

**Міністерство освіти і науки України**  
**Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя**

**Факультет економіки та менеджменту**

(повна назва факультету)

**Кафедра менеджменту та адміністрування**

(повна назва кафедри)

# **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на здобуття освітнього ступеня

**Магістр**

(назва освітнього ступеня)

на тему: **Дослідження ефективності застосування та напрямки розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у державному Управлінні, на прикладі відділу взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської обласної державної адміністрації**

**Виконала: студентка** 6 курсу, групи БАмз-62

**спеціальності** 281 Публічне управління та

**адміністрування**

(шифр і назва спеціальності)

(підпис)

Зарічна Ю.А.

(прізвище та ініціали)

**Керівник**

(підпис)

Галушак О.Я.

(прізвище та ініціали)

**Нормоконтроль**

(підпис)

Галушак М.П.

(прізвище та ініціали)

**Завідувач  
кафедри**

(підпис)

Кирич Н.Б.

(прізвище та ініціали)

**Рецензент**

(підпис)

Паляниця В.А.

(прізвище та ініціали)

Тернопіль 2021

Міністерство освіти і науки України  
**Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя**

Факультет Факультет економіки та менеджменту

(повна назва факультету)

Кафедра Кафедра менеджменту та адміністрування

(повна назва кафедри)

ЗАТВЕРДЖУЮ  
 Завідувач кафедри

Кирич Н. Б

(підпис)

(прізвище та ініціали)

« » 20\_\_ р.

**ЗАВДАННЯ  
 НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

на здобуття освітнього ступеня Магістр

(назва освітнього ступеня)

за спеціальністю 218 Публічне управління та адміністрування

(шифр і назва спеціальності)

студенту Зарічна Юлія Анатоліївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Дослідження ефективності застосування та напрямки розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні, на прикладі відділу взаємодії засобами масової інформації Тернопільської обласної державної адміністрації

Керівник роботи Галушак Ольга Ярополківна, к. е. н., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом ректора від «01» червня 2020 року № 4/7-362

2. Термін подання студентом завершеної роботи \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи Застосування інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із засобами масової комунікації Тернопільської обласної державної адміністрації

4. Зміст роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

Розділ 1 Дослідження теоретичних засад ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні. Розділ 2 Сучасний стан розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації. Розділ 3 Удосконалення інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації. Розділ 4 Охорона праці та безпека у надзвичайних ситуаціях. Висновки. Списки використаних джерел

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів) Кількість оприлюднених договорів відділом взаємодії із засобами масової інформації у системі Е-дата за 2018-2020 роки, витрати відділу взаємодії із засобами масової інформації за 2018-2020 роки здійснені за допомогою системи PROZORRO, кількість оприлюднених новин на сайті облдержадміністрації за 2018-2020 роки, принцип наповнення новинної стрічки сайту облдержадміністрації, вартість сайту облдержадміністрації, тестова версія інформаційної панелі COVID-19 у Тернопільській області станом на 3 березня 2021 року, прогноз динаміки

захворюваності на COVID-19 у Тернопільській області за січень-лютий 2021 року, прогноз рівня наповненості кількості ліжок із кисневою підтримкою, які відображаються на дашборді COVID-19 у Тернопільській області.

#### 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 4 Охорона праці та безпека у надзвичайних ситуаціях	В.С.Стручок		
	Р.П.Шерстюк		

7. Дата видачі завдання 3 червня 2020 року

#### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
	Вступ		
	Розділ 1 Дослідження теоретичних засад ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні	30.09.2020р.	
	Розділ 2 Сучасний стан розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації	15.11.2020р.	
	Розділ 3 Удосконалення інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації	15.01.2021р.	
	Розділ 4 Охорона праці та безпека у надзвичайних ситуаціях	15.03.2021р.	
	Висновки	20.03.2021р.	
	Списки використаної літератури	20.03.2021р.	

Студент

\_\_\_\_\_ (підпис)

Зарічна Ю.А.

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

Керівник роботи

\_\_\_\_\_ (підпис)

Галушак О.Я.

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

## Анотація

**Тема: «Дослідження ефективності застосування та напрямів розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні, на прикладі відділу взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської обласної державної адміністрації»**

Дипломна магістерська робота: 83 сторінки, 13 рисунків, 3 таблиці, 1 додаток, 5 формул, 58 літературних джерел.

**Предмет дослідження** – особливості впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із ЗМІ Тернопільської облдержадміністрації.

**Об’єкт дослідження** – відділ взаємодії із ЗМІ Тернопільської облдержадміністрації.

**Мета роботи** – дослідження, аналіз та вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій в органах державної влади на прикладі відділу взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської облдержадміністрації.

**Методи дослідження** – узагальнення, порівняння, економічно-статистичний, аналіз, математично-статистичне прогнозування.

Досліджено ефективність застосування інформаційно-комунікаційних технологій в державному управлінні, а саме у відділі взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської облдержадміністрації. Розроблені шляхи покращення роботи діяльності відділу за допомогою вдосконалення сайту облдержадміністрації, використання системи Prozofo, застосування програмного забезпечення ІАС “LOGICA”, створення інформаційної панелі дашборд COVID-19 у Тернопільській області.

**Ключові слова:** інформаційно-комунікаційні технології, сайт, голова облдержадміністрації, відділ взаємодії із засобами масової інформації, система електронних закупівель, висвітлення діяльності роботи.

## Summary

**Theme: “Research of efficiency of application and directions of development of information and communication technologies in public administration, on the example of department of interaction with mass media of the Ternopil Regional State Administration”**

**Master’s thesis:** 83 pages, 13 pictures, 3 tables, 1 appendices, 5 formulas, 58 references.

**The Subject of investigation** is the department of interaction with mass media of the Ternopil Regional State Administration.

**The Object of investigation** is the department of interaction with the media of the Ternopil Regional State Administration.

**The Aim of the Work** is to study, analyse and improve of information and communication technologies in public authorities on the example of the department of interaction with the media of the Ternopil Regional State Administration.

The **methods of investigation** are generalization, comparison, economic and statistical analysis, mathematical and statistical forecasting.

The efficiency of the use of information and communication technologies in public administration on the example of the department of interaction with mass media of the Ternopil Regional State Administration is investigated. Ways to improve the work of the department by improving the site of the regional state administration, using the Prozorro system, using the software IAS "LOGICA" and creating an information panel dashboard COVID-19 in the Ternopil region are developed.

**Key words:** information and communication technologies, website, head of the regional state administration, department of interaction with mass media, electronic system of purchasing, coverage of work activity.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	9
РОЗДІЛ 1 Дослідження теоретичних засад ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні	12
1.1 Суть, завдання та класифікація інформаційно-комунікаційних технологій .....	12
1.2 Основні аспекти застосування інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні .....	16
1.3 Класифікація факторів, які впливають на ефективність використання інформаційно-комунікаційних технологій .....	19
1.4 Зарубіжний досвід впровадження інформаційно-комунікаційних технологій .....	24
РОЗДІЛ 2 Сучасний стан розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації .....	28
2.1 Характеристика діяльності відділу взаємодії із засобами масової інформації.....	28
2.2 Ефективне застосування інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із засобами масової інформації .....	31
2.3 Аналіз інформаційно-комунікаційних технологій роботи відділу у 2018–2020 роках .....	37
РОЗДІЛ 3 Удосконалення інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації	49
3.1 Шляхи покращення роботи сайту облдержадміністрації .....	49
3.2 Удосконалення роботи відділу із засобами масової інформації	54
3.3 Підвищення ефективності інформаційно-комунікаційних технологій у роботі відділу .....	60
РОЗДІЛ 4 Охорона праці та безпека у надзвичайних ситуаціях ....	68

4.1 Аналіз стану та організація охорони праці у відділі взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської облдержадміністрації	68
4.2 Залучення ЗМІ для своєчасного та достовірного інформування населення про фактичну обстановку і вжиті заходи у разі загрози та виникнення надзвичайних ситуацій .....	71
ВИСНОВКИ .....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	76
ДОДАТКИ	82



## ВСТУП

Інформаційно-комунікаційні технології є основою для роботи будь-якого органу державної влади. Всі державні установи у своїй роботі використовують сучасні електронно-технічні засоби, програмне забезпечення, сервери з інформаційними матеріалами, електронні архіви та інші інформаційно-комунікаційні технології. Адже ці новітні інформаційні продукти сприяють: швидкому обміну інформації без використання паперових носіїв, електронному документообігу, нанесенню електронних підписів, проведенню платежів, здійсненню електронних закупівель, отримання електронних документів, швидкій оплаті послуг, поширенню інформаційних матеріалів на сайтах. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій в державних структурах дає можливість інформувати громадськість про їх діяльність, надання онлайн послуг, прозорість використання бюджетних коштів, онлайн опитування, подання електронних звернень, залучення громадян до прийняття рішень.

Процеси ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій в державних структурах широко досліджувалися такими дослідниками, як Беляєв А.А., Брожик Л., Горовий В.М., Кириченко В.М., Кисельов В.Б., Климовицька Г.Ю., Ліпінська А.В. та ін. Основні проблеми, що стосуються впровадження ІКТ розкрито у багатьох наукових працях, які стали основою для досліджень.

Основною метою магістерської роботи є дослідження, аналіз та вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій в органах державної влади на прикладі відділу взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської облдержадміністрації.

Основними завданнями є: класифікація інформаційно-комунікаційних технологій та факторів, які впливають на їх ефективне застосування, вивчення

зарубіжного досвіду запровадження інформаційно-комунікаційних технологій, аналіз діяльності відділу взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації та пошук шляхів покращення їх роботи.

Об'єктом дослідження є впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із ЗМІ Тернопільської облдержадміністрації, як основа для ефективної роботи.

Предметом дослідження є особливості впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із ЗМІ Тернопільської облдержадміністрації.

У процесі дослідження використовувались такі наукові методи:

- узагальнення та порівняння – для дослідження теоретико-методологічних аспектів інформаційно-комунікаційних технологій;
- економіко-статистичного – для здійснення оцінки стану ефективності діяльності відділу взаємодії із ЗМІ Тернопільської облдержадміністрації, у тому числі сфери досліджень та інновацій;
- аналіз – для визначення сильних та слабких сторін, можливостей та загроз впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із ЗМІ Тернопільської облдержадміністрації;
- математично-статистичне прогнозування – для покращення роботи відділу.

Новизна роботи полягає у ефективному впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із ЗМІ Тернопільської облдержадміністрації, обґрунтуванні шляхи покращення роботи відділу для швидкого та оперативного висвітлення роботи облдержадміністрації.

Практичне значення отриманих результатів полягає в удосконаленні системи впровадження інформаційно-комунікаційних технологій та виборі мобільної версії сайту облдержадміністрації, створення дашборду, розробка нової версії сайту області.

Результати дослідження апробовані в травні 2020 року на міжнародній науково-технічній конференції „Фундаментальні та прикладні проблеми сучасних технологій” та опубліковані у збірнику матеріалів даної конференції (Тернопіль, ТНТУ ім. І .Пулюя, 2020). Результати дослідження можуть використати органи державної влади з метою ефективного впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у своїй діяльності.

# РОЗДІЛ 1

## ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕОРЕТИЧНИХ ЗАСАД ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ

### 1.1 Суть, завдання та класифікація інформаційно-комунікаційних технологій

Інформаційно-комунікаційні технології (далі ІКТ) являють собою своєрідні різновиди процесів обробки даних, доступні та ефективні для широкого кола споживачів. За допомогою ІКТ суб'єкти користування мають змогу оперативно створювати, захищати та розповсюджувати ту чи іншу інформацію.

Термін «інформація» має декілька трактувань. Серед найпоширеніших — це послідовне викладення фактів, повідомлення про окрему подію, а також логічне пояснення її характерних особливостей. Окрім того, це — зрозуміла для пересічного користувача певна новизна, потенційно корисна для широкого вжитку.

Інформаційні дані можуть зберігатися на різних носіях: папері, флеш-карті, тера-байті тощо. Під час інформаційного процесу інформація за допомогою різних методів може трансформуватися із одного виду в інший.

Основні етапи обробки інформації є:

- 1) збір даних — проводиться для належної повноти інформування, необхідної для прийняття певних важливих рішень;
- 2) узагальнення даних — стандартизація інформації, здобутої за допомогою різних шляхів;
- 3) контроль надходження даних — відсіювання другорядної інформації, не важливої для прийняття рішень;

4) впорядкування даних — приведення інформації до спільного знаменника, що автоматично збільшує її доступність та ефективність;

5) збереження даних — підвищення надійності інформаційного процесу;

6) конфіденційність даних — впровадження заходів, мета яких — запобігання втрати інформації.

7) трансформація даних — зміна інформації з однієї форми в іншу, внаслідок її перенесення на інший тип носія.

Отже, інформаційно-комунікаційні технології — комплекс методів, технічних процесів та програмно-інформаційних засобів, впроваджених з метою збирання, обробки, збереження, презентації, поширення та використання даних, враховуючи інтереси широкого кола користувачів.

Інформаційний ресурс базується на ідеях та даних, зібраних внаслідок науково-технологічної роботи в окремій царині, збережених в результаті надійного архівування, доступних для представлення та ефективного впровадження.

Термін ІКТ у 1997р. використано вперше Денніса Стівенсона в 1997 р., коли він доповідав в уряді Об'єднаного Королівства.

У своєму виступі він визначив, що інформаційно-комунікаційні технології призначені для збору та обробку інформаційних процесів, а саме пошуку, передачі, архівування, збереження інформаційних даних. Він був переконаний, що основою інформаційного суспільства є інформаційні технології та розвинута інформаційна політика держави. Лише за таких умов можливий сучасний розвиток держави. Із збільшенням інформації з'являються нові терміни: інформатизація, інформаційні продукти та послуги, інформаційне суспільство, інформаційна індустрія, інформаційно-комунікаційні технології.

Дане твердження є цілком прийнятним для визначення поняття. Але якщо більш детально розібрати його слова, то впливає, що одним з двох

основних чинників розвитку ІКТ, та як наслідок розвитку держави й суспільства в загальному є безпосередня участь уряду, тобто політична складова, як обов'язкова для розвитку. Але з роками стало очевидним, що розвиток комунікаційних технологій не тільки можливий, а й активно відбувається без політичної складової. З розвитком всесвітньої мережі інформаційна комунікація проводиться без посередників і регуляторів, а на пряму. Таким чином, з часом, в процесі розвитку ІКТ можна виключити певні елементи, які визначалися, як основними десятиліття тому і впровадити нові ланки комунікації.

Згідно з твердженням Дж. Веллінгтона, інформаційні технології — є системами, які створені для продукування, сортування, транспортування, опрацювання й застосування на практиці звукових, текстових, графічних та цифрових даних.

З появою перших персональних комп'ютерів з'являється визначення “нові інформаційні технології”, а саме це застосування нових методів до навчально-виховного процесу, які зорієнтовані на ефективний розвиток інтелектуального потенціалу людини за допомогою сучасних технічних засобів. Під поняттям комп'ютерні технології розуміють сукупність способів, методів та засобів пов'язаних з комп'ютером.

Визначення «інформаційно-комунікаційні технології» не є однозначним. Тобто немає одного універсального твердження. З плином часу і підходом до їх вивчення можна, як додавати нові елементи, так і забирати їх. Наприклад, буквально декілька десятиліть тому активною складовою було радіо, яке на даний час в багатьох країнах або відходить у минуле, або, наприклад, як у США, Британії, Японії на даний час набувають великої популярності подкасти, які несуть у своїй суті більш ґрунтовну інформацію, ніж це робило радіо.

Загалом ІКТ можна трактувати як сукупність різних технологічних ресурсів інструментів, що використовуються для створення процесу

комунікації, збереження, управління і поширення інформацією. Під даними технологіями розуміють радіо та телепередачі, комп'ютери, телефонний зв'язок, мережа Інтернет.

Як стверджує І. Захарова, ІКТ «певний спосіб роботи з інформацією - сукупність знань про засоби та способи її обробки, отримання та передавання даних з метою вивчення нових даних про об'єкт.

Таке поняття є доволі суперечне, враховуючи що окрім збору, оброблення, аналізу, передавання інформації, тобто суспільство на цьому етапі розвитку потребує не лише сухих фактів, а детального розбору інформації. Підсумовуючи визначення різних вчених, які аналізували ІКТ в різні проміжки часу, можна прийти до такого визначення поняття ІКТ - засоби, які пов'язані зі створенням, збереженням, передачею, обробкою та управлінням інформації. Також невіддільною складовою, яка стала важливою на даному етапі розвитку комунікативних технологій стало глобалізація суспільства, що своєю чергою призвело до потреби отримувати не лише інформацію, а й аналізувати її.

До методів ІКТ відносяться: моделювання, системний аналіз, проектування, передача, накопичення, виробництво, збереження, опрацювання та доставка інформації, а також чи не найважливіше — забезпечення її конфіденційності.

Засоби ІКТ поділяють на апаратні (персональний комп'ютер) та програмні (фундаментальні, спеціалізовані, інструментальні).

Під технологічними інструментами та засобами прийнято вважати радіо- й телепередачі, комп'ютери, телефонний зв'язок, мережу інтернет. Об'єднуючи функції інформаційних та комунікаційних технологій, варто акцентувати увагу на тому, що основною метою є адаптація громадянина до життя в інформаційному суспільстві.

Для прикладу, впровадження ІКТ в сучасній системі державного управління суттєво пришвидшує передавання інформації про діяльність

роботи державного органу до населення за допомогою веб-сайтів, соціальних мереж.

Важливість та обов'язковість впровадження ІКТ обґрунтовується міжнародними експертами і вченими. Як приклад успішної реалізації ІКТ стало активне застосування Інтернету — глобальної комп'ютерної мережі, що характеризується практично безмежними можливостями швидкого отримання, збору та архівування інформації, а також оперативною передачею необхідних даних персонально кожному користувачеві.

## **1.2 Основні аспекти застосування інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні**

Наше життя важко уявити без інформації, вона відіграє важливу роль у різних видах діяльності. Так, завдяки інформації ми можемо оцінити мету роботи, виділити перші цілі, а також - знайти нові шляхи розв'язання різних проблем.

Інформація необхідна суб'єктам господарювання, адже допомагає у взаємодії з різними соціальними структурами. Завдяки доступу до інформації можна отримати різні переваги над конкурентами, адже вона допомагає створити товар краще та якісніше.

Без інформації важко уявити систему державного управління, її ефективну роботу. Судячи з досвіду саме застосування комп'ютерної та комунікаційної техніки дозволяє суттєво підвищити якість опрацювання потоків інформації, обсяги якої постійно збільшуються.

І в Україні, і в сусідніх державах в останні роки суттєво збільшився обсяг інформації, обмін та передачу якої здійснюють органи місцевого самоврядування та виконавчої влади. І це стосується не лише управлінських документів (накази, розпорядження).

На жаль, сьогодні є ще державні структури, де інформаційно-комунікаційні технології застосовуються вкрай рідко. Головна причина —



рівень комп'ютеризації структур і громадян України. Він значно нижчий, ніж в інших розвинених країнах.

Тому тема застосування інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні є дуже актуальна. За словами Л. Брожек, введення інформаційних технологій в роботу державного управління повинно бути комплексним. Перш за все, потрібно врахувати ряд факторів: правовий, інформаційний, кадровий, організаційний, технічний, соціально-психологічний, технічний, логіко-семантичний та інші [1].

Крім того, використання ІКТ в роботі державних органів відкриває нові можливості і для державних службовців, і для громадян. Серед переваг це — швидкість виконання завдань; можливість виконання великого обсягу якісної роботи з дотриманням умов конфіденційності інформації. А також раціональне виконання завдань завдяки використанню комп'ютерної техніки та відповідного програмного забезпечення.

Використовування в сфері державного управління інформаційно-комунікаційних технологій перш за все забезпечують прозорість та відкритість. Це значний крок щодо подолання бюрократії. Саме це зумовлює нові, більш жорсткіші умови для підготовки кадрів у сфері державного управління.

Активний розвиток ІКТ дозволяє побачити протиріччя між старою системою, яка готувала кадри апарату, та суспільними потребами, де є запит на фахівців, як готові працювати з інформаційно-комунікаційними технологіями. Тому сьогодні сфера державного управління потребує врахування перспектив впровадження інформаційно-комунікаційних технологій. А також - підвищену увагу до процесу формування політичної, демократичної культури майбутніх фахівців.

Важливо наголосити, що інформаційно-комунікаційні технології сьогодні є одним з потужних інструментів взаємодії державних органів влади

та інститутів громадянського суспільства. Інформаційно-комунікаційні технології, без сумніву, можна назвати одним з інструментів модернізації.

Так, на даний час розроблено проект «Електронна Україна», прийнято Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про доступ до публічної інформації». Також ухвалено Постанову Кабінету Міністрів «Про порядок обнародування в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади».

Одним з важливих аспектів розвитку інформаційно-комунікаційних технологій є ефективне запровадження систем електронного документообігу, кабінету платника податків, системи електронних закупівель Prozzogo, Є-дати, Є-казни, додатку Дія, електронних петицій, інтернет-банкінгу, а також створення та розвиток веб-сайтів державних установ.

Успіх застосування інформаційно-комунікаційних технологій залежить від різних факторів. І це не тільки рівень підготовки державних службовців. Важливу роль відіграє їх вміння використовувати різні автоматизовані системи.

Якщо в органах виконавчої влади чи місцевого самоврядування мають намір успішно використовувати ІКТ, то слід регулярно проводити різні заняття для підвищення кваліфікації кадрів. Враховувати потрібно комп'ютерну, офісну, організаційну і комунікаційну техніки.

Як зазначає дослідниця Г. Ю. Климовицька, комп'ютерні системи дозволяють прикскорити роботу на найскладніших ділянках діяльності, наприклад, під час аналізу й оцінювання оперативної обстановки за надзвичайних ситуацій, опрацювання соціально-економічної інформації, підготовки звітів, формування оперативних доповідей і довідок [2].

### **1.3 Класифікація факторів, які впливають на ефективність використання інформаційно-комунікаційних технологій**

На сьогоднішній день, ми не можемо уявити свого життя без інформаційно-комунікаційних технологій. Ранок кожного українця починається з мобільного телефону, в якому він переглядає стрічку новин, погоду, електронну пошту, соціальні мережі. В Україні в органах державної влади широко застосовуються і впроваджуються інформаційні технології: електронні кабінети платників податків, система електронних закупівель Prozzoro, Є-дата, Є-казна, додаток Дія, електронний документообіг, електронні петиції, веб-сайти державних установ, соціальні мережі, інтернет-банкінг та багато інших.

Але разом з тим є багато факторів, які впливають на ефективне використання інформаційно-комунікаційних технологій:

1) недостатнє покриття мережі інтернет – нажаль, в Україні не скрізь є покриття, як мобільних операторів, так і місцевих провайдерів інтернету. Для покращення зв'язку потрібно встановлювати додаткові антени з покриттям (4G, 5G), що потребує вкладання додаткових коштів або залучення додаткових інвестицій;

2) забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності населення – невміння користуватися сучасними інформаційними технологіями, а саме ком'ютерами, смартфонами, планшетами. Основною причиною також є неможливість придбання сучасного гаджита пересічним громадянам;

3) недостатня підтримка державою нових інформаційно-комунікаційних технологій з метою покращення надання послуг, як в державних органах, так і в соціальних сферах;

4) недостатній рівень захисту персональних даних населення під час обробки та подання інформації у державні органи влад;

5) недосконалість законодавчої бази, в тому числі у регулюванні інформаційних відносин у держаному управлінні ;

б) малочисельна кількість висококваліфікованих спеціалістів щодо роботи з ІКТ в органах державної влади.

Отже, впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій здійснюється в усі сфери державного управління задля покращення ефективних адміністративних послуг населенню.

Українські науковці вважають, що розвиток будь-якої держави залежить від інформаційного забезпечення. За думкою В. Д. Бакуменка, Р. Г. Скрибиця, О.В. Литвененка, В. М. Потіха виокремлюють ряд факторів, які впливають на ефективність запровадження в державному управлінні ІКТ (табл.1.1)

Таблиця 1.1 - Фактори впливу на розвиток ІКТ

№	Фактори	Пояснення
1	Відсутність інформаційної безпеки	1) відсутність законодавчої, нормативної та технічної бази для забезпечення інформаційної безпеки
		2) відсутність стійкої співпраці з різними державними структурами
		3) відсутність штатного органу для забезпечення та координації інформаційної безпеки
2	Не можливість швидко адаптувати ІКТ до зміни стратегічних цілей та структури організації	важлива інформація часто утаємнюється, у результаті чого стає недоступною до аналізу фахівців. Також великий обсяг інформації складно обробляти
3	Відсутність можливостей створювати нові бази на основі уже існуючих систем	1) розпорошеність і не повнота існуючих локальних технологічних підходів і стандартів формування інформаційних систем
		2) залежність різних типів інформації від рольового профілю споживача

Для ефективного використання ІКТ в органах державної влади необхідно вдосконалити систему інформаційного забезпечення в організаційних, правових, методичних, інформаційних, програмно-технічних напрямках з метою забезпечення необхідної якості управлінських рішень, що приймаються з використанням інформаційних ресурсів та інформаційних технологій.

Сьогодні людство живе у світі комунікації, якій віддає більшу половину свого життя. Тому без ефективного застосування інформаційно-комунікаційних технологій якісне державне управління неможливе. Зокрема, різні види інформації у державному управлінні відображаються завдяки мультимедійності.

Сучасні дослідники виділяють декілька типологічних концепцій інформації:

- офіційна – державні постанови, доповіді політичних і державних діячів, тощо;
- подієва – оперативна інформація про зміни у внутрішньому та міжнародному житті;
- ділова – виступи спеціалістів на соціально-важливій темі суспільства;
- довідкова – анонси заходів;
- естетична – літературні твори, виставки, репродукції, тощо у ЗМІ;
- публіцистична – створення аналітичних матеріалів на основі аналізу матеріалів.

Аналізувати ефективність застосування інформаційно-комунікаційних технологій з точки зору соціальних комунікацій. В. В. Різуна можна за такими категоріями:

- 1) соціальна комунікація як різновид соціальних комунікацій;
- 2) соціальна комунікація, як різновид публічного спілкування, що являється видом суспільно-культурної діяльності в основі якої є соціальна комунікація.

За іншою типологічною концепцією соціальну інформацію поділяють на:

- масово-розповсюджену – усі публічно розповсюджена друкowana і аудіовізуальна інформація;
- статистична – офіційно документована інформація державних органів, що відбувається в соціальному, економічному, культурному житті суспільства;
- інформацію про особистість – сукупність офіційних матеріалів про людину;
- інформацію про діяльність державних органів влади й організацій – офіційна інформація, що складається в процесі діяльності органів влади, державних підприємств, тощо.

Оцінювати ефективність інформаційно-комунікаційних технологій також потрібно за атрибутивними ознаками: соціальна актуальність, оперативність, документалізм, повторюваність тем і не повторюваність.

На сьогоднішній день державне управління одночасно виконує такі функції як ретрансляція (передача) та створення інформації. Тому інформаційно-комунікаційні технології складаються не лише з інформаційних технологій, а й телекомунікацій, медійних трансляцій, аудіовізуальних обробок, моніторингу. Вони пов'язані зі створенням, обробкою, передачею, зберіганням інформації, а також використовуються для спілкування та роботи.

Носіями масової інформації або засобами її передачі слугують ЗМК – засоби масової комунікації або мас-медіа з якими тісно налагоджена співпраця у відділі взаємодії із засобами масової інформації. Окрім цього також забезпечується електронна взаємодія з державними органами влади, громадянами та організаціями.

Якнайшвидше впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій в усі системи державного управління сприятиме ефективності

адміністративних реформ і, відповідно, успішному розвитку України за усіма напрямками [4].

Використання інформаційно-комунікативних технологій в органах влади дозволить надавати державні послуги населенню й бізнесу через інтернет, збільшити доступ до державної інформації, встановити прозорість прийнятих рішень через постійний діалог із громадськістю і, як результат, розвиток демократичної, інформаційно відкритої для населення держави. Сприятиме цьому створення органами влади своїх офіційних веб-сайтів [5].

Основними складовими ефективної роботи системи державного управління є [6]:

- ефективністю взаємодії з громадянами і підприємствами;
- ефективністю внутрішньої роботи кожної установи окремо;
- ефективністю взаємодії органів влади між собою.

Завдяки впровадженню інформаційних технологій оптимізується організаційні процедури, які стають простими і логічними. Від впровадження інформаційних технологій очікують стратегічні і тактичні результати.

Тактичні результати застосовуються із скороченням витрат. Їх легко визначити і виміряти, дізнатися скільки часу заощадять орган державної влади.

Очікувані стратегічні результати – це покращення якості управлінських рішень, підвищення довіри громадян до влади, зменшення витрат на утримання органів влади [7].

Інформаційно-комунікаційні технології, проникаючи у галузь державного управління, трансформують її, забезпечуючи прозорість і відкритість. Їхня принципова відмінність від виробничих технологій в тому, що вони містять елементи творчого характеру – людський фактор, який не підлягає регламентації та формалізації [8].

Інформаційно-комунікаційні технології є основним інструментом взаємодії державної влади та суспільства, впливають на модернізацію

державного управління – функціонують системи електронного документообігу, розвивається представництво органів державної влади у мережі інтернет [8].

#### **1.4 Зарубіжний досвід впровадження інформаційно-комунікаційних технологій**

У всьому світі активно впроваджуються ІКТ. Вони стали як частиною повсякденного життя, а також мають більш вузькоспеціалізовані напрямки. Зокрема багато інформаційно-комунікаційних технологій впроваджуються у сфері освіти. А враховуючи ситуацію 2020 року, це стало максимально актуальним питанням.

Останніми роками активно відбувається використання змішаного навчання та роботи підприємств за допомогою ІКТ. Люди активно працюють на віддалених ділянках, а саме поза межами офісу і добре виконують свою роботу. У 2020 році Україна стала також використовувати досвід зарубіжних країн щодо дистанційної роботи під час карантину спричиненого COVID-19. У багатьох державних установ стали запроваджувати дистанційну роботу з використанням ІКТ, наради та семінари проводять з допомогою Zoom. Задля уникнення близьких контактів між людьми та з метою дотримання карантинних норм у державні установи надавали послуги онлайн. Щоправда на початку карантину не все вдавалося, як мешканцям області так і надавачам послуг. Почали часто використовуватись інтерактивні електронні дошки з метою відображення візуальної інформації для працівників та відвідувачів органів державної влади.

Активізація Backchannel – інтерактивне спілкування за допомогою смартфонів і ноутбуків, які забезпечують обмін інформацією під час проведення нарад, лекцій, семінарів. Завдяки розвитку соціальних мереж (Twitter, блоги, backchannel) стало можливе проведення забезпечує



конференц-сесій, щоб студенти мали можливість продовжувати навчатися після закінчення аудиторної роботи.

Для великої кількості учасників використовують інтерактивний рідинно-кристалічний дисплей, що об'єднує функції монітора і цифрового планшета. Для контролю знань використовують безпроводні пульти [10]. Під час лекції викладач ставить запитання, а студенти відповідають на них натисненням кнопки пульта. Результати оцінювання зберігаються і доступні в режимі реального часу. За допомогою MS Excel результати опитування експортуються в програмний продукт і проводиться аналіз.

Завдяки безпроводним мікрофонним системам студенти чують викладача, що сприяє підвищенню ефективності процесу навчання.

Спеціальні додатки iWork для iPad: Pages, Keynote і Numbersі, Movie і GarageBand дають змогу створювати документи, таблиці, презентації, записувати аудіо та відео. Використовуючи функції дублювання відео дозволяє використовувати додатки для iPad, фільми, відео- та інші матеріали. Новий додаток iTunes U дозволяє працювати із завданнями та отримати доступ до найбільшого в світі (більш ніж 500 000 джерел) інтернет-каталога безкоштовних лекцій, відеоматеріалів, підручників. Велика кількість навчальних закладів публікують свої матеріали в iTunes U, серед них Лондонська школа економіки, Кембрідж, Оксфорд та інші організації, як наприклад, Публічна бібліотека Нью-Йорка.

Основними засобами для інтерактивного навчання є комп'ютер, планшет, інтерактивна дошка, мультимедійний проектор та пристрої зв'язку (веб-камера, система передачі даних, адаптер).

Обов'язково необхідно стежити й запозичувати досвід інших країн, які в надзвичайно швидкому темпі впроваджують комунікаційні-технології у сфери життя для їхнього полегшення або пришвидшення. Найбільш очевидні ці нововведення в освіті. Це зумовлено невпинною потребою до розвитку цієї сфери у зв'язку з глобалізацією суспільства і освіти.

Застосування просторових операційних середовищ («spatial operating environments») дозволяють проводити колективну роботу поєднуючи об'єкти реального та віртуальних світів. Прикладом є G-speak платформа [12], яка розроблена в Массачусетському технологічному інституті у «MIT media lab» [11]. Вона дає можливість працювати в колективі із використанням жестових інтерфейсів. В дослідницькій лабораторії візуалізації при Іллінойському університеті використовується власна розробка CAVE з використанням 3D-зображення на всі стіни аудиторії та керування системою за допомогою жестів (рухів). Вартість систем CAVE та G-speak є досить дорогими, які розроблені для колаборації. Доступність Microsoft Kinect та програмного забезпечення для неї призвела до створення дешевих аналогів G-speak різними компаніями та університетами.

Основним аспектом застосування є інформація. Тобто ми для себе маємо зрозуміти, що ціль даного явища це поширення інформації, що є першоосновою суспільних процесів та цивілізаційних змін. Саме цей аспект робить дане поняття надважливим не лише для певних груп населення, а й для всього соціуму в цілому.

На цьому етапі вивчення ІКТ ми можемо дати чітку класифікацію лише для певної території, країни. В глобальних масштабах, та в залежності від території дослідження ми будемо спостерігати відмінності у визначеннях враховуючи різний рівень розвитку, як складових, так і самого процесу.

ІКТ активно використовується у всіх найважливіших аспектах життя, як суспільства, держави так окремого індивіда. І ми можемо простежити певну градацію охоплення різних спектрів людської взаємодії. Тобто з часом, збільшується перелік сфер в яких можна використовувати ІКТ, і цей процес є цілком природнім.

## РОЗДІЛ 2

### СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВІДДІЛІ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАСОБАМИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

#### **2.1 Характеристика діяльності відділу взаємодії із засобами масової інформації**

Відділ взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації (далі — відділ) є структурним підрозділом облдержадміністрації, що входить до її складу і в межах території області забезпечує виконання покладених на нього завдань, зокрема з питань поширення суспільно важливої інформації.

Відділ перебуває у підпорядкованні голови облдержадміністрації, а також підзвітний та підконтрольний Державному комітету телебачення і радіомовлення України.

Основними завданнями відділу є:

- створення умов для реалізації права громадян на свободу слова, на доступ та отримання інформації, сприяти у роботі діяльності засобів масової інформації;
- координація роботи засобів масової інформації з метою поширення об'єктивної та оперативної інформації про соціально-важливі події в області;
- формування та реалізація державної політики у сфері інформації з метою найбільш повного задоволення потреб населення Тернопільської області в інформаційній продукції;
- сприяти розвитку інформаційного простору та інформаційної інфраструктури на території Тернопільської області;
- організація та проведення роботи з питань забезпечення відкритості обласної державної адміністрації.

Відповідно до покладених на нього завдань відділ:

- сприяє розвитку інформаційного простору з метою доступу громадян до інформації;
- здійснює акредитацію журналістів, операторів, фотографів при облдержадміністрації;
- готує та поширює інформаційні матеріали про заходи, організатором яких виступає обласна державна адміністрація;
- готує інформаційні довідки до брифінгів, прес-конференцій, засідань за “круглим столом”, що проводяться в облдержадміністрації з соціально-важливих питань;
- забезпечує в межах компетенції оперативну взаємодію із засобами масової інформації, що функціонують на території області, прес-службами вищих посадових осіб України та органів державної влади;
- забезпечує висвітлення діяльності роботи облдержадміністрації і структурних підрозділів в друкованих та електронних засобах масової інформації, на місцевих каналах телебачення і радіомовлення;
- забезпечує оперативне оприлюднення інформації про соціально-важливі аспекти розвитку області;
- забезпечує інформаційне наповнення веб-сторінки облдержадміністрації;
- проводить моніторинг та аналіз оприлюднених в засобах масової інформації матеріалів щодо діяльності роботи облдержадміністрації, організовує оперативне реагування на критичні публікації, виступи, повідомлення;
- взаємодіє з райдержадміністраціями у питаннях інформаційної політики та роботи з медіа-простором, надає рекомендації та методичну підтримку;
- допомагає місцевим засобам масової інформації в наданні матеріалів чи коментарів з питань, що належать до компетенції облдержадміністрації;

- сприяє розвитку і захисту інформаційного простору, підтримці ЗМІ на території Тернопільської області;
- проводить заходи щодо захисту інтересів місцевих виробників інформаційної продукції;
- оперативно готує відповіді на звернення громадян, народних депутатів України та депутатів місцевих рад з питань, що належать до компетенції відділу;
- організовує семінари для самоорганізації та підвищення кваліфікації журналістів;
- сприяє безперешкодній діяльності засобів масової інформації та утвердженню свободи слова;
- забезпечує функціонування української мови у сфері інформаційного простору;
- вносить пропозиції щодо відзначення державними нагородами України, відзнаками голови облдержадміністрації представників інформаційної сфери та громадськості;
- розробляє проекти розпоряджень голови облдержадміністрації що стосуються компетенції відділу;
- дотримується правил щодо запобігання і протидії корупції;
- забезпечує вільний доступ до публічної інформації.

Відділ очолює начальник, який призначається та звільняється з посади головою облдержадміністрації відповідно до закону про державну службу за погодженням із Державним комітетом телебачення і радіомовлення України. Штатний розпис відділу складається з 7 чоловік.

Відділ залучений до виконання двох обласних програм:

1. Програма розвитку видавничої справи та інформаційного простору у Тернопільській області на 2017-2020 роки: в рамках програми проводиться фінансова підтримка місцевих авторів, фінансування робочої групи «Книга пам'яті», нагородження лауреатів преміями імені Уласа Самчука, висвітлення

роботи обласної державної адміністрації у засобах масової інформації з метою інформування населення про реформи у сфері освіти, медицини, соціального захисту, економічного розвитку, питань децентралізації, міжнародного співробітництва, захисту суверенітету держави, виховання дітей та молоді в дусі патріотизму.

2. Програма вшанування українців, постраждалих у ХХ столітті внаслідок окупаційних режимів та Героїв Небесної Сотні і учасників Антитерористичної операції та операції об'єднаних сил у ХХІ столітті на 2020–2022 роки: в рамках програми структурний підрозділ висвітлює заходи проведені облдержадміністрацією: День Соборності, Революція Гідності та Свободи, День пам'яті та примирення, День Героїв Небесної Сотні, День Героя, Доброволець Тернопільщини, Всеукраїнська проща в с. Зарваниця, Міжнародний фестиваль «Дзвони Лемківщини», Всеукраїнське військове паломництво, День захисника України, День пам'яті жертв Голодоморів, День Збройних сил України.

Діяльність відділу полягає у висвітленні роботи діяльності облдержадміністрації на офіційні веб-сторінці у стрічці новин, взаємодії із засобами масової інформації області, реалізації двох обласних програм.

## **2.2 Ефективне застосування інформаційно-комунікаційних технологій у відділі взаємодії із засобами масової інформації**

Відділ взаємодії із засобами масової інформації у своїй роботі широко застосовує інформаційно-комунікаційні технології. Останніми роками в державному управлінні все частіше впроваджується нові програми щодо передачі даних та звітування установ щодо діяльності роботи.

У 2018 році у відділі запровадили електронний документообіг за допомогою системи АСКОД.

Сервіс АСКОД використовують для автоматизації документообігу між структурними підрозділами облдержадміністрації та передбачає

ознайомлення, погодження, підписання, надсилання, отримання та зберігання документів.

З його допомогою відбувається миттєвий обмін документами, які надішли з органів державної влади, інших структур, мешканців області.

Серед переваг електронного документообігу є:

- швидкий обмін документами для їх ознайомлення, погодження, підписання електронними ключами;
- оперативне реагування та перегляд сканкопій документів;
- зменшення витрат та часу на ведення документообігу;
- електронне зберігання вхідних та вихідних документів.

У АСКОД використовують кваліфікований електронний підпис, який базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, що гарантує:

- цілісність документа;
- точну дату та час підписання;
- ідентифікацію особи-підписанта.

Увесь документообіг відділу здійснюється через електронну систему АСКОД. Кадрова робота відділу також використовує дану систему, всі накази відділу з будь-якої діяльності опубліковуються, як для підписання керівництвом, так і для ознайомлення працівникам відділу.

У бухгалтерській роботі відділу щороку використовуються нові інформаційно-комунікаційні технології у вигляді запровадження таких нових програм, як Е-дата, Е-казна, Е-звітність, система електронних закупівель PROZORRO.

Відповідно до Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» від 11.02.2015 р. № 183-VIII розпорядники, одержувачі бюджетних коштів, органи Пенсійного фонду, комунальні державні підприємства, а також фонди загальнообов'язкового державного соціального страхування зобов'язані оприлюднювати на єдиному веб-порталі використання публічних коштів (<http://e-data.gov.ua>) інформацію про

використання коштів. Ще у 2015 році відділ зареєструвався на порталі Е-дата, адже Тернопільська область була включена до пілотного проєкту. Вся робота відділу протягом кварталу повинна бути висвітлена на даному порталі, тобто звіт є щоквартальним. Всі договори, додаткові угоди, акти, накладні, звіти про надходження та використання бюджетних коштів, відрядження по Україні та закордон, штрафи та пені оприлюднюються бухгалтером відділу на сайті Е-дата. В обов'язкових параметрах договору розміщеного на порталі, вказані предмет, номер, число та ціна договору, контрагент (виконавець), інформація про його керівника та місце перебування, сума угоди, строки дії договору, класифікатор :2015. Якщо переглянути акти виконаних робіт за конкретним договором, то можна проконтролювати хід викінання робіт чи надання послуг. Термін подачі звітів протягом 45 календарних днів після звітної дати. Всі оприлюднені документи підписуються електронним цифровим підписом, після чого жодних змін внести неможливо. Це дає змогу громадськості та контролюючим органам прослідкувати, проаналізувати прозорість використання коштів органами державної влади. Динаміку оприлюднених договорів в системі Е-дата відділом взаємодії із засобами масової інформації протягом 2018 – 2020 років (рис.2.1).

Кількість договорів відділу протягом 2018-2020 років значно відрізняється у зв'язку із зменшенням фінансування на утримання відділу та виконання обласних програм.

Е-звітність дає змогу бухгалтеру відділу щоквартально звітувати перед державною казначейською службою України у Тернопільській області за допомогою інформаційно-комунікаційної технології «Клієнт Казначейства-Казначейство».

Насправді даний програмний комплекс полегшує роботу, як державній установі, так працівників казначейства. Програма містить інформацію про планові призначення відділу в розрізі помісячних асигнувань, видатки



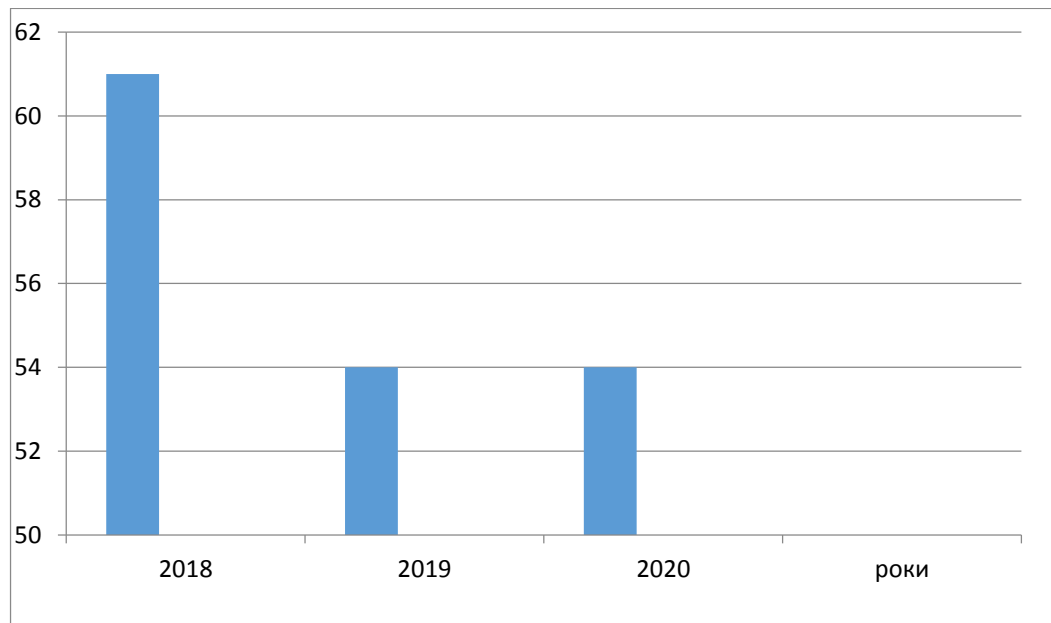


Рисунок 2.1 - Кількість оприлюднених договорів відділом у системі Е-дата за 2018–2020 роки

проведені розпорядником коштів, підтягує дані про попередні періоди минулих років. Вхід в систему здійснюється з допомогою спеціальних токенів з спеціальним рівнем захисту. При формуванні звітності багато форм формується автоматично, ті що вносяться вручну перевіряються і звіряються, у разі помилки формується протокол. Тільки при позитивному висновку протоколу програма дає можливість надіслати звіт до контролюючого органу. Серед переваг Е-звітності є:

- зручна у використанні;
- економія часу розпорядника коштів (не потрібно особисто перебувати у казначействі) при здачі звітності;
- автоматичне формування звітності;
- формування календарю подачі звітності;
- електронне повідомлення про прийнятті чи причини повернення;
- неможливість протермінування подачі звітності.

Всі видатки відділу здійснюються за допомогою програмного комплексу казначейської служби Е-казна. Всі договори, акти виконаних робіт

(наданих послуг), накладні, платіжні доручення скануються та вводяться у Е-казну. Всі проплати відділу проводяться в режимі онлайн.

Що стосується системи PROZORRO, то це є теж застосування інформаційно-комунікаційних технологій в роботі відділу, адже за його допомогою можна купити будь-що за низькою ціною. Достатньо оголосити закупівлю, вимоги до неї, ціну договору і очікувати переможця. Також при малих сумах закупівель достатньо завантажити звіт про укладений договір. Відділ кілька разів проголошував допорогові закупівлі щодо висвітлення діяльності роботи облдержадміністрації в засобах масової інформації в області та на виготовлення друкованої продукції, а також оприлюднював звіти про укладені договори. Всі витрати відділу взаємодії із засобами масової інформації, що здійснювалися протягом 2018-2020 років за допомогою системи PROZORRO (рис.2.2):

- 2018 рік – проведено 2 допорогові закупівлі на суму 285 460,00 грн., завантажено 33 звіти про укладені договори на суму 791 497,00 грн.;
- 2019 рік - проведено 2 допорогові закупівлі на суму 313 233,00 грн., завантажено 52 звіти про укладені договори на суму 1 102 294,00 грн.;
- 2020 рік - завантажено 50 звітів про укладені договори на суму 544 137,00 грн.

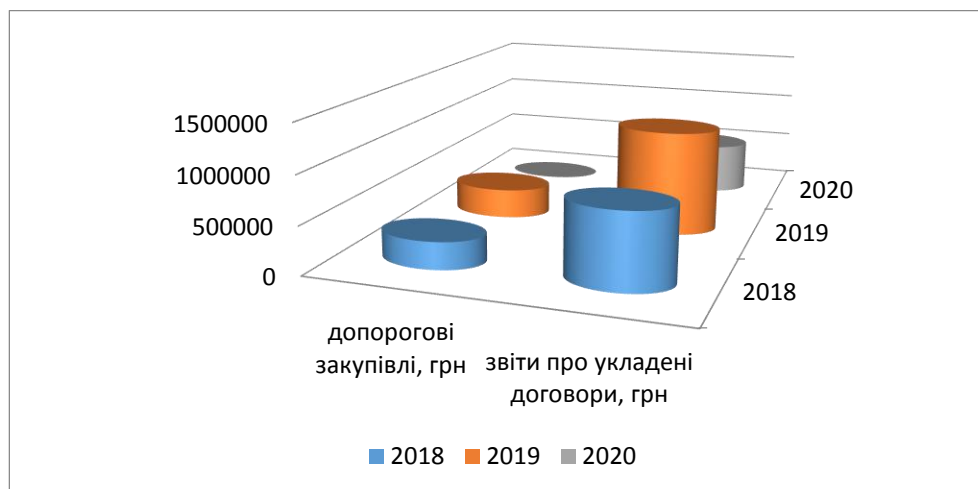


Рисунок 2.2 – Витрати відділу взаємодії із засобами масової інформації за 2018-2020 роки здійснені за допомогою системи PROZORRO

Динаміка роботи відділу взаємодії із засобами масової інформації в системі PROZORRO протягом 2018–2020 року (рис.2.3).

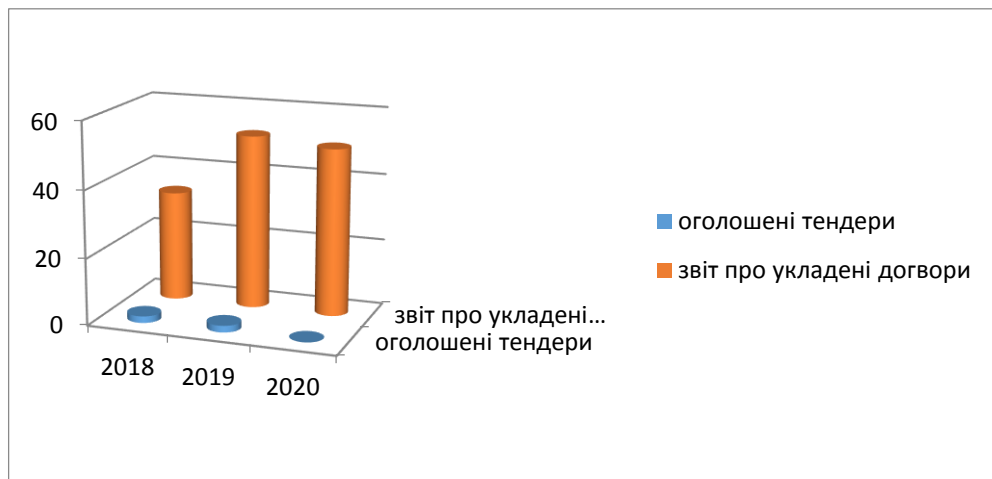


Рисунок - 2.3 Кількість договорів відділу взаємодії із засобами масової інформації у системі PROZORRO за 2018-2020 роки

### 2.3 Аналіз інформаційно-комунікаційних технологій роботи відділу у 2018–2020 роках

Стрімкий розвиток мережі Інтернет та соціальних мереж відкриває безліч нових можливостей і для громадян, і для представників влади та органів місцевого самоврядування.

Без перебільшення, інформаційна доступність органів державної влади є запорукою здійснення ефективної державної політики. А ще — можливість для громадськості контролювати роботу органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади на місцях. Крім того, інформаційна доступність органів державної влади є індикатором рівня демократії в суспільстві [2, ст. 3].

Сьогодні більша частина населення України отримує необхідну інформацію через Інтернет. Це можна пояснити головними перевагами мережі Інтернет:

- можливість обміну інформацією у великих обсягах, без прив'язки до місця і часу;
- перативність висвітлення та донесення інформації;
- технічна і фінансова доступність;
- можливість передачі інформації з офіційних заходів у режимі онлайн завдяки прямим ефірам у соціальних мережах;
- можливість взаємодії з користувачем, його реакція на подану інформацію через коментарі у соціальних мережах [2, ст. 6].

Однак, як показує практика, на сьогоднішній день не всі переваги мережі Інтернет активно і повною мірою використовуються всіма державними органами. Вже з початку 2000-х років дослідники відзначають якісний ривок у розвитку комунікаційних технологій. Орган місцевого самоврядування як публічна установа має дбати про свою відкритість і довіру до себе з боку громади. Сайт один із інструментів цієї відкритості. Крім того, інтернет-ресурс дає можливість скласти уявлення про місто чи область як для туристів, так й інвесторів, які можуть сприяти створенню нових робочих місць і допомогти економічному розвитку регіону. Тому в офіційних сайтах, як і в інших онлайн-ЗМІ важливе значення має зручність використання сайту, візуальна складова, зручність, відвідуваність, робота в соцмережах, а також особливості новинного контенту.

Офіційний сайт Тернопільської облдержадміністрації (розроблено у 2010 році). Розробник: ЗАТ «Софтлайн» (Україна). Ліцензія – Creative Commons Attribution 4.0 International. На відміну від звичайних Інтернет-ЗМІ, особливістю веб-сайтів облдержадміністрацій є здійснення державної політики оприлюднення діяльності роботи державних органів, проведених загальнообласних заходів та висвітлення інших суспільно-важливих тем життєдіяльності краю. Окрім того, веб-сайти ОДА повинні розміщувати інформаційні матеріали щодо змін у законодавстві, проведення реформ у медичній, освітній, соціальних сферах. Таким чином, державний орган

інформує населення про усі суспільно-важливі теми області. Один з пріоритетних завдань сайтів є прозорість діяльністю керівництва та структурних підрозділів облдержадміністрації. Це регулює Постанова Кабінету Міністрів України «Про офіційне оприлюднення регуляторних актів, прийнятих місцевими органами виконавчої влади, територіальними органами центральних органів виконавчої влади та їх посадовими особами, і внесення змін до Порядку оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади [5, ст.7].

Також дуже важливою частиною сайту розміщення новин про діяльність голови облдержадміністрації, заступників голови облдержадміністрації. Щодня на сайті публікується від 3 до 12 новин. Кількість розміщених новин на сайті облдержадміністрації протягом 2018-2020 років (рис. 2.4)

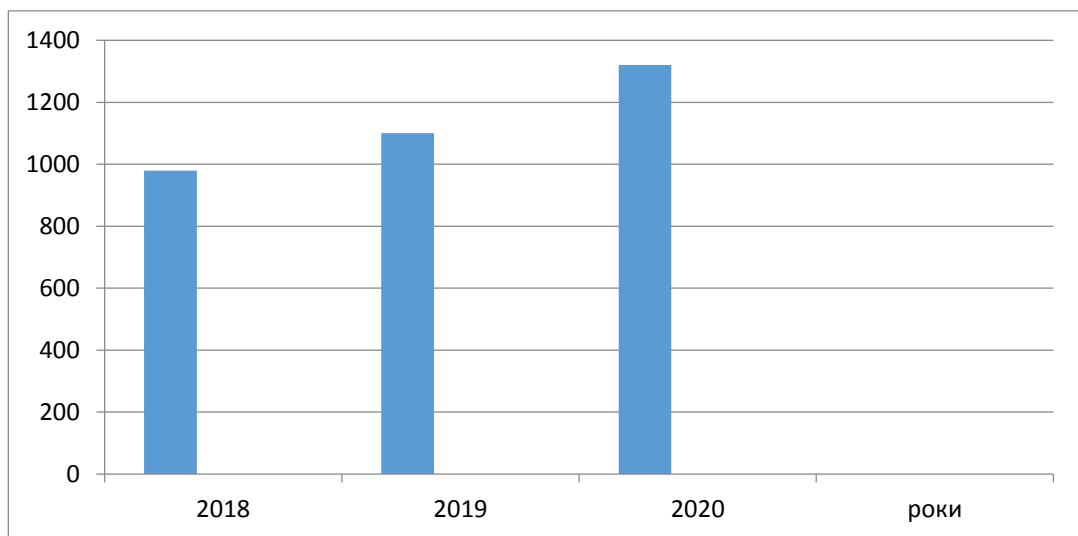


Рисунок 2.4 – Кількість оприлюднених новин на сайті облдержадміністрації за 2018-2020 роки

Збільшення кількості розміщених новин зумовлене більшою прозорістю діяльності роботи виконавчої влади, впровадженням нових реформ, змінами у законодавстві.

Крім того, систематично тут розміщують новини з сайту Президента, Урядового порталу наведені у діаграмі(рис.2.5).

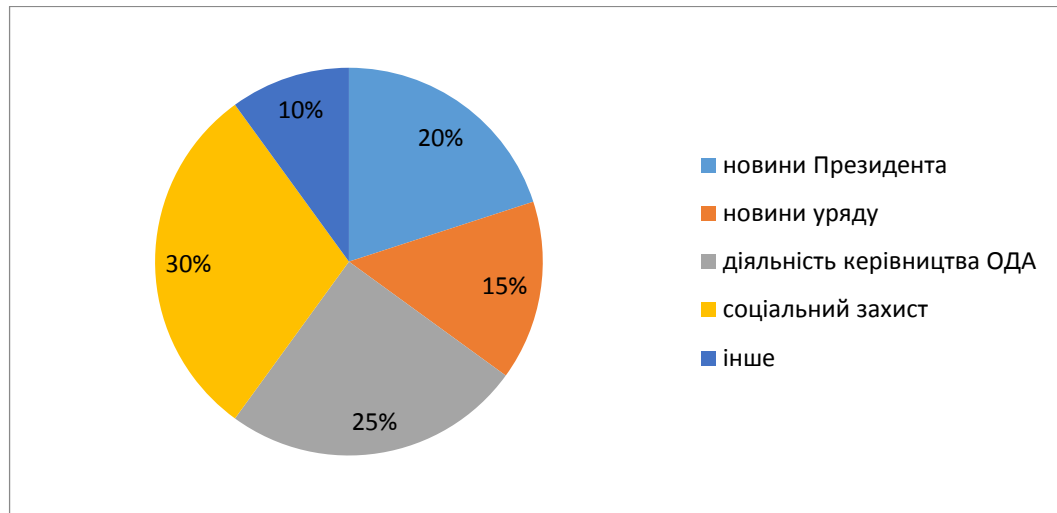


Рисунок 2.5 – Принцип наповнення новинної стрічки сайту облдержадміністрації

Прозоре, відкрите та оперативне висвітлення діяльності облдержадміністрації – ключове завдання веб-сайту облдержадміністрації як окремої системи. Крім того, інформаційні матеріали на сайті ОДА ієрархічно пов'язане з оприлюдненою інформацією Кабінету Міністрів, іншими держаними органами. Важливо наголосити, що специфікою веб-сайтів, є розміщення усіх офіційних документів у електронному вигляді. Крім того, розвиток мережі Інтернет дозволив їм зайняти високі рейтинги у сучасному електронному документообігу, зберігання інформації та її архівування. Тому цей процес суттєво полегшує і пришвидшує роботу з документами. Вимоги до роботи офіційних веб-сайтів облдержадміністрацій регламентується законодавчими актами. Так, у 2002 році Кабінет Міністрів прийняв постанову «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [3]. Згідно зазначеної постанови оприлюднення інформаційних матеріалів державною установою в мережі Інтернет

проводиться задля підвищення довіри до органів державної влади з використанням інформаційних технологій, надання онлайн послуг.

Законодавчий акт передбачає обов'язкове розміщення органами державної влади інформації на власних сайтах, визначає вимоги до її структури, розробка єдиного порталу Кабінету Міністрів України, й який буде інтегрувати сайти органів державної влади та розміщення інформаційних матеріалів.

Крім того, розвиток мережі Інтернет дозволив їм посісти лідируючі позиції у теперішньому інформаційному суспільстві серед засобів документування, зберігання та опрацювання інформації. Тому цей процес суттєво зменшує частину документів з паперовими носіями інформації.

Діяльність офіційних веб-сайтів облдержадміністрацій регламентується законодавчими актами. Так, у 2002 році Кабінет Міністрів прийняв постанову «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади». Відповідно до зазначеної постанови оприлюднення інформації про діяльність органів виконавчої влади в мережі Інтернет здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі [3].

Можливість передачі інформації з офіційних заходів у режимі онлайн завдяки прямим ефірам у соціальних мережах. Можливість взаємодії з користувачем, його реакція на подану інформацію через коментарі у соціальних мережах [2, ст. 6].

Так, у розділах «Офіційні документи» будь-який користувач може знайти проекти розпорядчих документів, розпорядження та доручення керівництва області. Також дуже важливою частиною сайту розміщення новин про діяльність роботи адміністрації.

На основній сторінці сайту (<http://www.oda.te.gov.ua/main/ua/>) розміщено офіційну назву, фото, адресу, національний прапор. Справа є інтерактивний банер гарячих ліній ОДА, посилання на автоматичне переключення мов. Вся інформація розміщена в таких основних рубриках:

- тернопільщина (паспорт області, історична довідка, інформація про стан довкілля, гуманітарна та соціальна політика, інформація про стан довкілля);
- райдержадміністрації;
- вакансія та оголошення;
- зворотній зв'язок (завдяки спеціальній формі є можливість залишити електронне звернення);
- прес-центр.

На головній сторінці є кнопка пошуку. Новини розміщені у двох блоках («Про головне», «Події дня», «Інтерв'ю»). У рубриці «Про головне» розміщують вітання, звернення голови облдержадміністрації, присвячені професійним святкам чи важливим історичним подіям.

У рубриці «Події дня» розміщуються оперативні новини, пов'язані з діяльністю голови облдержадміністрації (апаратні наради, скайп-наради, селекторні наради з керівництвом держави, робочі поїздки в райони, рішення комісії тощо).

Третя рубрика «Інтерв'ю» не оновлювалася з жовтня 2019 року.

Так само не оновлюється рубрика «Анонси подій».

Особливу увагу на сайті ми присвятили аналізу інформаційних банерів. У рубриці «Інформаційні послуги» розміщено 24 інформаційні банери. Їх тематика дуже різноманітна. Це інвестиції, інформація для учасників АТО, переселенців, для інвесторів та представників бізнесу, для туристів. Також тут є проект Стратегії розвитку Тернопільської області на 2021–2027 роки, інформація про енергозбереження, децентралізацію, набір на військову службу.



Однак варто зауважити, що візуально користувачу важко зорієнтуватися, оскільки банери дуже яскраві і їх дуже багато. Тому цілком логічно краще згрупувати інформацію.

Також на сайті є рубрика «Опитування», але вона не є активна.

Як правило тематичні рубрики мають змогу змінюватися, залежно від специфіки проблем, що їх обговорюють в Україні, чи таких, які відіграють вагомую роль на обласному рівні.

Крім того, офіційний веб-сайт Тернопільської ОДА має відповідати вимогам Уряду до дизайну офіційних веб-сайтів органів державної влади. Про це йдеться у постанові «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади» № 493, яку прийнято на засіданні Кабміну 12 червня 2019 року [6].

Однак сайт Тернопільської ОДА не містить інформації про права інтелектуальної власності, яка повинна бути розташована внизу на кожній сторінці. Також не вказано, матеріали на офіційному веб-сайті є об'єктами права інтелектуальної власності, яке захищається відповідно до законодавства. На сайті немає інформації за яких умов можливе використання іншими особами вже опублікованих матеріалів. Як наслідок, багато місцевих ЗМІ використовують офіційну інформацію без посилання на першоджерело, що є незаконним.

Також з вимогами Постанови, користувачі зобов'язані мати можливість поширювати матеріали з сайту в соціальні мережі. Для цього потрібно блок з кнопкою для розповсюдження. Однак сайт Тернопільської ОДА не передбачає такої можливості. Всі матеріали в соціальні мережі завантажуються додатково.

Недоліки у користуванні сайтом облдержадміністрації:

- статистика сайту закрита. Пересічний користувач не має можливості дізнатися, скільки людей відвідує сайт ОДА;

- відсутня інформація на інших мовах. Хоча на сайті є кнопки російська та англійська мови, однак на практиці це не працює. А це суттєво знижує можливості для туризму й інвестиційної діяльності в області;
- відсутня можливість реєстрації на сайті й отримання новин із сайту собі на електронну пошту;
- загальний дизайн, стилістику, кольори, шрифти. Новини важко сприймаються, тому це впливає враження користувача.

Завдяки взаємодії структурного підрозділу з місцевими ЗМІ, громадськістю через сучасні комунікаційні технології формується значно ефективніша платформа інформування про важливі події у Тернопільській області, прийняті рішення, тощо в адміністрації та державі загалом.

Отож, з вище викладеної інформації зрозуміло, що найбільшою популярністю серед соціальних мереж, доступ до яких має відділ взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської облдержадміністрації, користується Facebook.

Офіційна сторінка Тернопільської облдержадміністрації у Facebook зареєстрована 12 травня 2014 року. Однак саме 2020 рік можна вважати піком її розвитку. Станом на кінець 2020 року сторінку вподобало 10 100 осіб. Інформація оновлюється щоденно, як правило це 4-6 новин. Середня кількість охоплення – 9850 осіб. Аналіз аудиторії користувачів Facebook ОДА робив висновок, що населення області використовуючи інформаційні технології почали більше цікавитися діяльністю роботи облдержадміністрації (табл. 2.1)

Таблиця 2.1 – Аналіз користувачів Facebook ОДА

Назва	Рік		
	2018	2019	2020
Середня цифра охоплення учасників	5570	7960	9850
К-сть користувачів, що вподобали сторінку	8890	9200	10100

Найбільшою популярністю користуються такі теми:

- рішення Уряду (запровадження карантину, дистанційне навчання, зміна ціни на газ);
- рішення місцевих комісії (про карантинні обмеження, заборону проїзду);
- відкриття чи ремонт доріг, об'єктів інфраструктури чи соціальної сфери;
- нагородження з нагоди професійних свят;
- підвищення соціальних виплат.
- класифікація користувачів Facebook ОДА за віком (рисунок 2.6)



Рисунок 2.6 – Класифікація користувачів Facebook ОДА за віком

Як видно з досліджень, жінки Тернопільщини є більш активними користувачами, ніж чоловіки. Окрім того, користувачами соціальної мережі є не лише мешканці області (міста: Тернопіль, Київ, Чортків, Бучач, Бережани, Теремовля, Заліщики, Борщів, Збараж), а й населення таких країн, як Італія, Польща, Німеччина, Іспанія, Сполучені Штати Америки, Англія.

Проаналізувавши роботу над помилками, у відділі дійшли висновку, що набагато ефективніше створити офіційну сторінку для конкретної людини –

державного діяча. Тому прийняли рішення зареєструвати у даній соціальній мережі голову Тернопільської обласної державної адміністрації.

Офіційна сторінка голови Тернопільської облдержадміністрації Володимира Труша у Facebook зареєстрована 24 квітня 2020 року.

Станом на 1 січня 2021 року сторінку вподобало 8100 осіб.

Найбільшою популярністю користуються такі теми:

- Вручення державних нагород;
- Ремонт доріг, об'єктів інфраструктури.
- Прямі ефіри з нагальних питань.

Сторінка у ФБ є дуже активною, оскільки люди часто пишуть питання, які їх хвилюють і отримують вичерпні відповіді. Тут постійно окрім щоденних новин розміщують відеосюжети про робочі поїздки, проведені наради, зустрічі, стріляють прямі щотижневі ефіри (рис.2.7)

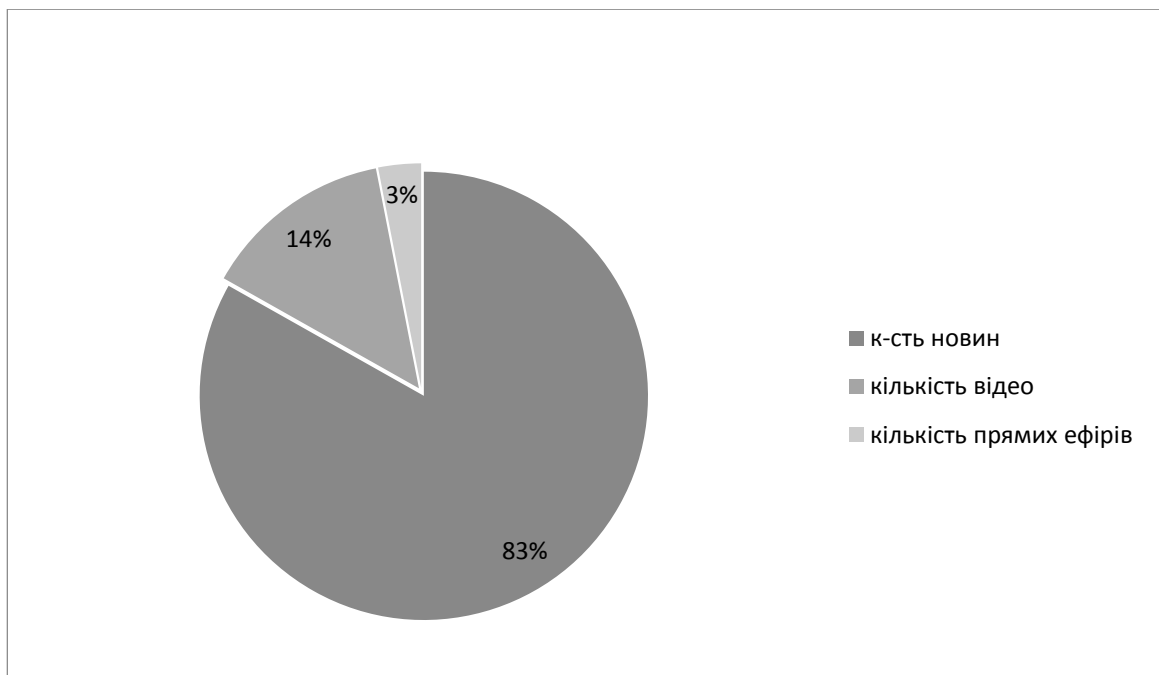


Рисунок 2.7 – Складова Фб голови ОДА

Наступним за ефективністю для відділу став інформаційний канал у Telegram. Створили його у травні 2020 року.

Інформування через дану соцмережу здобуло неабияку популярність. Наповнює канал відділ взаємодії з ЗМІ. Завдяки зручності, комфортному інтерфейсу, інформація викладається якомога оперативно і лаконічно.

Для зручності Telegram пропонує багато інструментів. Серед переваг – бот, який допомагає планувати новини, слідкувати за графіком публікацій, аналізувати кількість підписників та читачів. Обслуговують телеграм-канал одразу 4 боти.

Завдяки можливості реагування на новину, читачі каналу можуть висловити власну думку з приводу оприлюдненої інформації і при потребі скористатись кнопками «детальніша інформація» або ж «більш детально» чи «детальніше».

Станом на 20 листопада 2020 року, у телеграм-каналі Тернопільської облдержадміністрації під назвою «Новини Тернопільщини», налічується 218 підписників (рис.2.8)

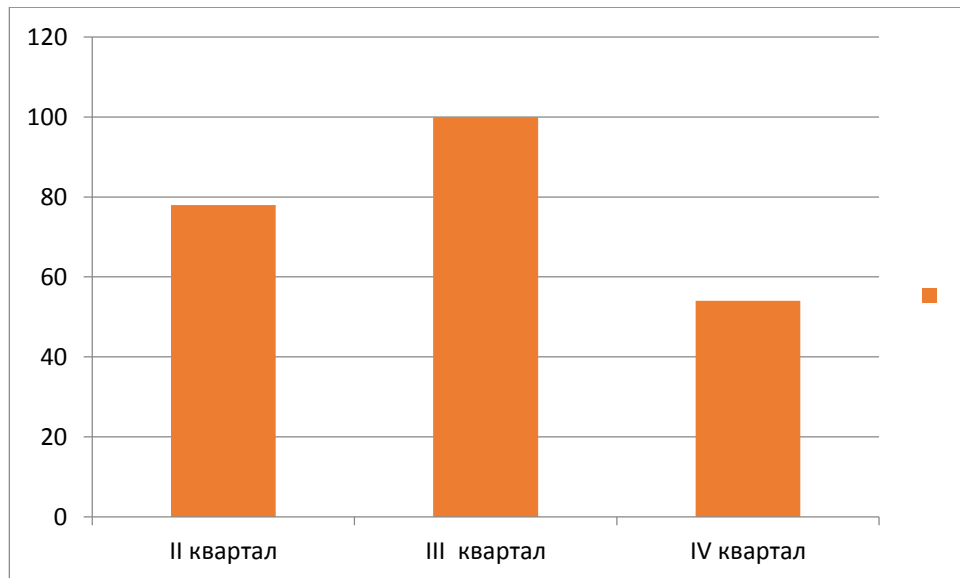


Рисунок 2.8 – Динаміка підписників каналу Telegram протягом II – IV кварталу 2020 року

Найбільша кількість підписників з'являється на телеграм каналі Тернопільської ОДА завдяки прямому посиланню на канал та запрошенню від друзів. Наразі є невелика кількість учасників, канал не розвивається, переживає період застою. Цьому явищу теж є пояснення, адже Telegram користується переважно молодь, яку нажаль не дуже цікавлять органи виконавчої влади.

Переглянути інформаційний канал «Новини Тернопільщини» можна за посиланням: [https://t.me/ternopil\\_ODA](https://t.me/ternopil_ODA)

Зазвичай Telegram використовують молодь та люди середнього віку для бізнесу, читання новин та розваг.

Ще однією дієвою соцмережею з багатьма інструментами сьогодні є Instagram. Тому відділ взаємодії із засобами масової інформації у 2018 році створив на даній платформі сторінку Тернопільської обласної державної інформації, проте успішною вона не стала. Кількість підписників зростала повільно – сторінка не набула популярності, тому її видалили.

Щоб краще розповсюджувати інформацію про реформи, події, діяльність облдержадміністрації, адміністрації президента, уряду, а також комунікувати з жителями краю, щотижня голова ОДА організовує прямі ефіри з підписниками.

Жителі краю в коментарях заздалегідь пишуть про проблеми у їхніх населених пунктах, а також ставлять питання особистого характеру. Такі ефіри стали доволі популярними – їх онлайн переглядають близько 2 тисяч людей.

Посилання на сторінку голови ОДА Володимира Труша в Instagram: <https://cutt.ly/sp9Gp7Q>

Підсумовуючи викладене, для представників влади, які активно спілкуються з громадянами в соціальних мережах, це спосіб швидко отримати певний зріз думок з теми, що цікавить, відчути електоральні настрої, публічно

висловити свою позицію з певного питання, отримати об'єктивну інформацію з перших уст, яка не пройшла фільтр адміністративних бар'єрів.

Така співпраця з громадянами в соціальних мережах відкриває нові можливості та додаткові шляхи до побудови ефективних комунікативних майданчиків між суспільством і владою.

У відділі не використовують для поширення інформації Twitter – популярну в світі платформу для обміну повідомленнями.

Завдяки сучасним інформаційним комунікаційним технологіям у діяльності державних органів влади активно створюються соціальні спільноти. Основна причина – соціальні мережі зарекомендували себе як інструмент для політичних впливів на суспільство та окремої особистості зокрема.

Аналізуючи вище подану інформацію, багатофункціональність соціальних мереж, можливості структурування комунікативного простору та об'єктивне сприяння розбудови громадянського суспільства роблять їх специфічним джерелом інформації.

Завдяки використанню Facebook, Telegram та Instagram робота відділу взаємодії із засобами масової інформації та Тернопільської облдержадміністрації значно покращилась. Зокрема прозоро висвітлюється діяльність, поширюється важлива інформація, актуальні анонси.

Також завдяки соціальним мережам у відділі здійснюється моніторинг висвітлення важливих тем та громадської думки.

Як засіб зв'язків з громадськістю у державному управлінні, соціальні мережі, за О. Саханем, можна використовувати у кількох напрямках. Це моніторинг, тобто вивчення образу сприйняття громадськістю державної політики. Соціальні мережі надають досить великі можливості для аналізу та прогнозування розвитку подій. Моніторинг та аналіз коментарів допомагають отримувати зворотний зв'язок і прогнозувати реакцію людей на ті чи інші події.





## РОЗДІЛ 3

# УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВІДДІЛІ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАСОБАМИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

### 3.1 Шляхи покращення роботи сайту облдержадміністрації

Сайт облдержадміністрації є основним інформаційним продуктом на якому швидко та оперативно оприлюднюються новини області щодо суспільно-важливих тем країни. Однак у роботі сайту є суттєві недоліки, що наведені у розділі 2.3. Для покращення роботи сайту облдержадміністрації пропонується: розроблення мобільної версії сайту, використання інфографіки сайту, редагування новин сайту користувачем, опитування та звернення громадян, багатомовність сайту, публікація коментарів до новин, зміна дизайну сайту, можливість використання людьми з обмеженими можливостями, архів новин, прив'язка до соціальних мереж.

Розроблення мобільної версії сайту: розробка сайтів із підтримкою мобільних пристроїв – необхідність нашого часу, адже на сьогоднішній день користувачі все частіше виходять в Інтернет з мобільних телефонів, смартфонів. Звичайний сайт, розрахований на користувачів персональних комп'ютерів або ноутбуків, у подібних випадках незручний.

Мобільна версія дозволить відвідувачам швидко та легко отримати інформацію з допомогою смартфонів. Розміри сторінок мобільної версії сайту оптимізовані для екранів мобільних пристроїв, навігація проста і зрозуміла, текстові матеріали складені з урахуванням сприйняття інформації з мобільних пристроїв.

При розробці мобільної версії сайту необхідно врахувати адаптацію такої версії до мобільних пристроїв. В іншому випадку мобільна версія ресурсу не буде відповідати вимогам і як наслідок не користуватися попитом.

Найважливішим є швидкість завантаження контенту ресурсу: має бути достатньо високою, щоб не завдавати незручностей користувачам мобільних телефонів. Використовування стиснутих зображень, текстів, розбивка на зручні блоки допоможе швидкій роботі сайту.

На сьогоднішній день все більше використовуються мобільні телефони з сенсорними екранами. При розробці мобільної версії сайту це необхідно обов'язково враховувати. Буде доцільним використання великих елементів для подальшого легкого натискання пальцями.

Мобільна версія сайту виявляється дуже корисною. Однак, якщо при відвідуванні ресурсу з мобільного пристрою користувач потрапляє на звичайну версію, то, відповідно, користі це не приносить. Тому важливо правильно організувати автоматичне перенаправлення користувачів мобільних пристроїв на мобільну версію сайту. Автоматичне перенаправлення може здійснюватися завдяки спеціальному коду, який визначає, зайшов відвідувач на сайт з мобільного пристрою або ж ні. Подібні коди пишуться фахівцями з веб-програмування вручну. Крім того, можуть бути використані спеціальні онлайн-сервіси, що дозволяють у візуальному режимі працювати над оптимізацією дизайну сайту для мобільної версії, а потім зробити переадресацію за допомогою автоматично згенерованого коду.

Суттєво допоможе покращити сприйняття сайту інфографіка, яка використовується наразі вкрай рідко.

Інформаційна графіка або інфографіка (англ. Information graphics; infographics) – це графічне візуальне подання інформації, даних або знань, призначених для швидкого та чіткого відображення комплексної інформації. Вона покращує сприйняття інформації, використовуючи графічні матеріали для підвищення можливості зорової системи людини бачити моделі і тенденції.

Одним із найпоширеніших тлумачень «інфографіки», що застосовуються в сучасному науковому медіадискурсі, є визначення

В. Тулупова: «Інфографіка – це різноманітні карти, таблиці, діаграми (лінійні, стовпчикові, стрічкові, кругові, фігурні), схеми, креслення, картограми, картосхеми. Це лаконічний інформаційний матеріал, який ілюструє текстову публікацію, що містить заголовок, підпис, посилання на джерело інформації».

Процес створення інфографіки можна розглядати як візуалізацію даних, створення інформаційних схем та моделей подання інформації з метою висвітлення військових конфліктів, «гарячих новин», бути помічником читача в осмисленні складних даних. Читачі сприймають інфографіку краще, ніж простий текст; вона дає можливість урізноманітнити видання. Вона також зарекомендувала себе як універсальний засіб передачі соціально цікавої інформації.

Інфографіка дає можливість передачі інформації лаконічно й водночас точніше, зрозуміліше та ефективніше за текст. Візуальне зображення є простішим, «доступнішим» для розуміння суті явища і для аналізу даних достатньо кількох секунд.

Загалом, інфографіка несе додаткову зредуковану інформацію, унаочнює нудні статистичні дані щодо певних явищ, описаних у статті, привертає увагу до матеріалу, «розбавляє» текст і дає змогу вивчити його краще, ніж будь-який інший різновид ілюстрації. Інформаційна графіка виконує в тижневику різні функції: супроводжує, ілюструє текстовий матеріал і нерозривно пов'язана з текстом; доповнює текст структурованим і систематизованим фактажем; надає додаткову, якісно нову інформацію, є самостійним матеріалом.

Функція «Додавання та редагування матеріалів» на сайті. Нові медіа дають можливість всім охочим відчувати себе редакторами, журналістами, кореспондентами завдяки простому і доступному способу – розділу або кнопки «Додати новину». На жаль, наразі його не використовують редактори. Тому пропонується для покращення інтерактивності видання створити у правому кутку сайта кнопку «Додати новину».

Опитування та форум – невід’ємні компоненти вдалого сучасного ресурсу. Однак жодна з цих можливостей не задіяна на сайті ОДА. Вважається, що актуальні теми для опитування та «живий» активний форум здатні покращити сприйняття сайту і залучити нових реципієнтів.

Звернення громадян. Ця функція дасть змогу подачі звернень громадян, інформаційних запитів безпосередньо на офіційний сайт облдержадміністрації, що призведе до швидшого отримання відповіді на звернення. Адже можна бути чітко прослідкувати дату запиту та офіційну реєстрацію документів, відповідального виконавця.

Підтримка коментарів новин. Після опублікування новини, потрібно оцінити, чи цікава вона користувачеві ресурсу. Для цього створюють модуль коментарів новин. Завдяки йому можна визначити, якому матеріалу потрібно більше приділяти часу і що найбільш цікаво відвідувачам сайту. За допомогою даного модуля можна проводити дискусії на цікаві теми серед відвідувачів ресурсу. Не потрібно обмежувати читачів у коментуванні матеріалів такими рішеннями – «ваш коментар опублікують після погодження його з адміністратором сайту» тощо. Однак ця можливість також не використана належним чином редакторами сайту.

Багатомовність сайту. Сайт виходить лише українською. З’ясувалось, що сайт якісно подає інформацію, тому є всі передумови публікувати новини й англійською мовою. Крім того, це додаткові можливості для інвесторів області.

Доступність перегляду сайту для людей з обмеженими можливостями. Наприклад присутність кнопки завдяки якій користувач зможе прослухати голосове повідомлення про ту чи іншу інформацію.

Розміщення архіву новин на видному місці. Архів новин відіграє важливу роль на сайті. На жаль, на сайті «INSIDER» він розміщений у самому низу сторінки, у майже непомітному місці. Це створює незручність для читача, тому доцільніше розмістити архів у правому кутку ресурсу.

Зміна елементів оформлення на сторінках сайту Тернопільської ОДА темно-зелений і сірий кольори. Рекомендується використовувати білі та сині кольори, що відповідає концепції сайтів вищих органів державної влади.

Можливість виходу в соціальні мережі, а саме присутність кнопки для переходу у Facebook ОДА та YouTube ОДА.

Для покращення роботи сайту облдержадміністрації пропонується замовити сайт у компанії KitSoft, яка є розробником сайтів вищих органів державної влади. Адже даний інформаційний продукт повністю відповідає всім вимогам до вдосконалення роботи сайту. Також розробник надає права адміністраторам промоніторити: кількість переглядів новин, кількість відвідувачів сайту, кількість користувачів в режимі онлайн, що дасть змогу проаналізувати найбільш запитувані теми населення області, а також швидко і оперативно розміщувати та шукати новини області. Вартість інформаційного продукту в табл.3.1.

Таблиця 3.1 – Вартість сайту облдержадміністрації

№ п/п	Стаття витрат	Сума, грн.
1	Розробка сайту	130 000,00
2	Встановлення сайту	10 000,00
3	Обслуговування сайту на один рік	20 000,00
Вартість сайту		160 000,00

Пропонуємо профінансувати вартість сайту облдержадміністрації з Програми розвитку видавничої справи та інформаційного простору у Тернопільській області на 2021-2024 роки, адже сайт є основним інформаційним продуктом, що використовується для висвітлення діяльності роботи облдержадміністрації. Також цю пропозицію щодо витрат коштів з місцевого бюджету можна погодити на сесії обласної ради, яка погоджує

витрати на виконання Програми розвитку видавничої справи та інформаційного простору у Тернопільській області на 2021-2024 роки.

### **3.2 Удосконалення роботи відділу із засобами масової інформації**

Відділ є розробником та виконавцем Програми розвитку видавничої справи та інформаційного простору у Тернопільській області (далі - Програма), яка фінансується з місцевого бюджету. Головним завданням виконання Програми є висвітлення діяльності роботи облдержадміністрації, а саме взаємодія із засобами масової інформації. Згідно п.2 статті 5 Закону України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» з усіма засоби масової інформації, що перебувають у приватній власності, відділу необхідно укладати угоди щодо надання послуг з висвітлення роботи облдержадміністрації у газетах, інтернет виданнях, радіо, телебаченні, виготовлення поліграфічної продукції з метою інформаційно-роз'яснювального характеру для населення області.

Згідно Програми на її виконання заплановано 800 000,00 гривень на рік, однак не завжди виділяються такі кошти. Наприклад, у 2020 році Тернопільською обласною радою відділ був профінансований по даній Програмі на суму 50 000,00 гривень на рік. В жовтні 2020 року згідно рішення сесії Тернопільської обласної ради Програму дофінансовано на суму 200 000,00 гривень. Оскільки до кінця року залишалось дуже мало часу, то виділені кошти витрачали на послуги з висвітлення діяльності ОДА, нажаль, без використання інформаційно-комунікаційних технологій, а саме системи Prozorro. Звичайно, всі звіти про укладені договори були завантажені до електронної системи закупівель згідно чинного законодавства, сума договорів не перевищувала 50 000,00 гривень.

В наступних періодах відділу пропонується при витрачанні коштів виділених з місцевого бюджету на виконання Програми застосовувати

електронну систему закупівель Prozorro. До прикладу, на відділ при формуванні місцевого бюджету на 2021 рік на Програму заклали 500 000,00 гривень, що дасть можливість відділу детальніше планувати використання коштів. А саме на засіданні тендерного комітету затвердити план використання коштів згідно дк 021 : 2015- єдиного класифікатора закупівель на такі предмети закупівель, як:

- 92100000-2 - послуги у сфері виробництва кіно та відеопродукції (телевізійні програми) – 150 000,00 гривень;
- 92220000-9 - телевізійні послуги (виготовлення та трансляція інформаційних програм) – 150 000,00 гривень;
- 79820000-8 – послуги пов’язані з друком (інформаційні матеріали в газетах) – 90 000,00 гривень;
- 92210000-6 – послуги з радіомовлення – 30 000,00 гривень;
- 79340000-9 – рекламні та маркетингові послуги (послуги з підготовки та розміщення інформаційних даних в мережі Інтернет на веб-сайті) – 30 000,00 гривень;
- 79810000-5 – друкарські послуги (поліграфічна продукція) – 50 000,00 гривень.

Відділ за допомогою системи електронних закупівель Prozorro зможе оголосити спрощені процедури по предметах закупівель до 200 000,00 гривень згідно законодавства. Це дасть можливість відділу самостійно не обирати виконавця послуг, а також отримати послугу за оптимальну ціну. Адже, учасники аукціону будуть знижувати ціни, щоб стати переможцями. Це дасть можливість відділу отримувати більше послуг за оптимальну ціну.

Проаналізувавши електронні закупівлі інших облдержадміністрацій, можна зробити висновки, що завдяки системі Prozorro вони зекономили 10% від усіх проведених процедур відносно оприлюднених планів. Тобто, враховуючи досвід інших облдержадміністрацій, можна очікувати економію в

10% від запланованих витрат, що дасть можливість зекономити відділу кошти місцевого бюджету (формула 3.1).

$$EK = PK \times OK \quad (3.1)$$

де EK- економія коштів;

PK – планові кошториси;

OK – очікувана економія у відсотках.

$$500000 \times 10\% = 50000,00 \text{ (грн.)}$$

Тобто завдяки використанню інформаційно-комунікаційних технологій, а саме застосування електронних закупівель через систему Prozorro відділ зможе зекономити і додатково отримати інші послуги на реалізацію Програми розвитку видавничої справи та інформаційного простору у Тернопільській області на 2021-2024 роки.

В частині планування та використання коштів місцевого бюджету на виконання Програми розвитку видавничої справи та інформаційного простору у Тернопільській області на 2021-2024 роки відділу пропонуємо запровадженням інформаційно-комунікаційних технологій із застосуванням програмного забезпечення ІАС “LOGICA”. Цей інформаційний продукт розроблений на основі наказів, постанов та методичних рекомендацій Міністерства Фінансів України. Завдяки цьому інформаційному продукту можливо запланувати використання коштів місцевого бюджету, а саме з якими засобами масової інформації планується укладання угод та яких показників хочемо досягти. З метою оперативного транспортування та обміну інформацією з мінфіном та Державною казначейською службою України також використовується “LOGICA”.



У зв'язку з адміністративною реформою, яка проводиться в Україні, такі органи, як облдержадміністрація не мають жодного впливу на регулювання, планування і використання місцевих бюджетів. Тому запровадження "LOGICA" усіма учасниками, що фінансуються з мінфіну дасть можливість аналізувати: планування, витрачання та ефективність використання коштів. У всіх новоутворених виконавчих органів місцевого самоврядування обов'язково передбачено утворення місцевого фінансового органу, який буде контролювати витрачання коштів (Закон України від 17.09.2020 №907-IX).

За допомогою програми "LOGICA" через відкритий програмний API-інтерфейс (рисунок 3.1) усі учасники бюджетного процесу зможуть:

- створити бюджетний запит держаного органу - внести інформацію про планові кошторисні призначення, законодавчі акти, що регулюють бюджетний процес, розписати показники, які планує досягти структурний підрозділ вкінці року;
- заповнити довідник мережі учасників, які є в підпорядкуванні головного розпорядника коштів, що пришвидшує обмін інформацією між підлеглими установами та зменшує паперовий обіг;
- обмінюватися інформацією про бюджетні показники в електронному вигляді, що допомагає персоналу швидко отримувати та обробляти дані внесені учасниками програми;
- впроваджувати бюджетні календарі та контролювати використання коштів, що посилить фінансову дисципліну;
- проводити аналіз та контроль за ефективним використанням бюджетних коштів.

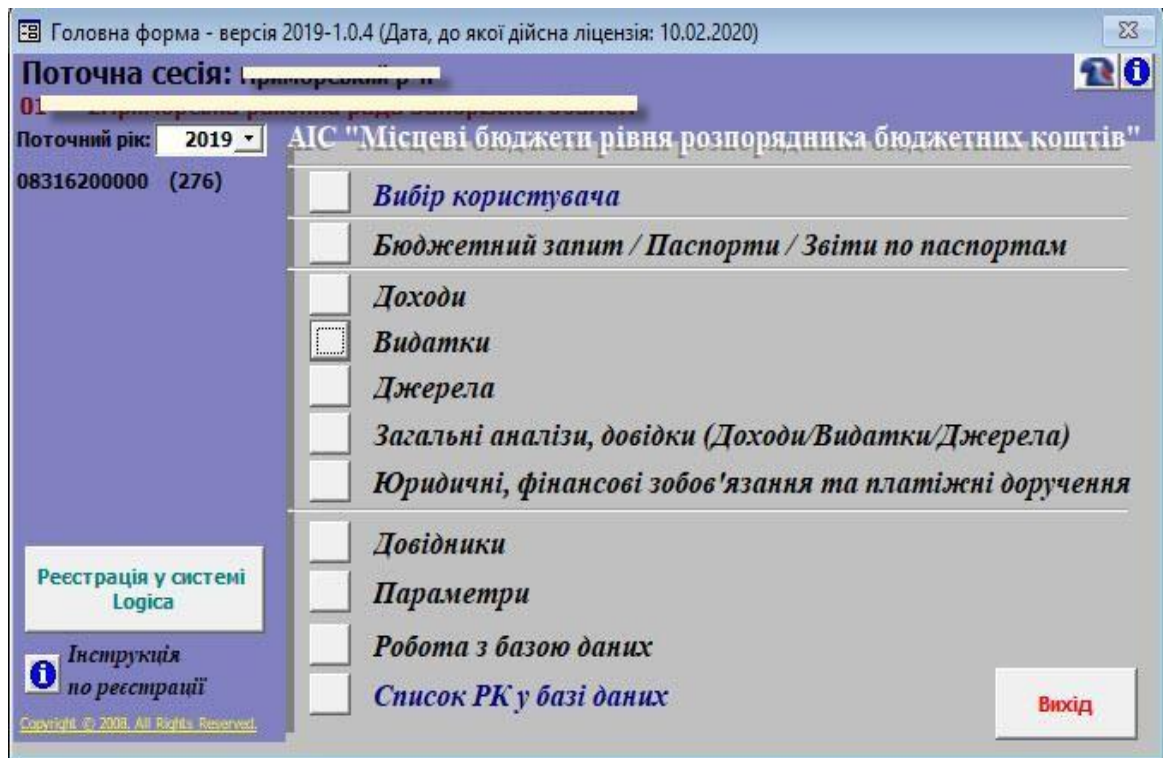


Рисунок 3.1 - АРІ-інтерфейс “LOGICA”

Відділ взаємодії із засобами масової інформації спробував використання програмного продукту у роботі бухгалтерської служби в пілотному проєкті. Відділ, як структурний підрозділ облдержадміністрації формував бюджетний запит на 2021 рік та паспорт бюджетної програми за допомогою “LOGICA”. В програмі вносяться данні про орган державної влади (назва, ЄДРПОУ) суми коштів, законодавчі акти, заповнюються довідники, програми згідно яких виділяються гроші, цілі та показники, які плануємо досягти. Наступним звітом є паспорт бюджетної програми, який формується на основі інформації з бюджетного запиту, змінюється лише сума коштів, яка може бути меншою або більшою відносно запланованої. Решта даних вносити не потрібно, оскільки вони підтягуються автоматично відносно зазначеної суми. Формування будь-якого процесу закінчується нанесенням електронного цифрового підпису. Також в програмі є кнопка “надіслати”, яка здійснює миттєву передачу внесеної інформації до головного розпорядника коштів. В

даному випадку департамент фінансів облдержадміністрації одразу бачить кількість заповнених паспортів та їх правильність оформлення, що пришвидшує та полегшує роботу. Автоматично після паспорта формують кошторисні призначення, при виділені додаткових коштів вносять довідки змін до кошторису. Також в програмі є можливість формування юридичних, фінансових та платіжних зобов'язань. Логічно, що наступним етапом є звіт використання коштів та звіт до паспорта бюджетної програми. Серед переваг “LOGICA” є:

- легка та доступна у використанні;
- швидка обробка даних;
- наявність довідників з типовими показниками;
- внесення даних про планові призначення та зміни до бюджету;
- автоматичне формування на основі попередньовнесеної інформації звітів місцевих бюджетів;
- можливість формування бюджетних, фінансових зобов'язань та платіжних доручень з подальшим обміном з Державною казначейською службою України;
- інформаційний супровід кваліфікованого колцентру розробника.

Встановлення ІАС “LOGICA” на місяць користування програмою для органів державної влади є безкоштовним. Подальше обслуговування та інформаційний супровід програми є платним і коштує 2735,00 грн. за рік. До цього часу досліджуваним відділом у бухгалтерській службі не використовувалося жодного програмного забезпечення щодо формування бюджетних запитів, паспортів бюджетних програм, кошторисів та довідок змін, звітів до паспортів бюджетних програм по місцевому бюджету. Всі вище перелічені документи формувалися за допомогою типових Excel таблиць, які завантажувались з бухгалтерських сайтів. Тому пропонуємо в подальшій роботі відділу запровадити використання програмного продукту “LOGICA” з метою економії часу при виконанні звітів з планування та ефективного

використання коштів місцевого бюджету щодо подальшої співпраці з засобами масової інформації для виконання Програми розвитку видавничої справи та інформаційного простору у Тернопільській області на 2021-2024 роки.

### **3.3 Підвищення ефективності інформаційно-комунікаційних технологій у роботі відділу**

У Facebook ОДА читацька аудиторія активна, жителі краю щодня залишають коментарі під опублікованими новинами. Щоб збільшити кількість вподобань сторінки у Facebook ОДА, слід збільшити кількість прямих ефірів на теми, які найбільше турбують населення області. Як показує практика вони користуються великою популярністю, адже кількість учасників щораз більша. Окрім цього можна запровадити прямі ефіри з керівниками структурних підрозділів на актуальні теми або ж фахівцями у різноманітних галузях. Ще один з варіантів розвитку сторінки і комунікації з жителями області – впровадити щотижневе опитування людей на які теми вони хотіли б поспілкуватися, їхнє ставлення до впровадження реформ, керівників яких структурних підрозділів хотіли б почути.

Завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям можливе покращення роботи відділу шляхом створення дашбордів. Дашборд - Інформаційна панель (інфопанель) — тип графічного інтерфейсу користувача, що забезпечує наочну презентацію досліджуваних об'єктів. Інфопанелі є динамічними звітами в режимі реального часу, за допомогою яких керівники та менеджери слідкують за визначеними показниками. Використання дашбордів можливе для інформування населення області на будь-які суспільно-важливі теми. Пропонуємо створення дашборду на найактуальнішу тему країни COVID-19.

У зв'язку з катастрофічно швидким поширенням нового штаму, та різної тенденції ураження в різних країнах та різних груп населення, виникла

необхідність в систематизації даних. Пропонуємо відділу взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації запустили дашборд, за допомогою якого можна ознайомитися з актуальними даними щодо:

- кількості виявлених випадків COVID-19;
- географію поширення хворих;
- наявність вільних ліжок з підведеним киснем у лікарнях

Тернопільщини;

- кількість проведених тестів методом ПЛР;
- кількість проведених тестів на антиген;
- кількість вакцинованих у I та II черзі;
- кількість хворих, що одужали за добу.

Всю актуальну інформацію про коронавірус можна буде дізнатися на платформі Google Data Studio (рис.3.2).



Рисунок 3.2 – Тестова версія інформаційної панелі COVID-19 у Тернопільській області станом на 3 березня 2021 року

Інформаційні панелі також можуть містити графіки, таблиці, картки показників та примітки щодо ситуації з коронавірусом в області. За

допомогою графіків можна проаналізувати динаміку захворюваності в області. Всі внесені дані для дашборду будуть надаватися лабораторним центром та управлінням охорони здоров'я облдержадміністрації щоденно для оперативного висвітлення та інформування населення області про захворюваності на коронавірус (рис. 3.3). Нажаль мешканці області часто ігнорують дотримання карантинних норм, що призводить до збільшення захворюваності на COVID-19.



Рисунок 3.3 – Прогноз динаміки захворюваності на COVID-19 у Тернопільській області за січень – лютий 2021 року

По суті, дашборд – це звіт. Ключова відмінність його від класичного аналога в динамічному форматі. Традиційний звіт складається на конкретний момент часу. Вже через кілька хвилин дані можуть бути застарілими і не актуальними.

Інформаційна панель сервісу Google Data Studio (за допомогою якого було реалізовано звітність) є програмним рішенням, що забезпечує постійний збір та оновлення інформації. Тобто на будь-який момент часу найважливіші показники будуть свіжими і актуальними. Згадайте біржові програми, які змінюють на інформаційних панелях дані в режимі реального часу. Так ось це дашборд.

Ще одна відмінність полягає в тому, що звіти, як правило, асоціюються з таблицями в додатку Excel. А інфопанелі у datastudio дають змогу формувати звітність в комплексі з елементами аналітики, по прикладу Power BI і Qlik. Дашборд, без сумніву, можна налаштувати для роботи в зв'язці з Excel (рис. 3.4).

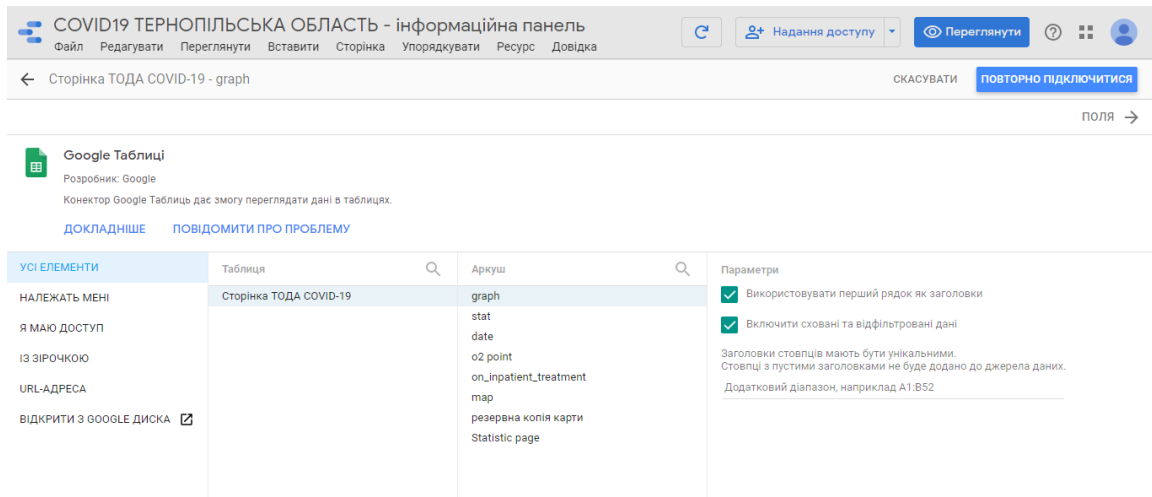


Рисунок 3.4 - Інформаційна панель дашборду COVID-19 у Тернопільській області

На інфографіці дашборду Тернопільської облдержадміністрації можна побачити, в яких районах найбільше хворих, а в яких найменше. Оглянути динаміку росту нових випадків зараження та простежити кількість вакцинованих. Платформа буде відображати, скільки ліжок для хворих на коронавірус розгорнуто у госпітальних базах області та наскільки вони заповнені, загальну кількість хворих та померлих в області. Також буде відображатися інформація про кількість ліжок з кисневою підтримкою та їх наповненість у лікарнях області (рис. 3.5).

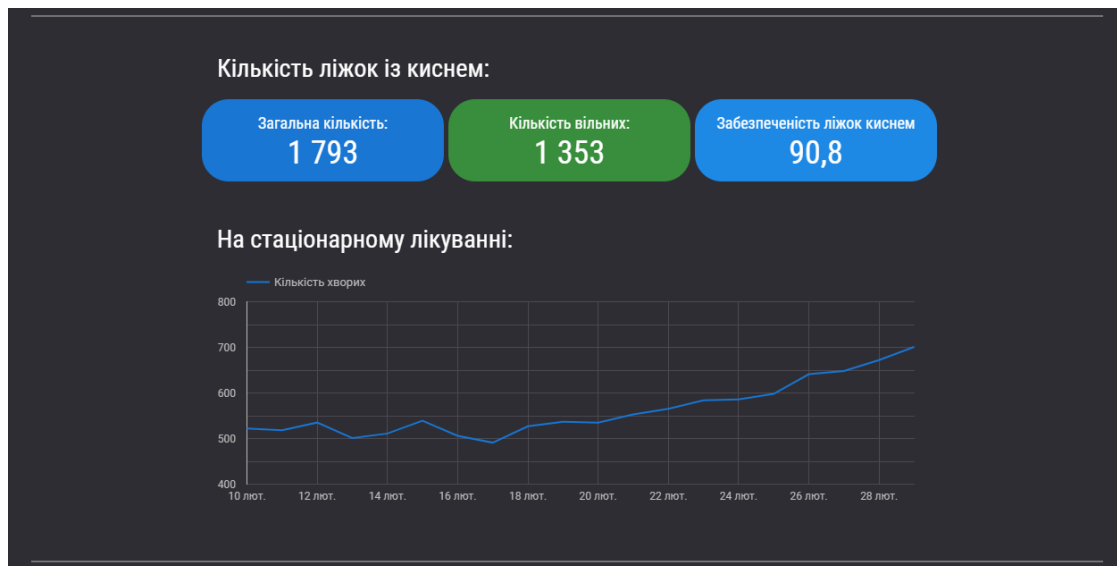


Рисунок 3.5 – Прогноз рівня заповненості кількості ліжок із кисневою підтримкою, які відображаються на дашборді COVID-19 у Тернопільській області

Розробка та впровадження Дашборду дасть можливість засобам масової інформації отримувати оперативну інформацію про COVID-19 в області. Адже часто журналісти розміщують недостовірну інформацію про захворюваність на коронавірус, особливо в інтернет ресурсах. Розробити типовий Дашборд COVID-19 може будь-який айтишник. Оскільки у відділі є вакансія провідного інспектора пропонується взяти на цю посаду спеціаліста з комп'ютерних технологій, який розробить його та в подальшому буде і наповнювати дашборд. Окрім цього до його посадових обов'язків також буде входити виконання функцій адміністратора сайту облдержадміністрації, Facebook ОДА, YouTube ОДА, виконання дизайну поліграфічної продукції. Заробітна плата провідного спеціаліста відділу взаємодії із засобами масової інформації складає 8 250,00 грн. Аналізуючи інформацію спеціалістів з комп'ютерного програмування щодо кількості витраченого часу для збору і систематизації інформації щодо створення дашборду, це може зайняти 5 робочих днів. Тобто можна порахувати витрати



на заробітну плату працівника відділу (формула 3.1). Але в майбутньому працівникові відділу взаємодії із засобами масової інформації облдержадміністрації запропонується офіційне працевлаштування з перспективою, як саморозвитку, так і майбутнього кар'єрного росту.

$$\text{ВЗП} = \text{кд} \times \text{з/п} \quad (3.2)$$

де ВЗП – витрати на заробітну плату на створення дашборду;  
кд – кількість затрачених робочих днів;  
з/п – заробітна плата за 1 день провідного інспектора відділу.

Наприклад в місяці 20 робочих днів, заробітна плата за місяць 8250,00 грн.(оклад - 5000,00 грн. + надбавка - 3250,00), тоді  $8250,00/20 = 412,50$  грн., тобто одноденна заробітна плата провідного спеціаліста відділу 412,50 грн., оскільки на розробку потрібно згідно аналітичних даних 5 робочих днів, то витрати на заробітну плату по створенню дашборду будуть складати:

$$5 \times 412,50 = 2062,50 \text{ (грн.)}$$

Отже, пропонується працевлаштування людини в орган державної влади, яка буде зайнята вдосконаленням інформаційно-комунікаційних технологій у відділі. Окрім цього із залученням спеціаліста з комп'ютерних технологій відділ зможе впроваджувати нововведення та вдосконалювати роботу за малий бюджет.

Окрім, витрат на заробітну плату до вартості дашборду потрібно включити також витрати на електроенергію (формула 3.2) та порахувати знос комп'ютерної техніки (формула 3.3).

$$\text{ВЕ} = (\text{вем/ крм/ккт}) \text{ кд} \quad (3.3)$$

де ВЕ-витрати електроенергії на створення дашборду;  
 вем – витрати електроенергії за місяць;  
 крм – кількість робочих днів місяця;  
 ккт – кількість комп'ютерної техніки;  
 кд – кількість затрачених робочих днів.

Наприклад витрати відділу за електроенергію протягом місяця складають 2700,00 грн., в місяці 20 робочих днів, витрати на створення дашборду 5 робочих днів, у відділі використовується 7 одиниць комп'ютерної техніки, тоді витрати електроенергії на створення дашборду будуть складати:

$$(2700,00/20/7) \times 5 = 96,43 \text{ (грн.)}$$

Отже, витрати на електроенергію на створення дашборду – 96,43 грн.

$$\text{ЗКТ} = (\text{ЗКПм} / \text{крм}) \text{ кд} \quad (3.4)$$

ЗКТ- знос комп'ютерної техніки на створення дашборду;  
 ЗКПм- знос комп'ютерної техніки за місяць;  
 крм – кількість робочих днів місяця;  
 кд –кількість затрачених робочих днів.

Оскільки, знос комп'ютерної техніки в місяць дорівнює 50,67 грн., в місяці 20 робочих днів, витрати на створення дашборду 5 робочих днів, тому знос комп'ютерної техніки на створення дашборду буде дорівнювати:

$$(50,67/20) \times 5 = 12,67 \text{ (грн.)}$$

Отже, вартість створення дашборду можна обчислити за допомогою формули (3.4):

$$ВД = ВЗП + ВЕ + ЗК \quad (3.5)$$

де ВД – вартість дашборду;

ВЗП – витрати на заробітну плату на створення дашборду;

ВЕ-витрати електроенергії на створення дашборду;

ЗКТ- знос комп'ютерної техніки на створення дашборду.

$$2062,50 + 63,43 + 12,67 = 2138,60(\text{грн.})$$

Вартість дашборду буде дорівнювати 2138,60 гривень, тобто ціна створення інформаційної платформи є досить бюджетною. В подальшому можна створювати інші інформаційні панелі на актуальні теми області.

## РОЗДІЛ 4

### ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА У НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

#### **4.1 Аналіз стану та організація охорони праці у відділі взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської облдержадміністрації**

У відділі взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської облдержадміністрації процес охорони праці здійснюється згідно норм та правил передбачених у наказах, розпорядженнях керівництва, інструкціях з охорони праці. Відповідно до правил внутрішнього службового розпорядку для працівників відділу, які затвердженні наказом начальника відділу від 02 червня 2017 року № 7-од, де визначено відповідального за охорону праці та протипожежну безпеку. всі працівники ознайомлені з інструкцією з охорони праці та протипожежної безпеки.

Згідно вищезгаданих інструкцій відповідальна особа зобов'язана проводити інструктаж з охорони праці та протипожежної безпеки, а працівники відділу зобов'язані дотримуватись правил техніки безпеки, виробничої санітарії і гігієни праці та протипожежної безпеки.

Працівники відділу відповідно до вимог нормативно-правових актів з охорони праці дотримуються правил індивідуального захисту та санітарно-побутових умов. Також у відділі відповідно до карантинних норм, які діють в Україні розроблено інструкцію з охорони праці під час роботи в умовах карантину, де зазначені основні вимоги безпеки працівників, які повинні дотримуватись температурного скринінгу та правил особистої гігієни. відповідати вимогам нормативно-правових актів з охорони праці.

У колективному договорі між адміністрацією і трудовим колективом відділу взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської облдержадміністрації є розділ із охорони праці. Згідно договору передбачено охорона праці регулюється виконанням адміністрацією та всіма без винятку працівниками відділу законів України „Про охорону праці”, „Про пожежну

безпеку”, інших нормативних документів. За порушення нормативних документів з охорони праці та пожежної безпеки винні працівники притягуються до дисциплінарної, адміністративної і кримінальної відповідальності згідно чинного законодавства України. Відділ організує безпечні умови праці на робочому місці, безпеку обладнання, облаштування службових приміщень, відповідність санітарно-побутових умов нормативним актам з охорони праці.

Відділ забезпечує навчанням відповідального працівника з питань охорони праці та пожежної безпеки, який в свою чергу проводить інструктаж працівникам відділу. Відповідно до чинного законодавства всі проведені інструктажі фіксуються у журналі з техніки безпеки та охорони праці. Всім працівникам відділу гарантується дотримання вимог чинного законодавства в сфері загальнообов'язкового державного соціального страхування, гарантій працівників щодо їх соціального захисту у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності, вагітністю та пологами, при настанні нещасного випадку та професійного захворювання. У відділ наявний інформаційний стенд, де розміщена інформація з плану евакуації у випадку пожежі, інструкція з правилами пожежної безпеки, ілюстрований протипожежний флаєр.

Також працівники зобов'язуються знати та виконувати вимоги правил, інструкцій та нормативних актів з охорони праці та пожежної безпеки, брати активну участь у створенні безпечних умов праці, негайно повідомляти безпосереднього керівника про настання нещасного випадку, використовувати надані їм у користування техніку й інше майно відділу бережно та тільки в службових цілях, не знаходитись в приміщенні відділу в неробочий час з причин, не пов'язаних з службовою діяльністю, не запрошувати у службові приміщення сторонніх осіб у справах, що не пов'язані із службовою діяльністю.

Працівники мають право відмовитися від дорученої роботи, якщо при виконанні такої роботи створюється ситуація, небезпечна для їхнього життя і

здоров'я, а також для життя і здоров'я інших людей і навколишнього середовища, якщо такі умови прямо не передбачені трудовими договорами (посадовими інструкціями).

#### **4.2 Залучення ЗМІ для своєчасного та достовірного інформування населення про фактичну обстановку і вжиті заходи у разі загрози та виникнення надзвичайних ситуацій**

Відділ взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської обласної державної адміністрації виконує такі важливі функції, пов'язані із висвітленням різних надзвичайних ситуацій. Зокрема:

- відповідає за оперативне попередження про надзвичайні ситуації, а також здійснює інформування громадськості з питань цивільного захисту населення та безпеки життєдіяльності;
- підтримує постійні зв'язки та взаємодіє із ЗМІ з питань попередження та ліквідації наслідків аварій, катастроф, у тому числі радіаційного, стихійного та іншого лиха, а також проведення повітряних, надводних, підводних робіт особливого призначення;
- готує та оперативно розповсюджує офіційну інформацію, у тому числі фото-, відео- та аудіоматеріали щодо заходів попередження чи ліквідації НС;
- постійно працює над удосконаленням форм і методів роботи з навчання підростаючого покоління правилам безпеки життєдіяльності, діям в умовах виникнення надзвичайних ситуацій та подій, виховання у дітей і підлітків культури безпечної поведінки;
- забезпечує ЗМІ у межах повноважень оперативними даними з районів надзвичайних ситуацій, інформує про хід робіт щодо їх ліквідації.

Інформаційна політика в умовах надзвичайної ситуації повинна будуватися з урахуванням основних підходів соціальної інформаціології. Проблему сприйняття і ставлення до ризику, надзвичайних ситуацій легше вирішувати на міжособистісному рівні, знаючи особливості тих, хто отримує

інформацію, і маючи можливість контролювати розуміння людиною проблеми за допомогою зворотного зв'язку. Тільки в цьому випадку можна очікувати певних змін у поведінці населення в бік підвищення безпеки їх способу життя.

При Тернопільській облдержадміністрації діє обласна комісія з техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій. І саме відділом взаємодії із засобами масової інформації забезпечується висвітлення у ЗМІ засідання комісії, її рішення. Протягом 2020 року по четверга засідає комісія з техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій з питань COVID-19, де обговорюють ситуацію з коронавірусом з відповідальними працівниками відповідних структур області. Дуже часто засідання транслюють у прямому ефірі місцеві телеканали (TV-4, Тернопіль1).

Отже, при виникненні надзвичайної ситуації дуже важливо, щоб поширювана інформація сприяла найбільш оптимальній поведінці людей. Засоби масової інформації виступають у ролі важливого чинника соціального управління в умовах НС, формування культури сучасної особистості, що обумовлює необхідність як розуміння, так і знання компенсаторних ресурсів ЗМІ. Під компенсаторним ресурсом розуміється властивість ЗМІ надавати позитивну дію на психоемоційний і фізичний стан людей, що потрапили в зону НС.

Завдяки ЗМІ будь-яка НС або стихійне лихо отримують інформаційно-комунікативний резонанс, який або підсилює катастрофічність наслідків, або допомагає уберегтися від депресії, апатії, тобто здійснює свого роду психотерапію соціальної сфері.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження показало, що впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в державному управлінні потребує: матеріально-технічного забезпечення, фінансового стану, наявності кваліфікованих кадрів. Адже застосування інформаційно-комунікаційних технологій в державних структурах дає можливість інформувати громадськість про їх діяльність, надання онлайн послуг, прозорість використання бюджетних коштів, онлайн опитування, подання електронних звернень, залучення громадян до прийняття рішень. Для реалізації цих завдань необхідно забезпечити працівників, як сучасними комп'ютерними робочими місцями, так і інформаційною грамотністю. Також успішна реалізації ІКТ від активного застосування Інтернету — глобальної комп'ютерної мережі, що характеризується практично безмежними можливостями швидкого отримання, збору та архівування інформації, а також оперативною передачею необхідних даних персонально кожному користувачеві.

На основі проаналізованої роботи відділу відділу взаємодії із засобами масової інформації ми пропонуємо оновити та створити мобільну версію сайту – необхідність нашого часу, адже на сьогоднішній день користувачі все частіше виходять в Інтернет з мобільних телефонів, смартфонів. Звичайний сайт, розрахований на користувачів персональних комп'ютерів або ноутбуків, у подібних випадках незручний. Мобільна версія дозволить відвідувачам швидко та легко отримати інформацію з допомогою смартфонів. Розміри сторінок мобільної версії сайту оптимізовані для екранів мобільних пристроїв, навігація проста і зрозуміла, текстові матеріали складені з урахуванням сприйняття інформації з мобільних пристроїв. Оновлена версія сайту облдержадміністрації буде містити розділи: опитування та форум, звернення громадян, підтримка коментарів, переключення мов, доступ для людей з



обмеженими можливостями, архів новин, а також можливість виходу в соціальні мережі, а саме присутність кнопки для переходу у Facebook ОДА та YouTube ОДА.

Щоб збільшити кількість вподобань сторінки у Facebook ОДА, слід збільшити кількість прямих ефірів на теми, які найбільше турбують населення області. Як показує практика вони користуються великою популярністю, адже кількість учасників щораз більша. Окрім цього можна запровадити прямі ефіри з керівниками структурних підрозділів на актуальні теми або ж фахівцями у різноманітних галузях. Ще один з варіантів розвитку сторінки і комунікації з жителями області – впровадити щотижневе опитування людей на які теми вони хотіли б поспілкуватися, їхнє ставлення до впровадження реформ, керівників яких структурних підрозділів хотіли б почути.

У частині планування та використання коштів місцевого бюджету на виконання Програми розвитку видавничої справи та інформаційного простору у Тернопільській області на 2021-2024 роки відділу пропонуємо запровадженням інформаційно-комунікаційних технологій із застосуванням програмного забезпечення ІАС “LOGICA”. Цей інформаційний продукт розроблений на основі наказів, постанов та методичних рекомендацій Міністерства Фінансів України. Завдяки цьому інформаційному продукту можливо запланувати використання коштів місцевого бюджету, а саме з якими засобами масової інформації планується укладання угод та яких показників хочемо досягти. З метою оперативного транспортування та обміну інформацією з мінфіном та Державною казначейською службою України також використовується “LOGICA”.

Завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям можливе покращення роботи відділу шляхом створення дашбордів. Дашборд - Інформаційна панель (інфопанель) — тип графічного інтерфейсу користувача, що забезпечує наочну презентацію досліджуваних об’єктів. Інфопанелі є динамічними звітами в режимі реального часу, за допомогою яких керівники

та менеджери слідкують за визначеними показниками. Використання дашбордів можливе для інформування населення області на будь-які суспільно-важливі теми. Пропонуємо створення дашборду на найактуальнішу тему країни COVID-19.

На інфографіці дашборду Тернопільської облдержадміністрації можна побачити, в яких районах найбільше хворих, а в яких найменше. Оглянути динаміку росту нових випадків зараження, а саме кількість: виявлених випадків COVID-19, проведених тестів методом ПЛР, проведених тестів на антиген, вакцинованих. Платформа буде відображати, скільки ліжок для хворих на коронавірус розгорнуто у госпітальних базах області та наскільки вони заповнені, загальну кількість хворих та померлих в області. Також буде відображатися інформація про кількість ліжок з кисневою підтримкою та їх наповненість у лікарнях області.

.....

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні проблеми державного управління інноваційними процесами : наук.-інформ. збірник. Вип. 24. Київ : Євроатлантикінформ, 2006. 130 с.
2. Беляев А. А. Дизайн-модель интернет-версии как результат трансформации модели печатного издания // Вестник МГУ. Серія 10 : Журналистика. 2008. № 2. С. 45–51.
3. Берегова О. М. Комунікація в соціокультурному просторі України: технологія чи творчість? Київ : НМАУ ім. П. І. Чайковського, 2006. 388 с.
4. Брожек Л. Інформаційні технології та ефективність державного управління // Персонал. 2007. № 8. С. 81–84.
5. Веб-сайт Тернопільської облдержадміністрації. URL: <http://www.oda.te.gov.ua/main/ua/>.
6. Вишиванюк М. В. Стратегічне державне управління розвитком регіонів України: концептуальні положення, методологічні підходи, застосування : монографія Акад. муніцип. упр. Донецьк : Юго-Восток, 2012. 434 с.
7. Войтович, Р. В. Механізми реалізації зв'язків з громадськістю в державному управлінні : навч. посібник / Р. В. Войтович. Київ : НАДУ, 2007. 69 с.
8. Гербеда С. В. Соціальний діалог в Україні : теоретичні питання : монографія / С. В. Гербеда; ред. проф. Н. Р. Нижник ; Ін-т законодавства Верховної Ради України. Київ : Центр учбової літ., 2014. 152 с.
9. Горбань, О. М. Системний аналіз та проектування комп'ютерних інформаційних систем : навчальний посібник / О. М. Горбань. Запоріжжя : Класичний приватний у-тет, 2012. 292 с.
10. Горовий В. М. Служба інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади Національної бібліотеки України

імені В. І. Вернадського (1992-2006): етапи становлення. URL: [www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU1-6-2006/05.pdf](http://www.archives.gov.ua/Publicat/AU/AU1-6-2006/05.pdf).

11. Гранчак Т. Бібліотека і політична комунікація : монографія / Т. Гранчак ; Нац. акад. наук України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ : [б. в.], 2012. 481 с.

12. Данилюк А. Інтернет як засіб інтеграції традиційних ЗМІ в Україні. URL: [www.franko.lviv.ua/mediaeco/zurnal/N2/Mediaosvita/spysok.htm](http://www.franko.lviv.ua/mediaeco/zurnal/N2/Mediaosvita/spysok.htm).

13. Дашбор про кількість хворих на COVID-19. URL: <https://cutt.ly/Oj7rsNA>.

14. Державна служба статистики України головне управління статистики у Тернопільській області : веб-сайт. URL: <http://www.te.ukrstat.gov.ua>.

15. Державне управління процесами європейської та євроатлантичної інтеграції : навч. посібник / Нац. центр з питань євроатлантичної інтеграції України ; ред.: акад. НАН України В. П. Горбулін. Київ : Євроатлантикінформ, 2006. 198 с.

16. Доступ до інформації та електронне урядування / Центр політико-правових реформ / Авт. упорядники М. С. Демкова, М. В. Фігель. К. : Факт, 2004. 343 с.

17. Європейський досвід державного управління : курс лекцій / уклад. : О. Ю. Оржель, І. В. Кравчук, О. М. Палій та ін. К. : Наду, 2007. 76 с.

18. Закону України «Про відкритість використання публічних коштів» від 11.02.2015 р. № 183-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/183-19#Text>.

19. Загороднюк С. В. Технологія формування і принципи діяльності управлінської команди в державній службі : навч. посібник. Київ : НАДУ, 2007. 48 с.

20. Закону України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації».

21. Зарічна Ю. А. Напрямки розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні / Ю.А. Зарічна, О.Я. Галушак Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя. 2021. 83 с.

22. Instagram сторінка голови Тернопільської облдержадміністрації. URL: <https://cutt.ly/sp9Gp7Q>.

23. Інноваційні процеси економічного та соціально-культурного розвитку: вітчизняний та зарубіжний досвід // Тези доповідей XIII Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених і студентів. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 124 с.

24. Кириченко В. М. Інформаційне забезпечення державного управління в Україні // Збірник наукових праць УАДУ при Президентові України. 2003. Вип. 1. С. 233-238.

25. Кисельов В. Б. Впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та вдосконалення інформаційного забезпечення в системах державного управління як нові стратегії адміністративних перетворень. Наукові розвідки з державного та муніципального управління. 2015. Вип. 1. С. 348-361.

26. Клименко І. В. Технології електронного урядування. К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2016. 192 с.

27. Климовицька Г. Ю. Інформаційно-аналітичне забезпечення управління підприємництвом в регіоні // Зб. наук. праць «Економіка, менеджмент, підприємництво». Л. : СЛУ ім. Володимира Даля, 2005. № 11. С. 234-237.

28. Ковалевський, В. О. Інформаційна взаємодія у політико-владному полі великого міста : монографія / НАН України. Київ : Іпінд, 2010. 221 с.

29. Козловський, А. В. Комп'ютерна техніка та інформаційні технології : навчальний посібник для студ. вищ. навч. закладів: рек. МОНУ / А. В. Козловський, Ю. М. Паночишин, Б. В. Погріщук. 2-ге вид., стереотип. К. : Знання, 2012. 463 с.
30. Комунікаційні технології : наук. журнал / редкол. : М. М. Поплавський (голова) та ін.; Ін-т журналістики і міжнар. відносин. К. : Кнукім. Т. 3. 2014. 315 с.
31. Линьов К. О. Інформаційне забезпечення державного управління та державної служби. URL: <http://www.centre-kiev.kiev.ua/bib/files/nmm/IZ16.pdf>.
32. Ліпінська А. В. Інформаційно-комунікаційні технології в організації інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток. № 10, 2015. URL: [http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/10\\_2015/8.pdf](http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/10_2015/8.pdf).
33. Мелещенко О. К. Інтернет-технології в сучасній журналістиці: моделі та практика : навч. посібник. К. : КиМУ, 2005. 385 с.
34. Мельник А. Ф. Державне управління: підручник / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна ; за ред. А. Ф. Мельник. Київ : Знання, 2009. 582 с.
35. Мельник, А. Ф. Державне та регіональне управління : навч. посібник / за ред. А. Ф. Мельник. Тернопіль : Економічна думка, 2014. 452 с.
36. Менеджмент у державному управлінні : особлива частина : навч. посібник / за ред. проф. В.П.Петкова ; М-во освіти України. К. : Кнт, 2012. 216 с.
37. Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность : практические рекомендации для открытой коммуникации. Х. : Гуманитарный центр, 2007. 296 с.
38. Національний банк України : веб-сайт. URL : <https://bank.gov.ua>.

39. Нижник Н. Р. Леліков Г. І. Інформаційні технології в структурах державної служби: навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2003. 220 с.

40. Основи охорони праці : підручник / О. І. Запорожець та ін. 2-ге вид. Київ : ЦУЛ, 2016. 264 с.

41. Пахнін М. Л. Вплив інформаційного суспільства на розвиток системи публічного управління» // Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 4 (51). URL:: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2015-4/doc/1/09.pdf>.

42. Положення про відділ взаємодії із засобами масової інформації Тернопільської облдержадміністрації, затверджене від 17 березня 2017 року № 135-од.

43. Постанова Кабінету Міністрів України від 12 червня 2019 року № 493 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо функціонування офіційних веб-сайтів органів виконавчої влади». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/493-2019-%D0%BF#Text>.

44. Постанова КМ України від 04.01.2002 № 3 "Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади" (із змінами та доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>.

45. Про інноваційну діяльність. Закон України від 04.02.2011 р. № 40-IV. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, № 36, с. 266.

46. Програма вшанування українців, постраждалих у ХХ столітті внаслідок окупаційних режимів та Героїв Небесної Сотні і учасників Антитерористичної операції та операції об'єднаних сил у ХХІ столітті на 2020–2022 роки.

47. Програма розвитку видавничої справи та інформаційного простору у Тернопільській області на 2017-2020 роки, затверджена рішенням сесії №43 від 26.12.2020р.

48. Розвиток української IT-індустрії Київ, 2018. URL: [https://issuu.com/itukraine/docs/ukainian\\_it\\_industry\\_report\\_ukr](https://issuu.com/itukraine/docs/ukainian_it_industry_report_ukr).
49. Стан і преспективи розвитку обліково-інформаційної системи в Україні: матеріали VI Міжнар. Наук.-практ. Конф., 22 травня 2020 р. Том 1. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. 234 с.
50. Стратегічні преспективи розвитку соціально-комунікативної діяльності : теорія, практика, інновації: зб. міжвузівської науково-практичної конференції, 21 квіт. 2015 р. / Київський нац. ун-т культури і мистецтва [та ін.]. Львів : ЗУКЦ, 2015. 186 с.
51. Тарасова К. І. Ринок інформаційно-комунікаційних технологій у системі національного господарства. Інфраструктура ринку Одеський національний економічний університет. Випуск 16. 2018.
52. Токарська А. С. Правова комунікація в контексті посткласичного праворозуміння : автореферат дисертації на здобуття наук. ступеня доктора юридичних наук : 12.00.12 / Київський нац. ун-т внутрішніх справ. Київ : [б. в.], 2008. 35 с.
53. Томлін-Татаренко В. Б. Інформаційні технології в державному управлінні. Наукові праці. 2013.
54. Тулупов В. Дизайн периодических зданий : ученик. СПб. : Издательство В. А. Михайлова, 2006. 224 с.
55. Циба Т. Є. Особливості і механізм стратегічного планування : Актуальні проблеми економіки. 2006. №2(56). С. 159-172.
56. Шпак Н. О., Венгер О. І. Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. Національний університет “Львівська політехніка”. 2012.
57. Яцко Н. Б. PR та маніпуляції : практичний словник. Київ : Карпенко В. М., 2015. 472 с.
58. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посібник. Київ : Академія, 2010. 312 с.



УДК 351

Ю.А. Зарічна, О.Я. Галушчак

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,  
Україна

## НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ

Y. Zarichna, O. Halushchak

## DIRECTIONS OF THE DEVELOPMENT OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN PUBLIC ADMINISTRATION

У епоху сучасних технологій Інтернет, засоби зв'язку, соціальні мережі – невід'ємна складова суспільного життя, адже з їх допомогою ми швидше отримуємо інформацію, аналізуємо її. Ці блага цивілізації широко застосовують і в державному управлінні. Сьогодні інформаційно-комунікаційні технології дають можливість висвітлювати діяльність виконавчої влади, отримувати інформацію саме тоді, коли вона потрібна, у простій та лаконічній формі.

Різновидності технологій, які використовують у державному управлінні:

- підтримка прийняття рішень – це вироблення, автоматизоване прийняття або відхилення управлінських рішень; автоматизований процес вибору альтернатив;
- опрацювання даних – використовують для завдань та інформації, яка постійно повторюється;
- керування управлінськими рішеннями;
- експертні системи – використовують для вирішення проблем, які виникають; уникнення конфліктних ситуацій; отримання певних консультацій, порад;
- технологія автоматизованого офісу – використовують для передачі, опрацювання та зберігання інформації.

Широкого застосування у державних органах влади набув електронний документообіг із застосуванням електронного підпису. Звітність (бухгалтерську, кадрову, статистичну) можна подавати за допомогою інформаційних технологій. Що стосується платежів, їх теж проводять через інтернет-банкінг, з використанням програмного комплексу Е-казна. Кожна державна установа має свій офіційний веб-сайт, на якому розміщує інформацію про діяльність своєї установи. Інформація про заробітну плату будь-якого державного службовця є доступною завдяки інформаційним технологіям, вона розміщена на сайті НАЗК. Всі угоди державних установ проходять через систему електронних державних

закупівель PROZZORO, як через відкриті торги, допорогові закупівлі, звіти про укладені договори. Єдиний веб-портал використання публічних коштів Е-дата містить інформацію про акти виконаних робіт, фінансову звітність установ, інформацію про відрядження. На жаль, не всі платники податків знають про ці інформаційно-комунікаційні технології, які спрямовані на інформування суспільства про діяльність установ та прозорість використання коштів. Доцільно створити мобільний додаток щодо публічності як діяльності самої установи, так використання нею коштів для того, щоб будь-хто міг ознайомитися, що планується закупити чи яку послугу потребує державна установа. Також буде можливість залишити свої побажання, зауваження, коментарі, які враховуватимуться у прийнятті рішень державною організацією.

Загалом, використання інформаційно-комунікаційних технологій дає змогу пришвидшити реалізацію поставлених цілей через скорочення часу на передавання та отримання інформації, а також зменшення паперової роботи завдяки електронним носіям інформації.