, покращувати якість життя та створити умови для відкритого та прозорого державного управління.

Демократична влада повинна дотримуватися правил та інформувати громадян про свою діяльність та використовувати механізми залучення громадськості до формування національної політик та процедур оцінки якості їх реалізації. Причина необхідності переходу країн на системи електронного урядування полягає в тому, що традиційні форми взаємодії органів влади та місцевого самоврядування є неефективними та неактуальними [4].

Електронне урядування як нова форма державного управління передбачає надання повного спектру державних послуг усім категоріям громадян передбачає реалізацію персоналізованого, комплексного підходу до надання державних послуг та їх взаємодії з громадянами. Це складний процес, який

вимагає значного державного фінансування для вирішення низки складних політичних, адміністративних і технічних питань.

Сьогодні всі державні служби в Європі мають офіційні веб-сайти, що дозволяє громадянам швидко отримати доступ до державних послуг. Враховуючи труднощі, пов'язані з переходом до електронного урядування (високі витрати, відсутність комплексної законодавчої бази для роботи з інформацією в електронному вигляді, брак кваліфікованих експертів державного сектору). Зрештою, медійний розрив і рівень заробітної плати державних службовців недостатній, ІКТ має бути комплексним і поступовим.

Крім того, в державних органах має функціонувати система електронного документообігу та система представництва органів державної влади в мережі Інтернет. Реалізація цих заходів потребує підтримки кадрів – інформаційних спеціалістів у сфері управління інформаційними потоками в державному управлінні. Експерти мають бути не лише фахівцями у сфері державного управління, а також досвідченими користувачами сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, одночасно реалізуючи процеси інформатизації на суспільному рівні, підвищувати ефективність суспільно значущої діяльності на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій та інформаційних систем.

Ефективність системи Державного управління також залежить від рівня взаємодії з громадянами та бізнесом, якості роботи кожного відомства, взаємодії органів влади.

ІКТ також можуть служити двигуном для появи нових форм ділової взаємодії з клієнтами. Немає сумніву, що ці формати збільшують бізнес-можливості, динамізм і ефективність. Такий підхід до класифікації національних ринків ІКТ виділила науковець Н.І.Тарасова:

1. перехід від аналогових методів передачі інформації до розробки системи комунікації, що поєднує цифрові та мобільні мережі зв'язку;
2. виробництво апаратних пристроїв як засобів введення, зберігання аналізу та передачі інформації;

3. впровадження програмних продуктів та інтеграційних рішень для їх роботи – написання набору інструкцій, в яких визначені дії для досягнення необхідних користувачу результатів [5].

За останні десятиліття інформаційно-комунікаційні технології значно розширили своє застосування в органах публічної влади України. Завдяки їх впровадженню, було досягнуто певних поліпшень у роботі уряду, підвищенні ефективності діяльності державних органів та зменшенні витрат на їх функціонування.

Найбільш відомим прикладом інформаційно-комунікаційних технологій у сфері публічного управління є електронний документообіг. Він дозволяє органам влади здійснювати обмін документами електронним шляхом, що зменшує витрати на паперову документацію та скорочує час на її обробку. Також інформаційні системи використовуються для збору, зберігання та аналізу даних, що сприяє покращенню прийняття рішень та забезпеченню грамотного планування.

Уряд України також активно просуває проекти з впровадження електронних послуг для населення та бізнесу. Це дозволяє громадянам та підприємствам здійснювати операції з державними органами через Інтернет, що спрощує їх життя та зменшує витрати на отримання послуг.

У зв'язку зі зростанням кількості кіберзлочинів, уряд України також звертає увагу на питання кібербезпеки та захисту інформації в державних системах. Було створено спеціальні підрозділи, що відповідають за моніторинг та захист інформації від хакерських атак.

Тенденції розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в органах публічної влади, ми можемо побачити на прикладі агропромислового розвитку Київської обласної державної адміністрації де вони відіграють важливу роль у забезпеченні ефективного функціонування та розвитку сільського господарства. Деякі з використовуваних ІКТ включають:

1. Системи моніторингу та управління виробництвом. Ці системи дозволяють збирати та аналізувати дані про виробничі процеси, а також здійснювати ефективне управління виробництвом на основі цих даних.

2. Системи електронного документообігу. Ці системи дозволяють забезпечити швидкий та безпечний обмін даними та документами між різними підрозділами управління агропромисловим розвитком Київської ОДА, а також між різними суб'єктами господарювання.

3. Геоінформаційні системи. Ці системи дозволяють збирати, зберігати та аналізувати дані про територію, що відноситься до сільського господарства, включаючи дані про ґрунти, рослинність, клімат та інші фактори, що впливають на виробництво.

4. Електронні системи моніторингу ринків. Ці системи дозволяють збирати та аналізувати дані про ринок, включаючи ціни на продукти, попит та інші фактори, що впливають на сільськогосподарське виробництво.

5. Системи електронного банкінгу та онлайн-платежів. Ці системи дозволяють здійснювати фінансові операції та розрахунки онлайн.

Протягом останніх років відбувається інтенсивний розвиток і впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в органах публічної влади, які дозволяють поліпшувати доступ до інформації та послуг, забезпечувати ефективну взаємодію з громадянами та забезпечувати прозорість та відкритість діяльності державних органів.

У 2019 році було запроваджено новий закон "Про електронні довірчі послуги" та "Про електронну ідентифікацію", що забезпечило основу для розвитку електронної взаємодії між державою та громадянами. Зокрема, було запроваджено можливість отримання електронних документів, електронного цифрового підпису та інших інструментів, які дозволяють забезпечити безпеку та ефективність електронної взаємодії.

У 2020 році, з початком пандемії COVID-19, стало особливо важливим розвиток онлайн-сервісів та інтернет-платформ для взаємодії між державними

органами та громадянами. Зокрема, було запроваджено онлайн-сервіси для отримання дозволів та ліцензій, онлайн-платформи для збору громадських обговорень та консультацій, а також онлайн-форми для подання звернень та запитів до державних органів.

У 2021 році, зокрема в Україні, були запроваджені нові законодавчі ініціативи та проекти для поліпшення інформаційно-комунікаційної діяльності органів публічної влади. Наприклад, в червні 2021 року було ухвалено закон "Про відкрите урядування", який зобов'язує державні органи забезпечувати доступ до інформації про свою діяльність через відкриті джерела даних та запроваджує стандарти відкритості та доступності інформації.

Також у 2021 році були запущені проекти для впровадження штучного інтелекту та машинного навчання в роботу державних органів, що дозволяє автоматизувати та оптимізувати процеси діяльності та забезпечувати більш ефективну взаємодію з громадянами.

Загалом, можна зазначити, що в останні роки відбувається інтенсивний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій в органах публічної влади, що дозволяє поліпшувати якість та доступність державних послуг та забезпечувати прозорість та відкритість діяльності державних органів. Продовження цього розвитку може бути важливим чинником у забезпеченні ефективного та сучасного управління державними справами.

Отже, підсумовуючи написане вище, можна зробити висновок, що Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) дозволяють значно поліпшити ефективність та продуктивність в багатьох сферах життя. Ці технології дозволяють надавати та отримувати інформацію швидше та ефективніше, сприяють зберігання, обробці та передачі даних в різних форматах, сприяють розвитку електронної комунікації та співпраці. Вони забезпечують можливість здійснювати телеконференції та відеозв'язок, що значно зменшує необхідність у фізичному присутності учасників наради або зустрічі. ІКТ також дозволяють здійснювати електронну торгівлю, банківські операції, медичну діагностику та

лікування, а також використовуються в освіті для забезпечення дистанційного навчання та доступу до інформації. В цілому, ІКТ дозволяють поліпшувати якість та швидкість обміну інформацією та сприяють ефективнішому використанню ресурсів в різних сферах діяльності.

Інформаційно-комунікаційні технології дозволяють окремим особам, підприємствам, урядам і націям перетворювати інформацію на знання, стаючи рушійною силою змін у всіх сферах суспільного життя в сучасному інформаційному середовищі. Зважаючи на це, інвестиції в інфраструктуру ІКТ є необхідною умовою для подальшого економічного зростання, збалансованого використання природних ресурсів і високого рівня життя.

Подальший розвиток інформаційної інфраструктури, створеної з урахуванням світових тенденцій і досягнень, сприятиме процесу рівноправної інтеграції країн у міжнародне співтовариство, а ІКТ стануть каталізатором їх економічного розвитку. Удосконалення методів управління базуватиметься на дослідженні закономірностей, методів і способів збору, обробки та передачі інформації [6].

## **1.2. Оцінка ефективності інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади**

Оцінка ефективності інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади є важливою для забезпечення відкритості та прозорості управління та взаємодії з громадськістю. Для оцінки ефективності можна використовувати такі методи (табл. 1.2).

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» [7], громадськість має можливість отримувати інформацію від органів державної влади, але, на жаль, через бюрократичні проблеми системи органів державної влади перешкоджають своєчасному отриманню інформації. Як наслідок, виникла проблема неефективної комунікації між відповідними органами влади

та громадськістю, що призвело до зниження довіри та зниження соціальної активності у просуванні ідей, вирішенні проблем та стійкій комунікації.

Таблиця 1.2

**Методи оцінки ефективності інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади**

| Методи                                                     | Сутність методу                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Аналіз звітів та заяв органів публічної влади.             | Органи публічної влади зобов'язані представляти різноманітні звіти та заяви, у тому числі щодо інформаційно-комунікативної діяльності. Ці документи можна використовувати для аналізу ефективності діяльності органів публічної влади у цій сфері.                                   |
| Опитування громадськості.                                  | Органи публічної влади можуть проводити опитування серед населення щодо ефективності їхньої інформаційно-комунікативної діяльності. Це дозволить отримати прямий зворотний зв'язок та зрозуміти, наскільки задоволені громадяни якістю та кількістю інформації, що надається.        |
| Моніторинг соціальних медіа.                               | Органи публічної влади можуть використовувати різноманітні соціальні мережі для взаємодії з громадськістю та надання інформації. Моніторинг реакції та взаємодії громадськості у соціальних медіа може бути корисним для оцінки ефективності інформаційно-комунікативної діяльності. |
| Аналіз відгуків та пропозицій від громадських організацій. | Допомогти зрозуміти потреби та очікування різних груп населення та визначити проблеми, які є важливими для цих груп. Це може бути корисним для організацій, які працюють у сфері громадської діяльності, державних органів, бізнесу та інших зацікавлених сторін.                    |

Джерело: [8].

Таким чином, ІКТ полегшують процес спілкування між державними органами влади та громадськістю [8].

Так, на офіційному сайті Державної прикордонної служби України за допомогою кнопки чат-боту вирішується питання отримання громадянами інформації про перетин кордону. Міністерство освіти і науки України сумісно з Міністерством юстиції України випустило чат бот «Кіберпес», за допомогою якого можна отримати інформації щодо поведінки у випадку кібербулінгу, Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів запустило чат-бот для підтримки громадян із питань захисту прав споживачів, а Міністерство та Рада з питань цифрової трансформації України запустили чат-бот у дев'яти областях України, щоб громадяни могли швидко спілкуватися з місцевими органами влади.

З цього можна зробити висновок, що чат-боти активно впроваджуються в комунікаційну діяльність органів влади та місцевого самоврядування та є необхідним інструментом сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Крім того, чат-боти можна використовувати для реалізації PR-комунікацій, оскільки вони відповідають певним критеріям, включаючи надійність, своєчасність, актуальність, повноту, точність, корисність тощо [8].

Проведений аналіз дозволяє виділити основні проблеми, які призводять до ускладнень у сучасних умовах це насамперед , низький рівень довіри населення до органів влади та місцевого самоврядування, що призводить до певних перешкод у сприйнятті інформації з обох сторін, недостатній рівень комунікаційної підготовки державних службовців, які мають спілкуватися з суспільством, і недостатня підготовка кадрів ,це також громадська реакція на зміни, відсутність чітких комунікаційних зв'язків між громадськістю та органами державної влади та місцевого самоврядування, відсутність стійких інформаційно-комунікаційних систем в країні [8].

Ефективність державного управління значною мірою залежить від рівня комунікації між різними органами державної влади, групами громадянського суспільства та ЗМІ. Важливу роль у забезпеченні комунікації та взаємодії національної управлінської інформації відіграють засоби масової інформації. Саме з цих джерел людина отримує необхідну інформацію, яка при вмілому використанні органами державної влади може впливати на суспільне життя громадян.

Розширені можливості впровадження ІКТ та забезпечення нових рівнів інформаційної підтримки процесів прийняття політичних рішень національними органами влади за участю громадянського суспільства також збільшуються завдяки розширенню користувачів Інтернету. За останні роки беззаперечним лідером серед багатьох видів ІКТ став Інтернет. Сьогодні це найважливіший елемент інформаційної інфраструктури всього міжнародного співтовариства [9].

Соціальні медіа забезпечують просування політичних ідей у суспільстві, формують суспільно-політичну організацію, є майданчиком для політичної дискусії та допомагають організувати політичні дії як в мережі, так і в реальному житті. У зв'язку з цим необхідно зважити на те, наскільки сфера блогінгу та соціальних мереж впливає на стан і розвиток соціально-економічної ситуації. Ці ресурси потрібно використовувати для організації діалогу з громадянським суспільством з метою підвищення рівня довіри суспільства до поведінки держ. Діяльність соціальних медіа має базуватися на таких основних принципах: об'єктивність, достовірність, соціальна відповідальність, достовірність опублікованої інформації, етичність, юридична відповідальність авторів [9].

Наприклад, сьогодні організації охорони здоров'я підтримують постійну взаємодію зі своїми цільовими аудиторіями – державними органами влади, споживачами медичних послуг, широким загалом – що є важливою передумовою функціонування системи охорони здоров'я. Ефективність цієї соціальної взаємодії багато в чому залежить від того, чи існує між ними зворотний зв'язок. Як і будь-яка соціальна система, галузь охорони здоров'я характеризується існуванням внутрішнього та зовнішнього інформаційного середовища (рис. 1.2), де розрізняють внутрішні та зовнішні комунікаційні зв'язки.

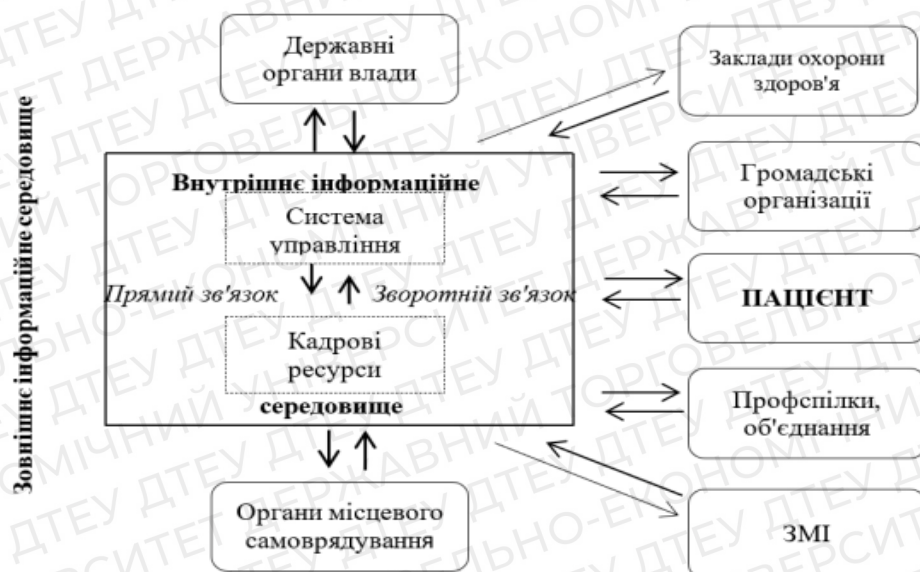


Рис. 1.2. Комунікативна взаємодія закладу охорони здоров'я з цільовими аудиторіями [10]

Як правило, внутрішні комунікаційні зв'язки є внутрішніми для організації у формі інформаційного потоку між системою контролю та керованою системою. Характеристикою відносин всередині організацій є наявність прямого і зворотного обміну інформацією. безпосереднє спілкування — це інформація.

Прямий зв'язок являє собою інформацію у вигляді розпоряджень, наказів від керуючої системи до керованої. Зворотній зв'язок має форму, головним чином, медичної звітності та поступає від керованої системи до керуючої [10].

Стосовно зовнішнього комунікаційного зв'язку слід сказати, що він покликаний забезпечити обмін інформацією між лікувально-профілактичними закладами та суб'єктами зовнішнього довкілля, до яких належать державні органи, органи місцевого самоврядування, громадські організації та звичайні люди.

Сьогодні роль інформації та комунікації в забезпеченні діяльності організацій охорони здоров'я є надзвичайно важливою, оскільки вона спрямована на:

- забезпечення безперебійної роботи інформаційно-управлінських систем ;
- Налагодити комунікацію та взаємодію зі структурними підрозділами та співробітниками агентства;
- налагоджувати та підтримувати взаємодію з державними органами влади та громадськістю;
- Ефективно спілкуйтеся з людьми, щоб надавати та підтримувати громадське здоров'я;
- Встановлення та підтримка ефективної взаємодії між організаціями охорони здоров'я та безпосередніми установами та ін. [9].

Управління інформаційно-комунікаційним забезпеченням діяльності закладу охорони здоров'я передбачає функціонування єдиної інформаційної системи закладу, яка є складовою частиною національної медичної інформаційної системи.

Як правило, будь-яка інформаційна система, особливо у сфері охорони здоров'я, складається з незалежних функціональних компонентів (рис. 1.3), які забезпечують її ефективність [10].



Рис. 1.3. Функціональні складові інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладу охорони здоров'я [10]

Управління інформаційно-комунікаційним забезпеченням в організації охорони здоров'я передбачає виділення двох підсистем: інформаційної та комунікаційної. Управління інформаційними підсистемами передусім передбачає організацію роботи установи, що використовує інформаційний масив, тобто збір, систематизацію, обробку, зберігання та генерацію даних для прийняття управлінських рішень.

Управління комунікаційною підсистемою спрямоване на встановлення комунікаційних зв'язків із цільовими аудиторіями та отримання зворотного зв'язку, виявлення комунікаційних проблемних зон та ефективне їх вирішення.

Як показали дослідження, інформаційно-комунікаційне забезпечення сучасної діяльності це важлива частина будь-якої організації. Що стосується управління інформаційно-комунікаційним забезпеченням лікувально-профілактичних закладів, то необхідно зазначити, що воно має бути забезпечене використанням новітніх інформаційних технологій, що сприятиме підвищенню якості самої інформації та її процесу використання та поширення. У свою чергу,

це забезпечить можливості для більшої прозорості в плануванні, фінансуванні та наданні медичних послуг, а також нагляду за національними програмами охорони здоров'я та обізнаності серед безпосередніх споживачів медичних послуг [10].

Загальний висновок про ефективність інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади може бути таким: якщо органи публічної влади забезпечують належний рівень комунікації з громадськістю та забезпечують доступ до важливої інформації, то це збільшує довіру до державних установ та сприяє ефективному виконанню їх функцій. Однак, якщо комунікація та доступ до інформації є обмеженими, то це може призвести до недовіри громадськості до державних установ та спричинити проблеми в їхній роботі.

Отже, оцінка ефективності інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади має велике значення для забезпечення належного рівня роботи державних установ та їхньої взаємодії з громадськістю.

## РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

### 2.1. Проблеми інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади

Вплив і швидкий розвиток інформаційно-комунікаційної галузі та поява технологій, нових методів маніпулювання, інформаційна війна, зовнішня агресія та недостатня увага влади до комунікації як важливої частини державного управління вимагає використання ефективних інструментів, більш ефективної діяльності державних інституцій, злагодженої взаємодії між суб'єктами публічної діяльності.

На підставі проведеного аналітичного дослідження [12] визначено проблему низького рівня довіри до державних та суспільних інститутів – неефективне використання комунікаційного потенціалу публічного управління. Проведений аналіз та розроблена схема проблем дозволили з'ясувати основні причини та можливі наслідки процесів, що відбуваються в інформаційно-комунікаційному просторі України. На рис. 2.1. зображено проблеми у здійсненні інформаційно-комунікативної діяльності.

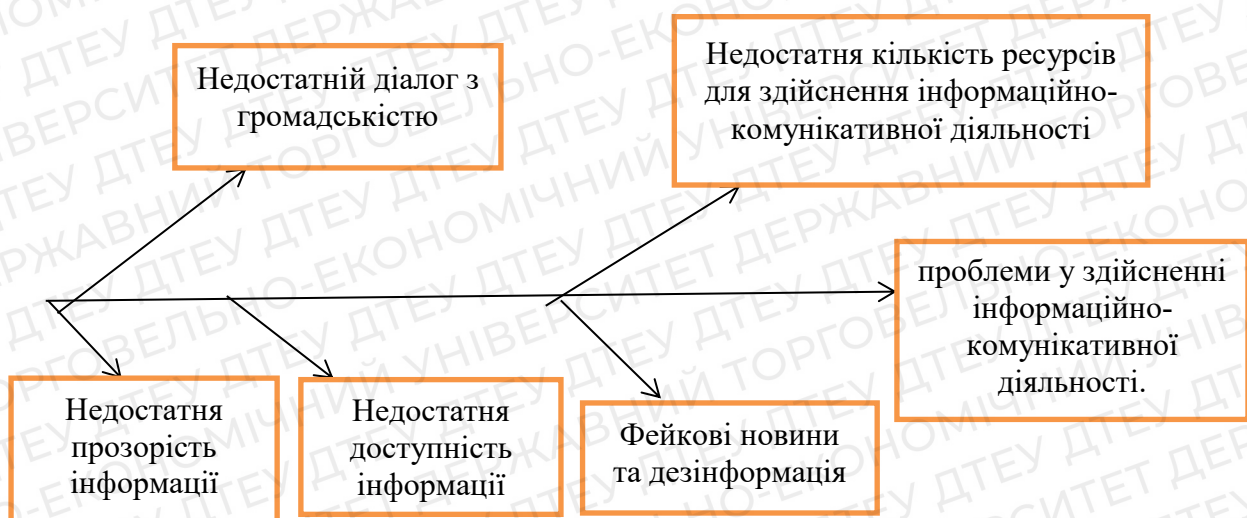


Рис. 2.1. Проблеми у здійсненні інформаційно-комунікативної діяльності.  
Джерело: розроблено автором.

Недостатня прозорість інформації: органи публічної влади можуть бути повільними у наданні відповіді на запити на інформацію або навіть приховувати певну інформацію від громадськості. Це може призвести до збільшення недовіри та втрати довіри до влади.

Недостатня доступність інформації: інформаційні ресурси органів публічної влади можуть бути складними у використанні, важкодоступними або надто технічними для великої частини населення. Це може призвести до зниження рівня участі громадськості у процесах прийняття рішень та збільшення відстані між владою та громадськістю.

Недостатній діалог з громадськістю: органи публічної влади можуть бути надто закритими у своїй комунікації з громадськістю та недостатньо уважними до її потреб та поглядів. Це може призвести до відчуття, що громадськість не є частиною процесів прийняття рішень, що може призвести до зменшення впевненості в владі.

Недостатня кількість ресурсів для здійснення інформаційно-комунікативної діяльності, таких як фінансові, людські та технічні ресурси, може знизити якість комунікації та здатність влади до ефективного взаємодії з громадськістю. Особливо це стосується країн з низьким рівнем економічного розвитку або країн, що зазнають кризових ситуацій, коли держава не може забезпечити достатньої кількості ресурсів для виконання своїх функцій.

Фейкові новини та дезінформація: органи публічної влади можуть стикатися з проблемою поширення фейкових новин та дезінформації, що може призвести до зменшення довіри до влади та до погіршення якості рішень, прийнятих на основі недостовірної інформації.

Культурна різниця: органи публічної влади можуть стикатися з проблемою культурної різниці та нерозумінням способів спілкування з різними соціальними групами. Наприклад, у деяких країнах пряма мова та безпосередня поведінка можуть бути сприйняті як образливі, що може призвести до невдачі у спілкуванні з громадськістю.

Як видно з рис. 2.2, основними причинами проблеми нераціонального та неефективного використання комунікаційного потенціалу та можливостей публічного управління є: відсутність скоординованої комунікаційної діяльності та синхронізації дій в інформаційному просторі суб'єктів публічного управління як на центральному рівні, так і на регіональному та місцевому; несистемність використання комунікаційних стратегій (кампаній, проектів) та неузгодженість їх зі стратегіями розвитку; низький рівень компетентності фахівців з комунікацій і відсутня фахова підготовка публічних службовців із питань інформаційно-аналітичної діяльності та стратегічних комунікацій. [13]

Проблема інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади полягає у забезпеченні доступу громадськості до об'єктивної, достовірної та своєчасної інформації про діяльність державних органів та процеси, що відбуваються в суспільстві.

Однією з головних проблем є недостатня відкритість та прозорість діяльності державних органів, яка призводить до відчуття віддаленості та незалежності влади від громадян. Також відсутність адекватного доступу до інформації може призвести до поширення недостовірних чи неповних даних та викликати недовіру до діяльності влади.

Іншою проблемою є недостатня компетентність органів публічної влади у використанні інформаційно-комунікативних технологій та недостатнє фінансування розвитку цих технологій. Це може призводити до недооцінки важливості комунікації з громадськістю та втрати можливостей для розширення взаємодії з нею.

Отже, проведений аналіз є основою для усвідомлення потреби в необхідності суттєвих перетворень і радикальних дій в інформаційно-комунікаційному просторі та розробки структури цілей, завдань і пріоритетів за напрямками розвитку, які є сьогодні важливими для сфери стратегічних комунікацій.



Рис. 2.2. Причинно-наслідковий аналіз проблеми нераціонального та неефективного використання комунікаційного потенціалу публічного управління [13]

Адже запровадження технологій стратегічних комунікацій у діяльність органів публічної влади є відповіддю на виклики, які впродовж останніх десятиліть суттєво гальмують розвиток країни та створюють сприятливе середовище для здійснення негативних впливів на процеси в країні, що в свою чергу негативно позначається на рівні довіри. [13]

Для вирішення проблеми інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади потрібно забезпечити відкритість та прозорість діяльності влади, розвивати компетентність у використанні інформаційно-комунікативних технологій та забезпечувати достовірність та своєчасність інформації, що надається громадськості. Такі заходи можуть збільшити довіру громадськості до влади та покращити співпрацю між ними

## **2.2. Розроблення заходів щодо удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади**

Як вже зазначалося у попередньому підрозділі, значна кількість опитаних учасників дослідження відзначили суттєві проблеми в побудові погоджувальних комунікативних зв'язків і відносин. Відповідно, важливим є питання підвищення рівня професіоналізму і компетентності службовців з одночасним формуванням всіх необхідних умов для залучення на роботу фахівців, що мають високі моральні якості.

Для розвитку інформаційно-комунікативної діяльності та комунікативної культури процес підвищення освітнього і морального рівня персоналу організації повинен вміло поєднуватися з продуманою кадровою політикою, а також з правильно функціонуючою системою управління [14].

Удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади включає в себе ряд заходів, які можуть допомогти поліпшити

взаємодію між державними органами та громадянами. Нижче наведені деякі ідеї та рекомендації для цього:

1. Розробити та впровадити національну стратегію з комунікацій та інформаційного спілкування між державою та громадянами. Вона має включати в себе відкритість влади, підвищення рівня доступності інформації для громадян та покращення взаємодії з ними.
2. Забезпечити наявність у всіх органах публічної влади відповідної інфраструктури для ефективного збору та обробки даних про роботу державних органів, яка має бути прозорою та доступною для громадськості.
3. Впроваджувати технології електронного урядування та забезпечувати доступність державних послуг онлайн. Це забезпечить швидкий та зручний доступ до інформації та послуг, а також зменшить корупцію та сприятиме зменшенню кількості проблем з ефективністю державних послуг.
4. Створювати більше можливостей для громадянської участі в прийнятті рішень, відкривати майданчики для діалогу між державою та громадою, зокрема, через різноманітні платформи та формати відкритих зустрічей, онлайн-консультацій, електронних петицій тощо.
5. Проводити тренінги та семінари для державних службовців з питань комунікацій та взаємодії з громадянами. Це допоможе підвищити рівень професійної підготовки державних службовців та покращити якість обслуговування громадян.
6. Розвивати медіа-стратегію органів публічної влади та забезпечувати взаємодію з медіа-організаціями та журналістами. Це може включати в себе організацію прес-конференцій, надання відповідей на запити журналістів, а також активну роботу в соціальних медіа.
7. Підтримувати розвиток громадських медіа та незалежних журналістів, які можуть допомогти забезпечити більш повну та різноманітну інформацію про роботу державних органів.

8. Забезпечити доступність та зрозумілість інформації для громадян у всіх регіонах країни, зокрема, мовний аспект. Для цього можна створити спеціальні комунікаційні програми, де будуть використовуватися різні мови та діалекти.
9. Проводити аналіз роботи органів публічної влади та дотримання ними принципів відкритості та прозорості. Це допоможе виявити недоліки та вжити заходів щодо їх виправлення.
10. Взаємодіяти з громадськістю та забезпечувати можливість для громадян висловлювати свої пропозиції та зауваження. Для цього можна створити спеціальні механізми, наприклад, громадські ради, які будуть забезпечувати активну участь громадськості в процесі прийняття рішень.

Ці заходи можуть допомогти покращити інформаційно-комунікативну діяльність органів публічної влади, збільшити рівень довіри громадськості до державних інституцій та забезпечити ефективність їх роботи. При цьому, важливо забезпечити реалізацію цих заходів на практиці та забезпечити систематичність їх виконання, щоб забезпечити стабільний розвиток інформаційної культури в держав.

Варто зазначити, що це лише приклад плану заходів та можна додавати або змінювати конкретні пункти в залежності від потреб органу влади та конкретних проблем, які потрібно вирішувати.

Також для розробки ефективного плану можна провести аналіз інформаційно-комунікативної діяльності органу влади, зрозуміти її сильні та слабкі сторони, а також врахувати думки та потреби громадян та інших зацікавлених сторін (табл. 2.1).

У цілому, розробка плану заходів щодо удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади є важливим кроком у забезпеченні відкритості та прозорості влади, а також вдосконаленні взаємодії з громадянами та іншими зацікавленими сторонами.

Також можна створити таблицю, щоб узагальнити план заходів та зручно відстежувати їх виконання.

Таблиця 2.1

**Аналіз інформаційно-комунікативної діяльності органу влади**

| Назва заходу                                                                                    | Мета                                                                                            | Очікуваний результат                                                                                               | Відповідальний                  | Термін виконання | Статус      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------|-------------|
| Розробка та запуск офіційного сайту органу влади                                                | Забезпечити доступ громадян до актуальної та достовірної інформації про діяльність органу влади | Покращення інформування громадськості про роботу органу влади та забезпечення відкритості та прозорості діяльності | Відділ зв'язків з громадськістю | 2 місяці         | Виконано    |
| Організація тренінгів для працівників органу влади щодо ефективного комунікування з громадянами | Підвищення навичок комунікації з громадянами та зменшення конфліктних ситуацій                  | Зниження кількості конфліктів між працівниками органу влади та громадянами                                         | Відділ з кадрів                 | 3 місяці         | Виконується |
| Організація громадських слухань з питань важливих для громади                                   | Залучення громадян до прийняття рішень та врахування їхніх потреб та думок                      | Покращення взаємодії між органом влади та громадою                                                                 | Відділ зв'язків з громадськістю | 4 місяці         | Планується  |

Джерело: авторська розробка.

Отже, план дій щодо удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади може включати наступні заходи:

1. Розробка та запуск офіційного сайту органу влади для забезпечення доступу громадян до актуальної та достовірної інформації про діяльність органу влади.
2. Організація тренінгів для працівників органу влади щодо ефективного комунікування з громадянами з метою підвищення навичок комунікації та зменшення конфліктних ситуацій.

3. Організація громадських слухань з питань важливих для громади з метою залучення громадян до прийняття рішень та врахування їхніх потреб та думок.

Крім того, для ефективного контролю за реалізацією цих заходів можна використовувати таблицю зі стовпцями:

- Номер - унікальний ідентифікатор заходу.
- Назва заходу - короткий опис заходу.
- Мета - опис очікуваних результатів від реалізації заходу.
- Очікуваний результат - опис конкретного результату, який очікується від реалізації заходу.
- Відповідальний - прізвище та ім'я відповідальної особи або підрозділу органу влади.
- Термін виконання - строк виконання заходу.
- Бюджет - кошторис на реалізацію заходу.
- Результат - фактичний результат від реалізації заходу.
- Статус - стан виконання заходу (виконано, виконується, не виконано).

Ця таблиця дозволить вести моніторинг реалізації заходів, визначати фінансову ефективність та забезпечити своєчасне вирішення проблем та коригування плану дій в разі необхідності.

При розробці плану дій, можна також враховувати наступні критерії успішної реалізації заходів:

- Реалістичність - заходи повинні бути реалістичними та досяжними в рамках терміну виконання та бюджету.
- Міри контролю - заходи повинні мати чітко визначені міри контролю та відповідальних за їх виконання.
- Пріоритетність - заходи повинні бути визначені за пріоритетністю та важливістю для досягнення мети удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органу влади.

- Співпраця з громадськістю - важливо враховувати потреби та думки громади при розробці та виконанні заходів, а також залучати їх до процесу реалізації заходів.
- Прозорість - важливо забезпечувати прозорість та відкритість в процесі розробки та реалізації заходів.

Узагальнюючи, удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади є важливим елементом взаємодії з громадою та забезпеченням прозорості та відкритості діяльності державних органів. Розробка та виконання плану дій, враховуючи реалістичність, міри контролю, пріоритетність, співпрацю з громадськістю та прозорість, допоможе досягти успіху в цьому напрямку.

Отже, удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади має ключове значення для забезпечення ефективності та прозорості їхньої роботи. Виконання цих заходів дозволить покращити взаємодію між громадянами та органами публічної влади, забезпечити більш прозору та ефективну роботу органів публічної влади та забезпечити доступ громадян до інформації про їхню діяльність. Це в свою чергу підвищить довіру громадян до державних інституцій та сприятиме зміцненню демократії та правової держави.

Важливо також враховувати, що розвиток технологій інформаційно-комунікативного зв'язку є постійним процесом, тому необхідно забезпечувати постійне вдосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади з урахуванням нових технологій та змін в суспільстві. Заходи удосконалення інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади є важливими для підвищення ефективності та прозорості їхньої роботи та зміцнення демократії в країні. Необхідно забезпечувати постійне вдосконалення цих заходів з урахуванням змін в суспільстві та розвитку технологій.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Однією з основних тенденцій є використання ІКТ для забезпечення прозорості та відкритості влади. Інформаційні портали, бази даних та інші інструменти ІКТ надають можливість широкому загалу отримувати доступ до інформації про рішення та дії державних органів. Іншою тенденцією є застосування електронного урядування (e-government) та електронного управління документами (e-document management) для підвищення ефективності та зниження витрат на державне управління. Це дозволяє спрощувати процеси прийняття рішень, зменшувати кількість бюрократичних процедур та покращувати взаємодію між органами влади та громадянами. Зростає значення застосування штучного інтелекту та аналізу даних для підвищення ефективності державного управління та прийняття обґрунтованих рішень. Можна стверджувати, що тенденції розвитку ІКТ в органах публічної влади спрямовані на покращення ефективності та прозорості державного управління, спрощення бюрократичних процедур та забезпечення доступу громадян до інформації про дії державних органів.

2. Оцінка ефективності інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади передбачає аналіз відповідних показників, таких як кількість запитів на інформацію, час відповіді на запити, кількість звернень до громадськості, рівень задоволеності громадськості тощо. На сьогоднішній день, деякі органи публічної влади активно використовують інформаційно-комунікативні технології, щоб поліпшити свою ефективність та рівень задоволеності громадськості. Однак, існують певні проблеми з оцінкою ефективності діяльності, такі як недостатнє використання аналітики даних, відсутність стандартів оцінки, складність вимірювання впливу діяльності на громадськість тощо. Для оцінки ефективності інформаційно-комунікативної діяльності необхідно враховувати такі аспекти, як якість надання інформації, зручність спілкування з громадськістю, відповідність законодавству з питань інформаційної безпеки та конфіденційності тощо. Ефективна інформаційно-комунікативна діяльність дозволяє органам публічної влади забезпечити доступ

громадськості до актуальної та достовірної інформації про їхню роботу та прийняті рішення. Це сприяє підвищенню рівня довіри до влади та зниженню ризику виникнення конфліктів між владою та громадськістю. Неефективна інформаційно-комунікативна діяльність може призвести до виникнення недовіри та негативних настроїв в громадськості, а також до відчуття невпевненості в тому, що влада діє на користь громадян.

3. Проблеми ІКТ у діяльності органів публічної влади свідчать про необхідність підвищення рівня кваліфікації працівників у сфері ІКТ, розвитку відповідної інфраструктури та удосконалення законодавства у цій сфері. Також важливо забезпечити доступ до високошвидкісного інтернету та забезпечити інформаційну безпеку у діяльності органів публічної влади. Крім цього, важливо забезпечити прозорість та доступність інформації для громадськості, а також забезпечити зворотний зв'язок із громадськістю та відкритість в діяльності органів публічної влади. Для цього можуть використовуватися різні ІКТ-інструменти, такі як електронні петиції, громадські консультації, веб-сайти та соціальні медіа. Усунення цих проблем може покращити ефективність діяльності органів публічної влади та підвищити довіру громадськості до них. Однак, для цього необхідно системне підходити до розв'язання проблем, враховуючи специфіку кожної з них та забезпечуючи координацію різних заходів у цій сфері.

4. Доцільним є створення централізованої системи моніторингу та аналізу діяльності органів публічної влади в Інтернеті, що дозволить відстежувати реакцію громадськості на різні ініціативи та дії влади. На основі цього аналізу можуть бути запропоновані конкретні заходи з покращення взаємодії з громадськістю та вдосконалення інформаційно-комунікативної діяльності. Крім того, важливо підтримувати та розвивати діалог з громадськістю через різні канали комунікації, включаючи соціальні мережі, електронні форми звернень та інші інструменти. Також потрібно забезпечити доступність та зручність використання офіційних сайтів органів публічної влади, що дозволить громадськості оперативно отримувати необхідну інформацію.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Д : ДРІДУ НАДУ. 2015. 168 с].URL: [Комуніації в публічному управлінні.pdf \(umsf.dp.ua\)](http://umsf.dp.ua)
2. Карпенко О., Дуда А. Інформаційно-комунікативна діяльність виконавчих органів місцевих рад в Україні. Ефективність державного управління. 2017. Вип. 4 (53). 133-139 ст.]. URL: [ELARTU — Інституційний репозитарій ТНТУ імені Івана Пулюя: Дослідження ефективності застосування та напрямів розвитку інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні, на прикладі Великобerezовицької територіальної громади \(tntu.edu.ua\)](http://ELARTU)
3. Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Риженко О. В. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : монографія. Київ : ЦП Компрінт. 2019. 358 с.
4. Новікова Л.В., Чернишова Л.О. Світовий ринок інформаційно-комунікаційних технологій: тенденції та перспективи розвитку. Світове господарство і міжнародні економічні відносини. 2021. Вип.16. С. 15-19.] URL: [СВІТОВИЙ РИНОК ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ: ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ | Підприємництво та інновації \(ei-journal.in.ua\)](http://ei-journal.in.ua)
5. Варламова М. Дем'янова Ю. Основні тенденції діджиталізації у глобальному вимірі. Галицький економічний вістник. 2020. №2 : веб-сайт. URL:<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8525>
6. Нагаєв В.М. Впровадження інформаційно-цифрових технологій в системі публічного управління. Місьцеве самоврядування в Україні: теорія та практика : зб. матеріалів ІІІ Всеукр. наук.-практ. конф. Полтава : Полтава, 2020. С. 59-62. URL: [zbirnykkonferenciyyimiscevesamovryadvukrayini08122020.pdf \(pdau.edu.ua\)](http://zbirnykkonferenciyyimiscevesamovryadvukrayini08122020.pdf)
7. Закону України «Про доступ до публічної інформації». URL:[Про доступ до публічної інфо... | від 13.01.2011 № 2939-VI \(rada.gov.ua\)](http://rada.gov.ua)

8. Інформаційно-комунікативні технології в PRкомунікаціях публічного управління В. І. Токарева, д. держ. упр., професор, в.о. ректора, Донецький державний університет управління 2021. URL: [http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/9\\_2021/3.pdf](http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/9_2021/3.pdf)
9. Роль інформаційно-комунікаційних технологій у забезпеченні ефективності державного управління. Ведмідь П.В. аспірантка кафедри державного управління філософського факультету Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Випуск 18. 2020. URL: <http://pag-journal.iei.od.ua/archives/2020/18-2020/8.pdf>
10. Вісник Хмельницького національного університету. Теоретичний базис інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності закладів охорони здоров'я Рудніченко Є. М., Гавловська Н. І., Кримчак Л. А., Томащук М. Ю., Лісовський І. В. стр 179-183. Випуск 5. 2020. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/01/34-20.pdf>
11. ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ УКРАЇНИ.Електронне урядування в Україні. URL: [Становлення електронного урядування в Україні - презентація з політики \(svitppt.com.ua\)](http://svitppt.com.ua)
12. Юлія-Божена Ханік Національний університет «Львівська політехніка» (Львів, Україна). Вплив рівня довіри громадян до суб'єктів публічної влади на застосування публічного маркетингу в Україні. Аспекти публічного управління Том 9 № 2 2021. URL: [Том 9 № 2 \(2021\) | Аспекти публічного управління \(aspects.org.ua\)](http://aspects.org.ua)
13. Сивак Т.В. Стратегічні комунікації у системі публічного управління України : монографія / Т.В. Сивак. Київ: НАДУ, 2019. – 338 с. URL: [STRATEGICNI-KOMUNIKACII-U-SISTEMI-PUBLICNOGO-UPRAVLINNA-UKRAINI.pdf \(researchgate.net\)](http://researchgate.net)
14. Мельник А.Ф. Менеджмент державних установ і організацій: навч. посіб. / А.Ф. Мельник, А.Ю. Васіна, Н.М. Кривокульська / За ред. А.Ф. Мельник. – Київ: ВД Професіонал, 2016. – 464 с.

15. Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Риженко О. В. Інформаційнокомунікативна діяльність органів публічної влади : монографія. Київ : ЦП Компрінт. 2019. 358 с
16. 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: [Динник І. П. - Сучасні інформаційно-комунікаційні технології та їх потенціал впливу на взаємодію держави і громадянського суспільства в умовах децентралізації \(2019\) \(irbis-nbuv.gov.ua\)](http://irbis-nbuv.gov.ua)
17. Семенченко А. І. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні місцевими фінансами: стан та перспективи розвитку. Інвестиції: практика та досвід. 2020. №13. С. 86-91
18. 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.
19. 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.
20. 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
21. 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: [Для розміщення поздоровлення у журналі \(tntu.edu.ua\)](http://tntu.edu.ua)
22. Процько Н. О., Кужда Т. І. Шляхи покращення інформаційнокомунікаційної діяльності публічної організації. Матеріали І Міжнародної студентської наукової конференції “Тренди та перспективи розвитку

- мультидисциплінарних досліджень”. 2021. Т.1. С.29-31 URL: [І Міжнародна студентська наукова конференція «ТРЕНДИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МУЛЬТИДИС-ЦИПЛІНАРНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ» | Матеріали конференцій Молодіжної наукової ліги \(ukrlogos.in.ua\)](#)
23. Комунікаційний інструментарій для державних службовців. / Косар Л., Камініс Я., Халісте Е. та ін. Київ : [б. в.], 2018. 136 с.
  24. Коротич О.Б. Комунікативна діяльність персо-налу органів публічного управління. Публічне управління XXI століття: синтез науки та практики : зб. тез XIX Міжнар. наук. кон-грес, (19 квітня 2019 р.). Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр». 2019. С. 23–25.
  25. Топольницька Т.Б. Комунікативний аспект у фор-муванні іміджу органів публічної влади. Електро-нне наукове видання «Економіка та суспільство». 2019. Вип. 20. С. 593–594.
  26. Романенко Є.О., Чаплай І.В. Шляхи оптимізації державної комунікативної політики в Україні. Публічне адміністрування та національна безпека. 2019. № 2. URL: [15607809568549.pdf \(inter-nauka.com\)](#)
  27. Бельська Т.В., Дегтяр О.А., Волик С.В. Лідерство і комунікації в публічному управлінні : конспект лекцій для студентів спеціальності 281 - Публічне управління та адміністрування; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 51 с.
  28. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шебаніна, В. П. Ключан, С. І. Тищенко та ін.]. Миколаїв : МНАУ, 2018. 200 с
  29. Єгорова Т.Д. Ефективна комунікація: публічний виступ: навч. посібник. Нац. Академія держ. упр. при Президентові України. Київ: НАДУ, 2018. 163 с
  30. Офіційний веб-сайт Київської міської ради. URL: [Головна | КИЇВСЬКА МІСЬКА РАДА \(kmr.gov.ua\)](#)
  31. Гарбар Валентина Ігорівна. вдосконалення інформаційно-комунікаційної діяльності органів місцевого самоврядування в умовах європейської інтеграції України. URL: [Гарбар\\_автореферат.pdf \(chmnu.edu.ua\)](#)

## АНОТАЦІЯ

**Сівер А.В. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади.** Випускна кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньою програмою «Публічне управління та адміністрування». Державний торговельно-економічний університет, 2023.

У випускній кваліфікаційній роботі проаналізовано сучасний стан розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в органах публічної влади, оцінено ефективність інформаційно-комунікативної діяльності органів публічної влади, визначено проблеми, що виникають у процесі інформаційно-комунікативної діяльності. За результатами аналізу запропоновано пропозиції щодо удосконалення інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.

*Ключові слова:* інформаційно-комунікативна діяльність, інформаційно-комунікаційні технології, органи публічної влади, комунікації.

## SUMMARY

**Siver A.V. Information and Communication Activities of Public Authorities.** Final qualifying work for obtaining Bachelor of specialty 281 "Public Management and Administration", educational program "Public Management and Administration". State University of Trade and Economics, 2023.

The final qualification work analyzed the current state of development of information and communication technologies in public authorities, assessed the effectiveness of information and communication activities of public authorities, identified problems arising in the process of information and communication activities. Based on the results of the analysis, proposals were made to improve information and communication activities in public authorities.

*Key words:* information and communication activities, information and communication technologies, public authorities, communications.

## РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу  
здобувача вищої освіти 4 курсу ФЕМП ДТЕУ освітнього ступеня бакалавр  
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

Сівера Андрія Валерійовича  
на тему:

**«Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади»**

Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади є важливою складовою їх діяльності як на державному, так і на місцевому рівні в Україні. Особливо з урахуванням розвитку технологій і зростання впливу громадськості, забезпечення ефективної комунікації та взаємодії з громадянами, громадськими організаціями та іншими зацікавленими сторонами стає ще більш важливою.

Актуальність теми дослідження обумовлена розширенням застосування інформаційно-комунікаційних технологій не лише в діяльності суб'єктів господарювання різних організаційно-правових форм, а й у роботі органів державної та місцевої влади. Посилення впливу цифрових технологій на роботу органів державної влади проявляється у зміні системи взаємодії між різними суб'єктами публічного управління та зверненнями з метою пошуку нових можливостей. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади включає в себе забезпечення взаємодії між державою та громадянами, інформування громадськості про рішення та дії владних органів, а також забезпечення доступу до інформації про діяльність державних інституцій.

У роботі, яку подано на рецензування, проаналізовано тенденції розвитку інформаційно-комунікативних технологій в органах публічної влади, оцінено ефективність інформаційно-комунікативної діяльності, висвітлено проблеми, з якими стикаються органи публічної влади в цій сфері. За результатами дослідження розроблено заходи щодо удосконалення інформаційно-комунікаційної діяльності в органах публічної влади.

У процесі дослідження здобувач продемонстрував достатній рівень володіння методологією наукових досліджень, вміння використовувати сучасні методи оброблення інформації.

Випускна кваліфікаційна робота Сівера Андрія Валерійовича за змістом та оформленням відповідає вимогам, що висуваються до робіт на здобуття освітнього ступеня бакалавра, мета та завдання дослідження досягнуті.

Враховуючи зазначене, випускна кваліфікаційна робота Сівера Андрія Валерійовича рекомендується до захисту.

### Рецензент

Заступник начальника управління – начальник  
відділу аналізу звітності державних  
підприємств управління фінансів,  
бухгалтерського обліку та звітності  
Державного агентства меліорації та  
рибного господарства України



Олена АДАМЧУК

Завідуючу кафедрою публічного  
управління та адміністрування  
Колісник Н. А.

Завва  
В. Сівер Анатолій Валерійович  
повідомляю, що за результатами здійснення самостійної перевірки з  
використанням програмно-технічних засобів у наданій виступній  
кваліфікаційній роботі на тему: "Інформаційно-комунікативна діяльність  
органів публічної влади" не відбитої впливів аналізованого муніцип. у  
визначен використаних програм зазначено з друкованим та електронним джерел,  
визначен використаних програм зазначено з друкованим та електронним джерел,  
визначен використаних програм зазначено з друкованим та електронним джерел.

Робота цієї перевірки надана з друкованим та електронним джерелом.  
Електронна версія роботи ідентична з друкованою.

1 травня 2023 року



Згода

А. Лібер Андрій Валерійович

заступаю, що є автором вступної кваліфікаційної роботи на тему:  
"Інформаційно-пошукова діяльність органів публічної влади" не у  
нову літератури за достовірністю, точністю та повнотою поданої у роботі  
інформації, кожна частина роботи не була скопійована, за винятком витягів,  
коли робота не містить підтвердження в публічності. Я підтверджую, що у роботі  
не міститься жодної частини або інформації для суцільного копіювання.  
Жодна частина цієї роботи не була опублікована ніяким чином.

Я дав дозвіл на те, що моя робота буде напечатана в інституційній  
репозиторії Республіканського торговельно-економічного університету і зберігана  
в базі даних для майбутньої перевірки плагиату.

1 травня 2023 року

