

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ

Факультет економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та адміністрування

Качмар Михайло Васильович

УДК 316.354:354

Дослідження шляхів формування комунікативної культури публічної організації,
на прикладі Старосамбірської районної ради

Спеціальність 074 – Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

наукової роботи на здобуття кваліфікації магістра

Тернопіль – 2018

Робота виконана на кафедрі менеджменту та адміністрування факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Машлій Галина Богданівна,

кафедра менеджменту та адміністрування
факультету економіки та менеджменту
Тернопільського національного технічного
університету імені Івана Пулюя

Рецензент:

кандидат технічних наук, доцент

Дудкін Павло Дмитрович,

кафедра управління інноваційною діяльністю та
сферою послуг факультету економіки та
менеджменту Тернопільського національного
технічного університету імені Івана Пулюя

Захист відбудеться «27» грудня 2018 р. о 12⁰⁰ год. на засіданні екзаменаційної комісії у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя

Науковий керівник

Г. Б. Машлій

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. На сучасному етапі розвитку економіки України актуальними є розробка та реалізація ефективної комунікативної культури публічних організацій. Як відомо, загальносвітовою тенденцією розвитку суспільства є його трансформація до інформаційного суспільства, у центрі якого знаходиться конкретна людина з усією різноманітністю її інтересів та потреб. Україна, як повноправний член світового співтовариства, не може бути осторонь цього процесу і реалізує державну політику інформатизації та розбудови інформаційного суспільства. Інформаційно-комунікаційні технології у нашій країні стають дієвим інструментом залучення громадян до прийняття рішень органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Розвиток е-комунікацій у різних країнах значно відрізняється. Він залежить від багатьох чинників: історичних умов і традицій держави, форми правління, рівня розвитку громадянського суспільства, економічних можливостей, географічних особливостей та ін. Саме тому комплексне вирішення проблеми пошуку можливих шляхів підвищення комунікативної культури публічних організацій, зокрема, органів місцевого самоврядування, є надзвичайно актуальним завданням.

Об'єктом дослідження магістерської роботи є стан комунікативної культури Старосамбірської районної ради, а **предметом** – дослідження її ефективності на напрямків вдосконалення.

Метою магістерської роботи є формування теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо напрямків вдосконалення культури Старосамбірської районної ради.

Завдання магістерської роботи наступні:

- розкрити теоретичні основи формування комунікативної культури публічної організації;
- провести аналіз формування комунікативної культури Старосамбірської районної ради;
- визначити шляхи вдосконалення формування комунікативної культури

Старосамбірської районної ради.

Методи дослідження. У процесі дослідження використано системний підхід до оцінки операційної діяльності підприємства, методи аналізу, синтезу, порівняння, деталізації.

Інформаційні джерела дослідження: матеріали праць українських і зарубіжних науковців, інформація державних органів статистики, законодавчі та нормативні документи з питань функціонування органів місцевого самоврядування, звітно-статистичні дані діяльності Старосамбірської районної ради, зокрема, звіти її голови, аналітичні публікації в науковій і спеціалізованій літературі, а також матеріали власних спостережень автора.

Наукова новизна одержаних результатів. У роботі викладено пропоновані заходи щодо напрямків вдосконалення комунікативної культури Старосамбірської районної ради, зокрема, забезпечення формування інтерактивних потоків комунікацій як складової розвитку е-демократії

та е-урядування у районі, пропозиції щодо вдосконалення веб-сайту Старосамбірської районної ради та заходи щодо удосконалення організаційних та технічних передумов розвитку е-комунікацій районної ради.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що запропоновані заходи щодо шляхів вдосконалення комунікативної культури Старосамбірської районної ради можуть бути використані у практичній діяльності даного органу місцевого самоврядування.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дипломної магістерської роботи доповідались та отримали позитивну оцінку на Міжнародній науковій інтернет-конференції "Інформаційне суспільство: технологічні, економічні та технічні аспекти становлення (випуск 32)" (м. Тернопіль, 16 жовтня 2018 р.).

Структура й обсяг дипломної магістерської роботи. Дипломна магістерська робота складається зі вступу, восьми розділів, висновків, переліку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи – 165 сторінок комп'ютерного тексту, вона містить 18 таблиць і 16 рисунків, 4 додатки, список використаних джерел із 86 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У вступі розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об'єкт, методи та інформаційну базу дослідження, а також подано структуру роботи.

У першому розділі «Теоретичні засади формування комунікативної культури публічної організації» розглянуто роль комунікацій в системі публічного управління, проведено дослідження основних моделей комунікативного процесу, викладено основні наукові підходи щодо сутності та організаційних основ формування комунікативної культури публічної організації

Кожна організація, в тому числі і публічна, характеризується своєю корпоративною культурою. Корпоративна культура - система цінностей, переконань, вірувань, уявлень, очікувань, символів, а також ділових принципів, норм поведінки, традицій і т.д., які склалися в організації або її підрозділах за час діяльності та які приймаються більшістю співробітників. Складовою корпоративної культури є комунікативна культура, що формується у процесі обміну інформацією між різними підрозділами організації, її працівниками, а також між організацією та зовнішнім оточенням.

Особливо важливу роль відіграє комунікативна культура в публічних організаціях, оскільки вона охоплює взаємодію між органами державного управління різних рівнів та громадянами, громадськими організаціями, суб'єктами бізнесу тощо. Процеси інтеграції України у світову спільноту та завдання побудови громадянського суспільства роблять актуальним утвердження в нашій державі демократичних основ управління, де в центрі уваги дій влади повинна стояти людина та дотримання принципу верховенства права. Це робить актуальним формування

принципово нової комунікативної культури публічної служби. Вимоги сьогодення зумовлюють необхідність налагодження дієвого комунікаційного процесу, який передбачає існування зворотного зв'язку, який забезпечував би моніторинг ефективності прийнятих управлінських рішень органами державної влади та місцевого самоврядування, визначення рівня їх суспільної підтримки, а також дозволяв враховувати думку громадськості для підвищення успішності розробки та реалізації стратегій розвитку.

На шляху формування та функціонування ефективної комунікативної культури публічної організації можуть виникати певні проблеми, пов'язані із: відсутністю достатньої чіткості й зрозумілості інформації, неефективністю наявних каналів та форм її передавання; недостатнім рівнем культури з боку певних осіб публічної служби, недотримання ними належної етики спілкування з підлеглими чи громадянами; наявністю застарілих стереотипів мислення, особливо тими працівниками публічної служби, що мають досвід роботи у колишній її системі; недостатньою мотивацією до забезпечення ефективного комунікативного процесу, брак динамічності й гнучкості поведінки. Слід пам'ятати, що ділові стосунки всередині публічної організації та із її зовнішнім оточенням повинні бути побудовані на принципах взаємоповаги та партнерства. Це необхідна умова утвердження України як суверенної демократичної держави.

У другому розділі роботи «Аналіз формування комунікативної культури Старосамбірської районної ради дано загальну характеристику діяльності районної ради, проведено дослідження видів та методів здійснення комунікацій у досліджуваному органі місцевого самоврядування, здійснено аналіз складових комунікативної культури Старосамбірської районної ради.

Нами проведемо аналізування комунікативної культури у Старосамбірській районній раді. Комунікації, здійснювані з допомогою технічних засобів, інформаційних технологій, в сучасних умовах набувають все більш важливішого значення. Вони реалізуються у роботі райради за допомогою електронної пошти, веб-сайту, телекомунікаційних систем, управлінських інформаційних засобів тощо. Залежно від просторового розташування каналів і спрямованості спілкування інформація передається по каналах у Старосамбірській районній раді по вертикалі - зверху вниз, знизу вгору, а також в горизонтальній площині і по діагоналі.

У роботі Старосамбірської районної раді використовуються письмові комунікації та усні комунікації. Письмові використовуються для складання планів та звітів, проектів та прийнятих рішень ради, наказів, використовуються при опрацюванні прийнятих документів законодавчо-нормативної бази, написанні доповідей, публікації оголошень, інформування широкого загалу користувачів інформації, що знаходяться поза межами безпосередньої досяжності (рекламні проспекти, брошури, рекламні щити, інформбюлетені, газети тощо). Усні комунікації, що використовуються у роботі районної ради, включають виступи перед аудиторією, наради, телефонні розмови, бесіди під час прийому громадян, спілкування між депутатами ради тощо). У

роботі Старосамбірської районної ради також широко використовуються формальні та неформальні комунікації.

Методи, що використовуються в роботі Старосамбірської районної ради, включають: техніко-технологічний, паперово-друкований, публічно-громадський та метод міжособистісного усного спілкування.

Нами було розглянуто технічну, організаційну та культурну складову забезпечення комунікативного процесу в роботі Старосамбірської районної ради. У Старосамбірській районній раді діє офіційний інтернет-сайт, який є основним інструментом для висвітлення діяльності районної ради та забезпечення доступу до публічної інформації. Він містить загальну характеристики Старосамбірського району, інформацію щодо стосовно його органів влади, склад президії ради, постійні комісії та фракції, виконавчий апарат. Тут також висвітлено діяльність ради у сфері регуляторної політики, інвестиційної діяльності, наявність у ради комунального майна (комунальних підприємств); наведено інформацію про діяльність Старосамбірської районної державної адміністрації, описано головні події району; висвітлено поточні новини, що стосуються діяльності районної ради та Старосамбірського району Львівської області. Протягом двох останніх років році фахівцями виконавчого апарату проведено низку заходів щодо урізноманітнення інформаційного наповнення офіційного сайту районної ради sts-rada.gov.ua.

На засіданні сесії районної ради VII скликання було прийнято «Положення про он-лайн Інтернет-трансляцію сесій Старосамбірської районної ради». На даний час будь-який бажаючий може спостерігати за роботою депутатів районної ради у сесійній залі. Доступ до даного Інтернет-ресурсу можна знайти на сайті Старосамбірської районної ради або у мережі Youtube.

Інформація про роботу Старосамбірської районної ради та документи, які були отримані чи створені в процесі реалізації районною радою своїх повноважень, публікуються на сторінках місцевої газети «Голос Прикарпаття» і регіональної газети «Високий Замок «Самбірщина». За 2017 рік за участю голови та депутатів районної ради відбулося близько сотні інтерв'ю, коментарів та репортажів на теми, що стосуються безпосередньої діяльності органу місцевого самоврядування, проведених сесій, проблем територіальних громад, розвитку сільських територій, екології, обговорення законопроектів та нормативних актів центральних органів влади, реформування місцевого самоврядування, євроінтеграції тощо. Паралельно вся інформація озвучувалась засобами районного радіомовлення.

На авторські акції та заходи, які організувала районна рада, запрошувались також інші регіональні ЗМІ – «Високий Замок», «Експрес», «Львівська газета», ЗІК, Львівське телебачення, «24 канал», «5 канал». Крім того, керівництво районної ради за рік роботи провело більше десятка безпосередніх зустрічей із представниками ЗМІ у вигляді прес-конференцій, відвідувань редакцій.

Видатки, здійснені Старосамбірською районною радою у 2015-2017 рр. на засоби масової інформації (Програма підтримки та розвитку редакції Старосамбірського районного радіомовлення «Голос Прикарпаття» (92,3Мгц) та однойменної газети), протягом 2015-2017 років постійно зростали. У 2017 році вони становили 400,4 тис. грн.

Нами було проведено аналіз динаміки вхідної та вихідної документації ради за 2015-2017 рр. Вхідна документація районної ради протягом досліджуваного періоду значно переважала вихідну. При цьому у 2015-2017 роках загальна кількість вихідних документів поступово зростала, а вхідних документів – дещо зменшилася у 2016 році порівняно з 2016 роком, проте у 2017 році зросла порівняно з попереднім періодом. За даними 2017 року найбільшу частку у загальному обсязі вхідної документації становили документи, що надійшли з підприємств, установ та організацій, розташованих на території Старосамбірського району – 650 од., що склало 44,7%. З них було дано відповідь на 407 документів, розглянуто на комісіях – 346, прийнято до відома – 243. Кількість вхідних документів вищестоящих органів та листи Львівської обласної ради становили 548 од. (37,7%). З них було дано відповідь на 310 документів, розглянуто на комісіях – 216, прийнято до відома – 238.

Депутатським корпусом Старосамбірської районної ради проводиться робота із зверненнями громадян. У 2017 році на адресу Старосамбірської районної ради надійшло 255 звернень громадян. На всі з них було дано відповіді, а кількість розглянутих звернень на комісіях становила 12. Головою Старосамбірської районної ради здійснюється особистий прийом громадян відповідно до графіку прийому. Протягом 2017 року на особистому прийомі у голови районної ради побувало 190 осіб.

Упродовж 2017 року до районної ради надійшло 255 пропозицій, заяв і скарг громадян. За 2017 рік до Старосамбірської районної ради було адресовано 4 інформаційні запити, на які було надано роз'яснення у встановленому законом порядку. Для забезпечення комунікацій між Старосамбірською районною радою та зовнішнім середовищем використовується вихідна документація. У 2017 році її кількість становила 916 документів. Найбільша кількість вихідних документів було направлено Старосамбірською районною радою до підприємств та установ в межах району, Львівської області і м. Києва.

Отже, в цілому ми можемо позитивно оцінити рівень комунікаційної культури Старосамбірської районної ради, хоча існують деякі проблеми у сфері комунікацій (зокрема, недостатнє забезпечення комп'ютерною технікою та іншими технічними засобами для налагодження ефективного комунікативного процесу), необхідність розвитку електронних комунікацій, удосконалення веб-сайту та інші, що потребують вирішення.

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення формування комунікативної культури Старосамбірської районної ради» викладено напрями забезпечення формування інтерактивних потоків комунікацій як складової розвитку е-демократії та е-урядування у районі, розроблено пропозиції щодо вдосконалення веб-сайту Старосамбірської районної ради, а також удосконалення організаційних та технічних передумов розвитку е-комунікацій в раді.

Завдання політики розвитку е-демократії у Старосамбірському районі Львівської області повинні бути націлені на створення он-лайн середовища, яке покликане забезпечити ефективне спілкування влади та громадян, проведенню публічних дискусій та обговорень, забезпеченню змістовної взаємодії між громадянами, депутатами районної ради та її виконавчими органами. Потрібно створити умови, які надавали б можливість представникам органів місцевої влади оволодівати інструментами е-демократії, сприяти залученню якнайширшого кола громадськості до демократичного діалогу. Розвиток е-демократії забезпечить можливість рівного доступу до демократичного процесу для широкого кола громад, соціальних груп та прошарків населення.

У той же час розвиток е-комунікацій як складової демократичного процесу в діяльності Старосамбірської районної ради гальмує ряд як об'єктивних, так і суб'єктивних чинників. До них можна віднести: недостатнє географічне покриття мережею Інтернет; недостатність висококваліфікованих фахівців у галузі е-комунікації на місцевому рівні; відсутність достатніх інформації та знань про суть та можливості е-демократії у користувачів Інтернету; недостатній рівень взаємодії влади з громадськістю на основі соціальних мереж; порівняно невелика кількість сформованих на локальному рівні е-спільнот; обмежені можливості щодо участі у е-демократії, які мають особи похилого віку, сільські мешканці, незаможні люди тощо; відсутність методологічної основи та інструментарію для оцінки ефективності комплексу заходів, проведених за допомогою е-комунікацій.

З метою більш повного використання ресурсів сучасних інформаційно-комунікаційних технологій вносимо Старосамбірській районній раді Львівської області ряд наступних рекомендацій щодо удосконалення веб-сайту. Пропонуємо тематичний підрозділ сторінки веб-сайту районної ради «Діяльність районної ради» доповнити такими матеріалами: склад депутатського корпусу районної ради, результати участі депутатів Старосамбірської районної ради VII скликання у пленарних засіданнях 2018 року, проекти рішень районної ради, районні програми та Стратегія розвитку Старосамбірського району на плановий період, найбільш важливі рішення районної ради VII-го скликання, що перебувають на контролі.

Вважаємо, що Старосамбірській районній раді на веб-сайті ради доцільно запровадити тематичну рубрику: «Взаємодія з громадськістю». Мета цієї рубрики – інформування громадськості про основні проекти рішень ради та заходи, що здійснюються органами місцевої

влади у рамках забезпечення участі громадськості в управлінні територією, та створення зручного механізму участі громадян в оцінці, формуванні зауважень і пропозицій під час громадських обговорень. У рамках даної рубрики пропонуємо викласти питання, що виносяться органами місцевої влади на обговорення з громадськістю, заходи, що пропонується провести у рамках консультацій з громадськістю (круглі столи, зустрічі з громадськістю, електронні консультації, онлайн-форуми, Інтернет-конференції, відеоконференції та інші), термін проведення консультацій з громадськістю, контактні дані особи або структурного підрозділу виконавчих органів районної ради, відповідального за проведення консультацій.

У новоствореній тематичній рубриці «Фінансові ресурси» пропонуємо подати штатний розпис виконавчого апарату районної ради, кошторис доходів та видатків районної ради, розрахунки, які обґрунтовують показники видатків кошторису, фінансовий звіт за звітний рік. Тематична рубрика «Електронна приймальня» міститиме форму запиту, інструкцію щодо подання запиту, форму для подачі електронного звернення, інформацію щодо подачі звернення, порядок надання інформації районною радою на запити та звернення. Також пропонуємо ввести тематичну рубрику, у якій буде висвітлена нормативно-правова база діяльності ради.

Розвиток е-комунікацій у Старосамбірській районній раді вимагає проведення ряду організаційних та технічних заходів, які сприяли б його активізації. Так, з метою удосконалення організаційних передумов розвитку е-комунікацій пропонуємо ввести в організаційну структуру виконавчого апарату Старосамбірської районної ради відділ з питань е-комунікацій та зв'язків з громадськістю.

У результаті реалізації пропонованих заходів із створення відділу з питань е-комунікацій та зв'язків з громадськістю у Старосамбірській районній раді планується отримати економічний ефект у сумі 57,9 тис. грн. Окрім того, результатом відділу з питань е-комунікацій та зв'язків з громадськістю у Старосамбірській районній раді буде значний соціальний ефект, який буде виявлятися в можливості більш активної участі громадян у процесі прийняття рішень даним органом самоврядування.

У четвертому розділі «Спеціальна частина» досліджено основні показники розвитку Старосамбірського району Львівської області, а також викладено характеристику нормативно-правової бази діяльності органів місцевого самоврядування в Україні.

Старосамбірський район Львівської області відзначається вигідним географічним положенням, багатим туристично-рекреаційним потенціалом. На Старосамбірщині налічується 18 об'єктів та територій природно-заповідного фонду різних рангів і категорій заповідання загальною площею 8643,96 га, що становить 6,94 % від площі району, зокрема: 1 регіональний ландшафтний парк, 10 пам'яток природи, 4 заповідні урочища, 3 парки - пам'ятки садово-паркового мистецтва. У низці природоохоронних об'єктів (регіональний ландшафтний парк "Верхньодністровські

Бескиди”, пам’ятка садово-паркового мистецтва ХУІІІ ст. загальнодержавного значення “Міженецький парк”) існують передумови для розвитку широкого спектру форм екологічного туризму.

Серед галузей промисловості найбільш розвинутими є легка, деревообробна, машинобудування і металообробка. У землеробстві переважають посіви зернових (пшениця, кукурудза, ячмінь). В районі вирощують технічні культури (льон, цукровий буряк та ріпак). Розвинуте тваринництво.

Станом на 01.10.2017 року в районі були зареєстровані 1459 суб’єктів підприємницької діяльності - фізичних осіб. Загальна протяжність автомобільних доріг загального користування на території району становить 522,3 км, загальна протяжність комунальних доріг району - 447,638 км. Сферу торгівлі та громадського харчування станом на 01.01.2017 року представляли 602 об’єкти торгівлі, 47 об’єктів ресторанного господарства, 38 шкільних їдалень, 22 шкільні буфети, 3 продовольчі ринки, 13 АЗС. На території району видобувається значна частина нафти-сирцю ДП НГУ Бориславнафтогаз ВАТ “Укрнафта”. Район має потенціал розвитку відновлювальних джерел енергії, зокрема вітрової, про що свідчать успішно реалізовані інвестиційні проекти у цій сфері на території району.

Завдяки новому митному переходу Смільниця-Крошценко (Україна-Польща) в районі швидкими темпами розвивається прикордонна інфраструктура.

Четвертий розділ також містить дослідження організаційно-правових аспектів діяльності органів місцевого самоврядування в Україні.

У п’ятому розділі «Обґрунтування економічної ефективності» проведено обґрунтування доцільності формування інтерактивних потоків комунікацій як складової розвитку е-демократії та е-урядування у Старосамбірському районі, обґрунтування ефективності заходів щодо вдосконалення веб-сайту Старосамбірської районної ради, а також пропозицій щодо удосконалення організаційних та технічних передумов розвитку е-комунікацій районної ради.

У шостому розділі «Охорона праці» досліджено основні завдання в галузі охорони праці, здійснено загальний аналіз стану охорони праці у Старосамбірській районній раді, проведено аналіз стану пожежної безпеки, розроблено рекомендації з поліпшення охорони праці й пожежної безпеки, а також проведено обґрунтування соціально-економічної ефективності внесених рекомендацій.

У сьомому розділі «Безпека у надзвичайних ситуаціях» розглянуто напрями використання механізму розроблення цільових програм для фінансування заходів цивільного захисту, висвітлено засади організації надання фінансової допомоги суб’єктам господарювання та запровадження схеми опрацювання звернень щодо виділення коштів з резервного фонду державного (місцевого) бюджетів.

У восьмому розділі «Екологія» досліджено роль природних ресурсів у суспільному розвитку та підходи до їх класифікації, висвітлено еколого-економічні проблеми використання природних ресурсів.

ВИСНОВКИ

Отже, у представленій дипломній магістерській роботі проведено дослідження шляхів формування комунікативної культури публічної організації на прикладі Старосамбірської районної ради.

Процеси, що відбуваються на сьогоднішній день у сфері становлення України як незалежної демократичної держави і роблять необхідним проведення якісних структурних й функціональних змін різноманітних напрямів суспільного життя, зумовлюють потребу формування дієвої політики публічного адміністрування.

Комунікативна культура публічної організації є складним результатом, який охоплює засвоєні соціальні норми та вимоги щодо професійного спілкування, розвинені механізми комунікативної взаємодії з людьми, набутий практичний досвід комунікативної діяльності. Комунікативна культура формується під впливом соціальних, психологічних та культурологічних умов, вона неодмінно спирається на ті норми і вимоги, які висуває суспільство на певному етапі свого розвитку перед працівниками публічної установи, які покликані дотримуватися їх у своїй професійній діяльності.

Старосамбірська районна рада Львівської області є органом місцевого самоврядування, що представляє спільні інтереси територіальних громад сіл та селищ Старосамбірського району, і складається з 62 депутатів, обраних за змішаною (мажоритарно-пропорційною) системою строком на 5 років. У районній раді створено 5 постійних депутатських комісій. Сесією районної ради затверджено штатний розпис в кількості 22 одиниці, в тому числі 9 чоловік обслуговуючого персоналу, 13 посадових осіб.

Нами проведемо аналізування комунікативної культури у Старосамбірській районній раді. За суб'єктом і використанням засобів виділяються комунікації, що здійснюються за допомогою технічних засобів й інформаційних технологій та міжособистісні. Комунікації, здійснювані з допомогою технічних засобів, інформаційних технологій, в сучасних умовах набувають все більш важливішого значення. Вони реалізуються у роботі райради за допомогою електронної пошти, веб-сайту, телекомунікаційних систем, управлінських інформаційних засобів тощо. Міжособистісні комунікації у Старосамбірській районній раді - це комунікації, що здійснюються між людьми в ситуаціях "обличчям до обличчя" і в групах за допомогою слів і несловесних засобів спілкування.

Методи, що використовуються в роботі Старосамбірської районної ради, включають: техніко-технологічний, паперово-друкований, публічно-громадський та метод міжособистісного усного спілкування.

Нами було розглянуто технічну, організаційну та культурну складову забезпечення комунікативного процесу в роботі Старосамбірської районної ради. У Старосамбірській районній раді діє офіційний інтернет-сайт, який є основним інструментом для висвітлення діяльності районної ради та забезпечення доступу до публічної інформації. Нами проведено аналізування наповненості даного сайту. На засіданні сесії районної ради VII скликання було прийнято «Положення про он-лайн Інтернет-трансляцію сесій Старосамбірської районної ради».

Інформація про роботу Старосамбірської районної ради та документи, які були отримані чи створені в процесі реалізації районною радою своїх повноважень, систематично висвітлюються на сторінках місцевої газети «Голос Прикарпаття» і регіональної газети «Високий Замок «Самбірщина». За 2017 рік за участю голови та депутатів районної ради відбулося близько сотні інтерв'ю, коментарів та репортажів на теми, що стосуються безпосередньої діяльності органу місцевого самоврядування, проведених сесій, проблем територіальних громад, розвитку сільських територій, екології, обговорення законопроектів та нормативних актів центральних органів влади, реформування місцевого самоврядування, євроінтеграції тощо. Паралельно вся інформація озвучувалась засобами районного радіомовлення.

Видатки, здійснені Старосамбірською районною радою у 2015-2017 рр. на засоби масової інформації (Програма підтримки та розвитку редакції Старосамбірського районного радіомовлення «Голос Прикарпаття» (92,3Мгц) та однойменної газети), протягом 2015-2017 років постійно зростали. У 2017 році дорівнювали 400,4 тис. грн.

Нами було проведено аналіз динаміки вхідної та вихідної документації ради за 2015-2017 рр. Вхідна документація районної ради протягом досліджуваного періоду значно переважала вихідну. Актуальною є робота депутатського корпусу Старосамбірської районної ради із зверненнями громадян. У 2017 році на адресу Старосамбірської районної ради надійшло 255 звернень громадян. На всі з них було дано відповіді, а кількість розглянутих звернень на комісіях становила 12. Головою Старосамбірської районної ради здійснюється особистий прийом громадян відповідно до графіку прийому.

Упродовж 2017 року до районної ради надійшло 255 пропозицій, заяв і скарг громадян. За 2017 рік до Старосамбірської районної ради надійшло 4 інформаційні запити, на які було надано роз'яснення у встановленому законом порядку.

Отже, в цілому ми можемо позитивно оцінити рівень комунікаційної культури Старосамбірської районної ради, хоча існують деякі проблеми у сфері комунікацій (зокрема, недостатнє забезпечення комп'ютерною технікою та іншими технічними засобами для

налагодження ефективного комунікативного процесу), необхідність розвитку електронних комунікацій, удосконалення веб-сайту та інші, що потребують вирішення.

У роботі Старосамбірської районної ради потрібно застосовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології для розвитку е-демократії та е-врядування. Запровадження електронної демократії має на меті налагодити ефективну комунікацію влади з громадянами. У результаті проведених досліджень встановлено, що розвиток е-комунікацій як складової демократичного процесу в діяльності Старосамбірської районної ради гальмує ряд як об'єктивних, так і суб'єктивних чинників.

З метою більш повного використання ресурсів сучасних інформаційно-комунікаційних технологій вносимо Старосамбірській районній раді Львівської області ряд наступних рекомендацій щодо удосконалення веб-сайту. Пропонуємо тематичний підрозділ сторінки веб-сайту районної ради «Діяльність районної ради» доповнити такими матеріалами: склад депутатського корпусу районної ради, результати участі депутатів Старосамбірської районної ради VII скликання у пленарних засіданнях 2018 року, проекти рішень районної ради, районні програми та Стратегія розвитку Старосамбірського району на плановий період, найбільш важливі рішення районної ради VII-го скликання, що перебувають на контролі.

Вважаємо, що Старосамбірській районній раді на веб-сайті ради доцільно запровадити тематичну рубрику: «Взаємодія з громадськістю». У рамках даної рубрики пропонуємо викласти питання, що виносяться органами місцевої влади на обговорення з громадськістю, заходи, що пропонується провести у рамках консультацій з громадськістю (круглі столи, зустрічі з громадськістю, електронні консультації, онлайн-форуми, Інтернет-конференції, відеоконференції та інші), термін проведення консультацій з громадськістю, контактні дані особи або структурного підрозділу виконавчих органів районної ради, відповідального за проведення консультацій.

У новоствореній тематичній рубриці «Фінансові ресурси» пропонуємо подати штатний розпис виконавчого апарату районної ради, кошторис доходів та видатків районної ради, розрахунки, які обґрунтовують показники видатків кошторису, фінансовий звіт за звітний рік.

Тематична рубрика «Електронна приймальня» міститиме форму запиту, інструкцію щодо подання запиту, форму для подачі електронного звернення, інформацію щодо подачі звернення, порядок надання інформації районною радою на запити та звернення. Також пропонуємо ввести тематичну рубрику, у якій буде висвітлена нормативно-правова база діяльності ради.

Розвиток е-комунікацій у Старосамбірській районній раді вимагає проведення ряду організаційних та технічних заходів, які сприяли б його активізації. Так, з метою удосконалення організаційних передумов розвитку е-комунікацій пропонуємо ввести в організаційну структуру виконавчого апарату Старосамбірської районної ради відділ з питань е-комунікацій та зв'язків з громадськістю. До складу даного відділу, як планується, будуть входити три працівника.

Прогнозована сума економічного ефекту від даної пропозиції - 57,9 тис. грн. Окрім того, результатом відділу з питань е-комунікацій та зв'язків з громадськістю у Старосамбірській районній раді буде значний соціальний ефект, який буде виявлятися в можливості більш активної участі громадян у процесі прийняття рішень даним органом самоврядування.

Список опублікованих праць за темою дипломної магістерської роботи

1. Качмар М.В. Проблеми формування комунікативної культури публічної організації/ М.В.Качмар // Міжнародна наукова інтернет-конференція «Інформаційне суспільство: технологічні, економічні та технічні аспекти становлення (випуск 32)»: Збірник тез доповідей. – м. Тернопіль. – 2018. – С. 58-60.

АНОТАЦІЯ

Качмар М.В. Дослідження напрямів підвищення якості процесу управління та надання послуг публічною організацією, на прикладі Старосамбірської районної ради [Рукопис]: комплексна дипломна робота на здобуття кваліфікації магістра за спеціальністю 074 / Дмитро Васильович Качмар; ТНТУ. — Тернопіль: [б. в.], 2018. — 163 с.

Магістерська робота: 165 с., 16 рис., 18 табл., 4 додатки, 86 літературних джерел.

Об'єктом дослідження є процес формування комунікативної культури у Старосамбірській районній раді.

Метою роботи є формування теоретичних підходів і розробка практичних рекомендацій щодо напрямів вдосконалення формування комунікативної культури у Старосамбірській районній раді.

Методи дослідження: методи порівняння, деталізації, системного підходу, аналізу, синтезу.

Досліджено теоретичні основи формування комунікативної культури публічної організації. Проведено аналіз формування комунікативної культури Старосамбірською районною радою та визначено напрями його удосконалення.

Результати роботи можуть бути впроваджені у практичній діяльності Старосамбірської районної ради.

Ключові слова: комунікації, публічна організація, комунікативна культура, е-демократія, е-врядування.

ABSTRACTS

Kachmar M. V. Investigation of the ways of forming a communicative culture of a public organization, on the example of the Starosambirsky district council [Manuscript]: comprehensive thesis for obtaining the qualification master's degree in 074 / M.V. Kachmar/ - TNTU. - Ternopil, 2018. - 163 p.

Diploma work: 165 pages, 16 figures, 18 tables, 4 appendixes, 86 references.

The Object of Investigation is the process of forming a communicative culture in the Starosambirsky District Council.

The Aim of the Work is to formulate theoretical approaches and to develop practical recommendations for improving the formation of communicative culture in the Starosambirsky District Council.

The Methods of Investigation: comparison, detailing, methods of system approach, analysis, synthesis.

The theoretical bases of the quality of management process and the provision of services by a public organization are researched. The analysis of the quality of management processes and provision of services by the Starosambirsky District Council was carried out and directions of their improvement were determined.

The results of the work can be implemented in the practice of Starosambirsky District Council.

Key words: communication, public organization, communicative culture, e-democracy, e-governance.