УДК 351.711

[https://doi.org/10.52058/2786-5274-2022-2\(4\)-24-32](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2022-2(4)-24-32)

Чернецький Сергій Сергійович здобувач ступеня PhD за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування», Маріупольський державний університет, пр. Будівельників, 129а, м. Маріуполь, 87500, тел.: (0629) 58-75-00, <https://orcid.org/0000-0002-7368-4509>

УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ

Анотація. В умовах наявного структурного і нормативно-правового дисбалансу організаційного забезпечення впровадження стратегічних комунікацій у діяльність центральних органів виконавчої влади, питання побудови ефективної системи координації суб'єктів стратегічних комунікацій на різних рівнях управлінської ієрархії залишаються актуальними. Метою статті є виявити напрями удосконалення діяльності центральних органів виконавчої влади в інформаційному просторі на засадах розвитку інформаційно-комунікаційного забезпечення.

Доведено, що комунікація є інструментом визначення відкритості та прозорості влади. Визначено ключові елементи та системи ефективної комунікації (комунікатор, повідомлення, канал комунікації, реципієнт, ефект і зворотній зв'язок). Обґрунтовано, що кожна державна установа в Україні має власну структуру комунікацій, що ускладнює процес узгодження дій, проведення спільних інформаційних кампаній. Виділено основні проблеми інформаційного забезпечення центральних органів виконавчої влади.

Визначено ключові виклики діяльності центральних органів виконавчої влади в умовах цифрових перетворень (якість, безпека, публічність, (не)участь, освіта). Пріоритетами діяльності центральних органів виконавчої влади виділено розвиток єдиної інфраструктури інформатизації системи державної служби шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій, системи інтегрованого електронного документообігу, удосконалення веб-ресурсів в частині застосування єдиних принципів розробки сайтів ЦОВВ (циклічність, доступність, простота, зрозумілість, потреби користувачів, співпраця), використання в державному сегменті цифрових та мобільних робочих місць. Реалізація зазначених напрямків удосконалення інформаційного забезпечення сприятиме підвищенню рівня опанування інформаційно-комунікаційних технологій, отриманню нових знань, інформації; розкриттю і розвитку індивідуальних здібностей і отриманню притаманних управлінцю ділових якостей.

Ключові слова: інформатизація, стратегія, комунікація, інформаційно-комунікаційне забезпечення, центральний орган виконавчої влади.

Chernetsky Serhij Serhijovych Ph.D. candidate in «Public Administration and Management», Mariupol state university, Budivelnikiv Ave., 129a, Mariupol, 87500, tel.: (0629) 58-75-00, <https://orcid.org/0000-0002-7368-4509>

IMPROVEMENT OF INFORMATION AND COMMUNICATION SUPPORT OF CENTRAL EXECUTIVE AUTHORITIES IN UKRAINE

Abstract. Given the existing structural and regulatory imbalance of organizational support for the implementation of strategic communications in the activities of central executive bodies, the issues of building an effective system of coordination of strategic communications at different levels of the management hierarchy remain relevant. The purpose of the article is to identify areas for improving the activities of central executive bodies in the information space on the basis of the development of information and communication support.

It has been proven that communication is a tool for determining the openness and transparency of government. The key elements and systems of effective communication (communicator, message, communication channel, recipient, effect and feedback) are identified. It is substantiated that each government institution in Ukraine has its own structure of communications, which complicates the process of coordination of actions, conducting joint information campaigns. The main problems of information support of central executive bodies are highlighted.

The key challenges of the central executive bodies in the conditions of digital transformations (quality, security, publicity, (non) participation, education) are identified. The priorities of the central executive bodies are the development of a single infrastructure for informatization of the civil service system through the introduction of modern information technologies, integrated electronic document management system, improvement of web resources in terms of application of uniform principles of CEB website development (cyclicality, accessibility, simplicity, clarity, user needs, cooperation), the use of digital and mobile jobs in the public segment. The implementation of these areas of improving information support will increase the level of mastery of information and communication technologies, obtaining new knowledge and information; disclosure and development of individual abilities and obtaining inherent in the manager's business qualities.

Keywords: informatization, strategy, communication, information and communication support, central executive body.

Постановка проблеми. Комунікаційний потенціал або комунікаційні спроможності державної установи – це сукупність наявних людських, технічних, адміністративних та фінансових ресурсів, необхідних для виконання

комунікаційних завдань. Розвиток комунікаційного потенціалу передбачає зміцнення навичок, компетенцій і здібностей людей або установ задля ефективного спілкування, донесення повідомлень і досягнення поставлених цілей. Стан організаційного забезпечення впровадження стратегічних комунікацій у діяльність центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) визначається структурним і нормативно-правовим дисбалансом. Актуальними залишаються питання щодо побудови ефективної системи координації суб'єктів стратегічних комунікацій на різних рівнях управлінської ієрархії та їх підпорядкування діяльності єдиній системі повідомлень. Закономірно виникає потреба у залученні та підготовці спеціалістів у сфері стратегічних і кризових комунікацій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням визначення сутності та особливостей інформаційно-комунікаційних механізмів, як інновацій у системі формування позитивного іміджу органів державної влади, присвячено праці Брус Т. М. [1], Дзюби С.В. [2], Дрешпак В. М. [1], Кириченко Г.В. [3], Мохової Ю.Л. [4], Орлової Н.С. [4-5], Палагнюк Ю.В. [6], Тинкован О. В. [1], Шкірчака С.І. [6] та ін. Незважаючи на значну кількість наукових праць, що розкривають різні аспекти інформаційного забезпечення органів державної влади, невирішеним залишається питання удосконалення інформаційно-комунікаційного забезпечення центральних органів виконавчої влади в Україні.

Мета статті – виявити напрями удосконалення діяльності центральних органів виконавчої влади в інформаційному просторі на засадах розвитку інформаційно-комунікаційного забезпечення.

Виклад основного матеріалу. Основна мета комунікаційних відносин – вплинути на думку, ставлення або поведінку цільової аудиторії. Дуже часто саме такий вплив і зумовлює подальші зміни. Комунікація є інструментом, який показує, наскільки влада відкрита, прозора та чи можна їй довіряти. Система ефективної комунікації складається з 5 ключових елементів (рис.1).

Рис.1. Система ефективної комунікації

Сьогодні кожна державна установа в Україні має власну структуру комунікацій, що ускладнює процес узгодження дій, поширення повідомлень та проведення спільних інформаційних кампаній.

Основними проблемами інформаційного забезпечення ЦОВВ є: результати розроблення і впровадження на замовлення державних органів інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) не завжди мають системний характер;

відсутній системний підхід до впровадження електронного документообігу; не забезпечене надходження та постійне архівне зберігання електронних документів з електронним цифровим підписом; низький рівень комп'ютерної грамотності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування; низький рівень інформаційно-технологічного забезпечення адміністративно-управлінських процесів; в переважній більшості веб-сайти ЦОВВ містять не систематизовану інформацію або інформація надається неповністю; цифрова нерівність у використанні ІКТ.

Серед основних викликів, які наразі існують, слід виокремити такі:

1. Якість. Українське суспільство вимагає від влади швидких кроків та рішень.

2. Безпека. Впровадження онлайн-технологій підвищує ризики витоку персональних даних та іншої інформації користувачів. Саме тому, питання безпеки онлайн-продуктів мають бути якісно опрацьовані, особливо враховуючи постійне розширення кількості онлайн-послуг та користувачів ними. Юридичне закріплення реєстрів за одним чи декількома ЦОВВ підвищує ризик неправомірного використання персональних даних. Запровадження системи якісного та швидкого реагування на кіберзагрози та інші вразливості онлайн-систем.

3. Публічність. Діяльність Міністерства цифрової трансформації має проходити із залученням представників громадськості, експертів, науковців за допомогою формування експертних робочих груп і проведення тематичних дискусій, спільного вироблення рішень, що сприятиме об'єднанню громадськості навколо спільних ідей та рішень. Відсутність публічних дискусій може викликати нерозуміння процесів як від громадськості, так і від ЦОВВ та представників бізнесу.

4. (не)Участь. Забезпечення участі громадськості під час прийняття рішень, розподілу частини місцевого чи державного бюджетів є важливою умовою розвитку громадянського суспільства, зниження градусу напруги у суспільстві. Найбільшим викликом, окрім розробки належного законодавчого забезпечення, є перетворення процедури публічних консультацій з формальної на реальну, підвищення її популярності та врахування результатів консультацій під час прийняття рішень.

5. Освіта. Навчання зі зниження цифрового розриву потребують не лише громадяни України, а й представники ЦОВВ щодо використання сучасних технологій управління, аналітичних рішень та ін. [7].

Удосконалення діяльності ЦОВВ в інформаційному просторі пов'язане із здійсненням низки послідовних кроків щодо відпрацювання технологій динамічного нарощування потужностей інформативно-комунікаційного забезпечення. Це потребує використання сучасного технічного обладнання та програмного забезпечення; забезпечення сучасними програмно-технічними засобами взаємодії державних службовців та обміну даними інформаційно-

аналітичних систем; розвиток інтегрованого електронного документообігу; модернізації інформаційних ресурсів, офіційних веб-сайтів органів державної влади щодо надання інформаційних послуг.

Серед пріоритетів діяльності ЦОВВ визначено розвиток єдиної інфраструктури інформатизації системи державної служби шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій (ІТ) в систему управління державної служби, в тому числі національної бази електронних справ державних службовців, системи інтегрованого електронного документообігу, удосконалення веб-ресурсів та використання ІР-технологій.

Електронний документообіг (ЕДО) з використанням електронного цифрового підпису (ЕЦП) є базовою ІТ електронного урядування, яка інтенсивно впроваджується як в органах влади, так і в бізнесі. Так, наприклад, тільки в ЦОВВ впроваджено та експлуатується понад 50 таких систем, які на сьогодні є несумісними між собою як за форматами електронного документу, так і за форматами і протоколами ЕЦП. Така ситуація склалась в результаті хаотичного, несистемного, некоординованого розвитку національної системи ЕЦП та впровадження систем ЕДО в органах влади, відсутності уніфікованих форматів, протоколів та регламентів в цій сфері, що не тільки унеможливорює електронну взаємодію органів влади між собою при наданні ними інтегрованих електронних державних послуг в режимі «єдиного вікна» і є загрозою національній безпеці державі, але й створює значні труднощі для бізнесу, особливо в процесі надання електронної звітності контролюючим органам.

Серед пріоритетних заходів, спрямованих на підвищення рівня обізнаності громадськості про діяльність органів влади, виділяють: підготовка та публікація публічних звітів про їх діяльність; видання буклетів, листівок та інших інформаційних матеріалів; залучення уваги засобів масової інформації (ЗМІ) до роботи органів влади (допомога ЗМІ у висвітленні роботи органів влади, сприяння у підготовці аналітичних матеріалів); проведення широкомасштабної роз'яснювальної роботи серед населення.

З метою підвищення рівня легітимності органів влади необхідно запровадити окремі нововведення, які частково відображені в організації поточної діяльності: проведення систематичних консультацій із громадськістю; висвітлення консультацій на офіційних сайтах, в галузевих ЗМІ, а також в матеріалах і коментарях, підготовлених для ЗМІ та Інтернет-видань; опрацювання звернень, зауважень, пропозицій, скарг громадян та забезпечення своєчасного публічного реагування; надання роз'яснень і відповідей на актуальні запитання громадян і громадських організацій, що надійшли через офіційний веб-сайт, галузеві ЗМІ, електронною поштою або телефоном; інформаційне наповнення офіційного веб-сайту; проведення брифінгів, прес-конференцій та інших заходів за участю керівництва із запрошенням представників ЗМІ; розміщення в оперативному режимі на офіційних сайтах актуальних коментарів з питань роботи органів державної виконавчої служби;

публічне представлення громадськості підсумків роботи ЦОВВ та основних завдань і напрямків розвитку [8-9].

Головним джерелом отримання інформації про діяльність ЦОВВ є офіційний веб-сайт установи. Не дивлячись на різноманітність інформаційної наповненості та дизайну ключовими принципами розробки веб-сайтів ЦОВВ мають бути циклічність, доступність, простота, зрозумілість, т.п., які забезпечать доступність, змістовність та зрозумілість для громадян (рис.2).

Веб-дизайн повинен відповідати візуальному стилю або стилю урядового органу. Основні тенденції веб-дизайну: портали державних органів можуть враховувати дизайнерські тенденції; щоб заохотити до зворотного зв'язку під час розробки, запуск бета-версії; проведення опитування та/або фокус-групи для отримання зворотнього зв'язку; використання аналітики для оновлення сайту; впровадження якісних процедур контролю для виявлення проблем на ранніх стадіях; великі, видимі пошукові панелі – важлива частина взаємодії будь-якого користувача з державними веб-сайтами; простежується тенденція до простоти, обмеження кількості посилань на домашній сторінці, висвітлення лише найбільш важливих тем; групування вмісту за темами відповідно до інтересів користувачів, а не за структурою; використання іконок, а не зображень, полегшить користувачам пошук інформації; адаптивний дизайн для мобільних пристроїв; створення кількох версій сайту (різними мовами, наприклад, українська та англійська); кольори (у тому числі яскравість кольорових шарів).

Рис. 2. Ключові принципи розробки сайтів ЦОВВ

Для покращити пошукової оптимізацію для державних веб-сайтів необхідним є: удосконалити ключові слова для пошукових запитів; оптимізувати структуру веб-сайту; за можливості, оновити ІТ-платформу; попрацювати з контентом.

Отже, на найближчу перспективу держава має фокусуватися на двох речах: осмислення й підготовка відповідних ініціатив (зокрема законодавчих) для стимулювання переходу на цифрові робочі місця українського бізнесу та професійних середовищ; трансформація робочих місць самих державних (муніципальних) службовців та працівників у цифрові робочі місця [10].

Використання в державному сегменті цифрових та мобільних робочих місць наблизить службовців до суспільства, дасть їм можливість якісніше виконувати їх інспекційні та інші функції, а також заощадити значні кошти.

Для отримання вигоди від цифрових робочих місць урядовим та бізнес-організаціям України необхідно врахувати чотири елементи: пристрої доступу, інфраструктура комунікацій, бізнес-застосунки, телекомунікаційні інструменти робочого місця (рис.3).

Розвиток цифрових навичок населення України на сьогодні визначено одним з пріоритетів уряду в процесі здійснення цифрових трансформацій і має вирішальне значення для підвищення ефективності та стимулювання економіки, створення робочих місць та забезпечення соціального прогресу в Україні.

Закон України «Про освіту» визнає інформаційно-комунікаційну компетентність, як одну з ключових компетентностей, необхідних кожній сучасній людині для успішної життєдіяльності.

Рис. 3. Елементи ефективної реалізації цифрових робочих місць

За останні роки було започатковано та реалізовано ряд ініціатив, спрямованих на розвиток даної сфери: SMBHubUkraine, «Підприємницький університет», Освітня програма IT-nation, спрямована на збільшення кількості кваліфікованих IT-спеціалістів у східному регіоні України, Асоціація «ITUkraine» та IT-академії запустили у Києві пілотний проєкт – тест «Pathfinder», спрямований на оцінку потенціалу IT-фахівців. [2].

Висновки. Реалізація зазначених заходів сприятиме підвищенню рівня опанування ІКТ, створенню умов для запровадження безперервної освіти (в тому числі дистанційної); підготовці засобів автоматизації управління системою професійного навчання державних службовців; динамічному оновленню змісту, форм і методів навчання з використанням сучасних засобів; отриманню нових знань, аналітичної та іншої інформації; розкриттю і розвитку індивідуальних здібностей і отриманню притаманних управлінню ділових якостей.

Основними напрямками удосконалення інформаційного забезпечення ЦОВВ можуть стати: системний підхід до впровадження електронного документообігу; створення та впровадження ефективних веб-сайтів; підвищення рівня цифрової грамотності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування; зниження цифрової нерівності у використанні ІКТ в різних органах влади на різні рівнях публічного управління.

Література:

1. Дрешпак В. М., Брус Т. М., Тинкован О. В. Інформаційно-аналітичне забезпечення органів місцевої влади: навч. посіб. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2017. 160 с.
2. Досвід впровадження е-демократії та е-урядування в Україні / О.І. Архипська, О.А. Баранов, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жилиєв, В.Є. Зав'ялов, В.П. Зінчук, М.Є. Золотухін, Е.Л. Клепець, І.Г. Малукова, А.Ю. Марусов, Ю. Місніков, Т.В. Мотренко, Є.О. Омельченко, Т.В. Попова, О.О. Прималенний, В.Б. Романенко, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, В.Б. Синицький, А.М. Тиндюк, О.М. Тішкін, Г.О. Толкачов, В.П. Удовиченко, В.І. Храпак, С.А. Чукут, В.В. Шнайдер, О.А. Яригін; За ред. С.В. Дзюби. Київ: Національний центр підтримки електронного урядування, 2010. 90 с.
3. Кириченко Г.В. Інформаційно-комунікаційні механізми як інновації в системі формування позитивного іміджу органів державної влади // Вчені записки ТНУ імені В.І.Вернадського. № 6. Т.30(69). 2019, с.46-54.
4. Мохова Ю.Л., Орлова Н.С. Роль цифрових компетентностей у формуванні цифрового суспільства // Наукові перспективи. №5(11). 2021, с. 154-162.
5. Орлова Н.С., Майло В.В. Розвиток стратегічних комунікацій в органах публічної влади // Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. №1. Т.31(70). 2020, с.63-66.
6. Палагнюк Ю.В., Шкірчака С.І. Актуальні питання суспільних трансформацій в Україні: безпековий та євроінтеграційний виміри: колект. моногр. Миколаїв: Вид-во ЧНУ імені Петра Могили, 2018. 300 с.
7. Галузевий бриф (драфт) «Електронна демократія і врядування»
<https://rpr.org.ua/wp-content/uploads/2020/05/E-demo.pdf>
8. З травня стартує пілотний проект щодо реалізації ДВС конфіскованого майна шляхом електронних торгів <http://www.minjust.gov.ua/news/45160>
9. Пілотний проект електронної системи торгів арештованого майна http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=247148643&cat_id=244277212
10. Україна 2030e – країна з розвинутою цифровою економікою <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html#6-2-8>

References:

1. Dreshpak, V. M., Brus, T. M., & Tynkovan O. V. (2017). *Informatsijno-analitychne zabezpechennia orhaniv mistsevoi vlady [Information and analytical support of local authorities]*. Dnipro: DRIDU NADU [in Ukrainian].

2. Dziuby, S.V., Arkhyps'ka O.I., Baranov O.A., Dziuba S.V., Yefanov A.V., Zhyliaiev, I.B., et al (2010). *Dosvid vprovadzhennia e-demokratii ta e-uriaduvannia v Ukraini [Experience of implementation of e-democracy and e-government in Ukraine]*. Kyiv: Natsional'nyj tsentr pidtrymky elektronnoho uriaduvannia [in Ukrainian].

3. Kyrychenko, H.V. (2019). Informatsijno-komunikatsijni mekhanizmy iak innovatsii v systemi formuvannia pozytyvnoho imidzhu orhaniv derzhavnoi vlady [Information and communication mechanisms as innovations in the system of forming a positive image of public authorities]. *Vcheni zapysky TNU imeni V.I.Vernads'koho – Scientific notes of TNU named after VI Vernadsky*, 6, 46-54 [in Ukrainian].

4. Mokhova, Yu.L., & Orlova, N.S. (2021). Rol' tsyfrovych kompetentnostej u formuvanni tsyfrovoho suspil'stva [The role of digital competencies in the formation of the digital society]. *Naukovi perspektvy – Scientific perspectives*. 5(11), 154-162 [in Ukrainian].

2. Orlova, N.S., & Majlo, V.V. (2020). Rozvytok stratehichnykh komunikatsij v orhanakh publichnoi vlady [Development of strategic communications in public authorities]. *Vcheni zapysky Tavrijs'koho natsional'noho universytetu imeni V.I. Vernads'koho – Scientific notes of Tavriya National University named after VI Vernadsky*, 31 (70), vol.1, 63-68 [in Ukrainian].

6. Palahniuk, Yu.V., & Shkirchaka, S.I. (2018). *Aktual'ni pytannia suspil'nykh transformatsij v Ukraini: bezpekovyj ta ievrointehratsijnij vymiry [Current issues of social transformations in Ukraine: security and European integration dimensions]*. Mykolaiv: Vyd-vo ChNU imeni Petra Mohyly [in Ukrainian].

7. Haluzevyj bryf (draft) «Elektronna demokratiia i vriaduvannia» [Sectoral Brief (Draft) “Electronic Democracy and Governance”]. (n.d.). *rpr.org.ua*. Retrieved from <https://rpr.org.ua/wp-content/uploads/2020/05/E-demo.pdf> [in Ukrainian].

8. Z travnia startuie pilotnyj proekt schodo realizatsii DVS konfiskovanoho majna shliakom elektronnykh torhiv [A pilot project on the sale of confiscated property by electronic means will start in May]. (n.d.). *minjust.gov.ua*. Retrieved from <http://www.minjust.gov.ua/news/45160> [in Ukrainian].

9. Pilotnyj proekt elektronnoi systemy torhiv areshtovanoho majna [Pilot project of electronic system of auction of seized property]. (n.d.). *kmu.gov.ua*. Retrieved from http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=247148643&cat_id=244277212 [in Ukrainian].

10. Ukraina 2030e – kraina z rozvynutoiu tsyfrovou ekonomikou [Ukraine 2030e - a country with a developed digital economy]. (n.d.). *strategy.uifuture.org*. Retrieved from <https://strategy.uifuture.org/kraina-z-rozvinutoyu-cifrovoyu-ekonomikoyu.html#6-2-8> [in Ukrainian].