

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 напрямів розвитку
інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні, на прикладі
Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру
зайнятості

Виконав: студент 6 курсу, групи БАМ-61
Спеціальності

281 «Публічне управління та адміністрування»

(шифр і назва спеціальності)

	Улітко Р. І.
(підпис)	(прізвище та ініціали)
Керівник	Зяйлик М. Ф.
(підпис)	(прізвище та ініціали)
Нормоконтроль	Мосій О. Б.
(підпис)	(прізвище та ініціали)
Рецензент	Федишин І. Б.
(підпис)	(прізвище та ініціали)

Міністерство освіти і науки України

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
Факультет економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Сороківська О. А.

(підпис)

(прізвище та
ініціали)

« » _____ 2024 р.

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

на здобуття освітнього ступеня

Магістра

(назва освітнього ступеня)

за спеціальністю

281 “Публічне управління та адміністрування”

(шифр і назва спеціальності)

студенту

Улітко Романа Івановичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Дослідження ефективності застосування та напрямів розвитку
інформаційно комунікаційних технологій у публічному управлінні, на прикладі
Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру
Зайнятості

Керівник роботи

Зяйлик М. Ф., к. е. н., доцент

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

Затверджені наказом ректора від « 12 » _____ вересня _____ 2024 року № 4/7-915

2. Термін подання студентом завершеної роботи

3. Вихідні дані до роботи звітно-статистичні дані Зарічненського управління

Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості, організаційна структура
управління та інші матеріали

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

Розділ 1 Теоретичні основи ІКТ у публічному управлінні

Розділ 2 Аналіз ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій у
Зарічненському управлінні Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості

Розділ 3 Шляхи вдосконалення та напрями розвитку ІКТ у Зарічненському управлінні
Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості

Розділ 4. Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях у Зарічненському управлінні

Вступ. Висновки. Бібліографія

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)

Функції інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації. Класифікація

інформаційно-комунікаційних технологій. Принципи державної інформаційної політики. Надання послуг особам з інвалідністю за 2022-2024 рік. Організаційна структура Зарічненського центру зайнятості. Динаміка видатків Зарічненського управління за 2022-2024 р., тис. грн. Основні напрями ІКТ у Зарічненському центрі зайнятості. Підсумки кількості електронних листів, отриманих управлінням у 2023-2024 р. Показники Єдиного порталу вакансій за 2021-2023 р. у Зарічненському управлінні. Основні показники Єдиної аналітичної системи Зарічненського управління. Динаміка вхідних та вихідних потоків інформації Зарічненського управління. Ефективність ІКТ у обслуговуванні клієнтів за 2023 рік. Ефективність ІКТ у наданні послуг (2023 рік) Загальний вплив проблем на ефективність. Пропозиції та очікувані результати на 2025-2026 р. Пропозиції щодо удосконалення електронного документообігу на 2024-2025 р. Очікувані результати удосконалення електронного документообігу. Кількість осіб які хотіли б пройти навчання у 2023 р. Кошторис витрат на впровадження системи онлайн-навчання у Зарічненському управлінні.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Нормоконтроль	доц. Мосій О. Б.		
Охорона праці	доц. Шерстюк Р. П.		
Безпека в надзвичайних ситуаціях	ст. викл. Стручок В. С.		

7. Дата видачі завдання

№ з/п	Назва етапів роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
	Вступ	05.09.2024	
	Розділ 1 Теоретичні основи інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні	20.09.2024	
	Розділ 2 Аналіз ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій у Зарічненському управлінні Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості	11.10.2024	
	Розділ 3 Шляхи вдосконалення та напрями розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у Зарічненському управлінні Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості	01.11.2024	
	Розділ 4 Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях у Зарічненському управлінні	20.11.2024	
	Висновки	27.11.2024	
	Бібліографія	27.11.2024	
	Додатки	27.11.2024	

Студент
Керівник роботи

Улітко Р. І.
Зайлик М. Ф.

АНОТАЦІЯ

Тема: «Дослідження ефективності застосування та напрямів розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні, на прикладі Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості»

Кваліфікаційна робота магістра: 81 сторінка, 17 таблиць, 4 рисунки, 1 додаток, 47 літературних джерел.

Об'єктом дослідження є інформаційно-комунікаційні технології.

Предметом дослідження є розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні.

Метою роботи є вивчення ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості та виявлення можливих напрямів їх вдосконалення.

Методи дослідження – системний аналіз, соціологічні методи (анкетування та опитування), метод узагальнення та спостереження.

У роботі запропоновано шляхи покращення застосування та окреслено напрями розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності управління. Досліджено доцільність удосконалення системи електронного документообігу для підвищення ефективності внутрішніх процесів управління. Запропоновані заходи спрямовані на підвищення ефективності застосування ІКТ у Зарічненському управлінні, що забезпечить оптимізацію управлінських процесів, покращить якість надання послуг та створить сучасне, інклюзивне цифрове середовище для громадян і роботодавців

Ключові слова: публічне управління, інформаційно-комунікаційні технології, центр зайнятості, система електронного документообігу, цифрові платформи.

ANNOTATION

Topic: «Study of efficiency of information-communication technologies use and development directions (Zarichne administration of Varash branch of Rivne regional center of employment as a case of study)»

Master's research paper: 81 pages, 17 tables, 4 figures, 1 appendix, 47 references.

The object of the study is information and communication technologies.

The subject of the study is the development of information and communication technologies in public administration.

The purpose of the work is to study the effectiveness of the use of information and communication technologies in the activities of the Zarichna Department of the Varasha Branch of the Rivne Regional Employment Center and to identify possible areas for their improvement.

Research methods - system analysis, sociological methods (questionnaires and surveys), generalization and observation method.

The work proposes ways to improve the application and outlines the directions for the development of information and communication technologies in the activities of the administration. The feasibility of improving the electronic document management system to increase the efficiency of internal management processes is investigated. The proposed measures are aimed at increasing the efficiency of ICT use in the Zarichna administration, which will ensure the optimization of management processes, improve the quality of service provision and create a modern, inclusive digital environment for citizens and employers.

Keywords: public administration, information and communication technologies, employment center, electronic document management system, digital platforms.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ.....	10
1.1. Поняття та значення інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні.	10
1.2. Класифікація та основні напрями використання ІКТ у публічних установах.....	15
1.3. Нормативно-правова база впровадження ІКТ у сферу публічного управління.....	20
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАРІЧНЕНСЬКОМУ УПРАВЛІННІ ВАРАСЬКОЇ ФІЛІЇ РІВНЕНСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ.....	27
2.1. Загальна характеристика діяльності Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості.....	27
2.2. Аналіз поточного стану інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності управління.....	35
2.3. Дослідження ефективності ІКТ у процесах обміну інформацією, обслуговування клієнтів та надання послуг.....	44
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАРІЧНЕНСЬКОМУ УПРАВЛІННІ ВАРАСЬКОЇ ФІЛІЇ РІВНЕНСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ.....	50
3.1. Удосконалення системи зворотного зв'язку з громадянами: пропозиції та перспективи.	50
3.2. Удосконалення інструментів електронного документообігу для ефективного зворотного зв'язку.....	55

3.3. Створення системи онлайн-навчання для підвищення якості послуг та цифрової грамотності у Зарічненському управлінні для осіб з обмеженими можливостями.....	60
РОЗДІЛ 4 ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ У ЗАРІЧНЕНСЬКОМУ УПРАВЛІННІ	67
4.1. Охорона праці у Зарічненському управлінні.....	67
4.2. Використання інформаційно-комунікаційних технологій для підготовки персоналу з безпеки праці	70
ВИСНОВКИ.....	73
БІБЛІОГРАФІЯ.....	75
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена зростаючою потребою у впровадженні сучасних технологій для покращення якості адміністративних послуг, зокрема у сфері зайнятості. Питання розвитку ІКТ у цій сфері є важливим як для самих державних органів, так і для громадян, адже саме цифровізація процесів надання адміністративних послуг відповідає сучасним вимогам до публічного управління, сприяючи зростанню довіри громадян до державних установ та оптимізації державних ресурсів. Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) займають важливе місце у розвитку сучасного публічного управління, відкриваючи нові можливості для підвищення прозорості, швидкості та ефективності державних послуг. Зокрема, у системі надання послуг у сфері зайнятості ІКТ дозволяють зробити процеси взаємодії між громадянами, державними органами та роботодавцями більш зручними та доступними. Поширення ІКТ змінює підходи до управління, оптимізуючи адміністративні процеси та сприяючи якісному наданню державних послуг.

Попри активне впровадження сучасних технологій, залишаються значні виклики, серед яких — необхідність адаптації електронних сервісів для різних груп населення, інтеграція нових засобів захисту персональних даних та підвищення ефективності електронного обслуговування громадян. Окрім того, із розвитком ІКТ у центрах зайнятості зростає потреба в інноваційних рішеннях, здатних розширити функціональні можливості управління та покращити доступ громадян до інформаційних ресурсів.

Мета даного дослідження полягає у вивченні ефективності застосування інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості та виявленні можливих напрямів їх вдосконалення. Для досягнення цієї мети передбачено **виконання таких завдань:**

- Визначено поняття та значення інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні;
- Охарактеризовано загальну характеристику діяльності Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості;
- Обґрунтовано необхідність створення системи онлайн-навчання для підвищення якості послуг та цифрової грамотності у Зарічненському управлінні для осіб з обмеженими можливостями.

Предметом дослідження є розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні. **Об'єктом дослідження** є інформаційно-комунікаційні технології.

Методи дослідження: аналіз літературних та нормативних джерел, системний аналіз, соціологічні методи (анкетування та опитування), метод узагальнення та спостереження.

Для підготовки магістерської кваліфікаційної роботи використано інформацію з наукової літератури, висновки вчених з теоретичних і практичних аспектів досліджуваної теми. Було вивчено, систематизовано та згруповано нормативно-правові документи, що регулюють впровадження та використання інформаційно-комунікативних технологій у публічному управлінні. Крім того, було залучено матеріали з офіційного вебсайту, положення та програми, а також вхідну та вихідну документацію центру зайнятості.

Наукова новизна полягає у розробці нових підходів та рішень щодо впровадження ІКТ у діяльність центрів зайнятості, з урахуванням особливостей місцевої громади та потреб користувачів, а також у створенні методології для оцінки ефективності цих технологій у сфері надання публічних послуг.

Практична значущість роботи полягає у можливості впровадження отриманих результатів для покращення роботи центрів зайнятості в Україні, що сприятиме підвищенню якості надання послуг у сфері працевлаштування та взаємодії з громадянами.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРИТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

1.1 Поняття та значення інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) стали основою для побудови сучасної системи публічного управління, яка орієнтована на максимальну прозорість, ефективність та залучення громадян до участі у державних процесах. В умовах стрімкої цифровізації суспільства і зростання ролі інформації у всіх аспектах людської діяльності публічне управління також стає дедалі більш залежним від ІКТ, які дозволяють органам влади збирати, обробляти, зберігати та передавати інформацію з метою організації ефективного державного управління. На сучасному етапі впровадження ІКТ у публічному секторі сприяє більшій прозорості державних процесів, скорочує витрати на паперову роботу, а також підвищує якість послуг, що надаються громадянам. Таким чином, ІКТ виконують дві основні функції: з одного боку, вони слугують інструментом для внутрішньої організації роботи органів влади, а з іншого — сприяють встановленню комунікації між владою та громадянами, забезпечуючи можливість для зворотного зв'язку та участі громадян у процесі ухвалення рішень.

Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні можна визначити як комплекс апаратних, програмних і комунікаційних засобів, які забезпечують обробку, зберігання, передачу та отримання інформації між державними структурами та громадянами. Основними складовими ІКТ є комп'ютерні системи, телекомунікаційні мережі, бази даних, спеціалізоване програмне забезпечення для документообігу та управління інформацією, а також сервіси електронного уряду. ІКТ створюють інформаційний простір, у

якому відбувається взаємодія між державними органами та суспільством, що є невід'ємною частиною процесу ухвалення рішень у публічному секторі[10].

ІКТ у публічному управлінні включають широкий спектр технологій, таких як:

- системи управління документами: автоматизовані системи документообігу дозволяють забезпечити зберігання, обробку та передачу великих обсягів документів між підрозділами, що скорочує час на обробку даних і дозволяє забезпечити точність та прозорість прийнятих рішень;

- електронні платформи для надання послуг: електронний уряд, доступ до якого громадяни можуть отримати через інтернет, дозволяє зручно та швидко отримувати адміністративні послуги, такі як реєстрація бізнесу, подача податкових декларацій, отримання дозвільних документів тощо;

- системи управління зв'язком та інтернет-платформи: телекомунікаційні засоби, соціальні мережі та офіційні вебсайти дозволяють публічним установам оперативно передавати інформацію громадянам, відповідати на запити, а також забезпечувати зворотний зв'язок.

Застосування ІКТ у публічному управлінні сприяє розвитку відкритого і прозорого уряду, покращує якість послуг, що надаються громадянам, та дозволяє ефективніше управляти державними ресурсами. Одним із головних завдань ІКТ є підвищення доступності адміністративних послуг для населення, незалежно від їхнього місця проживання чи рівня мобільності. ІКТ також дозволяють скоротити витрати на паперову документацію, знижують навантаження на співробітників державних установ і мінімізують ризик помилок.

Основні переваги впровадження ІКТ у публічному управлінні включають:

- прозорість та відкритість: електронне урядування дозволяє надавати громадянам доступ до державних даних, що підвищує рівень довіри до влади і знижує ризики корупції. Наприклад, публічні звіти про використання бюджетних коштів, доступні онлайн, дають можливість громадянам контролювати діяльність органів влади;

- ефективність і швидкість обробки даних: ІКТ дозволяють автоматизувати обробку великого обсягу інформації, що значно знижує навантаження на працівників державних установ і скорочує час на виконання рутинних завдань. Наприклад, автоматизована система подачі податкових декларацій зменшує час очікування і скорочує обсяг роботи для податкових органів;

- доступність адміністративних послуг: ІКТ дозволяють громадянам отримувати послуги незалежно від їхнього фізичного розташування. За допомогою електронних сервісів громадяни можуть подати заявки, сплатити податки, отримати необхідні документи та виконати інші адміністративні завдання без необхідності відвідувати установи;

- зворотний зв'язок та залучення громадян: комунікаційні платформи, такі як соціальні мережі, онлайн-опитування, електронні петиції, забезпечують громадянам можливість брати участь у процесах прийняття рішень. Це сприяє підвищенню рівня громадської активності та дозволяє державним органам враховувати думки та потреби суспільства при ухваленні політичних рішень[43].

Інформаційно-комунікаційна діяльність публічної організації реалізується через комплекс взаємопов'язаних функцій, які зображені у табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Функції інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації

Функції інформаційно-комунікативної діяльності публічної організації	
1. Інформаційна функція	Інформаційна функція передбачає збирання, обробку та передачу інформації громадянам. Це включає оперативне інформування населення про рішення, заходи та проекти, а також важливі зміни в законодавстві чи політиці.
2. Комунікативна функція	Комунікативна функція охоплює встановлення двостороннього зв'язку між організацією та громадянами. Ця функція дозволяє організаціям отримувати зворотний зв'язок від громадян, виявляти їхні потреби та проблеми, а також створювати умови для громадського обговорення.

Продовження табл. 1.1

3. Координуюча функція	Завдяки координуючій функції публічні організації можуть узгоджувати діяльність різних підрозділів та організацій для досягнення спільних цілей. Це допомагає уникнути дублювання завдань, ефективніше розподіляти ресурси та забезпечувати цілісність інформаційної політики.
4. Аналітична функція	Аналітична функція забезпечує систематичний збір та аналіз даних для оцінки ефективності заходів, програм і політик. На основі отриманої інформації розробляються рекомендації для покращення управлінських рішень.
5. Регулююча функція	Регулююча функція включає управління інформаційними потоками всередині організації та між нею і громадськістю. Вона орієнтована на забезпечення актуальності, надійності та своєчасності переданої інформації. Також до цієї функції входить модерація каналів комунікації для уникнення поширення недостовірної інформації.
6. Іміджева функція	Ця функція орієнтована на формування позитивного іміджу публічної організації серед громадськості. Через іміджеву функцію організація підтримує довіру громадян, створює репутацію прозорості та підзвітності установи, що є важливим для зміцнення соціальної легітимності влади.
7. Функція соціалізації	Функція соціалізації спрямована на підвищення рівня громадської свідомості та політичної культури серед населення. Це здійснюється через інформування громадян про їхні права і обов'язки, заохочення до активної громадської позиції, формування соціальних цінностей і норм.
8. Підтримка прийняття рішень	Завдяки цій функції забезпечується інформаційне супроводження процесу ухвалення рішень, у тому числі завдяки отриманню зворотного зв'язку та аналізу громадської думки.
9. Функція зворотного зв'язку	Зворотний зв'язок дозволяє організації отримувати інформацію від громадян про їхні реакції на прийняті рішення, надані послуги та загальну роботу установи. Це допомагає органам влади коригувати свою діяльність відповідно до очікувань громадськості і підвищує ефективність управління.

ІКТ докорінно змінюють взаємодію між органами влади та громадянами, забезпечуючи нові способи для встановлення діалогу. У сучасних умовах громадяни очікують від державних органів прозорості та швидкого реагування на їхні запити. Зокрема, інтернет-платформи та офіційні вебсайти дозволяють громадянам безпосередньо звертатися до органів влади, дізнаватися про важливі події та брати участь у громадських обговореннях. За допомогою електронних сервісів громадяни можуть спілкуватися з органами влади, висловлювати свої думки, залишати звернення і скарги. Основними напрями використання ІКТ для забезпечення комунікації з громадянами є:

- соціальні мережі: активне використання соціальних мереж дозволяє владі інформувати громадян про нові закони, нормативні акти, важливі події, а також відповідати на запитання громадян;

- офіційні вебсайти: це платформи, де громадяни можуть отримати доступ до повної інформації про діяльність уряду, ознайомитися з рішеннями органів влади, відстежувати публічні закупівлі, доступ до державних реєстрів тощо;

- електронні петиції та опитування: за допомогою електронних петицій громадяни можуть звертатися до влади з пропозиціями або вимогами, а онлайн-опитування дозволяють уряду дізнатися думку населення щодо важливих соціальних питань.

ІКТ у публічному управлінні дозволяють збирати та обробляти велику кількість даних, що використовується для аналізу соціальних та економічних процесів, оцінки ефективності урядових програм, прогнозування тенденцій та прийняття управлінських рішень. За допомогою аналітичних інструментів органи влади можуть відстежувати зміни в соціально-економічному середовищі, оцінювати потреби громадян і розробляти ефективні політики[10].

ІКТ дозволяють здійснювати моніторинг таких показників, як рівень безробіття, економічні показники регіону, рівень задоволеності населення державними послугами тощо. Це дозволяє уряду оперативно реагувати на змінювані умови, розробляти програми підтримки та соціальної допомоги, а також адаптувати управлінські рішення відповідно до потреб громадян.

Основою діяльності інформаційно-комунікаційного підрозділу публічної організації є підготовка матеріалів для публікації в засобах масової інформації, а також створення офіційних заяв органів місцевого самоврядування та проведення інтерв'ю з їхніми представниками. Усі інформаційні матеріали та заходи, які розробляє підрозділ, умовно поділяються на три типи: іміджеві, інформаційні та роз'яснювальні [6].

Під час роботи над конкретним інформаційним проєктом підрозділ також може ініціювати створення спеціальних комісій або залучати експертів та консультантів для формування робочих груп із представників інших відділів.

Висвітлення інформаційно-комунікаційної діяльності публічної організації відбувається через офіційні вебсайти, де всі матеріали структуруються за такими категоріями:

1. Статичні матеріали — це інформація, яка зберігає актуальність протягом тривалого часу і включає текстові, графічні та мультимедійні елементи.

2. Динамічні матеріали — інформація, що є актуальною лише обмежений час і вимагає регулярного оновлення.

3. Потоківі матеріали — контент, який швидко втрачає свою актуальність, наприклад, через кілька днів або годин [8].

Інформаційно-комунікаційні технології відіграють важливу роль у реформуванні публічного управління, надаючи нові можливості для взаємодії влади та громадян, підвищення ефективності та прозорості державних послуг. Завдяки ІКТ держава може краще реагувати на потреби громадян, оперативно вирішувати соціальні проблеми, а також залучати населення до управлінських процесів.

1.2 Класифікація та основні напрями використання ІКТ у публічних установах

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) стали невід'ємною частиною роботи сучасних публічних установ, сприяючи підвищенню ефективності управління, розвитку державних послуг і покращенню взаємодії між органами влади і громадянами. ІКТ у публічних установах дозволяють автоматизувати внутрішні процеси, забезпечувати прозорість, підвищувати доступність та зручність надання послуг, а також створювати умови для розвитку цифрового урядування.

Інформаційно-комунікаційні технології в публічному секторі можна класифікувати за різними ознаками, які зображені в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Класифікація інформаційно-комунікаційних технологій

Класифікаційна ознака	Категорія	Опис
Функціональне призначення	Інформаційні системи	Спеціалізовані рішення для обробки, зберігання і передачі даних, наприклад, системи документообігу, бази даних для обліку громадян.
	Системи автоматизації	Програмні продукти для управління персоналом, бюджетування, моніторингу завдань.
	Комунікаційні технології	Інструменти зв'язку: електронна пошта, вебсайти, онлайн-конференції, чат-боти.
Технологічна складність	Базові технології	Інфраструктурні елементи: комп'ютерні мережі, сервери, системи зберігання даних.
	Інтегровані системи	Комплексні рішення для взаємодії між підрозділами або громадянами.
	Інноваційні технології	Передові технології: штучний інтелект, машинне навчання, Big Data, блокчейн.
Рівень інтеграції	Локальні системи	Використання у межах одного відділу або департаменту.
	Інтегровані системи	Технологічні рішення, що охоплюють усю організацію.
	Міжмережеві інтеграції	Обмін даними між різними державними органами або між державним і приватним сектором.

1. За функціональним призначенням:

- інформаційні системи: це спеціалізовані програмні та апаратні рішення, призначені для обробки, зберігання і передачі даних. У публічних установах інформаційні системи можуть включати системи управління документообігом, бази даних для обліку громадян, фінансові та податкові системи;

- системи автоматизації управлінських процесів: до таких систем відносяться програмні продукти для управління персоналом, бухгалтерського обліку, планування бюджетів, моніторингу виконання завдань та інших бізнес-процесів, що дозволяють автоматизувати рутинні операції та зменшити ймовірність помилок;

- комунікаційні технології: сюди входять інструменти для забезпечення зв'язку між державними органами, громадянами та бізнесом, такі як електронна пошта, онлайн-конференції, чат-боти, вебсайти державних органів і різноманітні платформи для обміну інформацією.

2. За технологічною складністю:

- базові технології: до них належать основні елементи інфраструктури, такі як комп'ютерні мережі, сервери, програмне забезпечення для зберігання та обробки даних;

- інтегровані системи: ці системи поєднують у собі кілька технологічних рішень для досягнення комплексної автоматизації та покращення взаємодії між різними підрозділами публічної установи або між установою та її клієнтами (громадянами);

- інноваційні технології: застосування передових технологій, таких як штучний інтелект, машинне навчання, аналіз великих даних (Big Data), блокчейн, дозволяє значно підвищити ефективність державного управління, забезпечити прозорість і безпеку інформації.

3. За рівнем інтеграції:

- локальні системи: використовуються на рівні окремих відділів або департаментів в межах організації. Це можуть бути, наприклад, системи для управління електронною поштою, реєстрації документів чи автоматизації певних процедур;

- інтегровані системи: підключення декількох технологічних рішень на рівні всієї установи. Такі системи можуть використовуватися для автоматизації управлінських, фінансових, правових та інших процесів, що стосуються роботи публічних установ;

- міжмережеві інтеграції: забезпечують зв'язок між державними органами на різних рівнях або між державними і приватними організаціями (наприклад, для обміну даними між державними реєстрами, платіжними системами, податковими органами тощо).

Щодо основних напрямів використання ІКТ у публічному секторі, то вони застосовуються в різних напрямках, сприяючи підвищенню ефективності роботи установ і покращенню взаємодії з громадянами. Сьогодні впроваджуються нові методи управління, які замінюють традиційні підходи, що ґрунтувалися на використанні владних повноважень та жорстких бюрократичних процедур. Сучасне публічне управління зосереджене на

наданні якісних послуг громадянам, прагнучи досягти максимальної ефективності та результативності з мінімальними витратами ресурсів, часу і зусиль. Створити дієву модель сучасних управлінських процесів неможливо без впровадження цифрових технологій [33]. До основних напрямів цифровізації у публічному управлінні відносять:

- електронний документообіг, який дозволяє автоматизувати всі етапи роботи з документами в державних установах, звести до мінімуму використання паперу, покращити внутрішню дисципліну та прискорити ухвалення управлінських рішень. Серед найефективніших світових систем електронного документообігу — ZohoDocs, LogicalDoc, M-Files DMS, Ascensio OnlyOffice, Microsoft SharePoint Online, Evernote Business. В Україні популярними є Інтегра-Флоу, Megapolis, АСКОД, Документообіг, OPTIMA-WorkFlow, Док Проф та el-Dok;

- відкриті дані є важливим інструментом для забезпечення прозорості влади та громадського контролю за діяльністю державних органів. У цій сфері було прийнято низку нормативно-правових актів, що сприяють доступності інформації. Наприклад, Закон України "Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних" від 09.04.2015 р. № 319 впровадив інститут відкритих даних і забезпечив створення Єдиного державного вебпорталу відкритих даних [12];

- взаємодія реєстрів. Інтеграція державних реєстрів у єдину систему є дієвим інструментом для створення прозорих державних сервісів, що надає громадянам та бізнесу швидкий доступ до адміністративних послуг, зменшує бюрократію та оптимізує роботу державних установ. Кабінет Міністрів України ухвалив постанову "Про деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів", яка передбачає впровадження системи електронної взаємодії між державними інформаційними ресурсами відповідно до стандартів ЄС [4]. Ця система покликана автоматизувати процес обміну електронними даними між органами влади під час надання адміністративних послуг та виконання інших повноважень, крім випадків, що стосуються

державної таємниці. Взаємодія здійснюється з використанням сервіс-орієнтованої архітектури, яка передбачає інтерфейси для доступу до державних електронних ресурсів, побудовані відповідно до єдиних вимог, а також єдині формати, протоколи, класифікатори, довідники та шаблони [35];

- електронна ідентифікація. Сучасні електронні послуги неможливо забезпечити без інструментів електронної ідентифікації, що гарантують зручний і безпечний доступ громадян до інформаційних систем, електронних сервісів та інтерактивних платформ. Розвиток інфраструктури електронної ідентифікації сприяє ефективній взаємодії між державою і суспільством у цифровому середовищі та розширює можливості для електронного обслуговування [41]. На сьогодні активно впроваджуються та популяризуються технології електронного підпису, MobileID і BankID;

- електронна демократія. Кабінет Міністрів України затвердив план заходів для реалізації Концепції розвитку електронної демократії в Україні на 2019–2020 роки, більшість із яких уже виконано. В Україні активно впроваджуються і розвиваються інструменти електронної демократії, які функціонують як на національному, так і на місцевому рівнях [39]. Серед найпопулярніших із них – електронні консультації, петиції, звернення, а також бюджети участі (громадські бюджети);

- цифрові державні платформи. Дані платформи є важливими інструментами електронної демократії, що дозволяють органам влади ефективно виконувати свої завдання, економлячи час і ресурси. Завдяки національним цифровим платформам значно покращується взаємодія між владою та громадянами. Відповідно до Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки, схваленої Кабінетом Міністрів України розпорядженням від 17.01.2018 р. № 67-р, цифрові державні платформи є ключовими для цифровізації державних установ [25]. Вони спрямовані на підвищення якості послуг, оптимізацію штату держслужбовців і зниження витрат. Прикладом таких платформ є Єдиний державний вебпортал

електронних послуг "Портал Дія", платформа цифрової грамотності "Дія. Цифрова освіта" та онлайн-платформа "Дія. Бізнес".

Інформаційно-комунікаційні технології є потужним інструментом для трансформації публічних установ та покращення якості надання державних послуг. Завдяки ІКТ можна забезпечити більшу прозорість, ефективність, доступність та зручність для громадян і бізнесу, а також значно полегшити внутрішні процеси державного управління. Підвищення рівня впровадження ІКТ в публічному секторі потребує не лише технічного, а й організаційного розвитку, відповідного навчання кадрів та зміни законодавчої бази для забезпечення захисту даних і прав громадян.

1. 3 Нормативно-правова база впровадження ІКТ у сферу публічного управління.

Правова основа регулювання інформаційних процесів, а також їхнього організаційного та технологічного забезпечення представлена інформаційним законодавством України. Це законодавство включає положення Конституції України, а також різні нормативно-правові акти, ухвалені органами державної влади, зокрема укази Президента та інші регулятивні документи. З розвитком суспільства та новими інформаційними запитами держави інформаційне законодавство постійно оновлюється й удосконалюється. Воно містить ключові рішення, які спрямовані на реалізацію завдань державної інформаційної політики в межах єдиного правового поля. Норми цього законодавства, що діють на державному і регіональному рівнях, визначають загальні правила діяльності у сфері інформації. Вони мають бути взаємопов'язаними і не суперечливими, сприяючи інтеграції та узгодженості державної інформаційної політики.

Під час реалізації комунікативної діяльності в публічному управлінні слід орієнтуватися на норми, закріплені в Конституції України. Основою інформаційно-комунікаційної сфери у Конституції України є стаття 34, яка

гарантує кожному свободу думки та слова, право на вільне висловлення своїх поглядів і переконань. Вона також забезпечує право кожного збирати, зберігати, використовувати й поширювати інформацію у будь-який обраний спосіб, як усно, так і письмово чи іншими методами.

Поміж ключових нормативно-правових актів, що регулюють поширення та застосування інформаційно-комунікаційних технологій на всіх рівнях влади, слід виділити Укази Президента «Про Стратегію сталого розвитку «Україна 2020» та "Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року». У цих документах електронне урядування визначено як пріоритет у розвитку державного управління, що покликаний удосконалити демократичне врядування та забезпечити доступ громадськості до діяльності державних органів.

Основу для інформатизації суспільних процесів в Україні становить закон "Про основні засади розвитку інформаційного суспільства на 2007-2015 роки", у якому окреслені завдання і цілі для стимулювання розвитку інформатизації суспільства та органів влади [9]. Нормативне регулювання інформаційної діяльності у публічному секторі доповнює також розпорядження Кабінету Міністрів України "Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні". У цьому розпорядженні закріплені ключові поняття, мета та завдання розвитку інформаційного суспільства, визначені основні етапи впровадження Стратегії, а також механізми її реалізації.

Сьогодні нормативно-правова база України у сфері ІКТ для публічного управління охоплює такі основні закони:

1. Закон України «Про інформацію» — Цей Закон регулює відносини, пов'язані зі створенням, збором, отриманням, зберіганням, використанням, поширенням, охороною та захистом інформації. Він визначає ключові засади інформаційної діяльності в Україні, включаючи напрями державної інформаційної політики, види інформації, а також основи діяльності журналістів та засобів масової інформації. Крім того, закон передбачає відповідальність за порушення норм інформаційного законодавства[21].

2. Закон України «Про електронні довірчі послуги» — встановлює правові основи надання електронних довірчих послуг, до яких входять електронний підпис, електронна печатка, електронне завірення часу, що сприяє впровадженню електронного документообігу у державному секторі. Закон визначає порядок надання та отримання електронних довірчих послуг, зокрема, електронного підпису, що є необхідним для електронної ідентифікації[15].

3. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» — цей нормативний акт регулює процеси створення, використання та зберігання електронних документів у державних органах. Він визначає, що електронний документ має таку ж юридичну силу, як і традиційний паперовий, якщо він належним чином підписаний за допомогою електронного підпису[16].

4. Закон України «Про доступ до публічної інформації» — цей закон забезпечує правові гарантії для громадян щодо отримання інформації від органів влади. Він зобов'язує публічні установи надавати доступ до інформації, яка є важливою для громадян, а також сприяє прозорості в діяльності державних органів[14].

5. Закон України «Про відкритість використання публічних коштів» — нормативно врегульовує процедуру публікації інформації про використання бюджетних коштів, що підвищує рівень підзвітності та громадського контролю. Цей закон сприяє прозорості використання коштів та створює можливості для громадян контролювати діяльність державних установ[11].

6. Закон України «Про захист персональних даних» - визначає правові відносини, що стосуються обробки та захисту персональних даних, і має на меті забезпечити захист основних прав і свобод людини, зокрема права на недоторканність приватного життя, при обробці таких даних[20].

Також, варто виділити постанови Кабінет Міністрів України, які є основоположними та сприяють розвитку впровадження ІКТ у публічному управлінні:

1. Постанова «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» — визначає перелік інформації, яка має бути доступною у формі відкритих даних, зокрема інформація про використання бюджетних коштів, реєстри, дані про державні закупівлі тощо. Цей акт сприяє підвищенню рівня прозорості та підзвітності влади[40].

2. Постанова «Про деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів» — передбачає створення єдиної системи електронної взаємодії між державними органами. Вона встановлює правила обміну електронними даними між суб'єктами публічної влади, що дозволяє підвищити ефективність управління та забезпечити якісний доступ громадян до адміністративних послуг[36].

3. Розпорядження «Про затвердження Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки» — цей документ регламентує впровадження цифрових інструментів у державному управлінні, зокрема розвиток цифрових державних платформ, електронної ідентифікації та електронного урядування. Концепція спрямована на створення сучасного середовища для розвитку цифрової економіки і суспільства[38].

У «Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» інформаційне суспільство визначається як таке, де досягнуто «високого рівня розвитку інформаційних і телекомунікаційних технологій, що активно використовуються громадянами, бізнесом та органами влади» [37]. Основний акцент у стратегії спрямовано на технологічну складову державної інформаційної політики, тоді як гуманітарна роль дещо відходить на другий план.

Цілями розвитку інформаційного суспільства є «створення сприятливих умов для його розбудови, забезпечення соціально-економічного, політичного та культурного розвитку держави на засадах ринкової економіки, яка орієнтується на європейські цінності, підвищення якості життя громадян, розширення можливостей для задоволення їхніх потреб і вільного розвитку особистості,

зростання конкурентоспроможності України та вдосконалення державного управління з використанням інформаційно-комунікаційних технологій».

Серед ключових завдань для досягнення поставлених цілей можна виділити такі:

- сприяння громадянам у створенні, використанні та обміні інформацією та знаннями через широке впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, а також підтримка їх у виробництві товарів і наданні послуг;

- забезпечення права кожного громадянина на вільне волевиявлення та самореалізацію в інформаційному суспільстві, а також доступ до інформації та знань (за винятком законодавчо обмеженої інформації);

- повноцінна інтеграція України в глобальний інформаційний простір;

- пришвидшення розвитку інформаційного сектора економіки, який тісно взаємодіє з іншими секторами задля прискорення економічного зростання;

- активне впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій у всі сфери суспільства, діяльність органів влади та місцевого самоврядування, включаючи реалізацію ініціативи "Відкритий уряд" та електронного урядування;

- узгодження національного законодавства з європейськими стандартами та дотримання цілей і принципів, проголошених ООН, а також рекомендацій, визначених Декларацією принципів і Планом дій, ухвалених на Всесвітніх самітах з інформаційного суспільства [37].

Правові основи державної політики в інформаційній сфері варто розглядати як ключові нормативно-правові положення і вимоги, на яких базується і за якими здійснюється цей вид суспільної діяльності. Саме через ці правові основи державної інформаційної політики визначаються важливі принципи її реалізації, що відображають закономірності об'єктивного розвитку суспільства і держави. Ці принципи, обґрунтовані науково, закріплені у відповідних правових актах і є основою для формування та впровадження державної політики у сфері інформації. Ці принципи вперше були закріплені у

Законі «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII [42]. Дана термінологія представлена на рисунку 1.1.

Принципи державної інформаційної політики
гарантованість права на інформацію
відкритість, доступність інформації, свобода обміну інформацією
достовірність і повнота інформації
свобода вираження поглядів і переконань
правомірність одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації
захищеність особи від втручання в її особисте та сімейне життя

Рисунок 1.1 – Принципи державної інформаційної політики

Значна кількість нормативно-правових актів свідчить про прагнення влади комплексно підходити до регулювання інформаційної сфери, створюючи основні засади для ефективної реалізації державної інформаційної політики. Як зазначає Ю. В. Нестеряк, "основоположні принципи державної інформаційної політики у сфері засобів масової інформації, як і будь-якої іншої державної політики, формуються на основі аналізу законодавчого досвіду демократичних країн та власного досвіду, а також осмислення реальних суспільних процесів, відображаючи їхню сутність. Набувши форми конституційних норм, законів і підзаконних актів, такі принципи сприяють оптимізації дій суспільства, держави, політичних сил та окремих громадян. Вони стають регулятивними вимогами, що орієнтують на прийняття рішень, виходячи із загальнолюдських і національних інтересів" [32].

Проте, наявність численних нормативно-правових актів, що регулюють інформаційну сферу, не гарантує автоматично створеної ефективної та відповідної потребам суспільства інформаційної політики. Державна інформаційна політика вимагає виявлення наявних проблем у цій сфері, а також розробки шляхів їх подолання; визначення перспектив розвитку і цілей,

встановлення конкретних завдань і напрямків її реалізації; прогнозування результатів та потенційних негативних наслідків, а також визначення учасників цієї політики, формування форм, методів і способів її впровадження у суспільстві.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАРІЧНЕНСЬКОМУ УПРАВЛІННІ ВАРАСЬКОЇ ФІЛІЇ РІВНЕНСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

2.1 Загальна характеристика діяльності Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості

Зарічненське управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості є органом державної служби зайнятості, на який покладаються функції робочого органу виконавчої дирекції Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття у Вараському районі. Зарічненське управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості – є складовою Державної служби зайнятості України.

Державна служба зайнятості України є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики України[19].

Служба входить до системи органів виконавчої влади і забезпечує реалізацію державної політики у сфері зайнятості населення та трудової міграції.

Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами, розпорядженнями Кабінету Міністрів України, наказами та інструкціями Міністерства соціальної політики України, Статутом Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття, рішеннями наглядової ради та правління Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття, іншими нормативно-

правовими актами, наказами, розпорядженнями та інструкціями державного центру зайнятості - виконавчої дирекції Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття, наказами обласного центру зайнятості, розпорядженнями голів місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування.

Центр зайнятості є юридичною особою публічного права, має печатку із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням, власні бланки, рахунки в органах Державної казначейської служби України.

Заріченський центр зайнятості знаходиться за адресою: 34000, Рівненська обл., Вараський район, селище міського типу Зарічне, вулиця Грушевського, будинок 1А.

До основних соціальних послуг, що надає центр зайнятості потрібно віднести:

- сприяння у підборі підходящої роботи і працевлаштування відповідно до покликання, здібностей, професійної підготовки, освіти з урахування суспільних потреб;

- консультації з питань працевлаштування, умови і оплати праці, професійної підготовки, підвищення кваліфікації і перекваліфікації, з метою підвищення конкурентоспроможності на ринку праці;

- облік громадян, які шукають роботу і в даний час не працюють;

- надає статус безробітного та здійснює виплату допомоги по безробіттю в установленому порядку;

- здійснює за рахунок Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття професійну підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації громадян, зареєстрованих в службі зайнятості як безробітні, з метою підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці;

- допомога в професійному визначенні та діагностування на професійну придатність;

- сприяння у започаткуванні власної справи та виплата одноразової допомоги по безробіттю для організації підприємницької діяльності;
- організація громадських та інших робіт тимчасового характеру;
- організація суспільно корисних робіт в період воєнного стану;
- допомога в складанні резюме;
- забезпечення надання додаткових гарантій щодо працевлаштування зареєстрованих громадян, які потребують соціального захисту і не здатні на рівних умовах конкурувати на ринку праці[19].

Послуги центру спрямовані на підтримку громадян у пошуку роботи, забезпечення соціальної допомоги безробітним, а також надання роботодавцям допомоги у підборі кваліфікованих кадрів. Завдяки комплексному підходу, що включає профорієнтацію, професійне навчання, консультаційну підтримку та організацію громадських робіт, центри зайнятості допомагають знизити рівень безробіття і сприяють економічному розвитку регіонів. Всі послуги, які надає населенню служба зайнятості - безкоштовні.

Зокрема, надзвичайно важливу роль мають послуги, що надаються особам з інвалідністю, допомагаючи їм знайти своє місце на ринку праці. Завдяки комплексним програмам, які включають професійне навчання, індивідуальні консультації та сприяння працевлаштуванню, центр зайнятості забезпечує не лише працевлаштування, а й соціальну інтеграцію таких осіб. Протягом 2022-2024 року до Заріченського центру зайнятості звернулось 272 особи з інвалідністю. Спеціалізовані послуги для осіб з інвалідністю орієнтовані на створення рівних можливостей для професійного розвитку, адаптацію до робочого середовища та реалізацію їхніх прав на гідну працю. (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Надання послуг особам з інвалідністю за 2022-2024 рік, осіб

Послуги що отримали	2020	2021	2022
Отримали статус безробітного	90	102	80
Отримували допомогу по безробіттю	88	96	78

Продовження табл. 2.1

Були працевлаштовані	22	24	14
Безробітні, які проходили Професійне навчання	8	10	6
Отримали профорієнтаційні послуги	59	67	67
Взяли участь у роботах тимчасового характеру	2	0	0

Щодо, основних завдань управління праці охоплює широкий спектр послуг і програм, спрямованих на задоволення потреб як громадян, так і роботодавців. Серед ключових напрямів їхньої діяльності:

- забезпечення незайнятому населенню відповідних соціальних гарантій на території району;
- сприяння населенню у доборі прийнятної роботи та працевлаштування;
- здійснення виплат матеріального забезпечення відповідно до Закону України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття»;
- проведення професійної орієнтації та консультування населення;
- організація професійної підготовки, підвищення кваліфікації та перепідготовки безробітних у професійно-технічних та вищих навчальних закладах (в т.ч. навчальних закладах державної служби зайнятості, на підприємствах, в установах, організаціях) з метою підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці;
- сприяння самозайнятості безробітних шляхом надання їм матеріального забезпечення чи фінансової підтримки для започаткування підприємницької діяльності;
- залучення населення до участі в оплачуваних громадських роботах;
- надання підприємствам, установам та організаціям незалежно від форм власності і господарювання, допомоги у доборі необхідних їм працівників, консультування та забезпечення їх інформацією про стан ринку праці;
- проведення на замовлення роботодавців навчання, перенавчання та підвищення кваліфікації безробітних з подальшим працевлаштуванням;

- забезпечення цільового використання коштів Фонду відповідно до затвердженого кошторису.

Відповідно до покладених завдань центр зайнятості:

- здійснює облік осіб, котрі звертаються за сприянням у працевлаштуванні, наданих їм послуг, реєстрацію громадян у встановленому порядку як таких, що шукають роботу, та безробітних;

- здійснює виплату матеріального забезпечення на випадок безробіття безробітним, членам їх сімей та іншим особам, передбаченим чинним законодавством та надає соціальні послуги в установленому законодавством порядку;

- здійснює облік вільних робочих місць та вакантних посад, заявлених роботодавцями, створює автоматизований банк даних про вакансії та потребу підприємств, установ та організацій у кадрах, аналізує інформацію в засобах масової інформації та інших джерелах щодо вільних робочих місць;

- сприяє створенню додаткових робочих місць на підприємствах, в установах та організаціях для працевлаштування безробітних, у тому числі для осіб, котрі потребують соціального захисту і не здатні на рівних умовах конкурувати на ринку праці;

- бере участь в організації оплачуваних громадських та інших робіт тимчасового характеру для населення, укладає договори з роботодавцями про їх організацію та скеровує незайнятих громадян на ці роботи, а також провадить фінансування оплачуваних громадських робіт для безробітних;

- здійснює контроль за правильністю витрат за страхуванням на випадок безробіття та провадить розслідування страхових випадків й обґрунтованості виплат матеріального забезпечення;

- приймає рішення про одноразову виплату допомоги з безробіття для започаткування безробітними підприємницької діяльності;

- готує пропозиції про доцільність і можливість залучення і використання іноземної робочої сили, сприяє іноземним громадянам у професійній діяльності;

- представляє Фонд у взаємовідносинах з органами державної влади та органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, об'єднаннями громадян з питань соціального захисту;

- своєчасно розглядає листи громадян, заяви та скарги, готує роз'яснення з тих чи інших питань та надає допомогу у їх вирішенні[19].

Таким чином, завдання центрів зайнятості полягають не лише у створенні умов для зайнятості, а й у забезпеченні стабільного соціально-економічного розвитку на національному та регіональному рівнях, що робить їх незамінною ланкою в системі державної підтримки зайнятості населення.

Для ефективного виконання своїх завдань Зарічненське управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості має чітко визначену організаційну структуру, яка забезпечує злагоджену роботу всіх підрозділів, які наведені на рисунку 2.1. Організаційна структура управління дозволяє оптимально розподіляти функції та обов'язки між різними відділами і підрозділами, що допомагає реалізовувати основні завдання центру, надавати послуги населенню та співпрацювати з роботодавцями. Розглянемо детальніше склад і функції кожного структурного елемента Зарічненського управління.



Рисунок 2.1– Організаційна структура Зарічненського центру зайнятості

Начальник Зарічненського управління здійснює керівництво діяльністю цього центру та несе персональну відповідальність за виконання покладених на нього завдань та функцій, ефективну роботу управління, цільове використання коштів Фонду в межах затвердженого кошторису видатків, належне

використання виділеного у розпорядження центру майна і матеріальних цінностей, виконання наказів і доручень Голови Служби та начальника Рівненського обласного центру зайнятості.

Відділ взаємодії з роботодавцями аналізуючи ринок праці Вараського району та потребу в кадрах підприємствами надає комплекс послуг роботодавцям залежно від профілю підприємств, інформує про професійно-кваліфікаційний склад осіб, які зареєстровані в Зарічненському управлінні та розміщує інформацію щодо вільних вакансій в секторах пошуку роботи, проводить підбір працівників шляхом організації міні-ярмарок та ярмарок вакансій, круглих столів та днів відкритих дверей безпосередньо на підприємствах, здійснює роботу щодо організації громадських та інших робіт тимчасового характеру.

Відділ кар'єрного консультування надає інформаційно-консультаційні послуги, пов'язані з працевлаштуванням та відповідає за пошук підходящої роботи та сприяння у працевлаштуванні, професійній підготовці, перепідготовці, підвищенні кваліфікації та профорієнтації. Відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» [18] та Закону України «Про зайнятість населення» [19] надає спектр основних соціальних послуг Зарічненського управління Вараської філії.

Ефективність діяльності центру зайнятості значною мірою залежить не лише від злагодженої роботи його структурних підрозділів, але й від стабільного та достатнього фінансування. Відповідно до Указу Президента України «Про державну службу зайнятості» [34] регіональні центри зайнятості є неприбутковими державними установами, які підпорядковуються та підзвітні Центральному апарату державної служби зайнятості України.

Для забезпечення якісного надання соціальних послуг незайнятому населенню і роботодавцям Зарічненське управління витрачає фінансові ресурси в межах сум затверджених кошторисом. Видатки є один із основних показників фінансової діяльності державних установ, базою для визначення підсумку

виконання кошторису видатків та його аналізу з метою виявлення резервів мінімізації видатків.

Джерелом покриття видатків кошторису є Фонд загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття – це обсяг надходжень зі спеціального фонду бюджету, що підлягають розподілу відповідно до напрямків видатків, а також на реалізацію пріоритетних заходів, пов'язаних з виконанням Заріченським управлінням основних завдань та функцій. Динаміка видатків Заріченського управління за 2022-2024 зображена у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Динаміка видатків Заріченського управління за 2022-2024 р., тис. грн.

Видатки	2022	2023	2024
Матеріальне забезпечення та соціальні послуги	8123,2	7874,3	7543,5
Утримання ЦЗ	1438,3	1397,3	1365,6
Розвиток та супроводження ЄІАС	100,2	120,6	130,5
Відшкодування Пенсійному фонду витрат на виплату достроково призначеної пенсії	130	125,4	128,4
Капітальні видатки	0	0	0
Всього	9791,7	9517,6	9168,0

За досліджуваний період спостерігається скорочення всіх видів видатків, за винятком видатків на утримання ЄІАС.

Завдяки злагодженій організаційній структурі, професійній діяльності фахівців та ефективному використанню фінансових ресурсів, Заріченське управління виконує завдання державної політики у сфері зайнятості, сприяє покращенню якості життя громадян та підтримці економічного розвитку. Заріченський центр зайнятості є важливим соціальним партнером для місцевого населення та роботодавців, забезпечуючи стабільність та розвиток ринку праці у своєму регіоні.

2.2 Аналіз поточного стану інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності управління

В умовах стрімкого розвитку цифрових технологій та зростання вимог до ефективності державних установ інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) стають ключовим елементом у діяльності центрів зайнятості. Використання ІКТ дозволяє суттєво покращити надання послуг, підвищити оперативність у виконанні завдань, забезпечити зручний доступ до інформації для громадян і роботодавців, а також створити прозорі механізми для здійснення управлінських процесів.

Заріченське управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості активно впроваджує ІКТ у свою діяльність, орієнтуючись на підвищення якості обслуговування та автоматизацію процесів та розвивається у декількох напрямках, які представлені на рисунку 2.2. Аналіз поточного стану ІКТ у діяльності цього управління дозволяє оцінити, наскільки ефективно вони використовуються, визначити ключові досягнення та виявити проблемні аспекти, які потребують вдосконалення.

Дослідження поточного стану інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності управління є важливим для розуміння його готовності до цифрових викликів, а також для розробки рекомендацій щодо подальшого розвитку технологічної бази та покращення взаємодії з населенням і роботодавцями.

Основні напрями ІКТ у Заріченському центрі зайнятості		
Використання інформаційно-комунікаційних технологій у взаємодії з громадянами	Використання ІКТ для підтримки роботодавців	Використання ІКТ у внутрішніх процесах управління

Рисунок 2.2 – Основні напрями ІКТ у Заріченському центрі зайнятості

Використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у взаємодії з громадянами відіграє важливу роль у роботі центру зайнятості, адже вони забезпечують зручний доступ до інформації, оптимізують процес надання

послуг та підвищують прозорість діяльності установи. ІКТ дозволяють громадянам швидко отримувати актуальні дані про вакансії, соціальні виплати, програми професійної підготовки та інші послуги, не витрачаючи час на відвідування установи. Нижче наведені основні напрями використання ІКТ у взаємодії центру зайнятості з громадянами.

1. Офіційна сторінка Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості у Facebook. Дана сторінка була створена 7 вересня 2015 року., її учасниками є 297 осіб, на сторінку можна перейти за посиланням: <https://www.facebook.com/ZarichneRCZ>. Вона орієнтована на інформування громадян про актуальні вакансії, програми працевлаштування та інші можливості, які надає центр зайнятості. Сторінка регулярно оновлюється і містить оголошення про заходи, такі як ярмарки вакансій, тренінги, програми перекваліфікації, а також роз'яснення щодо соціальних виплат для безробітних.

Основний контент та цілі сторінки:

- вакансії: однією з основних функцій сторінки є публікація актуальних вакансій. Пости з вакансіями містять детальний опис посадових обов'язків, вимог до кандидатів, контактну інформацію роботодавців, що дозволяє шукачам роботи швидко зорієнтуватися та звернутися за деталями;

- оголошення про події: Зарічненське управління регулярно інформує про майбутні заходи, включаючи ярмарки вакансій, дні відкритих дверей, тренінги з професійного розвитку, семінари та вебінари. Ці заходи орієнтовані як на безробітних, так і на роботодавців, і спрямовані на підвищення зайнятості у регіоні;

- новини та оновлення: на сторінці публікуються важливі новини щодо змін у законодавстві, що стосуються ринку праці, оновлень у програмах державної підтримки, нових вимог для безробітних або можливостей для отримання державних субсидій на перекваліфікацію;

- корисні поради та рекомендації: окремі публікації присвячені практичним порадам для шукачів роботи: як скласти резюме, як успішно

пройти співбесіду, на що звертати увагу при виборі вакансій. Також розміщуються поради з питань професійного розвитку, що допомагає користувачам підвищити свої шанси на ринку праці.

2. Електронна пошта Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості є важливим ІКТ-інструментом у його публічній діяльності. Кожен охочий може знайти електронну адресу управління, вказану на сторінці у Facebook, та надіслати листа на адресу - nzarichne@rvocz.gov.ua. Це дає можливість безробітним і роботодавцям звертатися за консультаціями, подавати заявки, ставити запитання та отримувати швидкі відповіді. Електронна пошта працює з лютого 2016 року. Дані про кількість отриманих електронних листів наведені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Підсумки кількості електронних листів, отриманих управлінням у 2023-2024 р.

Показник	2023	2024
1. Кількість електронних листів, отриманих громадою, од.	531	403
2. Кількість надісланих відповідей на електронні листи, од.	448	321

З огляду на те, що середній обсяг спамових повідомлень, які надходять на електронні адреси, становить близько 17-18%, кількість відповідей, надісланих через електронну пошту управління, є меншою, ніж кількість отриманих листів. Дані таблиці показують, що електронна пошта активно використовується як інструмент ІКТ в управлінні.

3. Онлайн-консультації та вебінари. Для оперативного вирішення питань громадян організовують вебінари та онлайн-курси з працевлаштування: організація вебінарів з техніки пошуку роботи, підготовки до співбесід, створення резюме, складанням документів, що допомагає безробітним отримати знання та навички для успішного працевлаштування.

Зарічненське управління регулярно проводять вебінари, які доступні на їхніх сторінках у соцмережах, а також на платформах Zoom, Google Meet або

Microsoft Teams, де учасники можуть задавати питання та отримувати відповіді від експертів.

Використання ІКТ для підтримки роботодавців є важливим елементом діяльності центрів зайнятості, оскільки воно сприяє ефективній комунікації, пришвидшує підбір кадрів та забезпечує доступ до актуальної інформації про ринок праці. Завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям роботодавці можуть співпрацювати з центрами зайнятості дистанційно, що знижує витрати часу та ресурсів. Розглянемо, як використання ІКТ у взаємодії з роботодавцями виглядає на практиці та які інструменти є найпоширенішими.

1. Електронна база вакансій та резюме є важливим інструментом для підтримки роботодавців у процесі підбору персоналу, а також для оптимізації роботи управління. Вона дозволяє роботодавцям швидко та ефективно знайти потрібних фахівців, а шукачам роботи – отримати доступ до актуальних вакансій. Ця база виступає як інтерактивна платформа, де зібрана інформація про наявні вакансії, вимоги до кандидатів, професійні профілі, а також резюме зареєстрованих безробітних. Заріченське управління використовує Єдиний портал вакансій, де роботодавці можуть розміщувати вакансії, а шукачі роботи – свої резюме, показники управління за 2021- 2023 р. зображені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Показники Єдиного порталу вакансій за 2021-2023 р. у Заріченському управлінні

Рік	Кількість розміщених вакансій	Кількість відгуків на вакансії	Кількість зареєстрованих роботодавців	Кількість зареєстрованих шукачів роботи	Кількість працевлаштованих через портал
2021	150	280	47	301	129
2022	85	138	25	183	75
2023	80	111	20	133	71

На основі даних у таблиці можна простежити тенденцію до скорочення кількості вакансій, відгуків та зареєстрованих роботодавців на Єдиному порталі вакансій, що свідчить про вплив війни на ринок праці, що у свою чергу

уповільнює економічну діяльність та зменшення можливостей для громадян у регіоні.

2. Система онлайн-консультацій та технічної підтримки ІКТ дозволяє управлінню надавати роботодавцям консультаційні послуги через електронну пошту, чати або відеоконференції. Завдяки цьому роботодавці можуть отримати інформацію щодо доступних програм зайнятості, законодавчих змін або вимог до оформлення документів. Для комунікацій використовуються такі платформи, як Zoom, Google Meet або Microsoft Teams, дозволяє центрам зайнятості організовувати віртуальні консультації, де роботодавці можуть обговорити питання з фахівцями та отримати поради щодо підбору кадрів або програм стимулювання зайнятості.

Використання ІКТ для підтримки роботодавців не лише сприяє спрощенню процесів підбору персоналу, але й підвищує ефективність роботи центру зайнятості. Завдяки доступу до онлайн-ресурсів роботодавці можуть швидше знаходити необхідних фахівців, отримувати оперативну консультацію та користуватися додатковими сервісами, що забезпечує їхню тіснішу інтеграцію з ринком праці та сприяє розвитку регіональної економіки.

Використання ІКТ у внутрішніх процесах управління є важливим елементом діяльності управління, оскільки сприяє підвищенню ефективності, зручності і прозорості роботи установи. Завдяки впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) у внутрішні процеси центру зайнятості, такі як облік даних, документообіг, комунікація між підрозділами та аналітична робота, суттєво знижується адміністративне навантаження на співробітників і покращується якість послуг, які надаються громадянам. Розглянемо більш детально основні напрями застосування ІКТ у внутрішніх процесах управління.

1. Єдина Інформаційно-аналітична система (ЄІАС) забезпечує облік клієнтів, збір статистичних даних та автоматизоване створення звітів і показників для моніторингу. Система включає в себе широкий спектр функцій, що активно використовуються співробітниками центру зайнятості щодня. Система передбачає:

- наявність єдиної бази даних шукачів роботи та безробітних із персональними даними (ідентифікаційні коди, паспортні дані, трудовий досвід, інформація про виплати матеріальної допомоги);
- єдину базу роботодавців та вакансій, які вони подають;
- єдину базу можливостей для професійно-технічного навчання;
- функцію онлайн-запису на прийом до спеціаліста через «електронну чергу»;
- відомості для перерахування матеріальної допомоги;
- електронні кабінети для шукачів роботи та роботодавців;
- можливість обміну даними з іншими державними установами та реєстрами;
- генерацію інформації для аналізу ринку праці.

Функціональні можливості та основні показники Єдиної Інформаційно-аналітичної системи Зарічненського управління відображені в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Основні показники Єдиної Інформаційно-аналітичної системи Зарічненського управління

Показник	Опис	Дані Зарічненського центру зайнятості
Кількість консультацій, наданих через ІКТ	Кількість консультацій, проведених онлайн або телефоном	Понад 230 консультацій на рік
Швидкість обробки запитів громадян	Середній час відповіді на онлайн-запитання	1-2 робочі дні
Кількість осіб, які пройшли перекваліфікацію	Число безробітних, що завершили програми навчання	70 осіб за рік
Середня кількість відгуків на одну вакансію	Кількість відгуків від кандидатів на кожну розміщену вакансію	2-3 відгуків
Електронний кабінет шукача роботи	Доступ до особистих даних, вакансій та статусу заявки	210 активних користувачів
Кількість запитів на соціальні виплати	Кількість заяв на отримання матеріальної допомоги	Понад 170 заяв на рік

Продовження табл. 2.5

Електронний кабінет роботодавця	Особистий кабінет для управління вакансіями та перегляду резюме	20 активних роботодавців
Кількість оброблених документів у системі	Кількість оброблених заяв, анкет, звітів	1000+ документів на рік
Відсоток успішного працевлаштування після навчання	Частка безробітних, які працевлаштувалися після закінчення програми навчання	60%
Кількість проведених інформаційних заходів	Семінари, ярмарки вакансій та інші події для населення	15 заходів на рік
Рівень задоволеності послугами (за опитуванням)	Середній рівень задоволеності клієнтів послугами центру	85%

Інформаційно-аналітична система є важливим інструментом для центрів зайнятості, що дозволяє ефективно керувати даними, підвищувати рівень прозорості, забезпечувати оперативний аналіз ринку праці та приймати обґрунтовані управлінські рішення. Завдяки ЄІАС центри зайнятості можуть оптимізувати робочі процеси та значно покращити якість надання послуг як для шукачів роботи, так і для роботодавців.

2. Система електронного документообігу Зарічненського управління є інтегрованою частиною електронної взаємодії з іншими державними та місцевими органами. Вона автоматизує процеси створення, обміну, обробки, отримання та зберігання документів в електронному вигляді, використовуючи електронний підпис і печатку, що підвищує оперативність та точність документообігу.

Зарічненське управління активно обмінюється електронною документацією з різними державними органами, зокрема з Пенсійним фондом, Управлінням соціального захисту населення, Департаментом освіти, Державним казначейством, а також з іншими службами. Цей обмін охоплює широкий спектр документів, необхідних для ефективного виконання функцій управління.

Види документів та основні напрями обміну

Документація, пов'язана з фінансуванням та звітністю:

- вихідна інформація: центр зайнятості передає до Державного казначейства фінансові звіти та бюджетні документи, такі як "Звіт про виконання місцевих бюджетів" і "Звіт про використання коштів з резервного фонду";

- вхідна інформація: від казначейства центр отримує інструкції та рекомендації щодо подальших дій із бюджетними коштами та коригувань відповідно до виділених асигнувань.

Інформаційний обмін з Пенсійним фондом:

- вихідні дані: центр передає інформацію щодо працевлаштованих осіб, їхнього статусу, змін у пенсійному забезпеченні та інших важливих даних, які впливають на пенсійні виплати;

- вхідні дані: пенсійний фонд надсилає в центр зайнятості оновлені дані про стан пенсійного забезпечення та нормативні зміни, які впливають на нарахування соціальних виплат.

Документація для Управління соціального захисту населення:

- вихідна інформація: центр надає інформацію щодо реєстрації безробітних, їхнього статусу та нарахування соціальної допомоги;

- вхідна інформація: центр отримує рекомендації та нормативи від Управління соціального захисту населення щодо змін у наданні матеріальної допомоги.

Обмін інформацією з освітніми установами:

- вихідна інформація: центр зайнятості надсилає списки кандидатів на професійне навчання та перекваліфікацію;

- вхідна інформація: від освітніх закладів надходять дані про успішне завершення курсів, підтвердження перекваліфікації та отримання сертифікатів.

За 2024 рік у Зарічненському управлінні було зафіксовано значний обсяг вхідної та вихідної інформації, зображена на рисунку 2.3.



Рисунок 2.3 – Динаміка вхідних та вихідних потоків інформації Зарічненського управління в одиницях

Ці дані відображають активний обмін документами між центром зайнятості та різними державними і місцевими органами. Графічна ілюстрація цієї динаміки може допомогти у подальшому аналізі та визначенні найбільш завантажених періодів.

Система електронного документообігу також підтримує надання послуг населенню через електронні запити, що надійшли через "електронну чергу", та підтримує інтеграцію з іншими онлайн-платформами для консультацій та реєстрації безробітних. Громадяни можуть подавати документи та отримувати консультації дистанційно, що сприяє зручності та підвищенню якості обслуговування.

Поточний стан ІКТ у діяльності Зарічненського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості демонструє значний потенціал для вдосконалення і розширення. Інформаційно-комунікаційні технології вже стали важливою складовою функціонування управління, сприяючи автоматизації процесів, підвищенню зручності та доступності послуг для громадян та роботодавців. Подальший розвиток ІКТ дозволить забезпечити більш ефективне виконання завдань управління, покращить обслуговування

населення та допоможе зміцнити роль центру зайнятості у регіональному та економічному розвитку.

2.3 Дослідження ефективності ІКТ у процесах обміну інформацією, обслуговування клієнтів та надання послуг.

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) є невід'ємною частиною сучасної діяльності центрів зайнятості, особливо у таких ключових аспектах, як обмін інформацією, обслуговування клієнтів та надання послуг. Зарічненське управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості активно використовує ІКТ для автоматизації процесів, підвищення якості обслуговування громадян та оптимізації роботи з роботодавцями. Це дослідження спрямоване на оцінку ефективності впроваджених ІКТ та аналіз їхнього впливу на результати роботи управління.

Ефективність ІКТ у процесах обміну інформацією. Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) є основою сучасного обміну інформацією у Зарічненському управлінні, забезпечуючи швидкість, точність і прозорість передачі даних між підрозділами, громадянами та зовнішніми організаціями. Використання ІКТ дозволяє автоматизувати основні процеси та суттєво скоротити час на обробку інформації. Основні аспекти ефективності ІКТ у процесах обміну інформацією:

1. Скорочення часу обробки інформації: Завдяки автоматизації документообігу, час передачі даних між підрозділами зменшився на 30-40%. Наприклад, раніше обробка заявок на соціальні виплати займала 3-5 днів, зараз цей процес скорочено до 1-2 днів.

2. Зниження кількості помилок: Впровадження інтегрованих систем обробки даних, таких як Єдина інформаційно-аналітична система (ЄІАС), забезпечило точність передачі інформації, зменшивши кількість помилок під час обробки документів на 25%.

3. Збільшення кількості оброблених документів: Щорічно через систему електронного документообігу Зарічненського управління проходить понад 2200 документів, з яких 1000 – вихідні, а 1200 – вхідні документи.

4. Покращення взаємодії з іншими органами: інтеграція із державними реєстрами (Пенсійний фонд, Міністерство соціальної політики, Державна казначейська служба) дозволяє обмінюватися інформацією в режимі реального часу. Щорічно система забезпечує понад 700 обмінів даними з іншими органами.

Основні аспекти ефективності ІКТ реалізуються на практиці, розглянемо конкретні приклади використання інформаційно-комунікаційних технологій у Зарічненському центрі зайнятості.

Система електронного документообігу (СЕД) використовується для створення, обробки, передачі та зберігання документів між підрозділами центру зайнятості та зовнішніми організаціями, такими як Пенсійний фонд, Управління соціального захисту, Державне казначейство. В першу чергу іде створення документів: співробітники центру формують електронні документи (звіти, заявки на соціальні виплати, бюджетні запити), далі відбувається автоматична обробка: документи автоматично відправляються до відповідного відділу чи організації через інтегровану систему. Це все супроводжується Контрольованим виконанням: статус кожного документа відстежується в системі, що дозволяє швидко реагувати на запити чи уточнення. В результаті чого скорочення часу обробки документів на 35% та зменшення кількості помилок при передачі даних завдяки автоматизації.

Єдина інформаційно-аналітична система (ЄІАС) використовується для збору, аналізу та передачі даних про безробітних, вакансії, соціальні виплати та результати виконання програм зайнятості. У 2023 році через ЄІАС опрацьовано 1500 запитів від громадян і роботодавців та скоротило час формування звітності з 2-3 днів до 1-2 годин. Так за допомогою ЄІАС у 2023 році було автоматизовано процес обліку соціальних виплат для 220 безробітних осіб, що дозволило своєчасно провести всі розрахунки та мінімізувати затримки.

Електронна пошта є одним із найпоширеніших інструментів обміну інформацією між підрозділами центру зайнятості, громадянами та іншими установами. У 2024 році через електронну пошту було оброблено понад 400 повідомлень, із яких 10% становили спам, решта – запити від громадян і роботодавців. В результаті чого електронна пошта дозволила оперативно розв'язати понад 250 запитів від громадян, щодо запису на прийом до фахівців або уточнення статусу соціальних виплат.

Ефективність ІКТ у процесах обміну інформацією у Зарічненському управлінні підтверджується зростанням обсягів оброблених даних, скороченням часу на виконання завдань та покращенням якості інформаційної взаємодії. Подальший розвиток ІКТ сприятиме ще більшій автоматизації, підвищенню прозорості та забезпеченню доступності послуг як для громадян, так і для партнерів управління.

Використання ІКТ у обслуговуванні клієнтів. Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) є основним інструментом у забезпеченні ефективного, доступного та якісного обслуговування клієнтів Зарічненського управління. Вони дозволяють автоматизувати процеси взаємодії з громадянами, забезпечуючи зручність для безробітних, роботодавців і осіб, які шукають консультації чи перекваліфікації. Основні напрями використання ІКТ у роботі з клієнтами зображені у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 – Ефективність ІКТ у обслуговуванні клієнтів за 2023 рік

Послуга	Кількість користувачів	Основні результати
Електронна черга	400	Зменшення часу очікування на прийом на 30%
Електронний кабінет шукача	210	Понад 65% безробітних взаємодіють із центром через кабінет
Електронний кабінет роботодавця	20	Скорочення часу пошуку кандидатів на 25%
Онлайн-консультації	150	Рівень задоволеності послугами зріс на 20%

Електронна черга. Дозволяє громадянам записуватися на прийом до спеціалістів через онлайн-платформу, обираючи зручний час. Так протягом 2023 р. понад 400 осіб скористалися цією послугою. В результаті чого зменшився час очікування на прийом на 30%.

Електронний кабінет шукача роботи це - онлайн-ресурс, що дозволяє безробітним: переглядати вакансії, відслідковувати статус своїх заявок, отримувати інформацію про соціальні виплати. Так протягом 2023 р. зареєстровано понад 210 активних користувачів. В результаті чого понад 65% безробітних використовують кабінет для комунікації з центром (Додаток А).

Електронний кабінет роботодавця це - інструмент для роботодавців, де вони можуть: розміщувати вакансії, переглядати резюме кандидатів, відслідковувати статус своїх заявок. Так протягом 2023 р. понад 20 роботодавців активно користуються сервісом. В результаті чого скорочення часу на пошук кандидатів на 25%.

Онлайн-консультації можуть відбуватись через відеозв'язок, чати або електронна пошта для консультацій з питань працевлаштування, перекваліфікації чи отримання соціальних виплат. Так протягом 2023 р. було проведено 150 консультацій через ІКТ. В результаті чого збільшення рівня задоволеності клієнтів на 20%, згідно з опитуваннями.

ІКТ у обслуговуванні клієнтів Зарічненського управління дозволили зменшити адміністративне навантаження, скоротити час очікування на послуги та підвищити рівень задоволеності громадян. Автоматизація процесів, доступність інформації через онлайн-платформи та електронні кабінети значно покращили якість обслуговування, сприяючи ефективнішій взаємодії між центром зайнятості, громадянами та роботодавцями.

ІКТ у наданні послуг. Інформаційно-комунікаційні технології у Зарічненському управлінні займають центральне місце у наданні якісних послуг безробітним, роботодавцям та іншим зацікавленим сторонам. Завдяки автоматизації, централізованим базам даних, електронним сервісам та інтеграції з державними реєстрами, центр забезпечує ефективність, прозорість

та оперативність у виконанні своїх функцій. Основні напрями використання ІКТ у наданні послуг зображені в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 – Ефективність ІКТ у наданні послуг (2023 рік)

Послуга	Кількість користувачів	Основні результати
Реєстрація безробітних	190	85% зареєстрованих використовують електронні сервіси
Підбір вакансій	100	65% вакансій закрито протягом 30 днів
Консультації (онлайн і офлайн)	150	Збільшення кількості консультацій на 15%
Програми навчання та перекваліфікації	40	80% осіб працевлаштовано після завершення навчання
Соціальні допомоги	200	Скорочення часу обробки до 2 робочих днів
Обслуговування роботодавців	20	50 вакансій подано, скорочення часу пошуку кандидатів на 20-25%

1. Реєстрація безробітних і створення профілів це - дані про безробітних, включаючи їхній досвід, освіту та професійні навички, автоматично заносяться до Єдиної інформаційно-аналітичної системи (ЄІАС). Так у 2023 році було зареєстровано 190 осіб, із яких 85% користувалися електронними кабінетами для взаємодії з центром.

2. Підбір вакансій це - електронна база вакансій дозволяє безробітним переглядати доступні пропозиції роботи в режимі реального часу. Так у 2023 році база містила біля 100 вакансій, із яких 65% були закриті протягом 30 днів завдяки ІКТ.

3. Надання консультацій це - онлайн-консультації через відеозв'язок, електронну пошту або телефон дозволяють безробітним отримувати рекомендації щодо пошуку роботи, складання резюме чи проходження співбесід. Так у 2023 році проведено 150 консультацій, що на 15% більше, ніж у 2022 році.

4. Організація професійного навчання та перекваліфікації. ІКТ забезпечує управління даними про програми навчання, включаючи реєстрацію, моніторинг

та звітність. Так у 2023 році до програм перекваліфікації залучено 40 осіб, із яких 80% успішно працевлаштовані.

5. Облік та виплата матеріальної допомоги. Автоматизація процесів через ЄІАС дозволяє своєчасно нараховувати соціальні допомоги для безробітних. Так у 2023 році оброблено 200 заяв на виплату допомоги з безробіття, а середній час обробки заявки скоротився до 2 робочих днів.

6. Взаємодія з роботодавцями. Через електронний кабінет роботодавці можуть подавати вакансії, переглядати резюме кандидатів та отримувати консультації. Так у 2023 році понад 20 роботодавців активно користувалися електронними сервісами, подавши більше 50 вакансій.

Використання ІКТ у наданні послуг дозволяє Зарічненському управлінню автоматизувати ключові процеси, скоротити час виконання завдань і підвищити якість взаємодії з клієнтами. Дані свідчать, що сучасні технології допомагають не лише спростити процедури, а й підвищити рівень задоволеності серед безробітних та роботодавців. Розвиток ІКТ відкриває перспективи для ще більш ефективного функціонування центру.

Таким чином, використання ІКТ у процесах обміну інформацією, обслуговування клієнтів та надання послуг значно підвищило ефективність роботи Зарічненського управління. Завдяки автоматизації документообігу, впровадженню електронних сервісів та створенню інтегрованих баз даних, центр зміг скоротити час виконання завдань, підвищити якість обслуговування та забезпечити зручність для клієнтів. Подальший розвиток ІКТ дозволить ще більше підвищити ефективність діяльності управління, зменшити адміністративні витрати та покращити взаємодію з громадянами та роботодавцями.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ЗАРІЧНЕНСЬКОМУ УПРАВЛІННІ ВАРАСЬКОЇ ФІЛІЇ РІВНЕНСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ ЗАЙНЯТОСТІ

3.1 Удосконалення системи зворотного зв'язку з громадянами: пропозиції та перспективи

Система зворотного зв'язку є важливим елементом взаємодії між установами публічного управління та громадянами. У Зарічненському управлінні Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості зворотний зв'язок із населенням дозволяє оцінювати ефективність надання послуг, виявляти потреби громадян і вдосконалювати управлінські рішення. В умовах цифровізації суспільства існує необхідність постійного вдосконалення цієї системи шляхом впровадження нових технологій, методів аналізу даних та інтерактивних інструментів. Щоб розглянути пропозиції та перспективи удосконалення системи зворотного зв'язку, потрібно перш за все проаналізувати сучасний стан та проблеми зворотного зв'язку.

Сучасний стан системи зворотного зв'язку спрямований на забезпечення постійної комунікації між установою та громадянами. Завдяки використанню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) система функціонує через різноманітні канали, що дозволяє охоплювати широку аудиторію клієнтів, включаючи безробітних, роботодавців та партнерські організації.

До основних компонентів системи зворотного зв'язку входить:

1. Електронні сервіси: електронний кабінет шукача роботи, електронний кабінет роботодавця, електронна пошта.
2. Соціальні мережі та онлайн-платформи: офіційна сторінка у Facebook.
3. Традиційні канали: телефонна гаряча лінія, паперові звернення.
4. Особисті прийоми.

Так за 2023 р. система зворотного зв'язку демонструє наступні результати:

- 85% громадян оцінили якість послуг зворотного зв'язку як задовільну або високу (згідно з опитуванням 2023 року);
- збільшення частки електронних звернень до 70% свідчить про зростання популярності цифрових каналів;
- Скорочення часу обробки запитів через електронну пошту та соціальні мережі дозволило підвищити оперативність відповіді на звернення.

Проблеми та виклики системи зворотного зв'язку. Система зворотного зв'язку Зарічненського управління, хоча й демонструє позитивні результати, стикається з рядом проблем і викликів, що знижують її ефективність та доступність для окремих груп населення. Ці питання вимагають уваги та стратегічного підходу для їх вирішення. В таблиці 3.1 представлені основні проблеми та ризики системи зворотного зв'язку Зарічненського управління

Таблиця 3.1 – Загальний вплив проблем на ефективність

Категорія	Основний вплив	Потенційні ризики
Нерівний доступ до цифрових каналів	Обмежена взаємодія з частиною населення	Зниження задоволеності клієнтів
Недостатня цифрова грамотність	Низьке використання електронних сервісів	Переважає використання традиційних каналів
Відсутність мобільного додатку	Ускладнений доступ до послуг	Втрата молодіжної аудиторії
Недостатня інтерактивність соціальних мереж	Низька залученість громадян	Втрата швидких каналів комунікації

1. Нерівний доступ до цифрових технологій. Частина населення, особливо у віддалених сільських районах, має обмежений доступ до інтернету або сучасних пристроїв для використання електронних сервісів. В наслідок чого відбувається перевага особистих звернень, що створює черги безпосередньо у відділеннях. Згідно статистики, лише 65% громадян користуються інтернетом для комунікації з центром зайнятості, тоді як інші звертаються через телефон чи особистий прийом [33].

2. Недостатня цифрова грамотність громадян. Значна частина громадян, особливо літні люди або ті, хто не має досвіду роботи з комп'ютером, не можуть повноцінно користуватися електронними сервісами. В наслідок чого відбувається зростання навантаження на працівників, які обробляють запити вручну, а також втрата частини аудиторії, яка могла б використовувати цифрові сервіси. Лише 15-20% осіб старшого віку використовують електронні кабінети чи онлайн-запити, решта обирає традиційні канали, такі як телефон або особистий прийом[33].

3. Недостатня інтерактивність соціальних мереж. Соціальні мережі, такі як Facebook, використовуються переважно для інформування громадян, а не для активної взаємодії з ними. В наслідок чого відбувається низька залученість громадян у комунікацію через соціальні мережі. Лише 10% звернень надходить через соціальні мережі, тоді як у розвинутих системах цей показник сягає 30-40%.

4. Відсутність мобільного додатку. Відсутність спеціалізованого мобільного додатку для доступу до послуг центру зайнятості обмежує зручність використання сервісів, особливо для молоді та громадян, які активно користуються смартфонами. В наслідок чого відбувається зниження ефективності комунікації з клієнтами, які звикли до мобільних платформ та ускладнюється доступ до послуг для частини громадян, що обмежує використання ІКТ. Згідно з статистики у 2023 році 70% користувачів електронних сервісів зверталися через стаціонарні комп'ютери, хоча 60% громадян вказали, що вони віддали б перевагу мобільному додатку.

5. Проблеми з інтеграцією даних. Відсутність повної інтеграції з іншими державними платформами, такими як "Дія" або реєстри Пенсійного фонду, створює дублювання процесів і збільшує час обробки даних. В наслідок чого з'являється потреба в багаторазовому введенні однієї й тієї ж інформації, а також затримки в наданні послуг, особливо тих, що потребують міжвідомчої взаємодії.

6. Обмежена аналітична функція. Система зворотного зв'язку недостатньо використовує дані для аналізу та прогнозування запитів громадян. В наслідок чого є відсутність чіткого розуміння пріоритетних потреб клієнтів та в неможливості оперативно коригуванні роботи системи для задоволення змін у попиті[33].

Подолання цих викликів потребує комплексного підходу, щодо пропозицій та перспектив удосконалення системи зворотного зв'язку з громадянами.

Пропозиції та перспективи з удосконалення системи зворотного зв'язку. Для підвищення ефективності зворотного зв'язку у Зарічненському управлінні Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості пропонується впровадити низку заходів, спрямованих на покращення взаємодії з громадянами. Ці пропозиції базуються на аналізі існуючих проблем і викликів, а також на досвіді впровадження сучасних ІКТ в інших установах. Нижче розглянемо таблицю 3.2 з пропозиціями та очікуваним результатом.

Таблиця 3.2 – Пропозиції та очікувані результати на 2025-2026 р.

Пропозиція	Очікувані результати	Термін реалізації
Мобільний додаток	Збільшення кількості цифрових звернень на 20-30%; підвищення доступності	2025 рік
Навчальні програми	Зростання цифрової грамотності громадян; збільшення використання ІКТ на 20%	2025–2026 роки
Активізація соціальних мереж	Зростання кількості звернень через соцмережі на 15-20%; залучення громадян	Постійно
Аналітична система моніторингу	Покращення обслуговування через аналіз потреб громадян	2025 рік

Запропоновано комплекс заходів для вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій у Зарічненському управлінні, спрямованих на підвищення ефективності надання послуг та взаємодії з громадянами. Першим кроком є розробка та впровадження мобільного додатку "Центр зайнятості", який забезпечить доступ до послуг у зручному форматі. Функціонал додатку включатиме онлайн-запис на консультації, перегляд вакансій, подання заявок на працевлаштування та інтеграцію з електронними кабінетами шукачів роботи

та роботодавців. Очікується, що це підвищить доступність сервісів для молоді, збільшить кількість звернень через цифрові канали на 20-30% і скоротить час обробки запитів завдяки автоматизації.

Другим важливим напрямком є розширення цифрової грамотності громадян через організацію навчальних програм. Заплановано проведення онлайн-вебінарів, відеоуроків і навчальних семінарів для підвищення навичок користування електронними сервісами, особливо серед старшого покоління у сільських громадах. Результатом стане збільшення кількості громадян, які користуються цифровими послугами, на 20% та зменшення звернень через традиційні канали, такі як телефон чи особистий прийом.

Також передбачено активізацію роботи у соціальних мережах, зокрема на сторінках у Facebook. Заплановано введення рубрик "Часті запитання", проведення інтерактивних опитувань та використання месенджерів для прямого спілкування з громадянами. Це дозволить підвищити активність користувачів на 25% і збільшити кількість звернень через соціальні мережі до 15-20% від загального обсягу.

Останнім напрямком є розробка аналітичної системи для моніторингу запитів громадян. Планується впровадження автоматичного збору даних про звернення, генерація звітів для моніторингу задоволеності послугами та прогнозування пікових періодів. Це сприятиме підвищенню якості обслуговування завдяки персоналізованому підходу та оптимізації роботи персоналу у періоди підвищеного навантаження.

Запропоновані заходи з удосконалення системи зворотного зв'язку спрямовані на створення зручної, інтерактивної та сучасної системи взаємодії з громадянами. Впровадження мобільного додатку, автоматизація обробки запитів, підвищення цифрової грамотності та інтеграція з платформою "Дія" дозволять підвищити ефективність роботи управління, задовольнити потреби громадян та забезпечити якісні послуги на сучасному рівні.

3.2 Удосконалення інструментів електронного документообігу для ефективного зворотного зв'язку

Електронний документообіг є основою модернізації управлінських процесів і важливим компонентом у забезпеченні ефективного зворотного зв'язку з громадянами. У Зарічненському управлінні використовується програмний продукт «Інтегра-Флоу», який дозволяє автоматизувати процеси обміну документами між відділами та іншими центрами зайнятості. Ця система покликана оптимізувати роботу співробітників, забезпечити швидкість обробки документів та сприяти прозорості внутрішніх процесів. Однак аналіз використання цієї програми виявив певні труднощі, які обмежують її ефективність та впровадження в повному обсязі. Складність використання програми полягає:

1. Однією з ключових проблем є складність у користуванні програмою «Інтегра-Флоу». Незважаючи на її функціональність, система вимагає від працівників введення великої кількості даних вручну, навіть якщо ці дані повторюються в різних документах. Наприклад, при обробці одного звернення громадянина необхідно не лише зареєструвати запит, а й заповнити численні поля, які стосуються персональної інформації, типу звернення, дати та інших даних. Відсутність автоматизації цих процесів значно збільшує час на обробку документів, що створює додаткове навантаження на працівників. Така ситуація часто призводить до зниження мотивації користувачів системи, а також підвищує ризик допущення помилок при введенні інформації.

2. Технічна несумісність. Ще однією важливою проблемою є технічна несумісність програмного забезпечення із застарілими операційними системами, які використовуються на частині комп'ютерів управління. Через це деякі працівники не можуть повноцінно працювати із системою, а документообіг у таких випадках продовжує вестися в паперовій формі. Така ситуація негативно впливає на загальну ефективність роботи, оскільки потребує додаткових ресурсів для переведення паперових документів у цифровий

формат. Крім того, застаріле технічне обладнання часто працює з перебоями, що спричиняє затримки в обробці документів і знижує продуктивність.

3. Відсутність електронних підписів у частини працівників. Для повноцінного функціонування електронного документообігу необхідно, щоб кожен працівник мав електронний підпис, який використовується для підписання та обміну документами в системі. Проте у Зарічненському управлінні не всі працівники забезпечені електронними підписами, що створює значні труднощі. У таких випадках документи або не можуть бути оброблені вчасно, або потребують додаткового залучення інших співробітників, які мають доступ до цієї функції. Це не лише уповільнює роботу, а й ускладнює контроль за виконанням завдань.

4. Низький рівень автоматизації процесів. Хоча електронний документообіг спрямований на автоматизацію рутинних процесів, рівень автоматизації у «Інтегра-Флоу» залишається недостатнім. Наприклад, система не має функцій автоматичного підвантаження стандартної інформації, такої як контактні дані громадян або шаблони документів. Усе це потрібно вводити вручну, що значно збільшує час роботи над кожним документом. У порівнянні з більш сучасними системами, які забезпечують високий рівень автоматизації, «Інтегра-Флоу» виглядає менш ефективною.

5. Відсутність моніторингу ефективності роботи. У поточній системі документообігу немає інструментів для аналізу ефективності роботи, таких як відстеження часу обробки документів або оцінка задоволеності працівників. Через це керівництво не може своєчасно виявляти проблеми в роботі системи та ухвалювати відповідні рішення. Такий підхід ускладнює процес планування змін і вдосконалень.

Виявлені проблеми створюють низку негативних наслідків, які впливають на ефективність роботи Зарічненського управління. Зокрема:

- збільшення часу обробки документів: середній час обробки одного документа становить близько 12 хвилин, тоді як сучасні системи дозволяють скоротити цей показник до 8 хвилин;

- затримки у виконанні завдань: через технічні проблеми та брак автоматизації документи часто обробляються із запізненням;
- підвищення рівня стресу серед працівників: складність використання системи, а також необхідність виконувати частину роботи вручну призводить до перевантаження персоналу.

Для підвищення ефективності роботи електронного документообігу в Заріченському управлінні Вараської філії необхідно впровадити комплексні заходи, спрямовані на усунення існуючих проблем та модернізацію системи. Ці заходи включають автоматизацію процесів, оновлення технічного обладнання, навчання персоналу, впровадження інструментів моніторингу ефективності та розширення функціональності програми «Інтегра-Флоу». Нижче зображена таблиця 3.3 в якій розглянуто кожен з пропозицій.

Таблиця 3.3 – Пропозиції щодо удосконалення електронного документообігу на 2024-2025 р.

Пропозиція	Деталі	Очікувані результати	Термін реалізації
Автоматизація стандартних процесів	Встановлення модулів для автоматичного заповнення даних	Скорочення часу обробки документів на 30%	2025 рік
Оновлення технічного забезпечення	Аудит обладнання, оновлення ОС, забезпечення електронними підписами	Підключення до системи 100% персоналу	2025 рік
Навчання персоналу	Онлайн-тренінги, практичні семінари	Скорочення часу адаптації нових працівників на 50%	Постійно
Система моніторингу	Відстеження часу обробки, кількості документів, задоволеності клієнтів	Постійне вдосконалення процесів	2025 рік
Розширення функціональності	Інтеграція з іншими системами, автоматичне формування звітів	Підвищення зручності роботи, скорочення часу на звітність	2024–2025 роки

1. Автоматизація стандартних процесів. Одним із ключових напрямів вдосконалення є впровадження функцій автоматизації, які дозволять зменшити час на обробку документів та знизити кількість помилок. Наприклад, до програми «Інтегра-Флоу» можна додати модулі, що забезпечують автоматичне

заповнення стандартних полів, таких як ім'я клієнта, адреса, тип звернення та інші. Дані можуть автоматично підтягуватись із бази даних клієнтів, що вже існує в системі. Це дозволить скоротити час обробки одного документа з 12 до 8 хвилин, що є важливим для підвищення продуктивності.

Крім того, створення шаблонів для найбільш поширених документів спростить процес оформлення запитів. Наприклад, працівник зможе швидко редагувати готовий шаблон, замість того щоб створювати документ з нуля. Такий підхід забезпечить стабільну якість документації та зменшить ризик технічних помилок.

2. Оновлення технічного забезпечення. Технічна несумісність програмного забезпечення із застарілими операційними системами є однією з головних перешкод для повного впровадження електронного документообігу. Для вирішення цієї проблеми потрібно провести аудит наявного обладнання та оновити операційні системи на сучасні версії. Крім того, необхідно придбати нові комп'ютери для працівників, чиє обладнання не відповідає вимогам програми.

Особливу увагу слід приділити забезпеченню всіх працівників електронними підписами, які є обов'язковими для роботи з електронними документами. Це дозволить кожному співробітнику брати участь у процесах документообігу, підвищить прозорість роботи та сприятиме зменшенню затримок у виконанні завдань.

3. Навчання персоналу. Навчання працівників є ще одним важливим елементом удосконалення системи. Часто проблеми у використанні програмного забезпечення пов'язані не стільки з його складністю, скільки з недостатньою підготовкою персоналу. Пропонується розробити онлайн-тренінги, які міститимуть покрокові інструкції, відеоуроки та відповіді на поширені запитання. Крім того, можна організувати практичні семінари, де працівники вивчатимуть функціонал програми на реальних прикладах.

Такі заходи не лише підвищать ефективність роботи персоналу, але й сприятимуть скороченню часу адаптації нових співробітників. Працівники

зможуть швидше опановувати нові навички, що зменшить кількість помилок і підвищить задоволеність роботою.

4. Впровадження системи моніторингу. Для оцінки ефективності змін пропонується створити систему моніторингу, яка буде відстежувати ключові показники роботи електронного документообігу. Наприклад, система може фіксувати час обробки документів, кількість звернень громадян, рівень задоволеності працівників та громадян. Зібрані дані дозволять керівництву своєчасно виявляти проблемні аспекти та ухвалювати рішення щодо їх усунення.

5. Розширення функціональності «Інтегра-Флоу». Для підвищення зручності та ефективності роботи програми необхідно розширити її функціонал. Наприклад, можна додати модулі для автоматичного формування звітів, що дозволить працівникам швидко отримувати необхідну статистику. Також слід інтегрувати «Інтегра-Флоу» з іншими державними системами, такими як «Дія», для обміну даними з іншими установами.

Реалізація запропонованих заходів дозволить суттєво підвищити ефективність роботи електронного документообігу див. таблиця 3.4.

Таблиця 3.4 – Очікувані результати удосконалення електронного документообігу

Показник	До змін	Після змін	Поліпшення (%)
Середній час обробки документа	12 хвилин	8 хвилин	-33%
Частка автоматизованих операцій	50%	85%	+35%
Частка працівників із доступом до системи	70%	100%	+30%
Задоволеність персоналу	60%	80%	+20%
Задоволеність громадян	65%	85%	+20%

1. Скорочення середнього часу обробки документа: завдяки автоматизації введення стандартної інформації, зменшиться час, необхідний для обробки одного документа, що підвищить загальну ефективність роботи.

2. Збільшення частки автоматизованих операцій: інтеграція додаткових модулів, що дозволяють автоматично підвантажувати дані, скоротить ручну роботу та дозволить зменшити час на обробку кожного документа.

3. Підключення до системи 100% працівників: оновлення технічного забезпечення та забезпечення всіх працівників електронними підписами дозволить залучити кожного співробітника до процесів електронного документообігу.

4. Підвищення задоволеності персоналу та громадян: спрощення роботи з електронним документообігом та підвищення рівня автоматизації покращить не тільки ефективність роботи, але й забезпечить зручність для користувачів системи, що підвищить їх задоволеність.

Ці зміни забезпечать не лише оптимізацію внутрішніх процесів, але й покращення якості надання послуг громадянам, що є одним із головних завдань публічних установ.

Удосконалення інструментів електронного документообігу в Зарічненському управлінні дозволить значно оптимізувати внутрішні процеси, забезпечити ефективний зворотний зв'язок і підвищити задоволеність громадян послугами. Інтеграція додаткових модулів, оновлення технічної бази, навчання персоналу та впровадження моніторингових інструментів сприятимуть зміцненню позицій центру зайнятості як сучасної цифрової установи. Це також стане основою для подальшого розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у публічному управлінні.

3.3 Створення системи онлайн-навчання для підвищення якості послуг та цифрової грамотності у Зарічненському управлінні для осіб з обмеженими можливостями

Інтеграція осіб з обмеженими можливостями в соціально-економічне життя громади є одним із важливих завдань сучасного суспільства. У цьому контексті створення системи онлайн-навчання у Зарічненському управлінні

відіграє ключову роль у підвищенні цифрової грамотності та професійної кваліфікації людей з інвалідністю. Впровадження дистанційного навчання, орієнтованого на цю категорію населення, дозволить забезпечити рівний доступ до освітніх ресурсів і створить нові можливості для працевлаштування.

Розвиток дистанційного навчання та професійної орієнтації у Зарічненському управлінні є ключовим напрямком, що сприяє підвищенню кваліфікації та конкурентоспроможності громадян, зокрема осіб з обмеженими можливостями. В умовах сучасної цифрової трансформації дистанційне навчання забезпечує рівний доступ до освітніх ресурсів і дозволяє навчатися незалежно від місця проживання або фізичних обмежень. Ця ініціатива не лише допомагає підвищити рівень професійної підготовки, а й сприяє соціальній інтеграції, відкриваючи нові можливості для працевлаштування.

Важливою перевагою дистанційного навчання є його доступність і гнучкість. Люди з обмеженими можливостями зможуть навчатися у зручний для них час, використовуючи відеолекції, вебінари, інтерактивні завдання та тестування. Це дозволить їм отримати необхідні знання без необхідності витрачати час та ресурси на поїздки до навчальних центрів. Крім того, персоналізований підхід до навчання дасть змогу враховувати індивідуальні потреби кожного слухача, що підвищить ефективність засвоєння матеріалу.

Запровадження системи онлайн-курсів у Зарічненському управлінні є ключовим елементом підвищення кваліфікації безробітних громадян, зокрема осіб з обмеженими можливостями. Ця програма спрямована на створення інклюзивного та доступного освітнього середовища, яке сприяє розвитку професійних навичок і підвищенню конкурентоспроможності на ринку праці. Очікуваний результат від впровадження онлайн-курсів зображений у таблиці 3.5. Онлайн-курси охоплюють різноманітні сфери, що дозволяють задовольнити потреби різних категорій слухачів, забезпечуючи всебічний розвиток, серед основних напрямів:

1. Цифрова грамотність. Цей напрямок є базовим і передбачає навчання основам роботи з комп'ютером та інтернет-ресурсами. У межах курсів

громадяни зможуть навчитися користуватися офісними програмами, електронною поштою, державними порталами, а також дізнаються про основи кібербезпеки. Особлива увага приділятиметься навчанню осіб з обмеженими можливостями, для яких володіння цифровими навичками відкриває доступ до дистанційної роботи та онлайн-сервісів. Основними темами курсу було:

- основи роботи з ПК;
- користування інтернетом та пошуковими системами;
- електронна комунікація та робота з документами;
- захист персональних даних в онлайн-середовищі.

2. Професійні навички. Цей напрямок включає спеціалізовані курси, орієнтовані на конкретні професії або сфери діяльності для осіб з обмеженими можливостями. Завдяки цим курсам безробітні зможуть опанувати затребувані професії, такі як соціальна робота, медсестринство, оператор кол-центру, швачка, харчові технології чи адміністратор баз даних.

3. Соціальна адаптація та кар'єрний розвиток. Курси соціальної адаптації спрямовані на розвиток комунікаційних навичок, підготовку до співбесіди, написання резюме та мотиваційних листів. Цей напрямок особливо важливий для осіб з обмеженими можливостями, які стикаються з труднощами у соціальній інтеграції та пошуку роботи. Навчання сприятиме підвищенню впевненості слухачів у своїх силах та допоможе їм успішно адаптуватися до вимог ринку праці.

Таблиця 3.5 – Очікувані результати від впровадження онлайн-курсів

Критерій	Очікуваний результат
Збільшення рівня працевлаштування	+40%
Підвищення кваліфікації слухачів	80% слухачів отримають сертифікати
Покращення соціальної інтеграції	Зростання рівня соціальної активності серед слухачів

Професійна підготовка та перепідготовка є ключовими складовими соціальної та трудової інтеграції осіб з інвалідністю. Однак, у Зарічненському управлінні спостерігається ситуація, коли значна кількість громадян цієї категорії висловлюють бажання пройти навчання за такими напрямами, як

соціальна робота, медсестринство, оператор кол-центру, швачка, харчові технології та адміністрування баз даних, але не можуть зробити це у традиційній очній формі. До основних причини неможливості очного навчання варто віднести:

- фізичні обмеження: для багатьох осіб з інвалідністю переміщення до навчальних закладів є значною проблемою через обмежену мобільність. Відсутність необхідної інфраструктури, пристосованої для осіб з інвалідністю, у навчальних закладах ускладнює доступ до освітніх послуг;

- транспортні труднощі: віддаленість навчальних центрів від місця проживання створює додаткові труднощі. Транспортні витрати можуть бути занадто високими, а транспортні засоби — не завжди адаптованими для людей з обмеженими можливостями;

- медичні потреби: деякі громадяни потребують регулярних медичних процедур або не можуть витримувати довготривале перебування у навчальних закладах через стан здоров'я;

- соціальна ізоляція: очне навчання для осіб з інвалідністю може бути психологічно складним через відсутність підтримки чи страх соціальної стигматизації;

За даними Зарічненського управління, близько 60% осіб з інвалідністю, які бажали пройти навчання у 2023 році (див. таблицю 3.6), зіткнулися з вищезазначеними перешкодами

Таблиця 3.6 – Кількість осіб які хотіли б пройти навчання у 2023 р.

Напрямок підготовки	Кількість бажаючих (осіб)	Не змогли пройти навчання (%)
Соціальна робота	20	60%
Медсестринство	8	60%
Оператор кол-центру	4	75%
Швачка	15	55%
Харчові технології	10	50%
Адміністратор баз даних	3	65%

Вирішення проблеми через створення системи онлайн-навчання у Зарічненському управлінні дозволить усунути ці бар'єри та створити рівні

можливості для професійної підготовки осіб з інвалідністю. Онлайн-формат навчання забезпечить доступ до якісних освітніх ресурсів без необхідності фізичної присутності у навчальних закладах.

Для впровадження системи онлайн-навчання у Зарічненському управлінні необхідно провести детальний розрахунок кошторису витрат, що охоплюватиме технічне забезпечення, створення навчальних матеріалів, оплату роботи викладачів, організацію навчальних програм і маркетингову кампанію (див. табл. 3.7). Загальний бюджет проекту становить 255 000 грн і включає декілька ключових компонентів.

Таблиця 3.7 – Кошторис витрат на впровадження системи онлайн-навчання у Зарічненському управлінні

Етап/Компонент витрат	Опис	Сума (грн)
Технічна інфраструктура	Розробка навчальної платформи	80 000
	Обслуговування хостингу	15 000
	Ліцензії на програмне забезпечення	25 000
Розробка навчальних матеріалів	Створення відео контенту	50 000
	Розробка тестових завдань	20 000
Оплата роботи викладачів і тренерів	Підготовка і проведення вебінарів (150 годин)	30 000
Організація навчальних програм	Підготовка методичних посібників	10 000
	Організація тренінгів	15 000
Маркетингова кампанія	Інформування громадськості та залучення учасників	10 000
Загальна сума		255 000

Першим етапом є технічна інфраструктура, яка передбачає розробку платформи для навчання, хостинг і ліцензії на програмне забезпечення. Витрати на ці потреби оцінюються у 120 000 грн, що включає 80 000 грн на створення платформи, 15 000 грн на річне обслуговування хостингу і 25 000 грн на придбання необхідних ліцензій.

Другий етап — розробка навчальних матеріалів, таких як відеолекції, інтерактивні завдання та тести. Сума витрат на цей компонент складає 70 000 грн, де 50 000 грн призначені для створення відеоконтенту, а 20 000 грн — на розробку тестових завдань для перевірки знань слухачів.

Третім важливим елементом є оплата роботи викладачів і тренерів, які проводитимуть вебінари та навчальні сесії. Загальні витрати на цей напрямок становлять 30 000 грн, що базується на обсязі роботи у 150 годин із погодинною ставкою 200 грн.

Організація навчальних програм охоплює створення методичних посібників та інтерактивних тренінгів, для чого передбачено 25 000 грн. З цієї суми 10 000 грн витрачається на підготовку навчальних посібників, а 15 000 грн — на організацію та проведення тренінгів.

На завершальному етапі реалізації проєкту передбачається маркетингова кампанія для інформування громадськості, що потребує додаткових 10 000 грн. Ця сума включає витрати на рекламну діяльність, спрямовану на залучення цільової аудиторії до навчальної платформи.

Загальний бюджет у розмірі 255 000 грн забезпечить успішну реалізацію системи онлайн-навчання, створення якісних навчальних ресурсів і організацію доступних тренінгів для осіб з обмеженими можливостями. Очікується, що після впровадження цієї програми близько 80% слухачів успішно завершать навчання, а 60% випускників знайдуть роботу протягом першого року після завершення курсів, що сприятиме соціальній інтеграції та підвищенню конкурентоспроможності на ринку праці.

Основні переваги онлайн-навчання для осіб з інвалідністю:

1. Доступність: навчання можна проходити вдома, що усуває проблеми з транспортом та фізичною доступністю.
2. Гнучкий графік: учасники можуть навчатися у зручний для них час, що особливо важливо для тих, хто потребує медичних процедур чи догляду.
3. Персоналізоване навчання: програми адаптуються до індивідуальних потреб кожного слухача, з урахуванням їхніх можливостей та професійних інтересів.
4. Психологічний комфорт: відсутність необхідності фізичної присутності знижує стрес та створює більш комфортні умови для навчання.

Організація професійної підготовки для осіб з інвалідністю не лише сприяє їх професійному розвитку, а й позитивно впливає на загальний рівень соціальної інтеграції. Важливо зазначити, що навчання дозволяє зменшити залежність від соціальних виплат та сприяє підвищенню економічної активності.

Створення системи онлайн-навчання у Зарічненському управлінні є важливим кроком для подолання бар'єрів, з якими стикаються особи з інвалідністю під час отримання професійної освіти. Ця ініціатива не лише забезпечить рівний доступ до навчальних ресурсів, а й сприятиме соціальній інтеграції та підвищенню конкурентоспроможності цих громадян на ринку праці. Впровадження онлайн-курсів дозволить створити нові робочі місця, підвищити кваліфікацію учасників та зробити навчання максимально доступним і ефективним для кожного.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ У ЗАРІЧНЕНСЬКОМУ УПРАВЛІННІ

4.1 Охорона праці у Зарічненському управлінні

Охорона праці у Зарічненському управлінні є важливим напрямом діяльності, що спрямований на забезпечення безпечних і здорових умов праці для всіх працівників. Ефективна організація охорони праці не лише відповідає законодавчим вимогам, а й сприяє підвищенню продуктивності праці, зниженню рівня професійних ризиків та мінімізації виробничого травматизму. У контексті сучасних викликів особлива увага приділяється створенню інклюзивного середовища для осіб з обмеженими можливостями та впровадженню цифрових технологій у системі управління охороною праці.

Відповідно до положень статті 1 Закону України «Про охорону праці», охорона праці являє собою комплекс правових, соціально-економічних, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних та лікувально-профілактичних заходів і засобів, спрямованих на збереження життя, здоров'я та працездатності працівників у процесі трудової діяльності[46]. Основні принципи охорони праці включають:

- забезпечення безпечних умов праці на кожному робочому місці;
- профілактику виробничого травматизму та професійних захворювань;
- інформування працівників про ризики, пов'язані з виконанням посадових обов'язків;
- проведення регулярних інструктажів та навчання з охорони праці[46].

Згідно зі статтею 16 цього ж закону, у підприємствах, установах чи організаціях, де кількість працівників перевищує 50 осіб, створюється комісія з питань охорони праці[22]. Оскільки у центрі зайнятості працює 7 осіб, потреби у створенні такої комісії немає.

Одним із основних аспектів системи охорони праці є навчання та інструктажі. Вони обов'язкові для всіх співробітників як під час прийому на роботу, так і впродовж трудової діяльності. Залежно від періоду та мети, інструктажі поділяються на вступний, первинний, повторний, позаплановий та цільовий[46]. Проаналізуємо більш детально кожен із інструктажів, які зображені в таблиці 4.1.

Таблиця 4.1 - Характеристика інструктажів з охорони праці у Зарічненському управлінні

Вид інструктажу	Мета	Частота проведення	Ключові особливості
Вступний	Ознайомлення з загальними вимогами охорони праці	Перед початком роботи	Загальні правила безпеки, евакуація, порядок дій у надзвичайних ситуаціях
Первинний	Ознайомлення з умовами конкретного робочого місця	Перед початком роботи	Інструкції щодо обладнання, індивідуальні ризики
Повторний	Закріплення знань та оновлення інформації	Щоквартально	Актуалізація інформації, зміни у законодавстві
Позаплановий	Реагування на нові умови або інциденти	У разі необхідності	Зміна технології, нещасні випадки, впровадження нового обладнання
Цільовий	Забезпечення безпеки при разових роботах	Перед початком разових робіт	Конкретні ризики, специфічні завдання

Вступний інструктаж проводиться для всіх новоприйнятих працівників перед початком виконання ними посадових обов'язків. Його основна мета — ознайомлення з загальними вимогами охорони праці, правилами поведінки на території управління та діями у надзвичайних ситуаціях. Цей інструктаж допомагає працівникам зрозуміти основні ризики, які можуть виникати на робочому місці, і зменшує ймовірність порушень правил безпеки. За результатами внутрішніх опитувань, понад 95% працівників відзначають, що вступний інструктаж надає чітке уявлення про загальні вимоги охорони праці.

Первинний інструктаж проводиться безпосередньо на робочому місці і має на меті ознайомлення працівника з конкретними умовами праці, обладнанням та індивідуальними ризиками. Цей вид інструктажу є обов'язковим для всіх нових співробітників, а також для тих, хто переводиться на інше робоче місце. Згідно з внутрішніми даними, близько 80% нещасних випадків можна попередити завдяки належному первинному інструктажу.

Повторний інструктаж проводиться з метою закріплення знань працівників та оновлення інформації про охорону праці. Під час повторного інструктажу працівники ознайомлюються з актуальними змінами у законодавстві та оновленнями техніки безпеки. В управлінні відзначено зниження кількості порушень техніки безпеки на 30% після впровадження систематичних повторних інструктажів.

Позаплановий інструктаж проводиться у разі зміни технологічних процесів, впровадження нового обладнання, а також після нещасних випадків чи порушень правил охорони праці. Дослідження показують, що близько 60% небезпечних інцидентів вдається попередити завдяки оперативному проведенню позапланових інструктажів.

Цільовий інструктаж застосовується перед виконанням разових робіт, які не входять до постійних обов'язків працівника, або робіт підвищеної небезпеки. Цей вид інструктажу акцентує увагу на конкретних ризиках, пов'язаних із виконанням специфічних завдань, і допомагає забезпечити безпеку під час тимчасових робіт. За даними управління, цільовий інструктаж знижує ймовірність нещасних випадків на 40%.

Організація та контроль навчання з охорони праці покладається на керівника центру зайнятості, а за його належним проведенням стежить відповідальна особа. При оформленні трудового договору працівники обов'язково ознайомлюються під підпис із умовами праці, включаючи інформацію про потенційні небезпечні та шкідливі фактори на робочому місці. Центр зайнятості зобов'язується дотримуватися вимог законодавства, зокрема Законів України «Про охорону праці» та «Про загальнообов'язкове державне

соціальне страхування». Працівникам гарантуються безпечні та нешкідливі умови праці відповідно до встановлених нормативів. У разі шкоди здоров'ю або летального випадку на виробництві, відшкодування здійснює Фонд соціального страхування від нещасних випадків.

4.2. Використання інформаційно-комунікаційних технологій для підготовки персоналу з безпеки праці

Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) відіграють ключову роль у сучасній системі підготовки персоналу з питань безпеки праці. Ефективна організація навчального процесу з використанням ІКТ дозволяє підвищити рівень кваліфікації працівників, зменшити ризики виробничого травматизму та створити культуру безпеки у колективі. У Зарічненському управлінні впровадження ІКТ у підготовку персоналу є одним із стратегічних напрямів розвитку, що забезпечує не лише відповідність вимогам законодавства, а й підвищення ефективності роботи в цілому.

Особливості підготовки персоналу з безпеки праці за допомогою ІКТ

Одним із ключових завдань системи охорони праці є забезпечення належної підготовки працівників до виконання своїх обов'язків у безпечних умовах. Використання ІКТ у цьому процесі дозволяє зробити навчання більш доступним, гнучким та ефективним. Сучасні технології дозволяють організувати навчання у дистанційному форматі, що особливо важливо для осіб, які не мають можливості відвідувати очні заняття через фізичні обмеження або інші фактори.

Основні переваги ІКТ у підготовці персоналу:

- онлайн-курси: дистанційні навчальні модулі, які охоплюють теоретичний матеріал з охорони праці, техніки безпеки та профілактики ризиків;
- доступ до матеріалів 24/7: працівники можуть переглядати навчальні модулі у будь-який зручний час;

- вебіари та відеоконференції: можливість проводити навчальні сесії в режимі реального часу з інтерактивною участю слухачів;

- електронні тести та симуляції: оцінка знань працівників за допомогою тестування, а також моделювання різних виробничих ситуацій для відпрацювання навичок реагування на небезпеки.

У Зарічненському управлінні навчання та підготовка персоналу з охорони праці проходить як очно так і в онлайн режимі - це дозволяє працівникам проходити навчання у зручний час. Платформа навчання включає модулі, що охоплюють такі теми, як загальні вимоги охорони праці, техніка безпеки на робочих місцях, надання першої допомоги та реагування на надзвичайні ситуації.

Особлива увага приділяється інтерактивності навчання. Працівники мають можливість брати участь у вебіарах, де можуть поставити запитання лекторам, а також отримати відповіді у реальному часі. Це сприяє кращому засвоєнню матеріалу та забезпечує зворотний зв'язок між викладачами і слухачами.

Переваги використання ІКТ для підготовки персоналу:

1. Доступність навчання: завдяки онлайн-платформам працівники можуть проходити навчання незалежно від місця перебування.

2. Економія ресурсів: організація онлайн-навчання дозволяє зменшити витрати на проведення очних занять, зокрема на друк навчальних матеріалів. За оцінками управління, впровадження онлайн-курсів дозволило скоротити витрати на навчання на 10%.

3. Оперативність оновлення інформації: у разі змін у законодавстві чи впровадження нових стандартів безпеки, навчальні матеріали можуть бути швидко оновлені, що забезпечує актуальність знань працівників.

Одним із найбільш ефективних методів навчання є використання симуляцій виробничих ситуацій. За допомогою комп'ютерних програм працівники можуть відпрацьовувати дії у разі виникнення небезпечних ситуацій, таких як пожежа, військові дії або витік хімічних речовин. Ці

симуляції дозволяють оцінити рівень підготовки працівників і визначити напрямки для подальшого навчання. Результати такої стимуляції відображені в таблиці 4.2.

Таблиця 4.2 – Результати тестування працівників після впровадження ІКТ

Показник	До впровадження ІКТ	Після впровадження ІКТ
Середній бал тестування	68%	85%
Рівень розуміння техніки безпеки	85%	95%
Частота виробничих порушень	Низька	Низька

Попри значні переваги, впровадження ІКТ у підготовку персоналу має свої виклики. Однією з основних проблем є недостатня цифрова грамотність працівників, особливо серед старшого покоління. Для вирішення цієї проблеми проводяться додаткові тренінги з користування навчальними платформами.

Іншою важливою проблемою є недостатня технічна оснащеність робочих місць. Багато робочих станцій у державних установах не відповідають сучасним вимогам, що ускладнює використання програмного забезпечення для навчання. У Зарічненському управлінні, наприклад, лише 70% робочих місць оснащено комп'ютерами з актуальним програмним забезпеченням.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій для підготовки персоналу з безпеки праці є важливим кроком на шляху до створення безпечного та ефективного робочого середовища у Зарічненському управлінні. Завдяки впровадженню сучасних навчальних платформ, симуляцій та онлайн-тестування вдалося значно підвищити рівень обізнаності працівників та зменшити ризики виробничого травматизму.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження було визначено, що інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) є ключовим інструментом підвищення ефективності роботи публічних установ, зокрема Заріченського управління Вараської філії Рівненського обласного центру зайнятості. ІКТ сприяють модернізації адміністративних процесів, забезпечують прозорість діяльності органів влади, розширюють доступ громадян до державних послуг та підвищують якість обслуговування.

Основні висновки дослідження:

1. Ефективність ІКТ у публічному управлінні. Аналіз показав, що впровадження ІКТ у діяльність Заріченського управління сприяє скороченню часу на обробку документів, покращенню доступності послуг для громадян, а також зниженню витрат на адміністрування.

2. Напрями вдосконалення. З метою підвищення ефективності роботи управління були запропоновані конкретні напрями вдосконалення:

- розвиток системи зворотного зв'язку з громадянами через електронні платформи;
- удосконалення електронного документообігу для оптимізації внутрішніх процесів;
- створення системи онлайн-навчання для осіб з обмеженими можливостями, що сприяє їх соціальній інтеграції.

3. Цифрова грамотність громадян. Одним із ключових аспектів є необхідність підвищення рівня цифрової грамотності серед населення. Це дозволить збільшити кількість користувачів електронних послуг і сприятиме ефективному використанню доступних ресурсів.

4. Соціальна інтеграція осіб з інвалідністю. Впровадження онлайн-курсів і програм професійного навчання забезпечить рівні можливості для цієї

категорії населення, що позитивно вплине на їхній рівень зайнятості та соціальну адаптацію.

5. Економічна ефективність. Результати дослідження свідчать, що інвестиції у розвиток ІКТ у публічному управлінні виправдовують себе через зменшення витрат на традиційні форми обслуговування та підвищення задоволеності громадян.

Загалом, застосування сучасних ІКТ у публічному управлінні сприяє створенню інклюзивного та прозорого середовища для громадян, покращенню якості послуг і підвищенню ефективності роботи органів державної влади. Запропоновані заходи та рекомендації мають практичну цінність і можуть бути впроваджені для оптимізації діяльності Зарічненського управління та аналогічних установ у майбутньому.

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Агафонова Н.О. Сутність зв'язків з громадськістю у системі публічного управління. Публічне управління та регіональний розвиток. 2018. № 1. 10-31 с.
2. Бойко Н. Стратегія та перспективи розвитку інформаційних технологій. URL: <http://ena.lp.edu.ua/pdf>.
3. Вдовиченко Ю. В. Цифрові технології як основа та рушійна сила розвитку сучасної глобальної економіки. 2018. № 1. 79-82 с.
4. Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України від 10.05.2018 р. № 357 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/357-2018-%D0%BF#Text>.
5. Дегтяр О. А. Інформаційно-комунікативна діяльність в державному управлінні як інструмент інтенсифікації соціального партнерства. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. №9. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_9_3.
6. Динник І. П. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології та їх потенціал впливу на взаємодію держави і громадянського суспільства в умовах децентралізації. Інвестиції: практика та досвід. 2019. № 4. 152-157 с. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2019_4_26.
7. Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. 180 с.
8. Гарматюк О., Брикса В. Комунікаційні технології в умовах сучасного розвитку Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції „Цифрова економіка як фактор інноваційного розвитку суспільства “, 11 листопада 2020. Тернопіль: ТНТУ, 2020. С. 57-58.
9. Зяйлик М., Машлій Г., Гарматюк О. Вплив елементів комплексу євромаркетингу на побудову уніфікованої маркетингової концепції. Сучасний

маркетинг: візія, технології, інновації: монографія за ред. д.е.н, проф. В.А. Фаловича. Тернопіль: «Бескиди», 2023. С. 98-183.

10. Закіров М. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології як фактор еволюції соціально-політичних відносин / М. Закіров // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. пр. / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. Київ, 2017. Вип. 46. С. 11-30.

11. Про відкритість використання публічних коштів: Закон України від 11.02.2015 р. № 183-VIII. Відомості Верховної Ради. 2015. № 16. Ст. 109. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/183-19#Text>.

12. Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних: Закон України від 09.04.2015 р. № 319-VIII. Відомості Верховної Ради. 2015. № 25. Ст. 192. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/319-19>.

13. Про внесення змін до статті 28 Бюджетного кодексу України щодо доступу до інформації про бюджетні показники у формі відкритих даних: Закон України від 09.04.2015 р. № 313-VIII. Відомості Верховної Ради. 2015. № 25. Ст. 189. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/313-19>.

14. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 32. Ст. 314. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

15. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. Відомості Верховної Ради. 2017. № 45. Ст. 400. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

16. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. Ст.275. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

17. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 23.09.1999 р. № 1105-XIV. Відомості Верховної Ради України. 1999. № 46-47. Ст.403. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1105-14#Text>.

18. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття: Закон України від 02.03.2000 р. № 1533-III. Відомості Верховної Ради України. 2000. № 22. Ст.171. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1533-14#Text>.

19. Про зайнятість населення: Закон України від 05.07.2012 р. № 5067-VI. Відомості Верховної Ради. 2013. № 24. Ст. 243. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17#Text>.

20. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. Відомості Верховної Ради України. 2010. № 34. Ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.

21. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 48. Ст. 650. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.

22. Про охорону праці: Закон України від 14.10.1992 р. № 2694-XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 49. Ст. 668. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>.

23. Качний О. С. Законодавчі аспекти впровадження інформаційно комунікаційних технологій – стратегічного напрямку оптимізації державного управління. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2015. № 5. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=853>.

24. Конституція України: Закон України від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР. Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.

25. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 67-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.

26. Крисько Ж. Роль комунікацій в системі управління організацією / Ж. Крисько // Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки : матеріали доп. Всеукр. наук.практ. інтернет-конф. з між нар. участю, Ч. 1. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. С. 100-103.

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

28. Куйбіда В. С., Карпенко О. В., Риженко О. В. Інформаційнокомунікативна діяльність органів публічної влади : монографія. Київ : ЦП Компринт. 2019. 358 с.

29. Ліпінська А. В. Інформаційно-комунікаційні технології в організації інформаційного забезпечення управлінської діяльності. Електронний журнал “Державне управління: удосконалення та розвиток”. 2015. № 10.

30. Лопушинський І. П. Упровадження електронного урядування в роботу органів виконавчої влади України як вагома складова реформування державної служби / І. Лопушинський // Публічне управління: теорія та практика: збірник наукових праць Асоціації докторів наук з державного управління. Харків: Вид-во «ДокНаукДержУпр», 2010. № 2. С. 194-198.

31. Малімон В.І. Комунікативні технології в публічному управлінні: навчально-методичні матеріали. Івано-Франківськ, ІФОЦППК, 2018. 51 с.

32. Нестеряк Ю. В. Нормативно-правові основи державної інформаційної політики України в умовах розвитку інформаційного суспільства. Теорія та практика державного управління. Вип. 4 (39). С.111-119.

33. Пігарєв Ю., Костенюк Н. (2021). Діджиталізація публічного управління як чинник цифрової трансформації України. Актуальні проблеми державного управління. Т. 2. № 83.

34. Положення про Державну службу зайнятості України: Наказ Президента України від 16.12.2020 р. № 2663. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1305-20#Text>.

35. Положення про електронну взаємодію державних електронних інформаційних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України від 08.09.2016 р. № 606. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text>.

36. Про деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF>.

37. Про затвердження Інструкції про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять службову інформацію : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.11.1998. № 1893. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1893-98-%D0%BF>.

38. Про затвердження Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>.

39. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронної демократії в Україні на 2019–2020 роки : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 12.06.2019 р. № 405-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/405-2019-p>.

40. Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних: Постанова Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 2015 р. № 835. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF#Text>.

41. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/649-2017-%D1%80>.

42. Пупков С. В. Політичний режим і інформаційний порядок : соціально-інформаціологічний підхід. Сер. Політологія. 2018. № 2. С. 101.

43. Редька І. Інформаційні технології. Основні якості сучасних інформаційних технологій / І. Редька // Матеріали Всеукраїнської науковопрактичної конференції «Соціальні комунікації і нові комунікативні технології». Запоріжжя, 2017. 20-25 с.

44. Самойленко С. Координація комунікативної діяльності органів виконавчої влади: стан та шляхи вдосконалення / С. Самойленко // Запровадження комунікації органів державної влади: виклики та завдання : зб. мат. наук.-практ. конф. / упоряд. А. В. Баровська. К. : Фенікс, 2016. С. 60-65.

45. Стручок В.В. Навчальний посібник «Техноекологія та цивільна безпека. Частина «цивільна безпека». Тернопіль. ФОП Паляниця В. А. 156 с. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/39424>

46. Стручок В.С. Безпека в надзвичайних ситуаціях. Методичний посібник для здобувачів освітнього ступеня «магістр» всіх спеціальностей денної та заочної (дистанційної) форм навчання Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2022. 156 с.

47. Щодо впровадження електронних механізмів прямої демократії в Україні у контексті посилення державно-громадського діалогу та взаємодії. Аналітична записка. URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/1409>.

ДОДАТКИ

Додаток А



Як зареєструвати особистий кабінет на сайті Державної служби зайнятості?

1

Потрібно зайти на наш сайт kie.dcz.gov.ua або www.dcz.gov.ua та натиснути жовту кнопку «Персональний кабінет»



2

Створити обліковий запис



3

Зв'язатись з вашим кар'єрним радником



Кар'єрний радник внесе в Єдину інформаційну систему Державної служби зайнятості унікальний логін, пароль, а також електронну адресу, і лише тоді в персональному кабінеті відобразатиметься розділ «Взаємодія зі службою зайнятості», в якому знаходиться: «Нарахування та виплати», «Інформація для пошуку роботи», «Відвідування ЦЗ, отримані послуги», «Семінари та масові заходи», «Направлення на працевлаштування», «Профнавчання».



ДЕРЖАВНА
СЛУЖБА
ЗАЙНЯТОСТІ

Київський міський
центр зайнятості
30 років
НАЙБІЛЬША БАЗА МОЖЛИВОСТЕЙ
www.dcz.gov.ua