

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Вищого навчального закладу  
Укоопспілки «Полтавський універ-  
ситет економіки і торгівлі»  
18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-4.04

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки**  
**«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**  
Навчально-науковий інститут бізнесу та сучасних технологій  
Форма навчання заочна  
Кафедра менеджменту

Допускається до захисту  
Завідувач кафедри  
Л.М. Шимановська-Діанич  
«16» березня 2021 р.

## **ДИПЛОМНА РОБОТА**

на тему

### **«ІНФОРМАЦІЙНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНАВЧИХ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ»**

(за матеріалами виконавчого комітету Глобинської міської ради)

зі спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа  
освітня програма «Документознавство та інформаційна діяльність»

**Виконавець роботи** Четверікова Наталія Іванівна

\_\_\_\_\_  
(підпис, дата)

**Науковий керівник** к.ф.-м.н. Двірна Олена Анатоліївна

\_\_\_\_\_  
(підпис, дата)

**Рецензент**

**ПОЛТАВА 2021**

## ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНАВЧИХ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	7
1.1 Організаційно-правове забезпечення інформаційної діяльності органів державної влади	7
1.2 Інформаційна складова у структурі органів місцевого самоврядування	17
1.3 Діяльність структурних підрозділів органів публічної влади в контексті забезпечення їх інформаційної відкритості	23
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ГЛОБИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	30
2.1 Організаційна структура виконавчого комітету Глобинської міської ради	30
2.2 Функції та завдання відділів виконавчого комітету Глобинської міської ради	40
2.3 Аналіз інформаційних ресурсів Глобинської міської ради	56
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ГЛОБИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	71
3.1 Порядок роботи зі зверненнями громадян	71
3.2 Програмне забезпечення роботи зі зверненнями виконавчого комітету Глобинської міської ради	83
3.3 Шляхи вдосконалення інформаційної діяльності виконавчого комітету Глобинської міської ради	98
ВИСНОВКИ	102
РЕКОМЕНДАЦІЇ	106
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ	107
ДОДАТКИ	115

## ВСТУП

Інформаційна діяльність органів державної влади – це досить широке поняття, що включає багато аспектів. У розрізі цієї теми розглядається роль інформації при прийнятті рішень, розвиток інформаційного суспільства, проблеми місцевого самоврядування та багато інших. Інформаційна діяльність органів влади, роль інформації у процесі прийняття державно-управлінських рішень є предметом досліджень А. Ахламова, В. Бакуменка, А. Дегтяра, В. Дорофієнка, І. Древицької, Ю. Машкарова, В. Мороза, О. Крюкова, Н. Нижник, В. Тертички, В. Троня та інших вчених.

Питання розвитку інформаційного суспільства в Україні, впровадження в Україні технологій електронного врядування розглядають А. Баранова, О. Голобуцький, М. Демкова, І. Клименко, І. Коліушко, К. Линьова, А. Семенов, В. Цимбалюк, С. Чукут, О. Шевчук та інші.

Проблеми локальної демократії, діяльність органів місцевого самоврядування і громадських організацій, теми місцевих ініціатив, громадських слухань і загальних зборів досліджують М. Баймуратов, О. Батанов, О. Лисяк, Н. Мішина, О. Орловський, С. Саханенко, Т. Яременко та інші. Дедалі більшу увагу цьому питанню приділяють і такі українські недержавні аналітичні центри, як Міжнародний центр перспективних досліджень (В. Нанівська, В. Нікітін), Інститут громадянського суспільства (А. Ткачук), Український незалежний центр політичних досліджень (М. Лациба), Центр політико-правових реформ (І. Коліушко, В. Тимошук), Інститут місцевої демократії (В. Рубцов), Лабораторія законодавчих ініціатив (І. Когут) та інші.

Отже, питання інформаційної діяльності державних органів місцевого самоврядування є актуальним, оскільки суспільство все більш залежне від технологій та інформації. Це і зумовило вибір теми дослідження.

Метою роботи є теоретичне обґрунтування особливостей інформаційної діяльності державних органів місцевого самоврядування, за результатами

проведеного дослідження, надання рекомендацій щодо вдосконалення інформаційної діяльності виконавчого комітету Глобинської міської ради.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі завдання:

- проаналізувати організаційно-правове забезпечення інформаційної діяльності органів державної влади;
- визначити інформаційну складову у структурі органів місцевого самоврядування;
- дослідити діяльність структурних підрозділів органів публічної влади в контексті забезпечення їх інформаційної відкритості;
- вивчити організаційну структуру виконавчого комітету Глобинської міської ради;
- визначити функції та завдання відділів виконавчого комітету Глобинської міської ради;
- зробити аналіз інформаційних ресурсів Глобинської міської ради;
- визначити порядок роботи зі зверненнями громадян;
- вивчити програмне забезпечення роботи зі зверненнями виконавчого комітету Глобинської міської ради;
- запропонувати шляхи вдосконалення удосконалення інформаційної діяльності виконавчого комітету Глобинської міської ради.

Об'єкт дослідження – процес інформаційної діяльності виконавчих органів місцевого самоврядування.

Предмет дослідження – теоретичні та методологічні засади інформаційної діяльності виконавчих органів місцевого самоврядування.

Суб'єкт дослідження – виконавчий комітет Глобинської міської ради.

У процесі написання роботи були використані такі загальнонаукові та спеціальні методи :

- методи абстракції, аналізу, синтезу, порівняння тощо;
- теоретичне узагальнення, порівняння та аналогії – для розкриття сутності поняття «інформаційна діяльність»;
- метод огляду матеріалів суб'єкту дослідження, метод опитування;

– графічний – для візуалізації основних положень роботи.

Практичне значення полягає в наданні рекомендацій щодо удосконалення інформаційної діяльності виконавчого комітету Глобинської міської ради.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативні акти, що регламентують функціонування підприємств різних форм господарювання, теоретичні та методологічні розробки вітчизняних і закордонних учених, статистичні та аналітичні матеріали Державного комітету статистики України, Науково-технічного комплексу статистичних досліджень.

Структура і обсяг роботи. Робота складається зі вступу, 3 розділів, 9 підрозділів, висновків, рекомендацій, списку інформаційних джерел. Робота містить 106 сторінок основного тексту, 29 рисунків, 3 додатка. Список інформаційних джерел налічує 74 найменування, у тому числі 37 електронних.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНАВЧИХ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

#### 1.1 Організаційно-правове забезпечення інформаційної діяльності органів державної влади

Проблему організаційно-правового забезпечення інформаційної діяльності органів державної влади розглядали різні зарубіжні й вітчизняні науковці, наприклад, П. Клімушин, Ю. Приймак, А. Семенченко, А. Серенок розглядали основи електронного урядування. В. Алексєєв, К. Доскаленко, О. Крутий, С. Колосок, О. Пухкал, А. Серант, С. Степаненко досліджували проблемні питання взаємодії органів влади та громадськості. Соціальний діалог та соціальне партнерство вивчали С. Вдовенко, С. Гербеда, Н. Діденко, Ю. Куц, В. Лобас, Т. Маляренко, П. Надолішній, В. Новак, О. Пономаренко, Т. Сенюшкіна, М. Сичова. Важливими для нашого дослідження є здобутки Н. Гудими, В. Дзюндзюк, С. Жарая, В. Коняєвої, О. Черниш щодо надання послуг органами державної влади; М. Гаман, Р. Войтович, О. Григора, Г. Груби, В. Гурковського, Б. Колеснікова, В. Мартиненко, О. Поважного, Н. Пономарева щодо засад інформаційного суспільства та інформаційної політики. Аналіз зазначеної літератури показав розгалуженість проблеми інформаційної діяльності органів державної влади, неузгодженість тих чи інших досліджень з окремих питань реалізації цієї діяльності, недостатню розробленість означеної проблеми, а саме: відсутність наукових доробок щодо стану реалізації даного виду діяльності органами державної влади, критеріїв оцінювання та визначення рівня ефективності цих критеріїв [65].

Необхідно на основі аналізу наукової літератури, законодавчих актів і нормативно-правових документів, в також на основі проведення експертного

оцінювання виявити стан організаційно-правового забезпечення інформаційної діяльності органів державної влади.

За результатами проведеного аналізу було виявлено, що організаційно-правове забезпечення органів державної влади слід визначати за такими критеріями, як: достатність законодавчої бази для ефективного здійснення інформаційної діяльності органами державної влади; відповідність діючого законодавства України щодо інформаційної діяльності органів державної влади вимогам законодавства ЄС у цій галузі; ергономічність структурної організації, що забезпечує інформаційну діяльність органів державної влади.

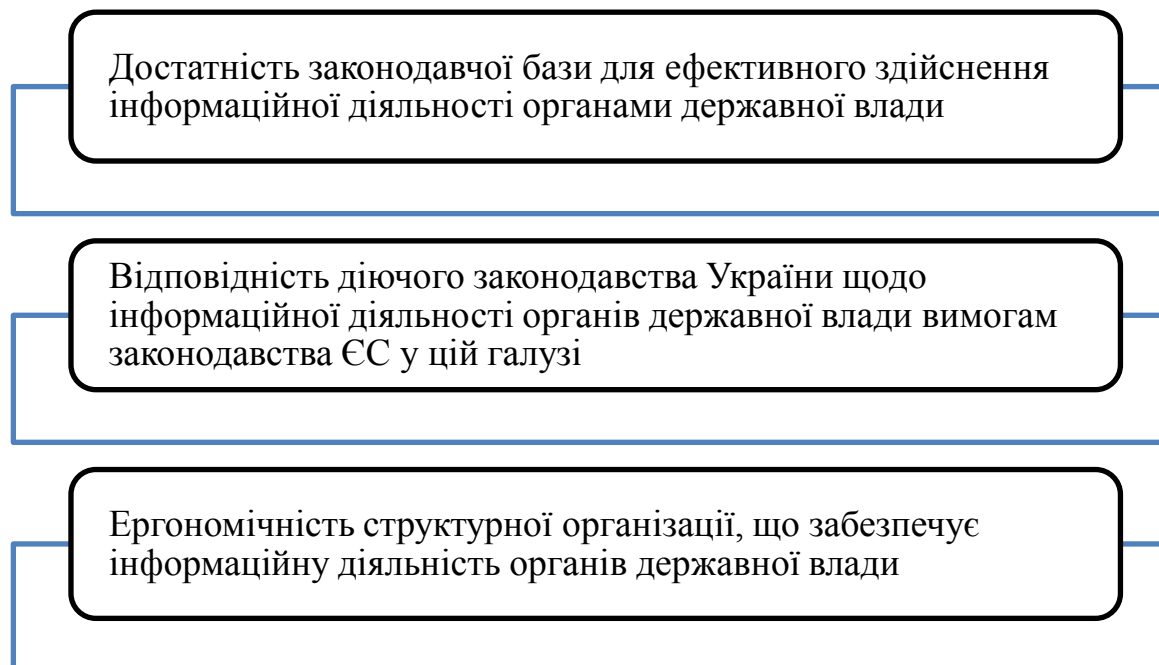


Рисунок 1.1 – Критерії визначення організаційно-правового забезпечення органів державної влади, складено автором за [65]

Так, інформаційна діяльність органів державної влади регламентується Конституцією України та низкою нормативно-правових актів, а саме: законами України «Про інформацію», «Про науково-технічну інформацію», «Про Національну програму інформатизації», «Про Концепцію Національної програми інформатизації», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги», «Про захист інформації в

інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», «Про соціальний діалог в Україні», «Про телебачення і радіомовлення», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про Національну раду України з питань телебачення і радіомовлення»; розпорядженням Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2012 р. № 634-р «Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів», постановою Кабінету Міністрів України від 11 вересня 2013 р. № 718 «Про створення єдиного інформаційного середовища соціальної сфери та забезпечення обміну інформацією між центральними органами виконавчої влади».

Також існує декілька регламентуючих документів, що задають конкретні параметри роботи майбутнього інформаційного суспільства України, а саме: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 листопада 2012 р. № 1134 «Про запровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства», в якій затверджено перелік індикаторів розвитку інформаційного суспільства; Постанова Верховної Ради України від 05 липня 2012 р. № 5096-VI «Про затвердження Програми інформатизації законодавчого процесу у Верховній Раді України на 2012-2017 роки», яка описує систему «Електронний парламент», яка передбачає розробку підсистем: «Електронний офіс народного депутата України», «Електронний комітет», «Електронна погоджувальна рада», «Електронна бібліотека й архів» та «Електронний зал пленарних засідань».

Опитування фахівців показало, що в Україні створено достатню законодавчу базу для ефективної інформаційної діяльності органів державної влади, оскільки в Україні сформовано значний масив нормативних актів, які прямо чи опосередковано регулюють інформаційну діяльність владних органів [65].

На підставі їхнього аналізу виокремлено три основних напрями правового регулювання зазначеного виду діяльності: запровадження механізмів



запровадженні закону «Про інформаційне забезпечення органів державної влади та управління», який більш конкретно регламентував би правове регулювання даних видів інформаційних відносин та передбачав би конкретну жорстку відповідальність за надану інформацію. 50 % фахівців вважає, що не потрібно створювати нові закони у сфері інформації, а систематизувати вже існуючі, об'єднавши їх у Кодекс України про інформацію, який має чітко визначити об'єкт, предмети інформаційного права, суб'єкти інформаційних правовідносин, правовий режим доступу до інформації, включаючи доступ до публічної інформації, персональних даних, державної та іншої, передбаченої законом таємниці.

Досліджуючи наукові джерела щодо другого критерію, встановлено, що орієнтація України на створення інформаційного суспільства та інтеграцію до європейського інформаційного суспільства вперше була передбачена Стратегією інтеграції України до ЄС (розділ 13), ухваленою у 1998 році 2. 20 жовтня 2005 року вийшов Указ Президента України №1497/2005 «Про першочергові завдання з впровадження новітніх інформаційних технологій», який визначив одним із пріоритетів державної політики створення в країні інформаційного суспільства. Таким чином, Україна долучилася до міжнародних процесів модернізації власних механізмів державного управління, що на той момент уже тривали в розвинутих країнах понад 10 років.

За останні роки нормативно-правова база електронного урядування суттєво розширилася. На сьогодні, основні нормативно-правові документи пов'язані з електронним урядуванням можна класифікувати за їх правовим статусом та видом документу 12. Основним нормативно-правовим актом, який визначає механізм взаємодії України та ЄС у сфері зв'язку та інформатизації, є Угода про партнерство і співробітництво між Україною та ЄС за напрямком «Розбудова інформаційного суспільства». Цілі та дії такого співробітництва відбувається відповідно до підписаного під час Четвертого Саміту Україна-ЄС Меморандуму взаєморозуміння між Генеральним Директоратом з питань інформаційного суспільства Європейської Комісії та Держкомзв'язку України

щодо розвитку інформаційного суспільства. Цей документ стає на допомозі до входження України в Європейський інформаційний простір, здійснення інтеграції у сфері інформатизації.

Держкомзв'язок забезпечує реалізацію цієї угоди шляхом виконання відповідних планів заходів щодо її реалізації, а також адаптацію законодавства України у сфері зв'язку та інформатизації до законодавства ЄС 8; 16. Ним також передбачено прискорення досягнення прогресу у сфері регулювання електронних засобів зв'язку, у сфері послуг інформаційного суспільства та інтеграції України до дослідницької програми технологій інформаційного суспільства 15.

Порівняння вітчизняної практики із європейською дало можливість виявити, що в питаннях надання інформації Україна поступається багатьом державам, у національних законодавствах яких установлюється обов'язок державних структур регулярно публікувати певні категорії інформації, до якої належать нормативні, індивідуальні або загальні управлінські акти. Поряд із доступом до різного роду матеріалів доступ передбачений і для проектів нормативних актів, що дозволяє громадянам брати участь в їх обговоренні до їх затвердження.

Як зазначає О. Кузьменко, сучасна держава є організацією, що перебуває на службі суспільства, і не владарює над громадянами, а надає їм послуги. Саме такий підхід до формування концепції публічних послуг існує у Великобританії, який досить відчутно вплинув на положення Хартії громадян (Citizen's Charter) 1991 р. Прийняття даного документа поклало початок практичній розробці та використанню стандартів якості послуг, що надаються державним сектором, та порядок їх надання 1. В Україні подібним базовим нормативним актом є Закон «Про адміністративні послуги», який передбачає впорядкування внутрішніх процедур надання адміністративних послуг (через запровадження технологічних карток послуг) та надання зручної інформації для споживачів послуг (через встановлення обов'язку широкого інформування та запровадження інформаційних карток адміністративних послуг) 10, с. 8. Також

в даному аспекті важливим є закон «Про доступ до публічної інформації», що містить реальні механізми, що здатні зробити діяльність влади прозорішою 11.

Аналіз фахівцями діючого законодавства України у галузі інформаційної діяльності органів державної влади та законодавства ЄС у цій галузі дав можливість виявити деякі суттєві відмінності у проблематиці надання послуг в Україні та країнах ЄС. Так, у законодавстві країн ЄС мало прикладів нормативного закріплення категорії «публічні послуги» (чи її аналогів: «урядові послуги», «послуги адміністрації» тощо). Здебільшого підхід є дуже гнучким і в цю категорію включають всі продукти, які надає уряд/адміністрація (в широкому сенсі), починаючи з різних видів реєстрації та видачі документів, завершуючи наданням пакетів для сортування сміття.

У країнах ЄС існують гнучкі підходи і до суб'єктів надання послуг, які в Україні віднесені до адміністративних. Зокрема, допускається їх надання не лише органами виконавчої влади чи місцевого самоврядування (при чому багато послуг базових на відміну від України надаються саме через органи місцевого самоврядування), але й іншими суб'єктами (установами, підприємствами, в тому числі приватної форми власності, неурядовими організаціями). Тобто, і делегування, і аутсорсинг у розвинених країнах є досить популярними, що часто дозволяє заощаджувати публічні ресурси та забезпечувати кращу якість послуг 10, с. 39.

Посилаючись на науковий доробок В. Кириченко, який аналізує конституційні права деяких держав ЄС та України, фахівці погоджуються, що право на недоторканність приватного життя включає в себе право людини на охорону особистої і сімейної таємниці, а також право на таємницю листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції 4. У різних країнах конституційне закріплення і практика реалізації зазначених прав мають свої особливості. Так, у деяких державах посяганням визнається не лише перехоплення інформації, але й її незаконне збирання, зберігання, використання та поширення всупереч інтересам особи. В Україні ці питання регулюються Конституцією України (ч. 2 ст. 32) від 1996 р. 6.

Ряд країн на законодавчому рівні закріпили право громадян на ознайомлення в органах державної влади і місцевого самоврядування, установах і організаціях з відомостями про себе, право на спростування недостовірної інформації про себе і членів своєї сім'ї та право вимагати вилучення будь-якої інформації, а також право на відшкодування матеріальної і моральної шкоди, завданої збиранням, зберіганням, використанням та поширенням такої недостовірної інформації 4.

Регулювання й контроль влади у галузі ЗМІ, регулювання концентрації ЗМІ здійснюється системою законодавства кожної з країн ЄС, як законами, так і загальними й спеціальними урядовими програмами сприяння ЗМІ 14. В Україні, правовідношення в цій сфері регулюють Закон України «Про захист персональних даних» та Закон України «Про доступ до публічної інформації».

В основі третього критерію лежить закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», що передбачає необхідність створення в органах державної влади та місцевого самоврядування спеціальних інформаційних служб: інформаційних управлінь, інформаційно-аналітичних підрозділів, прес-служб, прес-центрів, управлінь і центрів громадських зв'язків, прес-бюро, прес-секретарів та прес-аташе з відповідним апаратом.

Напрями діяльності цих служб достатньо різноманітні:

1. Збір, аналіз, обробка та оперативне надання інформації про діяльність управлінських органів засобам масової інформації.
2. Здійснення самостійно або за допомогою професійних компаній відео- і аудіозаписів офіційних заходів.
3. Ведення державної й галузевої статистичної звітності, створення і ведення галузевих баз даних статистичної інформації, розробка й видання статистичних збірників.
4. Проведення науково-дослідних і дослідноконструкторських робіт із проблем інформаційних технологій, телекомунікаційних мереж і систем, створення й актуалізації інформаційних ресурсів.

### 5. Виконання культурно-просвітницьких завдань 3.

В Україні урядова інформація поширюється кількома каналами: існує інститут прес-секретарів при міністрах і підрозділи зі зв'язків із громадськістю та ЗМІ при міністерствах, діє також Департамент комунікацій влади та громадськості Секретаріату Кабінету Міністрів України. Основні завдання Департаменту спрямовані на розвиток суспільних комунікацій та інформаційної сфери, сприяння створенню умов для розвитку громадянського суспільства та реалізації конституційних прав громадян на участь в управлінні державними справами 9, с. 13-14.

На регіональному рівні інформаційну діяльність здійснюють обласні державні адміністрації та міські держадміністрації, до складу яких входять відділи інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю 13. Слід зауважити, що галузеві органи державного управління також мають інформувати громадськість та суспільство про результати своєї діяльності, керуючись загальним законодавством з інформаційної діяльності органів влади та спеціалізованими (галузевими) нормативно-правовими актами.

Органами державної влади також передбачаються спеціальні програми та проекти, які забезпечують доступ громадян (як України, так і іноземців, осіб без громадянства) до широкого кола інформації про нашу державу 7. Аналіз функціонування взаємодії органів державної влади і ЗМІ в Україні, вивчення нормативно-правової бази регулювання їх діяльності засвідчує, що структура організації інформаційно-комунікаційної діяльності органів державної влади достатньо ергономічна.

Практично кожна державна служба та її територіальні підрозділи мають свої засоби інформування громадськості та інших державних інституцій. Так, діяльність Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, Верховного Суду України, Конституційного Суду України висвітлюється в друкованих ЗМІ загальнодержавної та зарубіжної сфери розповсюдження на

умовах, визначених у договорах між органами державної влади і редакціями цих друкованих ЗМІ.

Для висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування їх інформаційні служби мають право використовувати такі форми підготовки та оприлюднення інформації: випуск і поширення бюлетенів, прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформації тощо; проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади для працівників вітчизняних і зарубіжних ЗМІ; підготовка і проведення теле- і радіопередач; забезпечення публікацій (виступів) у ЗМІ керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади; створення архівів інформації про діяльність органів державної влади; інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать законодавству України 7.

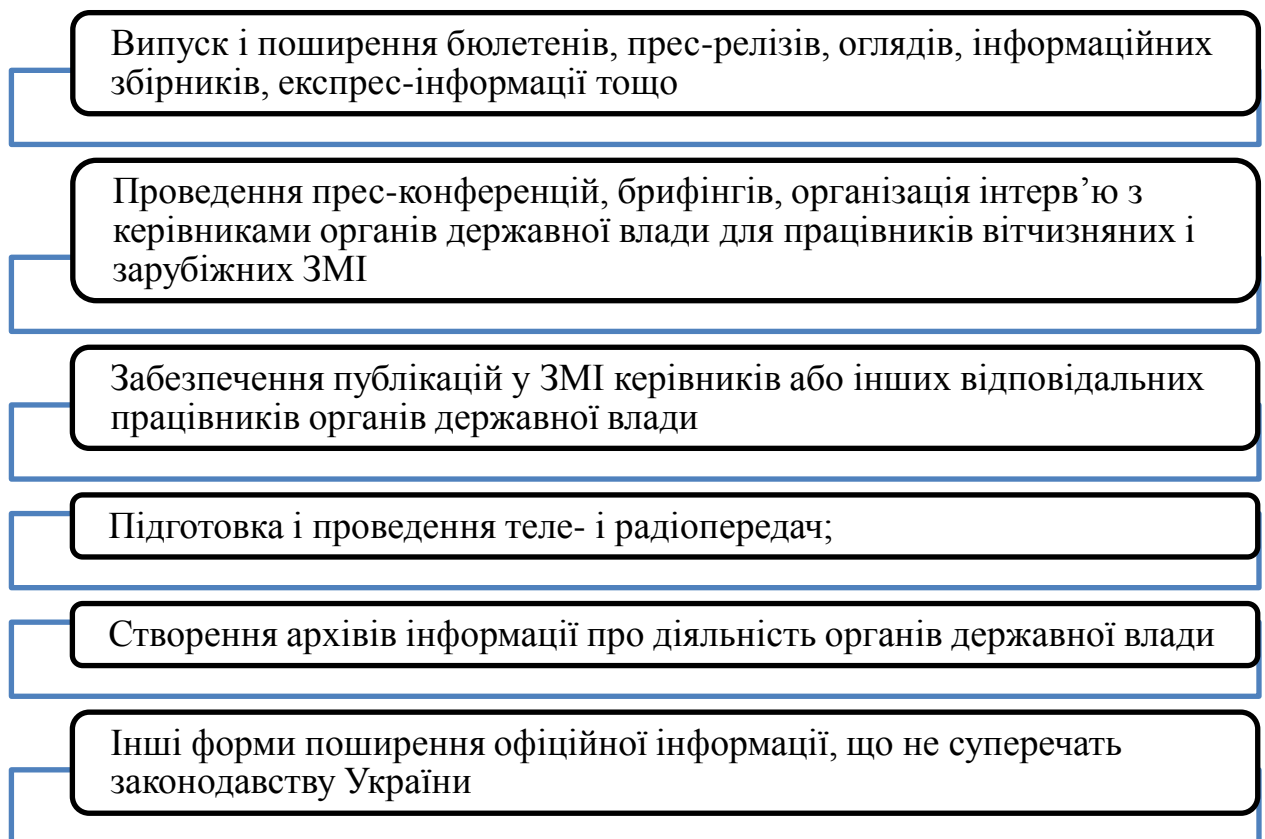


Рисунок 1.3 – Форми підготовки та оприлюднення інформації щодо діяльності органів влади, складено автором за [65]

Окремо слід виділити таку інформаційну структуру держустанов як веб-сайти, інформаційне наповнення яких регулюється Постановою Кабінету Міністрів України «Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади». Сайти органів державної влади оформлюються як інформаційні портали: це точка входу до мережі Інтернет, стартовий сайт, який пропонує власні послуги, а разом із тим є путівником у всесвітній павутині 5.

Отже, основні проблеми нормативно-правового регулювання інформаційної діяльності органів державної влади полягають в адаптації відповідного законодавства України до нових умов суспільного розвитку, передусім пов'язаних з побудовою інформаційного суспільства; в недостатньо ефективних механізмах впровадження і реалізації цих законів.

Крім того, закони, постанови, накази та інше щодо впровадження інформаційних технологій не відповідають рівню розвитку ІТ та одні можуть суперечити іншим, або містити закладені у нормативний документ перепони для його реалізації. Значною проблемою відповідності української системи державної влади до європейських сучасних умов, на думку фахівців, є певна безсистемність, невизначеність та нерегламентованість її взаємовідносин з кінцевими споживачами державноуправлінських послуг. Фахівці відмічають, що на сьогодні арсенал засобів взаємодії спеціальних підрозділів в органах державної влади доволі широкий. Але відсутність достатнього матеріально-технічного забезпечення не дає можливості використовувати їх у повному обсязі.

## 1.2 Інформаційна складова у структурі органів місцевого самоврядування

Здійснення місцевого самоврядування активізує функціонування чисельних інформаційних взаємин – інформаційних зв'язків та потоків, які виникають у

процесі обміну інформацією, а у сукупності складають достатньо розгалужену систему. На даний час інформаційне забезпечення місцевого самоврядування все більше набуває атрибутів самостійного значення – зі специфічними відносинами, суб'єктами(об'єктами) цих відносин, їх правами і обов'язками, – найбільш значні елементи якого вже знайшли правову регламентацію [34].

Результативність інформаційного забезпечення самоврядування знаходиться у прямій залежності від координованості дій зі встановлення зв'язків, взаємообміну інформацією та документами. Розвиток інформаційної складової органів місцевого самоврядування передбачає врахування двох структурних компонентів: функціонального та організаційного.

Функціональна структура — це структура, елементами якої є підсистеми або елементи, а зв'язки між елементами – це потоки інформації, що циркулює між ними з метою виконання певних функцій. Основними функціями місцевого самоврядування є [37]:

- залучення населення до участі у вирішенні питань місцевого та загальнодержавного значення;
- володіння, використання та управління комунальною власністю;
- забезпечення комплексного соціально-економічного та культурного розвитку відповідної території;
- надання соціальних послуг населенню;
- забезпечення законності, громадської безпеки, правопорядку, охорона прав, свобод і законних інтересів громадян;
- соціальний захист населення, сприяння працевлаштуванню громадян;
- захист прав місцевого самоврядування.

Під організаційною розуміють структуру, елементами якої є колективи або окремі виконавці, а зв'язки між елементами – виробничі та інформаційні супідрядності (одночасні на різних основах підпорядкування різних суб'єктів одному й тому ж вищестоящому суб'єкту влади)та взаємодії.

Згідно системного підходу до організації інформаційного забезпечення місцевого самоврядування, побудова інформаційної складової є неможливою

без відповідних заходів організаційного характеру: централізації інформації на відповідній території, визначення головного суб'єкту, який реалізував би її та відповідав за впорядкування документно-інформаційних процесів на самоврядній території, вдосконалення роботи з даними (ураховуючи технологічну та технічну складові) [34].

Визначальними функціями інформаційного забезпечення вважають (рис. 1.4): інформативну, завданням якої є забезпечення обізнаності суб'єктів місцевого самоврядування відносно їх завдань, функцій, повноважень;

– організаційну, що зумовлює координованість дій учасників процесів самоврядування;

– управлінську – таку, що сприяє регуляції відносин, які виникають у самоврядуванні відносно до різних галузей місцевого господарства;

– комунікативну, яка встановлює зв'язки під час здійснення завдань і функцій місцевого самоврядування, поєднуючи окремі суб'єкти для здійснення спільної мети.



Рисунок 1.4 – Функції інформаційного забезпечення, складено

автором за [34]

Отже, результативність інформаційного забезпечення самоврядування знаходиться у прямій залежності від координованості дій зі встановлення зв'язків і взаємообміну інформацією.

Для повного уявлення про різноманіття інформаційних зв'язків органів місцевого самоврядування у зовнішньому середовищі розглянемо схему, зображену на рисунку 1.5.

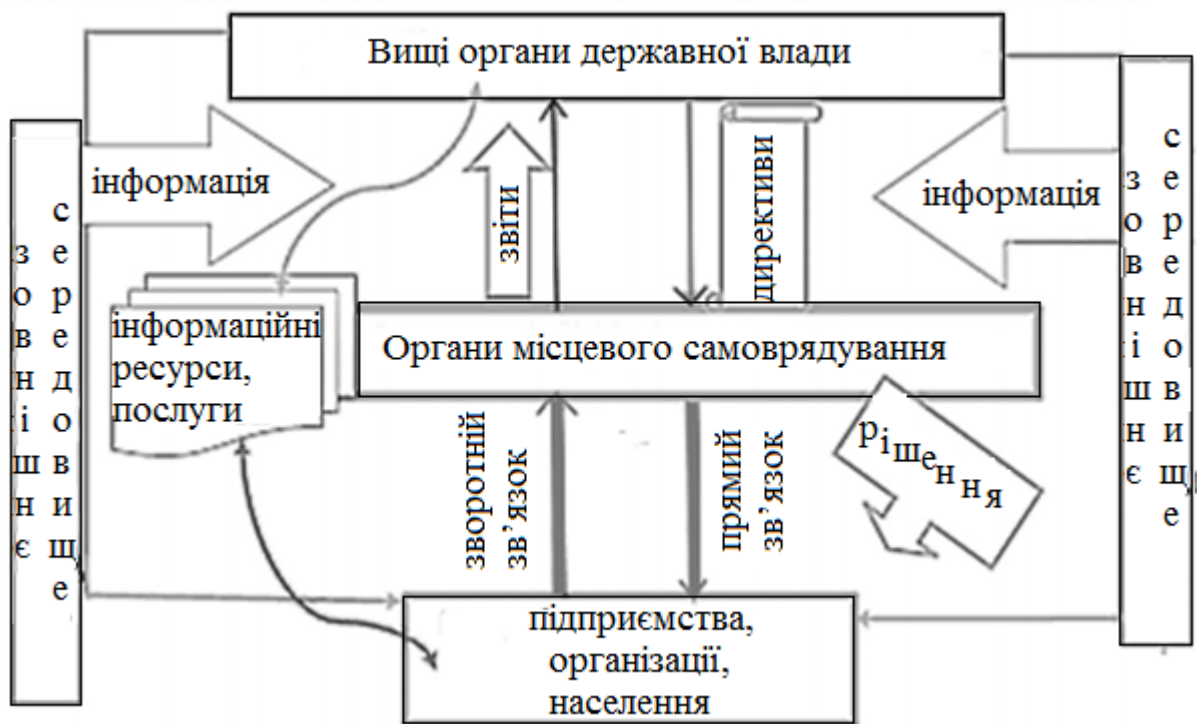


Рисунок 1.5 – Схема інформаційних зв'язків органів місцевого самоврядування у зовнішньому середовищі [34]

Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» встановлює: «Запровадження засад взаємодії учасників побудови інформаційного суспільства передбачає, що це суспільство розбудовується за умови співпраці і солідарності громадян, приватного сектору економіки, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідних об'єднань громадян, коли: об'єднання громадян взаємодіють з органами державної влади, органами місцевого самоврядування і приватним сектором економіки у питаннях забезпечення справедливого та рівного доступу

до інформаційних і комунікаційних послуг, формують громадську думку щодо пріоритетів та перспектив розвитку інформаційного суспільства.

Неодмінною умовою успішного функціонування інформаційного забезпечення місцевого самоврядування у цілому, є впровадження в структурі відповідного органу функціональної моделі інформаційної системи, операції якої відзначаються високою узгодженістю між собою, послідовністю, оптимально збалансованим застосуванням форм і засобів надання інформації, визначенням необхідного об'єму даних.

У розвинутих країнах світу визнають необхідність застосування інформаційних ресурсів для повноцінної реалізації політичних і соціокультурних прав особи у суспільстві, засобів, що дозволяють громадянам та представникам влади контактувати у релевантному зовнішньому середовищі. Подібні процеси властиві також для українського суспільства, в якому вдосконалення діяльності органів публічної влади, розв'язання проблем прозорості їх діяльності та доступності до інформаційних ресурсів, розвиток науково-технологічної сфери є нагальними питаннями. Це потребує, серед іншого, системної трансформації інформаційної діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування на основі обґрунтованих теоретико-методологічних підходів щодо використання інформації та знання в цілях суспільного розвитку.

Інформація та знання (в якості ресурсів) поступово стають когнітивним базисом сучасного інформаційного простору. Модель перетворення інформації на конкретні знання, що може використовуватися у інформаційному середовищі органів місцевого самоврядування (ОМС) для підвищення їх дієвості, складається з декількох етапів (рис. 1.6).

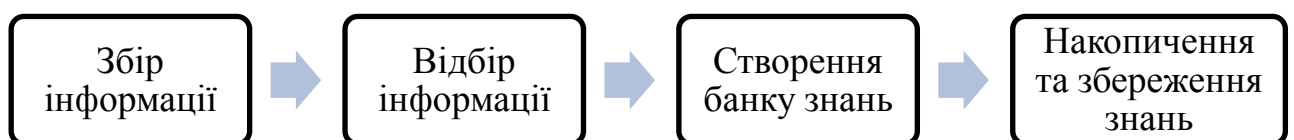


Рисунок 1.6 – Етапи перетворення інформації на знання, складено автором за [34]

Перший етап – збір інформації доручають спеціалістам, професійні якості яких полягають у налагоджуванні комунікативних зв'язків, застосуванні традиційних та новітніх засобів комунікації, використуванні наукових методів дослідження.

У процесі другого етапу – відбору інформації придатної для тривалого використання працівники інформаційного відділу застосовують професійні методики та технології.

Третій етап – створення банку знань передбачає використання арсеналу професійних знань і навичок інформаційного працівника для перетворення інформації у знання, обумовлені специфікою діяльності окремого органу місцевого самоврядування.

На четвертому етапі – накопичення та збереження знань – відбувається підтримка банку знань у стані актуальності. Якість даних у банку знань, поновлюваність технічного забезпечення, використання новітніх інформаційних технологій покликані забезпечувати вчасне використання знань, від чого залежить дієвість функціонування органу місцевого самоврядування.

Наочно ці процеси відображені на рис. 1.7.



Рисунок 1.7 – Схема перетворення інформації на знання для інформаційної підтримки діяльності ОМС [34]

Отже, інформаційна складова діяльності органів місцевого самоврядування є важливим аспектом їх роботи, потребує скоординованості дій, має постійно розвиватися. Вона є умовою ефективного функціонування інформаційного забезпечення місцевого самоврядування. Розглянемо далі діяльність органів публічної влади з огляду на їх відкритість для суспільства.

### 1.3 Діяльність структурних підрозділів органів публічної влади в контексті забезпечення їх інформаційної відкритості

Низка проблем інформаційного забезпечення органів публічної влади висвітлювалася у працях В. Бакуменка, Л. Донець, В. Дорофієнка, Я. Клейнера, Г. Климовицької, Т. Куценко, В. Степанова та інших науковців.

Зокрема, Р. Абдєєв, Т. Дейнека, О. Іванов зауважують, що на сучасному етапі відсутнє чітке розуміння державної інформаційної політики взагалі й регіональної інформаційної політики зокрема, не вирішується питання створення дієвого інформаційного забезпечення органів публічної влади. До розроблення поставленого завдання долучилися А. Дуда, О. Карпенко, А. Ліпенцев, Є. Нужний, О. Орлов, М. Пахнін, В. Степанов, В. Тронь, П. Шпиґа та інші дослідники. Серед зарубіжних науковців розробленню питань удосконалення функцій і організаційної структури зв'язків із громадськістю велику увагу надавали Г. Брум, Ф. Буарі, Дж. Груніґ, Д. Карб, М. Кольєр, Л. Матра, М. Менчер, К. Спайсер, М. Томас, Р. Харлоу, Р. Хіт. Зв'язки з громадськістю на мікрорівні з погляду соціального підходу вивчали С. Банкс, Н. Дензін, Р. Пенман, Л. Путман та інші [39].

Поняття «інформаційна політика» розглядається як певна сукупність дій, що вміщує зусилля з управління, контролю і сприяння процесам розвитку інформаційних відносин в Україні 8, с. 9. Політичне, економічне й соціальне становище певної території чинить вплив на вибір принципів інформаційної

політики. В Україні тривалий час ведеться робота зі становлення системи якісного інформаційного забезпечення органів влади як у державному, так і в місцевому аспектах. Низка законодавчих і нормативно-правових актів визначає механізми використання інформаційно-комунікаційних технологій, спрямованих на розширення каналу взаємодії держави та громадянського суспільства.

І. Грищенко вважає, що необхідно «знищувати всі перепони на шляху комунікації та заохочувати активний, безперервний інформаційний обмін про потреби, спостереження, очікування і пропозиції всіх членів» територіальної громади і місцевих органів влади 3, с. 282. Основними функціями управління інформаційною політикою в регіоні, які здійснюють місцеві органи виконавчої влади, є моніторинг, аналіз, планування, організація, регулювання, контроль [39].

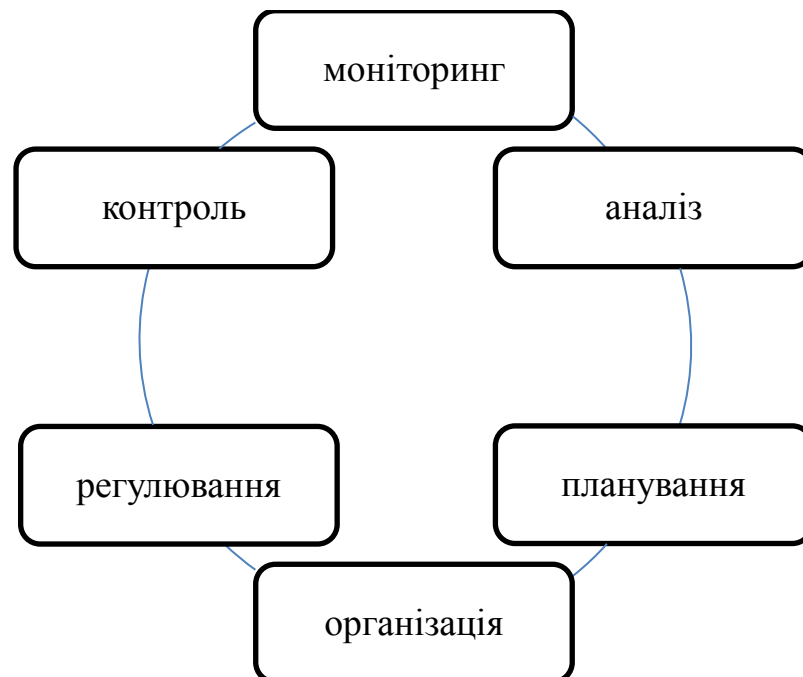


Рисунок 1.8 – Основні функції управління інформаційною політикою місцевих органів виконавчої влади, складено автором за [39]

Виникає потреба формування інформаційної системи управління, куди входить низка заходів і процедур, спрямованих на забезпечення керівництва

системи управління інформацією. Вона є необхідною для прийняття рішень управлінським апаратом 1.

В. Авер'янов виділяє такі підходи до створення інформаційної системи управління, зорієнтовані на: 1) реалізацію інформаційних потоків; 2) аналіз розподілу рішень і процесів їх прийняття, на побудову мережевих моделей; 3) поділ інтегрованої інформаційної системи на низку підсистем, кожна з яких зорієнтована на прийняття одного чи циклу управлінських рішень 1.

Інформаційне забезпечення на рівні регіону слугує здійсненню інформаційного супроводу діяльності місцевих органів державної виконавчої влади та місцевого самоврядування. Можливість створення інформаційно-комунікативних підрозділів органів публічної влади прямо передбачена Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування» [39].

Відповідно до статті 6 цього Закону інформаційно-комунікативні підрозділи в системі виконавчих органів рад можуть мати різноманітні форми: інформаційне управління, інформаційно-аналітичну службу, прес-службу, прес-центр, управління чи центр громадських зв'язків, прес-бюро, апарат прес-секретарів тощо.

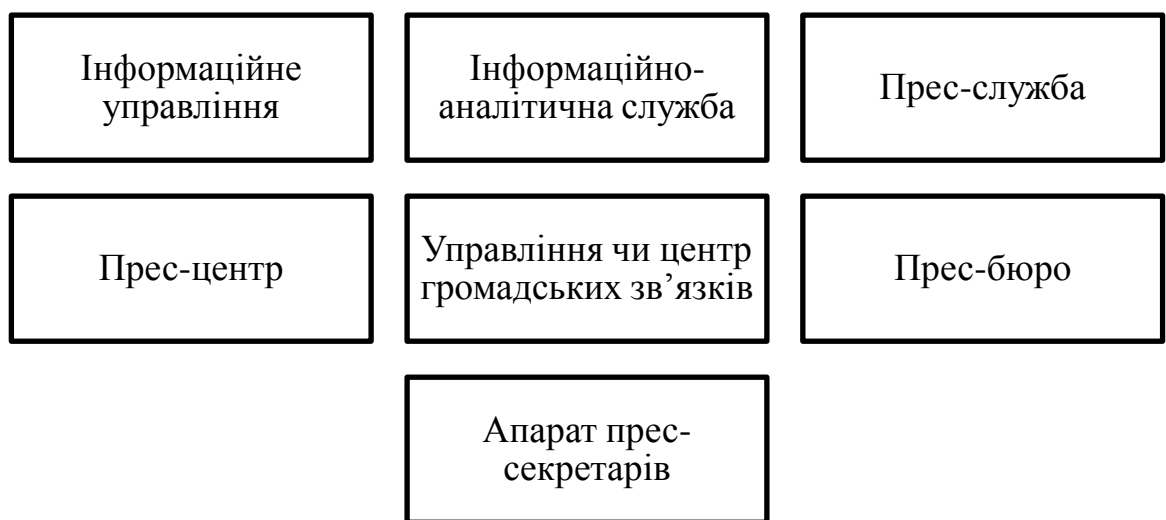


Рисунок 1.9 – Форми інформаційно-комунікативних підрозділів виконавчих органів рад, складено автором за [39]

Назва може бути різною, але завдання однакові: збір, аналіз, обробка та оперативне надання інформації засобам масової інформації. Законом визначено, що для інформування про діяльність органів місцевого самоврядування відповідні служби мають право використовувати такі форми підготовки та оприлюднення інформації: 1) випуск і поширення бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформації тощо; 2) проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади та органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і зарубіжних засобів масової інформації; 3) підготовка і проведення теле- і радіопередач; 4) забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів місцевого самоврядування; 5) створення архівів інформації про діяльність органів місцевого самоврядування; 6) інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать законодавству України [36].

Виконання функцій планування, організації, регулювання, моніторингу, аналізу та контролю в частині інформаційного забезпечення діяльності місцевих органів публічної влади передбачає таке:

- інформаційний супровід – здійснення системи ідеологічної або інформаційно-пропагандистської діяльності;
- інформаційну підтримку – надання допомоги в одержанні конфіденційної інформації вищим посадовим особам і органам державної влади, яка необхідна для здійснення ними посадових обов'язків;
- інформаційне обслуговування – виявлення й задоволення спеціальними структурами актуальних інформаційних потреб органів публічної влади;
- інформаційну допомогу – надання своєчасної і кваліфікованої допомоги державним органам у доступі до необхідних інформаційних ресурсів для вирішення складних завдань формування та реалізації державної політики;
- інформаційний вплив через виробництво, поширення й використання спеціальної інформації спричиняти вплив на різні об'єкти, процеси і явища для вирішення політичних завдань держави;

- інформаційну боротьбу як форму політичного суперництва у вигляді комплексу погоджених за метою, місцем і часом заходів, що спрямовані на досягнення інформаційної переваги;
- інформаційне консультування – надання консалтингових послуг, експертних оцінок, розроблення рекомендацій і пропозицій для вирішення проблем у процесах інформаційно-комунікаційної взаємодії влади і громади;
- інформаційну логістику – управління інформаційними потоками у процесах забезпечення політичної діяльності [28, 39].

Застосування е-врядування передбачає: забезпечення повного доступу до інформації через Інтернет; створення можливостей для більш зручної комунікації з представниками публічної влади через електронні канали, (заповнювати документи в електронній формі; підвищення підзвітності через збільшення прозорості його рішень; зменшення часу та матеріальних витрат 2. Але більшість органів публічної влади, на жаль, не мають інформаційного відділу у своїй організаційній структурі. Наприклад, у окремих районах ці обов'язки здійснюють постійні комісії районних рад із питань розвитку місцевого самоврядування, територіального устрою, депутатської діяльності, етики, регламенту, законності та правопорядку, зв'язків із громадськістю та інформаційної політики, а також організаційні відділи виконавчого апарату рад і районних державних адміністрацій. Їх спілкування з громадськістю здійснюється через виїзд фахівців до сільських рад із метою вивчення місцевих проблем і надання консультативно-методичної допомоги [36]. Ці зустрічі допомагають створювати реальне уявлення про інтереси, потреби та сподівання громадян, щоб спільно планувати та втілювати в життя суспільно корисні програми.

Вивчення роботи структурних підрозділів рад по зв'язках із громадськістю свідчить, що вони є ознакою демократичного суспільства. PR виступає важливим інструментом управління соціумом, за допомогою якого влада отримує інформацію про стан суспільства, настрої громадян щодо конкретних проблем і створює підстави для прийняття оптимальних управлінських рішень.

Також PR відіграє важливу роль у зміцненні демократії, соціальної взаємодії в суспільстві, формуванні особистості громадянина, зменшенні психологічного напруження. Інформуючи населення про роботу органів публічної влади, чиновників, PR-структури сприяють формуванню їх привабливого іміджу і надають громадянам змогу зрозуміти, над якими питаннями працює влада, як їх розв'язати, які переваги та недоліки має те чи інше рішення, а також висловити ставлення до роботи влади. Канали зворотного зв'язку доносять думки й оцінки громадськості до органів влади, відповідно, впливаючи на ухвалення управлінських рішень.

Аналіз PR висвітлив загальний недолік: діяльність інформаційних відділів здебільшого не має системного характеру. PR-кампанії часто короткострокові, розраховані на одноразовий вплив, а функції служби зв'язків із громадськістю здебільшого зводяться до інформування населення, реклами й спіндокторингу. У період становлення публічної політики в Україні фахівцям у сфері зв'язків із громадськістю найчастіше доводиться займатися висвітленням у ЗМІ дій політиків у позитивному плані.

Інформаційно-комунікативні підрозділи виконавчих органів місцевих рад готують матеріали та заходи, які умовно поділяються на іміджеві, інформативні та роз'яснювальні. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» містить норми про те, що рада сама формує структуру апарату виконавчих органів ради. Тому до виняткової компетенції ради належить створення інформаційного підрозділу, формулювання його назви та обрання організаційної форми.

На основі аналізу інформаційної діяльності органу місцевого самоврядування, визначено, що відкритість, прозорість і доступність органів влади сприяють збільшенню громадської активності у суспільстві, а це, у свою чергу, зумовлює повноцінний розвиток суспільних відносин і взаємодію громадськості з органами публічної влади на рівні держави.

Отже, проаналізовано особливості діяльності інформаційно-комунікативних підрозділів виконавчих органів місцевих рад, на основі чого визначено їх

призначення та основні функції (інформаційна, аналітична, комунікативна), зокрема: обґрунтовано, що діяльність інформаційно-комунікативних підрозділів є видом управлінської діяльності, яка складається з моніторингу інформації, встановлення тенденцій суспільного розвитку, виявлення сфер інтересів громади, підготовки пропозицій до реагування місцевої влади на суспільні виклики, інформаційно-аналітичний супровід її рішень (прогнозування, планування, підготовка до прийняття), оцінки ризиків і здійснення відповідного методологічного забезпечення.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ГЛОБИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

#### 2.1 Організаційна структура виконавчого комітету Глобинської міської ради

Глобинська міська територіальна громада входить до складу Кременчуцького району Полтавської області та базується на частині території колишнього Глобинського району Полтавської області.

Глобинська міська територіальна громада розташована у межах Придніпровської низовини, лівобережної Дніпровської зони лісостепу. До складу громади входить 65 населених пунктів – місто Глобине та 64 сільських населених пункти.

На території громади проживає (станом на 01.01.2020 р.) – 25747 жителів.

Найбільшим населеним пунктом ОТГ є місто Глобине, де проживає 9,3 тис. осіб. Серед інших населених пунктів з найбільшою кількістю мешканців слід виділити: с. Великі Коринки – 1776 осіб, с. Пустовійтове – 875 осіб, с. Манжелія – 787 осіб, с. Весела Долина – 631 особа, с. Пирого – 594 особи.

Мінімальна відстань від населених пунктів до адміністративного центру складає 6,3 км; максимальна в різних напрямках – понад 50 км.

Відстань від центру громади - міста Глобине до обласного центру - м. Полтава становить 123 км, до найближчих міст обласного значення: м. Кременчук – 45 км, м. Горішні Плавні – 55 км.

Площа Глобинської громади складає 1197,727 кв. км.

Територія громади межує з Градизькою, Семенівською, Піщанською, Омельницькою, Новогалещинською, Козельщинською, Решетилівською, Білоцерківською, Великобагачанською територіальними громадами Полтавської області.

На території громади видобувається 1 корисна копалина – глина (обсяги не вивчені). По території громади протікають 4 малі річки – Сухий Омельничок, Сухий Кагамлик, Хорол та Псел. Сухий Омельничок та Сухий Кагамлик перериваються болотами та ставками. На стадії пересихання знаходиться річка Хорол. На території громади присутні ліси (поблизу сіл: Манжелія, Ламане, Федорівка, Іванове Селище, Радалівка) та невеликі переліски та полезахисні лісосмуги.

Одним з цікавих рекреаційних об'єктів на території громади є Устимівський дендрологічний парк, який є одним з унікальніших зразків садово-паркового мистецтва та має загальнодержавне значення. На території парку загальною площею всього 8,9 га зростає понад 12 тисяч дерев і кущів.

На території громади розміщені 6 заказників місцевого значення: «Гирло Хоролу» (с. Попівка – гідрологічний), «Кут» (с. Попівка – ботанічний), «Глибочанський» (с. Глибоке- ботанічний), «Манжеліївський» (с. Манжелія- ботанічний), «Заможненський» (с. Заможне – ландшафтний), «Псільський» (між с. Заможне та Манжелія - ландшафтний).

На території Глобинської громади функціонує 49 сільськогосподарських підприємств та понад 150 фермерських господарств. Характер виробництва - рослинництво (зернові, кукурудза, соя, цукровий буряк, і т.д.) та тваринництво (в невеликих обсягах). Загальна площа земель, що обробляється на території громади становить 50566,4 гектари, понад 1200 одноосібників, близько 12 тис. домогосподарств мають присадибні ділянки.

До великих промислових підприємств громади відносяться: ПП «Райагробуд»; ТОВ «Глобинський маслосирзавод»; ТОВ «Глобинський м'ясокомбінат»; ВП «Глобинський цукровий завод» ТОВ «Цукорагроком»; ПАТ «Полтавське хлібоприймальне підприємство»; філія «Глобинська» ТОВ СП «НІБУЛОН».

Глобинська міська територіальна громада має розвинену дорожньо-транспортну інфраструктуру з розгалуженою мережею доріг місцевого значення. Протяжність доріг на території громади: державні дороги – 26,7 км;

обласні – 198,284 км, районні – 95,9 км; в межах населених пунктів – 323,775 км.

Проходять 3 дороги державного значення: Кременчук – Хорол; Бугаївка – Глобине – Манжелія – Козельщина – М-22; Глобине – Мостовівщина.

Діють 3 міських автобусних маршрути, 9 маршрутів приміського сполучення та 17 міжміських маршрутів.

Також територією громади проходить залізнична колія сполучення дільниці Кременчук-Ромадан Південної залізниці. Є залізнична станція «Глобине», платформи: «Черевані», «Устинівка».

Загальна середня освіта громади представлена 25 освітніми закладами, де навчається 2784 дитини. Загалом охоплення шкільною освітою в громаді складає 100%. Діти, що проживають у віддалених населених пунктах, забезпечені автобусним перевезенням.

В громаді функціонує 13 дошкільних навчальних закладів та 5 навчально-виховних комплексів на базі загальноосвітнього закладу.

У громаді діють 26 будинків культури, 25 бібліотек, 2 школи мистецтв.

На території Глобинської міської територіальної громади функціонує 1 центральна районна лікарня (яка є спільною власністю територіальних громад району), 7 амбулаторій загальної практики сімейної медицини та 29 сільських ФАПів. Населення громади обслуговує 16 сімейних лікарі

Відповідно до ст. 51 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні" виконавчий комітет Глобинської міської ради є виконавчим органом міської ради. Виконавчий комітет є підзвітним і підконтрольним Глобинській міській раді, а з питань здійснення ним повноважень органів виконавчої влади – також підконтрольним відповідним органам виконавчої влади.

Порядок діяльності виконавчого комітету і його посадових осіб визначається Конституцією України, Законом України "Про місцеве самоврядування в Україні" та іншими законами України, Указами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України та іншими нормативно-правовими актами, а також рішеннями міської ради і власними рішеннями. Регламент

виконавчого комітету, внесення змін і доповнень до нього затверджуються рішенням виконавчого комітету.

Правовий статус виконавчого комітету визначається Конституцією України, Законом України "Про місцеве самоврядування в Україні" та рішенням міської ради. Виконавчий комітет є юридичною особою, має гербову печатку, бланки з державним Гербом України. Очолює та здійснює керівництво виконавчим комітетом міський голова, а в разі його відсутності чи неможливості здійснення ним цих функцій – заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, який виконує його обов'язки. Функції секретаря виконкому здійснює керуючий справами виконавчого комітету міської ради, а в разі його відсутності посадова особа, яка виконує його обов'язки, за розпорядженням міського голови.

Виконавчий комітет попередньо розглядає проекти місцевих програм соціально-економічного і культурного розвитку, цільових програм з інших питань, місцевого бюджету, проекти рішень з інших питань, що вносяться на розгляд ради; координує діяльність відділів, управлінь та ради, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності Глобинської територіальної громади, заслуховує звіти про роботу їх керівників; має право змінювати або скасовувати акти підпорядкованих йому відділів, управлінь, інших виконавчих органів ради, а також їх посадових осіб.

Організаційна структура виконавчого комітету Глобинської міської ради подано на рисунку 2.1.

Планування роботи виконавчого комітету є основою організаційного забезпечення виконання його функцій і здійснюється відповідно до плану роботи виконавчого комітету та щомісячного плану заходів, що проводяться Глобинською міською радою та її виконавчим комітетом. План роботи виконавчого комітету складається керуючим справами виконавчого комітету міської ради, за пропозиціями заступників міського голови, начальників відділів, старост старостинських округів, членів виконавчого комітету та

керівників виконавчих органів міської ради на півріччя до 15 червня, та 15 грудня поточного року і затверджується на засіданні виконавчого комітету.

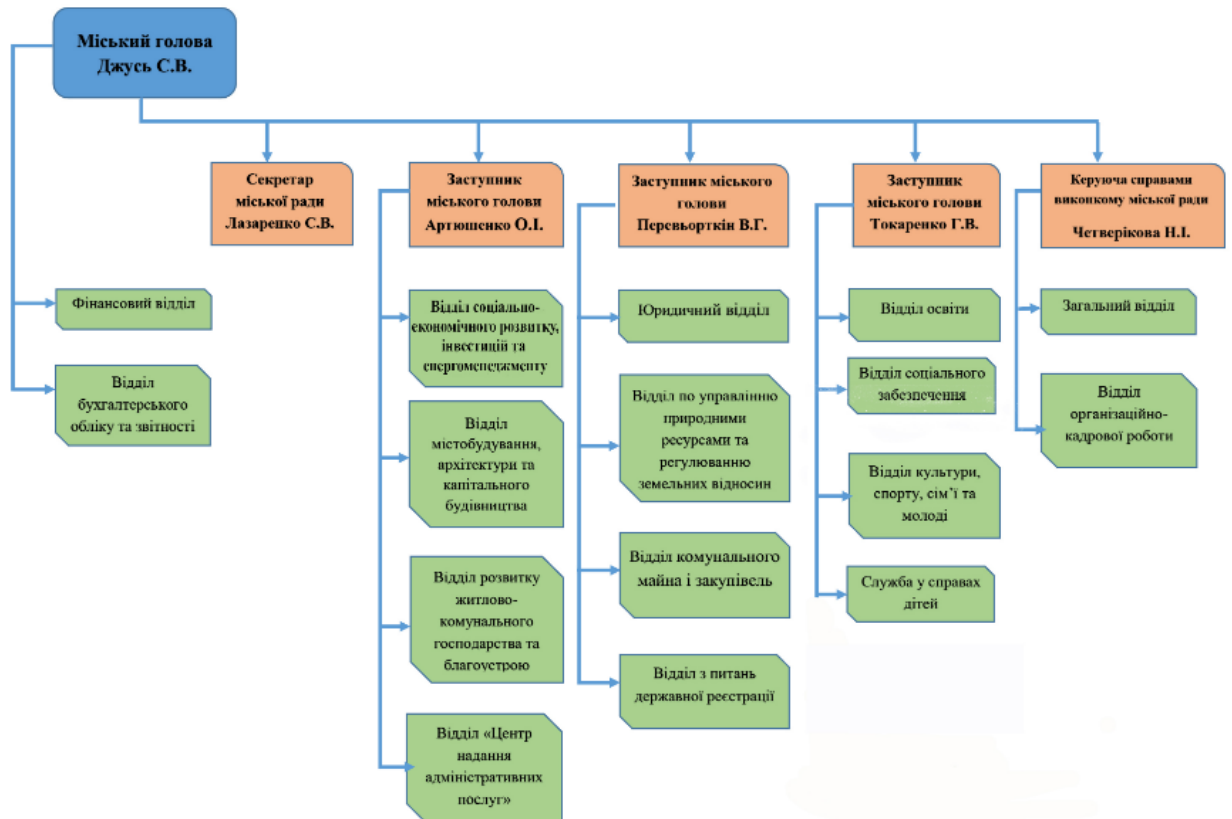


Рисунок 2.1 – Організаційна структура виконавчого комітету Глобинської міської ради, скріншот

План роботи виконавчого комітету повинен включати:

- перелік актуальних питань, пов'язаних з реалізацією заходів соціально-економічного розвитку Глобинської міської ради, функціонування галузей господарського комплексу, та розв'язання проблем соціальної сфери, що потребують розгляду на засіданнях виконавчого комітету;
- питання щодо програми економічного і соціального розвитку міської ради, міського бюджету та підсумки їх виконання за півріччя, рік;
- питання про роботу відділів, виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень, доручень міського голови, здійснення їх власних (самоврядних) та делегованих повноважень;

- про роботу підприємств, установ, організацій комунальної власності міської ради;

- інші питання поточної діяльності виконавчого комітету, виконавчих органів міської ради, підприємств, установ, організацій.

У плані роботи виконавчого комітету вказуються примірна дата проведення засідання виконкому, питання, які виносяться на розгляд виконкому, та відповідальний за підготовку питання.

План роботи виконавчого комітету не пізніше як у п'ятиденний строк після його затвердження надсилається до відділів виконавчого комітету міської ради та виконавцям, зазначеним у плані.

Контроль за виконанням плану роботи виконавчого комітету здійснюється керуючим справами виконавчого комітету міської ради. Керуючий справами в останній місяць року інформує виконавчий комітет про виконання плану роботи.

Виконавчий комітет може розглядати питання, які не були включені до плану роботи, і приймати по них рішення. У виконавчому комітеті складається щомісячний план проведення основних організаційних заходів, який готується відділом організаційно-кадрової роботи виконкому міської ради, та подається на затвердження міському голові до 30 числа попереднього місяця.

Основною формою роботи виконавчого комітету є його засідання, проведення яких здійснюється відповідно до плану роботи виконавчого комітету, що затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради. Планові засідання виконавчого комітету проводяться не рідше одного разу на місяць (у третій четвер місяця). Міський голова може визначити інший день проведення засідання.

У разі необхідності міський голова, а в разі його відсутності – заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, який виконує його обов'язки, може скликати позачергове засідання Виконкому. Формування Порядку денного у такому разі та підготовка проектів рішень може здійснюватися у день проведення засідання Виконкому.

Засідання виконавчого комітету проводяться відкрито, крім розгляду питань, що містять інформацію з обмеженим доступом. Засідання виконавчого комітету є правомочним, якщо в ньому бере участь більше половини членів виконавчого комітету від загального його складу.

Розгляд питань Порядку денного та прийняття рішень Виконкому, що не містять інформації з обмеженим доступом, може відбуватися в режимі прямої відео трансляції на офіційному сайті Глобинської міської ради Полтавської області. Записи засідання виконкому можуть зберігатися у відкритому доступі на сайті Глобинської міської ради, або серверу YouTube.com, при цьому на сайті міської ради мають бути присутні відповідні посилання на відео файли.

Члени виконавчого комітету зобов'язані брати участь у його засіданнях. У разі, якщо з поважних причин член виконавчого комітету немає можливості взяти участь у засіданні, він про це заздалегідь повідомляє міського голову, або керуючого справами виконавчого комітету міської ради. У разі відсутності члена виконавчого комітету без поважних причин на половині проведених засідань виконавчого комітету протягом року, міський голова вносить пропозиції на розгляд міської ради про внесення змін до його персонального складу. На засідання виконавчого комітету запрошуються: керівники структурних підрозділів виконавчого комітету, інших виконавчих органів міської ради, підприємств, організацій та установ міста відповідно до внесених на розгляд питань. На засіданнях виконавчого комітету можуть бути присутніми: депутати місцевих рад, народні депутати України, представники акредитованих засобів масової інформації, керівники комунальних підприємств, установ та закладів, члени Глобинської ОТГ, представники громадськості.

Склад учасників з розгляду питання на засіданні виконавчого комітету визначається керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, що готував питання, (в разі їх відсутності - особою, яка виконує обов'язки керівника) та узгоджується із заступниками міського голови (відповідно до розподілу функціональних обов'язків). Списки запрошених із

зазначенням прізвища, імені та по батькові, посади, передаються до загального відділу виконавчого комітету.

Присутність на засіданні виконавчого комітету доповідачів, а також осіб, які запрошені на засідання, згідно з поданим списком, забезпечує відповідний підрозділ виконавчого комітету міської ради, який готує питання.

Інформування про час та місце засідання безпосередньо членів виконавчого комітету, представників засобів масової інформації, керівників структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, та інших запрошених з основних питань, здійснює загальний відділ виконавчого комітету за 2 дні до нього, та в день засідання також реєструє членів виконавчого комітету, запрошених.

Засідання виконавчого комітету веде міський голова, а у випадку його відсутності – заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, який виконує його обов'язки. Засідання виконавчого комітету проводиться відповідно до порядку денного, який формує загальний відділ виконавчого комітету за погодженням з керуючим справами на основі плану роботи, та наданих проектів рішень. Після підготовки порядку денного він надається на погодження міським головою.

В порядок денний включаються: основні питання з плану роботи виконавчого комітету; питання, які потребують розгляду виконавчим комітетом ради і прийняття щодо них рішень.

Порядок денний оприлюднюється на офіційному веб-сайті міської ради з зазначенням часу та місця проведення засідання за 2 дні до його проведення. Підготовка питань на засідання виконавчого комітету здійснюється членами виконавчого комітету, керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, створеними комісіями, робочими групами, керівниками комунальних підприємств. У підготовці питань можуть брати участь депутати міської ради, постійні комісії, громадські організації.

За 2 робочі дні до засідання, порядок денний та проекти рішень надсилаються або надаються членам виконавчого комітету, для ознайомлення.

На початку засідання міський голова з'ясовує наявність кворуму. Якщо відкриття неможливе у зв'язку з відсутністю необхідної кількості членів виконавчого комітету ради, головуєчий відкладає відкриття засідання на 15 хвилин, або переносить засідання на інший день. Головуючий приймає зауваження та пропозиції до порядку денного. Порядок денний, затверджується в цілому, з врахуванням підтриманих членами виконавчого комітету пропозицій щодо включення додаткових питань до нього шляхом голосування.

З питань включених до Порядку денного засідання виконкому доповідають особи, які внесли на розгляд засідання виконкому відповідні проекти рішень. Із співдоповідями можуть виступати особи, запрошені на засідання виконкому для розгляду відповідних питань.

На засіданні виконкому надається час: для доповіді з основного питання на засіданні виконавчого комітету, надається не більше 15 хвилин, співповіді – 10 хвилин, виступів у обговоренні (дискусії) – до 3 хвилин, доповідок – до 1 хвилини. У разі необхідності головуєчий може продовжити час виступу

Запис для виступу та запитань здійснюється шляхом підняття руки. Головуючий на засіданні виконкому: веде засідання Виконкому, оголошує перерви в засіданні; надає слово для доповіді, співповіді, запитань, виступів, оголошує наступного доповідача; вносить на голосування пропозиції про зміни та доповнення до проектів рішень; вносить на голосування проекти рішень (за основу та в цілому); оголошує результати голосування (рішення прийняте; рішення не прийняте); забезпечує дотримання Регламенту всіма присутніми на засіданні.

Члени виконкому на засіданнях виконавчого комітету: вносять пропозиції до порядку денного засідання та порядку його роботи; можуть вимагати від доповідачів додаткових пояснень з питань порядку денного та проектів рішень Виконкому; беруть участь в обговоренні питань, голосуванні; можуть вносити пропозиції про винесення питань на повторне голосування, перенесення обговорення питань на інше засідання Виконкому, додаткове вивчення питання

спеціально створеною комісією; вносять пропозиції про зміни і доповнення до проектів рішень Виконкому або про їх доопрацювання.

Запрошеним на засідання Виконкому під час розгляду питань, що стосуються їх діяльності, головуєчий може надати слово для запитань, пояснень, виступу по суті питання, а також пропозицій: про зміни і доповнення до проектів рішень або про їх доопрацювання; про перенесення обговорення питання на інше засідання Виконкому, про додаткове вивчення питання спеціально створеною комісією. Депутати місцевих рад користуються правами депутата згідно ст.19 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

Рішення, які за визначенням Виконкому потребують доробки або редагування, протягом наступних трьох робочих днів доопрацьовуються виконавцями і повертаються до загального відділу виконавчого комітету.

У разі необхідності за згодою більшості членів виконавчого комітету, після кожного півторагодинного засідання головуєчим оголошується перерва на 10 хвилин. Під час засідань Виконкому не допускаються прояви неетичної поведінки та будь-які порушення цього Регламенту. Рішенням Виконкому може бути вирішене питання щодо неможливості подальшої участі у засіданні Виконкому осіб, які допустили прояви неетичної поведінки та порушення цього Регламенту.

Інформацію та коментарі для представників засобів масової інформації надає міський голова, заступники міського голови, керуючий справами, керівники структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, особи які готують питання на розгляд виконавчого комітету. Протокол засідання виконавчого комітету підписується головуєчим на засіданні виконавчого комітету та секретарем засідання.

Ведення і оформлення протоколів засідань виконавчого комітету здійснює загальний відділ виконавчого комітету міської ради. Зберігання та облік протоколів здійснює керуючий справами виконавчого комітету.

Протокол оформляється та оприлюднюється протягом 5 робочих днів після засідання. Офіційним документом, який приймається на засіданні виконавчого

комітету, є рішення, що має відповідні реквізити: віддруковане на бланку встановленого зразка, має реєстраційний номер, дату і підпис міського голови, а у разі його відсутності з поважних причин, посадової особи, яка здійснює його повноваження.

## 2.2 Функції та завдання відділів виконавчого комітету Глобинської міської ради

Розглянемо особливості роботи відділів виконавчого комітету Глобинської міської ради. До основних завдань та функцій загального відділу належать такі: документаційне забезпечення діяльності міськвиконкому; організація діловодства в апараті міськвиконкому; ведення архівної справи в апараті міськвиконкому; здійснення контролю за строками проходження службових документів; робота зі зверненнями громадян; інформування міського голови, його заступників та керуючого справами виконавчого комітету з питань, що стосуються роботи загального відділу; здійснює прийом, реєстрацію, облік, зберігання вхідної та вихідної кореспонденції; видачу інформації стосовно документів; передає за призначенням вхідну кореспонденцію; веде реєстраційні журнали; готує проекти розпорядчих документів міського голови, контроль за якістю, правильністю та своєчасністю їх підготовки; забезпечує оформлення розпорядчих документів міського голови та їх зберігання; здійснює контроль за якістю й правильністю підготовки та оформлення вихідних документів у міськвиконкомі, узагальнює й аналізує відомості з документообігу; здійснює реєстрацію, друкування і розмноження розпоряджень міського голови та рішень міськвиконкому, забезпечує своєчасне доведення їх до керівників відповідних відділів міськвиконкому, підприємств, установ, організацій, службових осіб та громадян, у необхідних випадках видає копії, виписки і довідки з прийнятих рішень та розпоряджень міського голови; забезпечує

контроль за строками виконання документів органів влади вищого рівня, а також інших службових документів, що підлягають контролю;здійснює складання протоколів засідань виконавчого комітету та нарад, які проводить міський голова та забезпечує їх зберігання;складає зведену номенклатуру справ виконкому, готує справи до здачі в архівний відділ Глобинської райдержадміністрації;забезпечує культуру діловодства, сприяє підвищенню ділової кваліфікації працівників міськвиконкому, які займаються діловодством;розробляє й вносить на розгляд виконавчого комітету проекти інструкцій з питань діловодства у виконкомі міської ради;За дорученням міського голови вивчає у відділах міськвиконкому стан організації діловодства;забезпечує своєчасний розгляд заяв, пропозицій та скарг громадян, що надійшли на розгляд виконкому;забезпечує належну організацію особистого прийому громадян міським головою;за потребою готує та подає міському голові звіти про факти порушення виконавчої дисципліни та формального ставлення до розгляду звернень громадян посадовими особами місцевого самоврядування;готує матеріали до розгляду на засіданнях виконавчого комітету, що віднесені до компетенції загального відділу;вносить пропозиції до проектів планів роботи, заходів міськвиконкому з питань, що належать до компетенції загального відділу;надає організаційно-методичну допомогу в роботі з документами та зверненнями громадян відділам міськвиконкому.

Відділ організаційно-кадрової роботи забезпечує виконання таких завдань і функцій: підготовка планів роботи виконавчого комітету, контроль та аналіз їх виконання;підготовка календарного плану заходів роботи виконавчого комітету;організаційне забезпечення функціонування комісій, координаційних рад та інших дорадчих органів виконавчого комітету;підготовка та організаційне забезпечення роботи виконавчого комітету;здійснення технічних функцій щодо забезпечення роботи міського голови та заступників міського голови;узагальнення інформації про стан здійснення виконавчим комітетом делегованих повноважень органів виконавчої влади;підготовка проектів розпоряджень міського голови, рішень виконавчого комітету, рішень

міської ради з питань, що належать до компетенції відділу; організаційне забезпечення заходів за участю міського голови та його заступників; забезпечення здійснення організації роботи з розгляду звернень громадян, звернень та запитів депутатів місцевих рад, з питань, що належать до компетенції відділу; готує проекти планів роботи, заходів виконавчого комітету відповідно до повноважень, передбачених законом України «про місцеве самоврядування в Україні».

Відділ містобудування, архітектури та капітального будівництва виконує такі функції : подає на розгляд міської ради обґрунтування щодо необхідності внесення змін до містобудівної документації міста Глобине та населених пунктів Глобинської об'єднаної територіальної громади відповідно до п.5.1, 5.2 розділу V наказу Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України №290 від 16.11.2011р. «Про затвердження Порядку розроблення містобудівної документації»; організовує розроблення містобудівної документації міста Глобине та населених пунктів Глобинської об'єднаної територіальної громади, подає її на затвердження в установленому порядку відповідно до наказу Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України №290 від 16.11.2011р. «Про затвердження Порядку розроблення містобудівної документації»; організовує та проводить громадські слухання щодо врахування громадських інтересів під час розроблення проектів містобудівної документації на місцевому рівні, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України №555 від 25.05.2011р., проводить роботу з розгляду пропозицій громадськості.

Також цей відділ подає на розгляд виконавчого комітету пропозиції щодо встановлення на відповідній території режиму використання та забудови земель, на яких передбачена перспективна містобудівна діяльність; надає публічну інформацію про можливі види використання земельних ділянок відповідно до затвердженої містобудівної документації міста Глобине та населених пунктів Глобинської об'єднаної територіальної громади із встановленням для кожної ділянки умов та обмежень, забезпечує контроль за

здійсненням на них запланованої містобудівної діяльності; надає суб'єктам містобудування містобудівні умови та обмеження забудови земельної ділянки для проектування будівництва, реконструкції будинків і споруд та вносить зміни до них; надає суб'єктам містобудування будівельні паспорти забудови земельних ділянок, вносить зміни до них; розглядає заяви від фізичних та юридичних осіб щодо присвоєння поштових адрес об'єктам нерухомого майна та готує проекти рішень виконавчого комітету про присвоєння поштових адрес.

Основні завдання відділу соціально-економічного розвитку, інвестицій та енергоменеджменту: забезпечення реалізації на території міста та сіл, що входять до складу об'єднаної територіальної громади :

- Державної політики економічного і соціального розвитку.
- Державної цінової політики.
- Державної промислової політики.
- Державної регіональної політики.
- Державної політики у сфері інвестиційної діяльності.
- Державної політики з питань розвитку підприємництва, державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності.
- Державної політики у сфері торгівлі та побутових послуг.

Відділ соціально-економічного розвитку, інвестицій та енергоменеджменту також має на меті сприяння всебічному економічному розвитку об'єднаної територіальної громади, сприяння залученню інвестицій у економіку об'єднаної територіальної громади. До функцій відділу належать організація контролю за дотриманням працівниками відділу законодавства України з питань персональних даних та встановленого в міській раді «Порядку обробки персональних даних», та надання пропозицій на розгляд виконавчого комітету щодо розміру встановлення тарифів на житлово-комунальні послуги (в межах повноважень).

Відділ розвитку житлово-комунального господарства та благоустрою виконує такі функції:

– забезпечення виконання власних (самоврядних) повноважень органів місцевого самоврядування, а також делегованих повноважень органів виконавчої влади, передбачених чинним законодавством у сфері житлово-комунального господарства та благоустрою територій населених пунктів;

– впровадження державної політики реформування житлово-комунального господарства, підвищення ефективності та надійності його функціонування, забезпечення сталого розвитку для задоволення потреб населення в житлово-комунальних послугах у відповідності з встановленими нормативами та національними стандартами;

– здійснення заходів, щодо розширення та вдосконалення мережі підприємств житлово-комунального господарства, сприяння створенню конкурентного середовища на ринку комунальних послуг з метою підвищення якості їх надання;

– забезпечення належного утримання та ефективної експлуатації об'єктів житлово-комунального господарства та благоустрою територій;

.– забезпечення у межах своїх повноважень додержання підприємствами, установами та організаціями, що надають житлово-комунальні послуги, вимог нормативно-правових актів з питань житлово-комунального господарства;

– розроблення та винесення на затвердження міської ради, її виконавчого комітету нормативних документів, які спрямовують діяльність підприємств комунальної власності;

– вирішення інших питань у сфері житлово-комунального господарства та благоустрою територій населених пунктів відповідно до чинного законодавства;

– готує пропозиції до програми економічного і соціального розвитку міської ради, забезпечує розроблення цільових програм у сфері житлово-комунального господарства та благоустрою територій, подання їх на затвердження міської ради, організовує їх виконання, подає звіти раді про хід і результати виконання цих програм.

Відділ з питань державної реєстрації має такі основні завдання та функції:

- Забезпечення реалізації державної політики у сфері державної реєстрації прав;
- Проведення повної, своєчасної та правильної державної реєстрації прав;
- Підготовка пропозицій щодо формування та реалізації державної політики у сфері державної реєстрації прав;
- Проведення реєстрації, зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці;
- Забезпечення формування Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (далі – Державний реєстр прав);
- Забезпечення формування та ведення Реєстру територіальних громад;
- Передача інформації та/або внесення у встановленому законом порядку відомостей про реєстрацію та зняття з реєстрації місця проживання/перебування до Єдиного державного демографічного реєстру.
- Організовує роботу, пов'язану з державною реєстрацією прав та їх обтяжень та з реєстрацією, зняттям з реєстрації місця проживання/перебування осіб у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці;
- Здійснює державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно відповідно до закону, а саме: 1) встановлює відповідність заявлених прав і поданих документів вимогам законодавства, а також відсутність суперечностей між заявленими та вже зареєстрованими речовими правами на нерухоме майно та їх обтяженнями, 2) Приймає рішення про державну реєстрацію прав, відмову в такій реєстрації, її зупинення, про державну реєстрацію обтяжень, про скасування запису, погашення запису та внесення змін до записів у Державному реєстрі прав; 3) Відкриває і закриває розділи Державного реєстру прав, вносить до них відповідні записи;
- Надає інформацію з Державного реєстру прав або відмовляє в її наданні у випадках, передбачених законом;
- Здійснює взяття на облік безхазяйного нерухомого майна відповідно до закону.

Функціями та завданнями відділу соціального забезпечення є: забезпечення дотримання встановлених законодавством гарантій щодо соціального захисту населення Глобинської територіальної громади; створення ефективної, прозорої, інноваційної, конкурентної системи соціальних послуг згідно з міжнародними стандартами; планування та реалізація місцевих програм соціального захисту; здійснення індивідуальної соціальної роботи відповідно до потреб і запитів громадян; здійснення консультування громадян з питань надання всіх видів соціальної допомоги; ознайомлення громадян з порядком оформлення всіх видів допомоги, умовами їх отримання, переліком необхідних для призначення допомоги документів; прийняття документів для призначення та виплати державних соціальних допомог, пільг, субсидії для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива, компенсацій та інших соціальних виплат, встановлених законодавством; розроблення та організація виконання комплексних програм поліпшення соціального обслуговування інвалідів, пенсіонерів, самотніх непрацездатних громадян похилого віку та всебічне сприяння в отриманні ними соціального обслуговування та соціальних послуг за місцем проживання; забезпечення надання додаткових соціальних гарантій громадянам, постраждалим внаслідок Чорнобильської катастрофи, в тому числі забезпечення санаторно-курортними путівками; виявлення сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, забезпечення інспектування сімей з дітьми; здійснення соціального захисту сімей, дітей та молоді, які перебувають в складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги; забезпечення соціального захисту дітей та організації роботи із запобігання дитячій бездоглядності; здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про працю; прийом громадян та розгляд звернень з питань, що відносяться до компетенції Відділу; здійснення супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, осіб, із числа дітей-сиріт та позбавлених батьківського піклування, місцем походження, яких є Глобинська

територіальна громада; контроль за цільовим використанням коштів державної допомоги при народженні дитини і створенням належних умов для повноцінного утримання та виховання дітей; здійснює інші повноваження, покладені на Відділ відповідно до чинного законодавства.

Юридичний відділ забезпечує правильне і неухильне застосування законодавства Глобинською міською радою та виконавчим комітетом, узагальнює практику застосування законодавства у відповідній галузі, готує пропозиції щодо його удосконалення, подає їх на розгляд керівництва ради для вирішення питання стосовно необхідності підготовки проекту нормативного документа та внесення його в установленому порядку до органу, уповноваженого приймати такі акти, перевіряє відповідність законодавству проектів нормативних документів, що подаються на підпис керівництва, погоджує їх при наявності віз керівників зацікавлених структурних підрозділів або осіб, які їх заміщують. У разі невідповідності проекту нормативного документа законодавству та якщо внесені до нього Відділом зауваження не враховано, Відділ, не візуючи проект, подає письмовий висновок з пропозиціями, щодо законного вирішення відповідного питання для прийняття остаточного рішення уповноваженим органом.

Також відділ вносить керівництву ради пропозиції щодо подання нормативного документа для реєстрації відповідним органом, якщо цей акт зачіпає права, свободи і законні інтереси громадян, при необхідності бере участь у підготовці проектів нормативних документів, договорів, розглядає проекти нормативних документів, які надійшли для погодження, проводить разом з іншими структурними підрозділами ради роботу по перегляду відомчих нормативних документів з метою приведення їх у відповідність із законодавством, готує пропозиції щодо внесення до них змін і доповнень чи визнання їх такими, що втратили чинність.

Фінансовий відділ виконує такі функції:

– складання розрахунків до проекту міського бюджету і подання на розгляд сесії міської ради;

- підготовка пропозицій щодо фінансового забезпечення заходів соціально-економічного розвитку громади;
- розроблення пропозицій з удосконалення методів фінансового і бюджетного планування та фінансування витрат;
- здійснення контролю за дотриманням підприємствами, установами і організаціями законодавства щодо використання ними бюджетних коштів та коштів цільових фондів, утворених міською радою;
- здійснення загальної організації та управління виконанням міського бюджету, координація діяльності учасників бюджетного процесу з питань виконання бюджету.
- розробляє і доводить до головних розпорядників бюджетних коштів інструкції з підготовки бюджетних запитів;
- визначає порядок та терміни розроблення бюджетних запитів головними розпорядниками бюджетних коштів;
- проводить на будь-якому етапі складання і розгляду проекту міського бюджету аналіз бюджетного запиту, поданого головним розпорядником бюджетних коштів, щодо його відповідності меті, пріоритетності, а також дієвості та ефективності використання бюджетних коштів;
- приймає рішення про включення бюджетного запиту до пропозицій проекту міського бюджету перед поданням його на розгляд сесії міської ради;
- бере участь у розробленні балансу фінансових ресурсів громади аналізує соціально-економічні показники розвитку міста та враховує їх під час складання проекту міського бюджету;
- організовує роботу, пов'язану із складанням проекту міського бюджету, за дорученням міського голови визначає порядок і терміни подання , виконавчими органами міської ради матеріалів для підготовки проектів міського бюджету; готує пропозиції щодо коштів, що передаються для розподілу між відповідними місцевими бюджетами або для виконання спільних проектів та подає їх на розгляд сесії міської ради.

Відділ по управлінню природними ресурсами та регулюванню земельних відносин бере участь у підготовці місцевих програм використання й охорони земель, розробляє проекти нормативно-правових актів місцевого значення щодо порядку використання земель, здійснює контроль за використанням та охороною земель комунальної власності, дотримання земельного законодавства. Готує спільно з іншими виконавчими органами міської ради, пропозиції про надання земельних ділянок у власність або користування громадянам та юридичним особам, готує пропозиції щодо викупу земельних ділянок для суспільних потреб територіальної громади.

Відділ здійснює заходи з роз'яснення юридичним та фізичним особам питань щодо порядку оформлення права власності або користування на земельні ділянки, виявляє землі, що використовуються не за цільовим призначенням та з порушенням установлених законодавством вимог, готує пропозиції міській раді щодо плати за землю.

На відділ освіти покладено такі завдання та функції:

- Здійснення реалізації державної політики в закладах освіти Глобинської міської ради з урахуванням особливостей соціально-культурного середовища Глобинської об'єднаної територіальної громади.

- Створення рівних та доступних умов для здобуття громадянами дошкільної, повної загальної середньої та позашкільної освіти, забезпечення соціального захисту учасників навчально-виховного процесу, надання населенню якісних послуг в сфері освіти.

- Здійснення навчально-методичного керівництва, контролю за дотриманням стандартів освіти в дошкільних, загальноосвітніх та позашкільних навчальних закладах.

- Здійснення комплектування навчальних закладів педагогічними працівниками на конкурсній основі, в тому числі керівними кадрами; вдосконалення професійної кваліфікації педагогічних працівників, їх перепідготовки та атестації.

·— Здійснення контролю за організацією матеріально-технічного та фінансового забезпечення дошкільних, загальноосвітніх, позашкільних навчальних закладів та установ освіти.

·— Забезпечення популяризації фізичної культури та спорту, здорового способу життя та співпраці з громадськими, відомчими, приватними організаціями та закладами фізкультурно-спортивної спрямованості у вирішенні завдань популяризації здорового способу життя та створенні передумов для заняття фізкультурою і спортом учасників навчально-виховного процесу.

·— Підготовка проектів актів міської ради, її виконавчих органів і міського голови, в т.ч. нормативного характеру.

·— Забезпечення формування, публікації та підтримки в актуальному стані матеріалів, які відносяться до компетенції Відділу на веб-сайті міської ради.

·— Забезпечує в межах визначених законодавством прав членів територіальної громади в сфері освіти шляхом виконання відповідних державних і місцевих освітніх програм, надання населенню якісних послуг через мережу комунальних установ та навчальних закладів.

·— Контролює дотримання навчальними закладами усіх типів і форм власності законодавства у сфері освіти державних вимог щодо змісту, рівня і обсягу освітніх послуг відповідно до рівня і профілю навчання.

·— Забезпечує виконання конституційних вимог щодо обов'язковості здобуття дітьми і підлітками громади дошкільної та повної загальної середньої освіти.

·— Забезпечує в межах своїх повноважень виконання Конституції України щодо функціонування української мови, як державної, в навчальних закладах і установах освіти.

·— Сприяє задоволенню освітніх запитів представників національних меншин; надає можливість навчатись рідною мовою чи вивчати рідну мову в державних та комунальних навчальних закладах.

·— Сприяє організації та реалізації варіативної складової змісту загальної середньої освіти.

- Організовує та проводить фізкультурно-спортивні заходи серед учнівської молоді, спрямовані і на покращення фізичного виховання дітей і молоді.
- Розробляє і подає на розгляд міської ради пропозиції до проектів фінансування та матеріально-технічного забезпечення виконання програм і здійснення заходів, спрямованих на розвиток освіти.
- Подає в установленому порядку статистичну звітність про стан і розвиток освіти в громаді; організовує з цією метою збирання та опрацювання інформації і формування банку даних.
- Забезпечує виконання рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови з питань, що віднесені до компетенції Відділу.
- Аналізує стан освіти в місті і селах громади, прогнозує розвиток дошкільної, загальної середньої та позашкільної освіти, сприяє оптимізації мережі відповідних навчальних закладів незалежно від типів і форм власності згідно з освітніми потребами громадян; розробляє та організовує виконання програми розвитку освіти громади.
- Визначає потребу в навчальних закладах усіх типів та подає пропозиції до виконавчого комітету міської ради щодо удосконалення їх мережі відповідно до соціально-економічних і культурно-освітніх потреб громади за наявності необхідної матеріально-технічної, науково-методичної бази, педагогічних кадрів.
- Вивчає потребу та вносить пропозиції до виконавчого комітету міської ради про утворення навчальних закладів для дітей, які потребують соціальної допомоги та реабілітації, організовує їх навчання (у тому числі – й індивідуальне) та виховання у загальноосвітніх та спеціальних навчальних закладах, сприяє повноцінній інтеграції у навчальний процес дітей з обмеженими фізичними можливостями, в тому числі через розвиток інклюзивних форм навчання.
- Вивчає потребу та вносить пропозиції до виконавчого комітету міської ради щодо утворення вечірніх (змінних) шкіл, класів, груп з очною та заочною

формами навчання при загальноосвітніх навчальних закладах, створює належні умови для складання державної підсумкової атестації екстерном.

·– Вносить пропозиції до виконавчого комітету міської ради про відкриття профільних класів, гімназій, ліцеїв, колегіумів, навчально-виховних комплексів, навчально-виховних об'єднань, спеціалізованих шкіл (шкіл-інтернатів), міжшкільних навчально-виробничих комбінатів, центрів дитячої та юнацької творчості, допризовної підготовки тощо, сприяє їх матеріальній підтримці.

·– Погоджує проекти реорганізації, створення загальноосвітніх, дошкільних та позашкільних навчальних закладів, сприяє їх раціональному розміщенню.

·– Вивчає потребу щодо створення додаткових можливостей для повноцінного і здорового розвитку та творчої самореалізації дітей, забезпечує постійне оновлення мережі гуртків та закладів позашкільної освіти, спортивних секцій, координує роботу навчальних закладів, сім'ї та громадськості, пов'язаної з навчанням та вихованням, оздоровленням дітей, організацією їх дозвілля.

·– Організовує харчування дітей у навчальних закладах за рахунок бюджету громади та залучених коштів.

·– Вносить пропозиції щодо організації безоплатного медичного обслуговування дітей та учнів у навчальних закладах, здійснення оздоровчих заходів.

·– Забезпечує організацію роботи з фізичного виховання, фізкультурно-оздоровчої та спортивної роботи в дошкільних, загальноосвітніх, позашкільних навчальних закладах спортивного профілю.

·– Координує роботу, пов'язану із здійсненням у навчальних закладах професійної орієнтації учнів та їх підготовки до дорослого життя.

·– Сприяє розширенню діяльності дитячих та молодіжних організацій, творчих об'єднань, товариств.

·– Сприяє органам опіки і піклування у виявленні дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування; вживає заходів щодо захисту особистих і майнових прав даної категорії дітей.

·– Сприяє запобіганню бездоглядності та правопорушень серед неповнолітніх у навчальних закладах, насильства у сім'ї, учнівському колективі.

·– Координує роботу міського методичного кабінету (у разі його створення), спрямовану на науково-методичне забезпечення системи дошкільної, загальної середньої та позашкільної освіти, організацію методичної роботи, підвищення кваліфікації, професійного рівня педагогічних працівників загальноосвітніх, дошкільних та позашкільних навчальних закладів.

·– Впроваджує навчальні плани і програми, затверджені Міністерством освіти і науки України; затверджує робочі навчальні плани загальноосвітніх та погоджує річні плани роботи позашкільних навчальних закладів; погоджує навчальні плани приватних навчальних закладів, що надають загальну середню освіту; вносить пропозиції щодо застосування експериментальних навчальних планів і програм.

·– Здійснює в межах своєї компетенції інспектування навчальних закладів незалежно від типів і форм власності, що належать до сфери управління місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, забезпечує гласність його результатів.

·– Забезпечує виявлення та розвиток здібностей обдарованих дітей, організовує їх навчання, проводить в установленому порядку конкурси, олімпіади та інші змагання серед учнів.

·– Формує замовлення на видання підручників, навчально-методичних посібників та іншої навчально-методичної літератури, навчальних програм, бланків документів про освіту, забезпечує ними навчальні заклади.

·– Забезпечує участь дітей у Всеукраїнських чемпіонатах, кубках, конкурсах, фестивалях, змаганнях, літніх школах і таборах.

·– Організовує проведення засідань, координаційних рад, комітетів та інших заходів з питань, які належать до компетенції Відділу.

·– Організовує роботу щодо підвищення кваліфікації педагогічних працівників та їх атестації відповідно до Типового положення про атестацію педагогічних працівників України.

Сектор охорони здоров'я організовує виконання Конституції України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, наказів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та здійснює контроль за їх реалізацією; розробляє та подає в установленому порядку пропозиції до проектів програм соціально-економічного розвитку та проектів місцевого бюджету, забезпечує у межах своїх повноважень їх виконання; розробляє та подає виконавчому комітету пропозиції стосовно реалізації державної політики в сфері охорони здоров'я, сприяє сільським об'єднанням громадам у вирішенні питань надання лікувально-профілактичної допомоги населенню; розробляє проекти розпоряджень міського голови, рішень виконавчого комітету з питань реалізації повноважень у сфері охорони здоров'я громади; бере участь у підготовці звітів міського голови і виконавчого комітету для їх розгляду на сесії Глобинської міської ради; готує самостійно або разом з іншими структурними підрозділами інформаційні та аналітичні матеріали для подання міському голові;

До основних завдань і функцій відділу культури, спорту, сім'ї та молоді належать :

- реалізація державної політики у сфері культури, спорту, туризму, охорони культурної спадщини, сім'ї та молоді, а також державної мовної політики.
- забезпечення вільного розвитку культурно-мистецьких процесів, доступності всіх видів культурних послуг і культурної діяльності для кожного громадянина;
- сприяння відродженню та розвитку традицій і культури української нації, етнічної, культурної і мовної самобутності корінних народів і національних меншин; захисту прав професійних творчих працівників та їх спілок, соціальному захисту працівників підприємств, установ та організацій у сфері культури, спорту, туризму та охорони культурної спадщини, а також споживачів культурного і туристичного продукту, встановлення контролю за його якістю;

- сприяння загальнонаціональній культурній консолідації суспільства, формуванню цілісного культурно-інформаційного простору, захисту та просуванню високоякісного і різноманітного культурного продукту;
- сприяння розвитку видів спорту, визначених в Україні;
- сприяння федераціям з видів спорту та іншим громадським організаціям у проведенні ними роботи з питань фізичної культури та спорту;
- організація і проведення фізкультурно-спортивних заходів серед широких верств населення, залучення їх до занять фізичною культурою та спортом, забезпечення пропаганди здорового способу життя;
- участь у розробленні та виконанні програм розвитку культури, спорту, туризму та охорони культурної спадщини, а також державної мовної політики.
- сприяння молодіжним та іншим громадським організаціям у проведенні ними роботи з питань сім'ї та молоді.
- виконання програм і здійснення заходів, спрямованих на забезпечення соціального та правового захисту сім'ї, молоді, рівних прав і можливостей для участі жінок та чоловіків у політичному, економічному і культурному житті, запобігання насильству в сім'ї.

Основні завдання і функції відділу комунального майна і закупівель такі :

1. Завданням відділу є реалізація повноважень Глобинської міської ради у сфері приватизації, оренди, використання та відчуження комунального майна, проведення процедур держзакупівель.
2. Ведення обліку та реєстрації комунального майна, підготовка матеріалів щодо проведення приватизації комунального майна.
3. Підготовка пропозицій по використанню нерухомого майна, що належить до комунальної власності.
4. Ведення квартирної обліку та здійснення розподілу житла, проведення обстеження квартир громадян з приводу покращення житлових умов, щорічної перереєстрації облікових даних осіб, які перебувають на квартирному обліку за місцем проживання.

5. Здійснення заходів про виявлення та прийняття в комунальну власність безгосподарської та відумерлої спадщини.

6. Контроль за станом виконання рішень міської ради та виконавчого комітету з питань, що відносяться до компетенції Відділу і є обов'язковими для виконання комунальними підприємствами, організаціями та установами територіальної громади..

7. Підготовка пропозицій щодо передачі з балансу на баланс основних засобів що знаходяться на підвідомчій території

Отже, робота відділів виконавчого комітету Глобинської міської ради чітко регламентована, охоплює усі сфери діяльності, забезпечує реалізацію державної політики в Глобинському районі.

### 2.3 Аналіз інформаційних ресурсів Глобинської міської ради

Положення про інформаційні ресурси Глобинської міської ради розроблено на основі Конституції України, законів України «Про Національну програму інформатизації», «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про місцеве самоврядування в Україні», постанови Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 № 1452 «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності», постанови Кабінету Міністрів України від 26.05.2004 № 680 «Про затвердження засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу».

Нормативною базою створення, функціонування та розвитку міської інформаційно-комунікаційної інфраструктури є чинні в Україні нормативні документи і стандарти, а також регламентні документи, затверджені рішеннями сесії міської ради та її виконавчого комітету у сферах інформаційно-комунікаційних технологій та технічного захисту інформації.

Положення про інформаційні ресурси Глобинської міської ради визначає: організаційно-правову структуру: інформаційних ресурсів Глобинської міської ради, міської інформаційно-комунікаційної інфраструктури; загальні засади створення та функціонування реєстрів; порядок доступу до інформаційних ресурсів Глобинської міської ради; а також регулює відносини, що виникають між виконавчим комітетом Глобинської міської ради та іншими суб'єктами інформаційно-комунікаційної інфраструктури, у зв'язку з використанням міської інформаційно-комунікаційної платформи.

Інформаційні ресурси Глобинської міської ради поділяються на інформаційні та електронні інформаційні ресурси.

Інформаційні ресурси Глобинської міської ради, які зберігаються на паперових носіях, розміщуються в міських та відомчих архівах, бібліотеках та інших сховищах документів. Система візуальної інформації Глобинської міської ради розміщується на території громади: дорожні знаки, інформаційні покажчики, назви вулиць, номери будинків, покажчики зупинок міського транспорту, вивіски установ, організацій та інше, а також зовнішня реклама.

Електронні інформаційні ресурси Глобинської міської ради розміщуються в інформаційно-комунікаційній інфраструктурі Глобинської міської ради, яка складається з інформаційних та інформаційно-комунікаційних систем. Електронні інформаційні системи підприємств, установ, організацій комунальної форми власності та третіх осіб формують єдину інформаційну систему Глобинської міської ради.

Інформаційно-комунікаційні системи складаються з інформаційно-комунікаційної системи Глобинської міської ради, інформаційно-комунікаційних систем третіх осіб та телекомунікаційних мереж третіх осіб.

Інформаційно-комунікаційні системи функціонують на інформаційно-комунікаційній платформі Глобинської міської ради.

Засновником та власником електронних інформаційних ресурсів Глобинської міської ради, її виконавчого комітету та підприємств, створених на основі комунальної власності, є територіальна громада в особі Глобинської міської ради. Майнові та немайнові активи інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради перебувають в комунальній власності міста та закріплені за підприємствами, установами та організаціями, що належать до комунальної власності Глобинської міської територіальної громади.

Інформація, що створюється з використанням інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради шляхом обробки будь-яких даних, є комунальною власністю Глобинської міської ради. Створення (побудова) інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради здійснюється за рахунок місцевого бюджету, коштів підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності, та інших джерел, які не заборонені законодавством України.

Електронні інформаційні ресурси третіх осіб розміщуються в інформаційно-комунікаційній Глобинської міської ради інфраструктурі на договірних засадах щодо обміну даними та за умови виконання вимог цього Положення.

Призначення інформаційних ресурсів Глобинської міської ради подані на рисунку 2.2.

Метою створення інформаційних ресурсів є об'єднання інформаційних та електронних інформаційних ресурсів в єдиний інформаційний простір Глобинської міської територіальної громади на основі інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради.

Перенесення та/або відображення інформації з інформаційних ресурсів в електронні інформаційні ресурси із збереженням матеріальної (фізичної) цілісності перших, якщо інше не визначено нормативними документами.

Розглянемо характеристику інформаційної системи Глобинської міської ради.

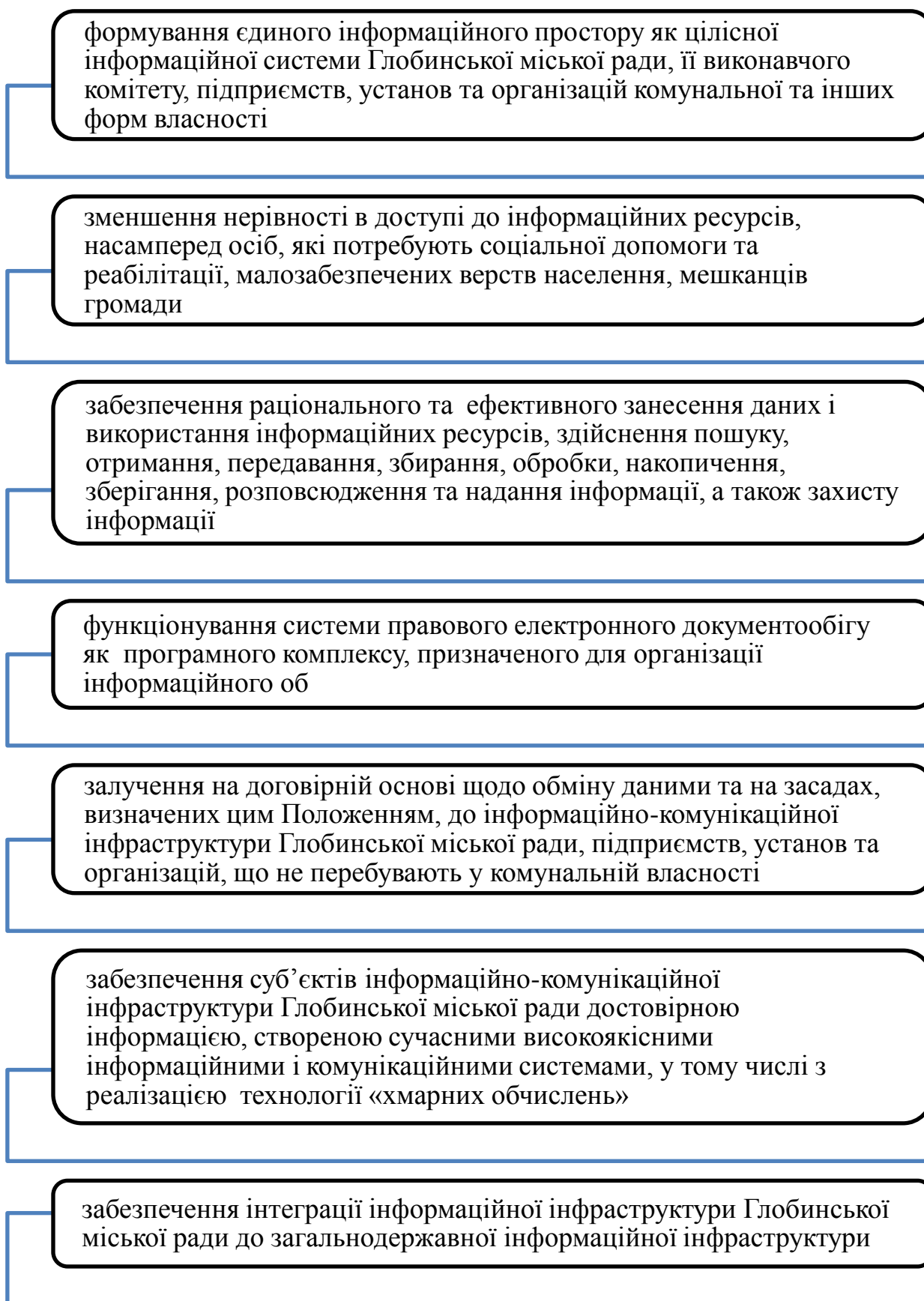


Рисунок 2.2 – Призначення інформаційних ресурсів Глобинської міської ради, складено автором за матеріалами суб'єкту дослідження

Основа організаційної структури інформаційної системи Глобинської міської ради – реєстри, які є упорядкованими інформаційними системами, що складаються зі спеціалізованих розподілених баз даних виконавчого комітету, підприємств, установ та організацій комунальної та інших форм власності.

За функціональним призначенням загальний реєстр поділено на три складові частини: основна – Основний реєстр, оперативна – Оперативний реєстр та гостьова – Гостьовий реєстр. Всі реєстри підключенні до універсальної шини даних – «перехрестя інформаційних потоків».

В інформаційній системі Глобинської міської ради реєстри створено за технологією розподілених баз даних з масивами метаданих у вигляді упорядкованих облікових записів. Обліковий запис в реєстрі складається з полів (кластерів), у яких розміщуються пов'язані між собою визначені за формою, змістом та обсягом дані. Ці дані являють собою вхідну інформацію або заздалегідь визначену її частину, оброблену шляхом розподілення її на цифри, букви, символи та логічно неподільну масу цифр і букв, які є даними для занесення до полів облікових записів. Кількість полів і довжина облікового запису не обмежена. Заповнення облікового запису починається з полів для геоінформаційних даних. Потім – поля для пов'язаних з ними текстових (семантичних) даних. Далі – поля для даних фотокопій, математично-розрахункових та аналітичних даних.

Додатково в обліковому записі існують поля з даними, що містять різні статистичні дані характеристик функціонування системи і дій користувачів та операторів в інформаційній системі. Параметри облікового запису та поля з категоріями даних, які формують обліковий запис, визначаються технічним завданням на створення системи управління базами даних кожного, окремого реєстру.

Складова частина загального реєстру, визначена як Основна – є виключно один Основний реєстр. Основний реєстр – це масив метаданих з обліковими записами, в яких заповнені всі поля.

Складова частина загального реєстру, визначена як Оперативна – є один або декілька Оперативних реєстрів. Оперативні реєстри – це масиви метаданих з частково заповненими обліковими записами.

Складова частина загального реєстру, визначена як Гостьова – є один або декілька Гостьових реєстрів. Гостьові реєстри – це система управління даними, яка відкриває попередньо визначені і затверджені за процедурою поля з даними в обліковому записі для:

- обов'язкового надання базових даних при створенні інформації в облікових записах будь-яких без винятку інших реєстрів;
- створення інформації з попередньо визначених полів даних в облікових записах для користувачів з встановленим доступом.

Володільці реєстрів створюють реєстри за напрямками діяльності. Структура та параметри реєстру визначаються володільцем реєстру, який є структурним підрозділом виконавчого комітету, підприємством або організацією, заснованою на комунальній власності. Остаточна структура реєстру затверджується рішенням виконавчого комітету.

Реєстри, володільцями яких є треті особи, створюються і функціонують в інформаційній системі на договірних умовах щодо обміну даними з виконавчим комітетом. Володільць реєстру несе відповідальність за логіку структури та параметри реєстру, а також його наповнюваність. Кількість реєстрів, які створює володільць, не обмежена.

Основний реєстр створюється як еталон для синхронізації баз даних з обліковими записами, в яких заповнені виключно всі поля.

Для тимчасового зберігання облікових записів на час їх наповнення володільць реєстру створює Оперативні реєстри. Повністю заповнений обліковий запис автоматично переноситься до основного реєстру. У разі необхідності занесення до облікових записів даних іншою структурою або третьою особою володільць реєстру визначає параметри та створює Оперативний реєстр для такої структури, а для третьої особи – за умови існування договірних відносин щодо обміну даними особи з виконавчим

комітетом. Види Оперативних реєстрів та процедури їх наповнення даними встановлюються регламентами, які затверджуються рішенням виконавчого комітету. Умови обробки даних при створенні інформації в реєстрах визначаються володільцями реєстрів. Відповідальність за достовірність та наповненість занесення даних несуть особи, які заносять дані до Оперативних реєстрів.

Процедура створення Гостьових реєстрів регулюється відповідно до регламенту, затвердженого виконавчим комітетом. При створенні Гостьового реєстру поля базових даних, які використовуються в інших реєстрах, визначаються технічним завданням на створення системи. За клопотанням користувача володільць реєстру самостійно визначає поля з даними в обліковому записі для створення корисної для користувача інформації. Поля з даними в обліковому записі для створення публічної інформації затверджуються рішенням виконавчого комітету.

Реєстр, володільцем якого є третя особа, обов'язково забезпечується адаптаційним модулем та модулем з'єднання з сервером безпеки для підключення реєстру до універсальної шини даних – «перехрестя інформаційних потоків».

Основною вимогою, що забезпечує розвиток реєстрів, є наповнення даними облікових записів в Оперативному реєстрі з метою перенесення повністю наповненого даними облікового запису до Основного реєстру. Показник ефективності роботи по створенню реєстрів – порожні Оперативні реєстри.

Володільць реєстру забезпечує єдиний стандартизований на рівні системи формат текстових даних. А саме іменник заноситься в називному відмінку, дієслово в теперішньому часі. Запис дати формується з восьми не розділених цифр у наступній послідовності: чотири цифри – рік, дві цифри – місяць, дві цифри – день.

В інформаційній системі Глобинської міської ради створено реєстр-глосарій регламентованих форматів текстових даних, які є основою при створенні форм облікових записів усіма суб'єктами системи. При створенні нової форми

облікового запису використовуються існуючі в реєстрі-глосарії формати текстових даних. У разі необхідності створення нових унікальних форматів текстових даних володілець реєстру готує проект нових форматів текстових даних. Після узгодження проекту з адміністраторами системи та розробниками операторських систем управління даними нові формати текстових даних погоджуються особою, повноваження якої затверджені рішенням виконавчого комітету, набирають чинності і заносяться до реєстру-глосарію. Облікові записи, створені з порушенням вимог до форматів текстових даних, визначених у реєстрі-глосарії, визнаються не чинними, усі дані підлягають переформатуванню та перезанесенню за рахунок володільця реєстру.

Електронний документообіг як реєстр реєстраційної системи документообігу інтегрований до інформаційної системи Глобинської міської ради з використанням технології, визначеної як паралельна система електронного документообігу. Така система заснована на функції одночасного паралельного доступу до документів усіх клієнтів, які визначені системою доступів як учасники електронного документообігу, за сформованим маршрутом. При цьому електронний документообіг здійснюється за маршрутом за рахунок послідовного переходу між виконавцями права прийняття управлінського рішення. В електронному документообігу одночасно обробляються будь-які попередньо визначені та регламентовані виконавчим комітетом за видом та складом електронні документи: від електронних документів, що складаються виключно з реєстраційної картки паперового документа, до електронних документів, що складаються з повного комплексу файлів, а саме: реєстраційної картки, текстів, які збережені в будь-яких текстових редакторах, фотокопій всіх аркушів паперового документа, а також прикріплених аудіо-, відеофайлів. Електронний документообіг складається з документообігу електронних документів та електронних даних.

Електронний документообіг електронних документів здійснюється між суб'єктами електронного документообігу за умови використання електронного цифрового підпису з посиленням сертифікатом його відкритого ключа, який є

невід'ємною частиною електронного документа та надає можливість ідентифікувати підписувача.

Послуги, пов'язані з використанням електронного цифрового підпису, суб'єкти отримують від Акредитованого центру сертифікації ключів.

Електронний документообіг електронних даних здійснюється всередині системи клієнтами.

Відділ організаційно-кадрової роботи виконавчого комітету веде облік Основних, Оперативних та Гостьових реєстрів, а також їх параметрів. Забезпечує контроль за станом облікових записів в Оперативних реєстрах та веде аналіз затримок їх переходу до Основних реєстрів з оприлюдненням результатів.

Архітектура інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради забезпечує технологічну нейтральність і адаптивність – принцип незалежності архітектури інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради від конкретних реалізацій і технічних рішень інформаційних систем володільців реєстрів, що забезпечує максимальну інтероперабельність як за спектром рішень, так і в часі, при зміні версій програмного забезпечення та появи нових технологій за рахунок використання відкритих міжнародних і промислових стандартів та відкритості специфікацій інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради.

В архітектурі інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради реалізовано технології розподілених баз даних. Локальні бази даних входять до єдиної інформаційної системи з організаційним включенням баз даних до реєстрів. При цьому, при створенні інформації в будь-якому реєстрі використовуються дані локальних баз даних, як тих, що входять до реєстру, так і баз даних інших реєстрів, ніби дані знаходяться в локальних базах даних реєстру, де створюється інформація. Створювати будь-які бази даних поза реєстрами заборонено. Дані в локальних базах даних не дублюються.

Основа інформаційно-комунікаційної платформи – «перехрестя інформаційних потоків», яке за принципом є універсальною шиною даних. До

«перехрестя інформаційних потоків» через сервер безпеки підключені реєстри з локальними базами даних. Реєстри третіх осіб, які підключені до «перехрестя інформаційних потоків», мають власний сервер безпеки та адаптаційний сервер з технічними параметрами, визначеними умовами підключення до «перехрестя інформаційних потоків». Адаптаційний сервер – програмно-апаратний шлюз, в якому реалізуються функції сервіс-адаптерів. До сервіс-адаптерів входять індивідуально розроблені системи, підсистеми та модулі з обробки даних та створення інформації. Вимоги до реєстрів третіх осіб викладені у затвердженому виконавчим комітетом регламенті функціонування в мінімально достатньому обсязі для взаємодії систем: а саме можливість інтегрування шлюзів та можливість підтримки загальної ідентифікації об'єктів інформаційно-комунікаційної платформи із збереженням внутрішньої структури.

Автоматизовані робочі місця клієнтів підключаються до «перехрестя інформаційних потоків» через сервер безпеки з використанням даних реєстру доступів. Для підключення мобільних клієнтів додатково використовується адаптаційний сервер з сервіс-адаптерами. Клієнтські додатки (сервіси) уніфіковані за ролями до задач реєстрів і зберігаються як модулі на WEB-сервері. Система автоматично завантажує весь комплекс клієнтських додатків на будь-який персональний комп'ютер, підключений до системи, на якому здійснено ідентифікацію клієнта. Після завантаження додатків комп'ютер перетворюється на персоніфіковане до клієнта автоматизоване робоче місце. Після виходу клієнта з системи комп'ютер втрачає функцію автоматизованого робочого місця.

Сервер безпеки забезпечує функціонування трирівневої системи безпеки (рис. 2.3):

Перший рівень – матрична система з точками доступу – використовується для отримання попередньо визначеної інформації ідентифікованим клієнтом.

Другий рівень – рольова система доступу – використовується для занесення та обробки даних авторизованим оператором. При цьому авторизація оператора

виконується за допомогою електронного цифрового підпису або разового паролю, надісланого системою SMS повідомленням по телекомунікаційній мережі.

Третій рівень – мандатна система допусків – встановлюється як для об'єктів, так і для суб'єктів інформаційної інфраструктури і використовується для інформації з обмеженим доступом.

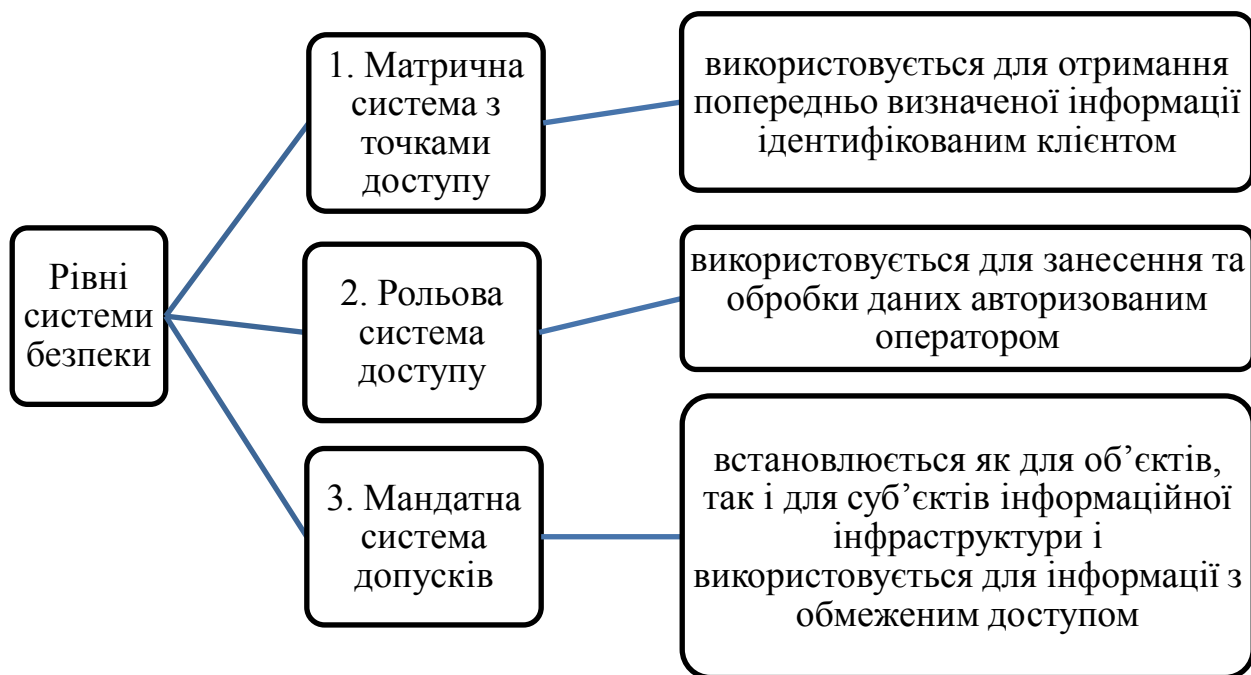


Рисунок 2.3 – Трирівневої системи безпеки інформаційної системи виконавчого комітету Глобинської міської ради, складено автором за матеріалами суб'єкту дослідження

Основною функцією системи безпеки є забезпечення авторизації, багаторівневого доступу та можливості відправлення електронних документів за наявності електронного цифрового підпису. Накладання електронного цифрового підпису та перевірка цілісності електронного документа здійснюється за допомогою засобу електронного цифрового підпису.

Забезпечення конфіденційності, цілісності та неспростовності електронних даних та документів, які передаються між суб'єктами електронного документообігу та сервером з використанням електронного цифрового підпису, здійснюється комплексною системою захисту інформації (КСЗІ), атестованою

державною експертизою. Багатофакторна ідентифікація та автентифікація клієнтів в системі електронного документообігу, надання та позбавлення їх права доступу до інформації та її обробки, контроль за цілісністю засобів захисту здійснюється автоматизованим способом.

Управління системою ключових даних здійснюється програмно-технічним комплексом Центру сертифікації ключів, який функціонує у складі КСЗІ.

Зазначені функції КСЗІ виконує шляхом застосування механізмів криптографічного захисту інформації, яка обробляється в системі апаратним ІР-шифратором.

Автентифікація клієнтів здійснюється на сервері безпеки після авторизації та ідентифікації шляхом реалізації протоколу двосторонньої взаємної автентифікації. Забезпечення конфіденційності та цілісності інформації, яка передається між клієнтом та сервером системи під час їх взаємодії, реалізується шляхом шифрування інформації та формування і перевірки криптографічних контрольних сум.

Для використання в якості базових засобів КСЗІ, які реалізують логіку роботи комплексу використовуються програмні бібліотеки Центру сертифікації ключів, які в свою чергу інтегровані безпосередньо у серверну, клієнтську частини та Центр сертифікації ключів Управлінської геоінформаційної системи.

Роботи з криптографічного захисту інформації здійснює виконавець, який має ліцензії на провадження виду робіт у сфері криптографічного захисту інформації.

– Відділ організаційно-кадрової роботи виконавчого комітету Глобинської міської ради одноосібно здійснює адміністрування інформаційних ресурсів Глобинської міської ради і має такі основні повноваження:

– генерує та видає коди доступу для ідентифікації користувачів та авторизації операторів в системі на підставі заяв від клієнтів, які погоджені особою, повноваження якої затверджені рішенням виконавчого комітету;

– веде облік виданих кодів доступу;

- бере участь у здійсненні заходів щодо створення та розвитку інформаційних ресурсів;
- виступає в якості замовника при виконанні окремих завдань створення та розвитку інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради;
- забезпечує технічну експлуатацію, технічне обслуговування та оперативно-технічне управління майновими та немайновими ресурсами складових частин інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради, які знаходяться на балансі виконавчого комітету.

Технічна експлуатація, технічне обслуговування та оперативно-технічне управління складовими частинами інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради, які знаходяться у віданні відділу «Центр надання адміністративних послуг», здійснюється цим відділом самостійно за погодженням з керуючим справами виконавчого комітету.

Основний напрям перспективного розвитку інформаційних ресурсів Глобинської міської ради повинен здійснюватися за рахунок використання сервіс-орієнтованого підходу у реалізації архітектури інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради.

Сервіс повинен містити наступний набір характеристик: логічне уявлення; орієнтація на запит; орієнтація на опис; мережева орієнтація; платформи незалежність.

Для реалізації сервіс-орієнтованої архітектури її принципи повинні підтримуватися, як програмами так і інфраструктурою системи.

Розвиток інформаційних ресурсів Глобинської міської ради повинен відбуватися шляхом забезпечення під'єднання розподілених реєстрів третіх осіб до інформаційних ресурсів Глобинської міської ради, її виконавчого комітету та підприємств, створених на основі комунальної власності. Під'єднання всіх розподілених реєстрів буде відбуватися виключно до «перехрестя інформаційних потоків», що буде забезпечуватися зміною архітектури існуючої інформаційно-комунікаційної платформи Глобинської міської ради.

Компоненти «перехрестя інформаційних потоків» повинні створюватися з урахуванням таких принципів: сервіс – орієнтована архітектура; субсидіарність; технологічна нейтральність і адаптивність; безпека послуг; захист персональних даних; відкритість API (Application Programming Interface) та політики.

Для під'єднання до «перехрестя інформаційних потоків» кожен реєстр повинен бути оснащений власним адаптаційним сервером та сервером безпеки. При цьому клієнтські додатки та сервер загальної безпеки системи переносяться на WEB-сервер, що дає можливість в повному обсязі реалізувати технологію «хмарних обчислень».

При реалізації архітектури інформаційної системи реєстри повинні виступати в ролі периферійних вузлів – сховищ даних та прикладного програмного забезпечення. Для приєднання до «перехрестя інформаційних потоків» і роботи на інформаційно-комунікаційній платформі Глобинської міської ради, адаптаційний сервер та сервер безпеки кожного реєстру повинні бути оснащені програмно-апаратними шлюзами або сервером застосування, в яких реалізуються функції сервіс-адаптерів, при цьому:

- XML/SOAP-модуль сервіс-адаптера реалізується та управляється адміністратором виконавчого комітету;
- Модулі Web-сервісів сервіс-адаптера та модулі безпеки сервіс-адаптера є компонентами програмно-апаратного шлюзу «перехрестя інформаційних потоків» і управляються адміністратором виконавчого комітету;
- Захист інформації XML/SOAP-модуля сервіс-адаптера та захист інформації шлюзу «перехрестя інформаційних потоків» реалізується засобами КСЗІ та управляється адміністратором виконавчого комітету.

Поточні завдання щодо розвитку інформаційних ресурсів:

Створення комплексу взаємного використання стандартного програмного забезпечення та Web-сервісів на основі технологічних карт при інформаційному обігу з використанням «перехрестя інформаційних потоків». Технологічна картка створюється у вигляді описового файлу, що містить

правила створення, редагування, зберігання та обробки документу. Формат картки є повністю платформо незалежним і дозволяє обробляти як саму картку, так і документ, що створено на базі цієї картки на будь-яких платформах. На базі технологічної картки всі операції з обробки даних реєстру виконує серверна частина системи, що дає змогу використовувати платформо незалежні web-технології для представлення карток та формування документів.

Впровадження електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису з підсиленням сертифікатом в структурних підрозділах Глобинської міської ради, її виконавчого комітету та підприємствах, створених на основі комунальної власності.

## РОЗДІЛ 3

### ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ГЛОБИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

#### 3.1 Порядок роботи зі зверненнями громадян

За I півріччя 2020 року до виконкому Глобинської міської ради надійшло 160 звернення, з них письмово 155, на особистих прийомах 5 (за вказаний період 2019 року 261 звернення). За ознакою надходження: 3 звернення повторних, 20 дублюючих. За суб'єктом: 13 колективних звернень та 147 індивідуальних (за вказаний період 2019 року 16 колективних та 245 індивідуальних). За I півріччя 2020 року переважне місце займають питання аграрної політики – 18 (за I півріччя 2019р. – 35), транспорту і зв'язку – 3 (I півр. 2019р.- 9), соціального захисту – 2 (I півріччя 2019р. – 10), комунального господарства – 29 (I півріччя 2019р. – 58), житлової політики – 12 (I півр. 2019р. – 14), інші питання – 85.

Питання порушені у зверненнях громадян:

- соціального захисту стосуються в більшості надання матеріальної допомоги громадянам;

- комунального господарства стосуються ремонту та будівництва дорожнього покриття по вулицях міста, питання вуличного освітлення, будівництва водогонів;

- по питаннях аграрної політики і земельних відносин розглядаються спірні питання, які стосуються виділення землі громадянам, встановлення меж земельних ділянок;

- інші питання стосуються захищеності інтересів дітей при оформленні правочинних актів, питань торгівлі, розміщення атракціонів, зовнішньої реклами та інше.

По всіх зверненнях та скаргах громадян прийняті відповідні рішення, надані аргументовані відповіді та роз'яснення. Питання про роботу із зверненнями громадян два рази на рік розглядаються на засіданнях виконкому.

У виконкомі Глобинської міської ради мається інформаційний стенд по зверненнях громадян, який ознайомлює громадян з законами, порядком, графіками проведення прийому громадян.

Отже, робота зі зверненнями громадян ведеться на досить високому рівні.

Слід зазначити, що в Інтернеті виконавчий комітет Глобинської міської ради представлений своїм сайтом. Тому варто для підвищення ефективності роботи пропонуємо додати на сайті Глобинської міської ради документ для завантаження із шаблоном звернення громадян. Це покращить швидкість взаємодії між виконавчим комітетом та громадянами. Наступним кроком може бути надання можливості створення електронного звернення онлайн з ідентифікацією особи, що його надсилає. Така ідентифікація може бути здійснена через електронний цифровий підпис або BankId. У наш час сучасне покоління надає перевагу технологіям, що дозволяють зекономити час та досягти бажаного результату якомога швидше. На сайті при відкритті вкладки «Виконавчий комітет» пропонуємо розмістити загальні відомості, відомості про керівництво, графік прийому, що дозволить користувачу легко зорієнтуватися на сайті.

При роботі зі зверненнями користуються Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глобинської міської ради Полтавської області. У загальних положеннях визначено, що Інструкція з діловодства за зверненнями громадян встановлює загальні правила і регламентує порядок роботи з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян з моменту їх надходження до відправлення або передачі в архів. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у виконавчому комітеті Глобинської міської ради Полтавської області ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ виконавчого комітету Глобинської міської

ради Полтавської області. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

Викладені в інструкції правила і рекомендації щодо порядку здійснення діловодних процесів за зверненнями громадян розроблені відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», положень Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348 та змінами, внесеними постановами Кабінету Міністрів України № 1153 від 17.10.1997, № 858 від 24.09.2008, № 26 від 19.01.2011, № 48 від 03.02.2016.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе міський голова або особа, що його заміщає, в структурному підрозділі – керівник. Відповідальність за ведення діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глобинської міської ради Полтавської області несе керуючий справами виконкому міської ради. Ведення діловодства за пропозиціями, заявами, скаргами громадян відповідно до вимог державних стандартів, інструкції з діловодства за зверненнями громадян та цієї інструкції покладається на загальний відділ виконавчого комітету Глобинської міської ради.

В інших структурних підрозділах виконавчого комітету Глобинської міської ради Полтавської області, у яких за штатним розписом не передбачено посади відповідального працівника за зверненнями громадян, ця робота покладається на спеціально виділену для цього особу відповідно до посадової інструкції.

Діловодство за зверненнями громадян у всіх структурних підрозділах виконавчого комітету Глобинської міської ради Полтавської області ведеться українською мовою.

Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, – наступного після нього робочого дня – на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах. За відсутності системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Всі конверти, які надійшли до виконавчого комітету міської ради розкриваються у загальному відділі Глобинської міської ради, крім конвертів з позначками «Особисто», адресовані керівництву міської ради, а також працівникам виконавчого комітету міської ради, які передаються адресатам нерозкритими. При розкритті конвертів перевіряється правильність доставки, непошкодженість упаковки, відповідність номерів на документах і конвертах. При пошкодженні конверта робиться відмітка у поштовому реєстрі та на конверті. Якщо виявлено відсутність документа або додатків до нього, невідповідність номера на конверті номеру документа, складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику, а другий – залишається у загальному відділі виконавчого комітету міської ради.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом, від одного і того ж громадянина, з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено ст.17 Закону України «Про звернення громадян» (скарга на

рішення що оскаржується), та звернення осіб, визнаних судом недієздатними (ст.8 Закону України «Про звернення громадян»).

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу загального відділу виконавчого комітету Глобинської міської ради, або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Глобинської міської ради. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається (ст.53У «Про звернення громадян»)

Розміщена на офіційному веб-сайті Глобинської міської ради електронна форма має графи для визначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

У разі, коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення.

Реєстрація звернень громадян, викладених на особистому прийомі керівникам апарату та структурних підрозділів виконавчого комітету Глобинської міської ради, з кількістю надходжень 600 звернень на рік, здійснюється в журналах реєстрації особистого прийому.

Аналогічно відбувається реєстрація звернень громадян, викладених під час виїзних прийомів міського голови, а також на телефонах «гарячої лінії», та «телефоні довіри».

Автоматизована реєстрація письмових звернень, облік особистого прийому громадян та інших усних звернень громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, домашня адреса, номер телефону, категорія (соціальний стан) заявника, звідки одержано звернення, дата, індекс справи, номер звернення, дата контролю; порушені питання – короткий зміст, індекси згідно з класифікатором; зміст, дата ; виконавець, термін виконання, дата надіслання, дата виконання, індекс і зміст документа, короткий зміст відповіді або прийнятих рішень, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання – короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (хід виконання, дата нагадування тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації визначається зручністю в користуванні. У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизований банк даних забезпечує користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а в разі потреби – на принтер.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, індексу справи згідно з номенклатурою та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад: Д-02-25/1792. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинуві.

При надходженні звернень від одного і того ж громадянина їм надається такий же реєстраційний індекс (змінюється лише дата надходження, а індекс доповнюється наступним порядковим номером, наприклад, Д-02-25/1792-2), а у разі надходження повторного звернення з одного і того ж питання у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаній на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається слово «повторно».

На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «повторно» і підбирається все попереднє листування. Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-02-25/1792/1, Д-02-25/1792/2.

Громадянин, який подає особисте (або від імені мешканців) звернення, в обов'язковому порядку повинен надати письмову згоду на обробку його персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» з метою виконання розпорядником бази даних вимог Закону України «Про звернення громадян».

Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника, якщо інше не обумовлене в зверненні, а у разі неможливості чітко розібрати прізвище першого підписанта звернення, воно реєструється за прізвищем наступного заявника у списку. Якщо до заяви додаються підписи, то вони повинні бути в оригіналі (копії підписів на окремих аркушах не приймаються).

Інструкцією визначено порядок проходження звернень громадян. Діловодство за зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого комітету Глобинської міської ради ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб.

Особисту відповідальність за стан діловодства зі зверненнями громадян в структурних підрозділах виконавчого комітету Глобинської міської ради несуть їх керівники. Попереднє опрацювання звернень громадян проводиться відповідальним працівником загального відділу виконавчого комітету міської ради з метою визначення:– належності документа до звернень громадян;– повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;– ознак надходження та виду звернень громадян;– суті і короткого змісту звернень громадян;– звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;– інше.

Реєстрація звернень громадян та встановлення параметрів контролю (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються в день їх надходження одночасно з попереднім опрацюванням. Звернення подається на розгляд керівництву виконавчого комітету Глобинської міської ради, де проставляється резолюція. Резолюція складається з таких елементів: прізвище виконавця (виконавців), зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата. У разі коли резолюція адресована кільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена в резолюції першою, якщо в резолюції не обумовлено інше. Для виконання резолюції їй надається право запитувати необхідну інформацію від інших виконавців і координувати їх роботу.

На документах з термінами виконання, які не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначається: виконавець, підпис автора резолюції, дата.

Як правило, на документі повинно бути не більше однієї резолюції. Інші можливі тільки тоді, коли є необхідність деталізації порядку виконання документа.

Резолюція повинна проставлятися безпосередньо на документі, нижче реквізиту «резолюція», паралельно до основного тексту. Якщо місця для резолюції недостатньо, її можна проставляти на вільному від тексту місці, але не на полі документа, призначеному для підшивки. Написання резолюції на окремих аркушах або спеціальних бланках допускається у разі, коли документ підлягає поверненню або деталізується порядок виконання документа та уточнюються виконавці.

Після ознайомлення керівництва виконавчого комітету Глобинської міської ради з отриманою відповіддю вгорі, на вільному місці від тексту, робиться відповідний запис посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю або додатковий контроль, якщо питання залишається у стадії вирішення та направляється виконавцю на додатковий контроль.

Звернення громадян, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення звернення посадовою особою, яка прийняла рішення про контроль, та повідомлення заявника. Пропозиції, заяви, скарги з питань, вирішення яких не входить до повноважень структурного органу, якому вони були направлені згідно з резолюцією керівництва, не пізніше як у триденний термін надсилаються за належністю.

Звернення Героїв України, інвалідів війни розглядаються особисто міським головою, а за його відсутності – заступником, який виконує його обов'язки.

У разі підготовки заявнику відповіді в обов'язковому порядку на екземплярі відповіді проставляється прізвище, ініціали та номер телефону працівника, відповідального за підготовку відповіді.

Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами у виконавчому комітеті Глобинської міської ради, щороку готують матеріали

для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

Також Інструкція визначає терміни розгляду звернень громадян. Терміни розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень у загальному відділі виконавчого комітету міської ради. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього. Звернення розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації.

Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то термін розгляду звернень громадян за розпорядженням міського голови на підставі пропозиції головного виконавця може бути, як виняток, продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Про продовження терміну виконання звернень головний виконавець невідкладно інформує відповідального працівника загального відділу, який на підставі відповідного розпорядження вносить зміни до реєстраційно-контрольної картки звернення.

Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 календарних днів.

Терміни розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», відповідають строкам, встановленим цими законами.

Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, (звернення без дотримання вимог до нього) повертається заявникові з

відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня надходження.

Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень виконавчого комітету міської ради, відповідно до статті 7 Закону, таке звернення в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. Повідомлення про прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до статті 8 Закону надсилається заявнику у строк, визначений статтею 20 Закону.

Звернення з позначкою «терміново» розглядаються протягом 7 робочих днів від дати підписання резолюції. Документи доводяться до виконавців протягом 2-х робочих днів, а якщо в резолюції вказано декілька виконавців – протягом 3-х робочих днів.

Якщо в термін відповідь від виконавця не надходить, йому надсилається нагадування.

Організація контролю за виконанням звернень громадян здійснюється так. Завданням контролю за виконанням звернень громадян є забезпечення своєчасного та якісного їх розгляду. Контролю підлягають зареєстровані звернення, в яких встановлено завдання. Відповідальність за виконання розгляду звернень громадян несуть особи, зазначені в резолюції керівника та безпосередні виконавці. У разі виконання документа кількома виконавцями відповідальною за організацію виконання є посадова особа, визначена у резолюції першою. Безпосередній контроль за виконанням резолюцій керівництва виконавчого комітету Глобинської міської ради Полтавської області щодо розгляду звернень громадян покладається на загальний відділ виконавчого комітету міської ради.

Рішення про зняття з контролю звернення приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль. Контроль завершується тільки після прийняття рішення, вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги та направлення відповіді автору (авторам) звернення. У разі коли за

результатами розгляду звернень громадян даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах або у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки).

Реєстраційний індекс письмової відповіді складається з початкової літери прізвища заявника, порядковий реєстраційний номер. номер за номенклатурою справ, Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті у загальний відділ виконавчого комітету Глобинської міської ради Полтавської області для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах в хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку, яка одночасно є реєстраційно-контрольною картою. У разі отримання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється. Обкладинка справи по розгляду звернень, викладених на особистому прийомі, оформляється за встановленою формою. Виконавчий комітет Глобинської міської ради зберігає звернення громадян для надання довідок і використання їх в інших цілях згідно з чинним законодавством.

Термін зберігання документів за зверненнями громадян визначається затвердженою міським головою номенклатурою справ, що утворюється у процесі діяльності виконавчого комітету міської ради. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання звернень громадян та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

Відповідальність за схоронність документів за зверненнями громадян покладається на працівника загального відділу виконавчого комітету міської ради відповідно до функціональних обов'язків.

Після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертної комісії Глобинської міської ради, та згідно з актом знищення, затвердженим міським головою звернення громадян та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому чинним законодавством.

Для роботи зі зверненнями використовується «Система реєстрації звернень громадян м. Кременчук» (далі – Система), що призначена для автоматизації: процесу реєстрації і контролю вхідної/вихідної інформації відділу звернення громадян; процесу пошуку і ідентифікації документів. Задачами створення Системи є: організація єдиного порядку роботи з документами; створення організаційної, технічної і інформаційної інфраструктури для реєстрації і контролю; створення належних умов для документально-інформаційного забезпечення процесу пошуку; процесу підготовки звітності на основі паперових носіїв; процесу підготовки звітності на основі електронного картографічного матеріалу.

Розглянемо особливості роботи із зазначеним програмним забезпеченням.

### 3.2 Програмне забезпечення роботи зі зверненнями виконавчого комітету Глобинської міської ради

Система створює необхідні умови для підвищення долі інтелектуальної продуктивної праці по змістовній та смисловій роботі для зниження трудовитрат на рутинні операції. Впровадження Системи має бути націлено на надання таких важливих переваг, як оперативність обробки даних,

забезпечення контролю у комунальній інфраструктурі міста Глобино, достовірність первинної інформації, об'єктивність прийняття рішень.

Основними цілями створення Системи є:

1. Підвищення ефективності управлінської діяльності виконавчого комітету Глобинської міської ради;
2. Підсилення контролю виконання управлінських рішень виконавчого комітету Глобинської міської ради
3. Автоматизація й підвищення ефективності роботи співробітників підрозділів виконавчого комітету Глобинської міської ради;
4. Збільшення швидкості проходження документів між об'єктами виконавчої влади міста
5. Створення передумов для організації електронного документообігу виконавчого комітету Глобинської міської ради з усіма підрозділами виконавчої влади у місті.

Вікно програми «Система реєстрації звернень громадян м. Кременчук» подано на рисунку 3.1.

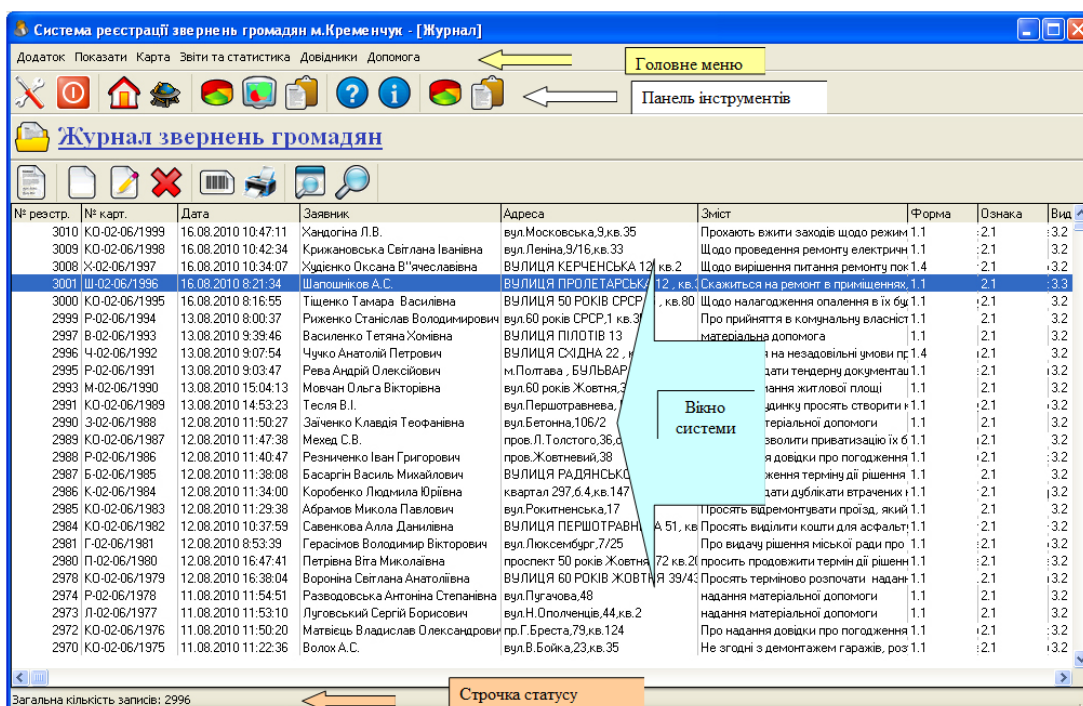


Рисунок 3.1 – Вікно програми «Система реєстрації звернень громадян м. Кременчук», скриншот

Для ефективної роботи системи мають виконуватись вимоги до організації зберігання і пошуку даних. Вся семантична інформація і графічна (електронні копії документів) інформація перегляду зберігаються в базі даних. Функції контролю цілком покладаються на СУБД.

Система забезпечує можливість пошуку (фільтрації) по базі даних інформації по необхідному параметру і необхідній комбінації їх (складний пошук):

- Пошук по номеру реєстрації в відділу звернень громадян.
- Пошук по даті (та за вибраний період) реєстрації.
- Пошук по особі, що звернулась.
- Пошук по виконавцях.
- Пошук по типу документа.
- Контекстний пошук по короткому змісту документа (пошук по ключовому слову).
- Пошук документів, в яких порушень термін виконання.

Структура бази даних забезпечує функціональність системи і цілісність даних які зберігаються. Структурою бази даних повинно бути передбачено сховище електронних документів по кожному елементу. Всі документи повинні зберігатися в графічному форматі JPG.

Все вікно робочого середовища клієнта ділиться на такі частини:

- Головне меню. Знаходиться у верхній частині головного вікна, в нім зібрані всі доступні у нинішній момент команди системи.
- Панелі інструментів. Знаходяться відразу під меню і складаються з кнопок, за допомогою яких можна виконувати основні команди.
- Вікно системи. Знаходиться у центральній частині вікна. Тут розташовується або таблична інформація, або картографічний матеріал. (в залежності від потреб користувача)
- Строчка статусу. Знаходиться в нижній частині головного вікна. У ній відображуються повідомлення системи про стан і хід виконання команд.

Вікно картографічного матеріалу має подано на рисунку 3.2.

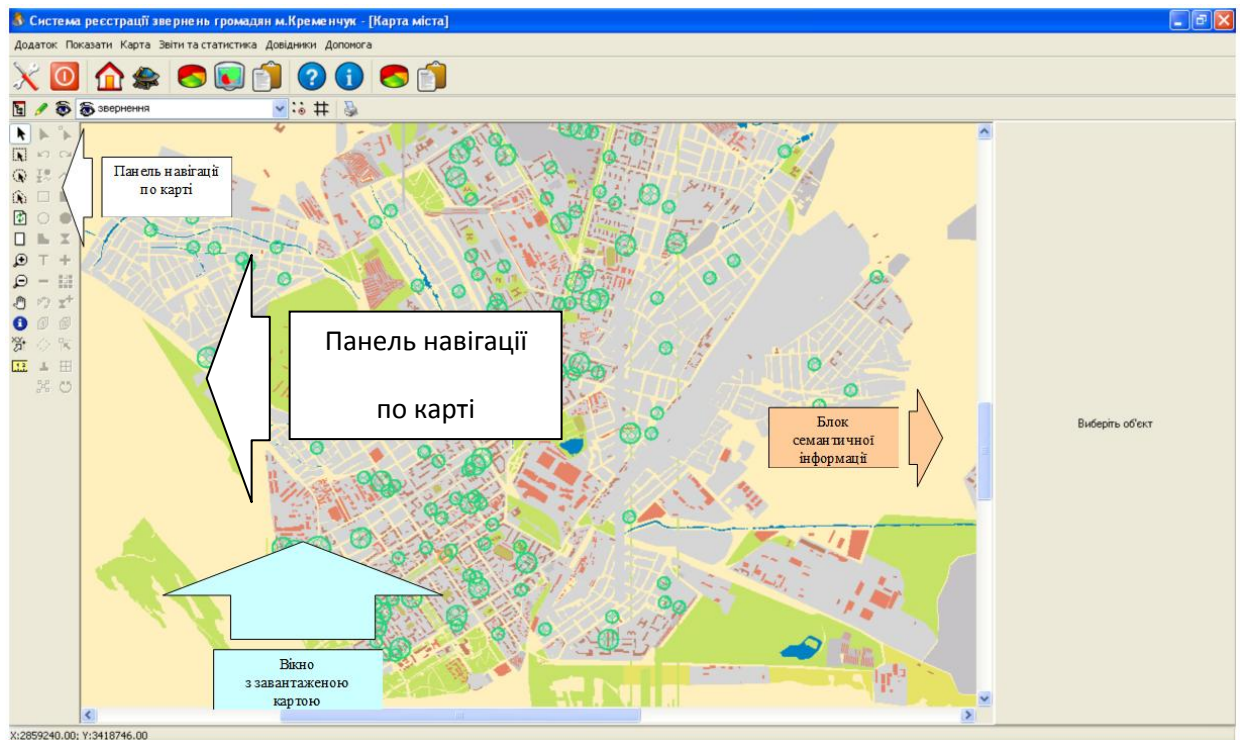


Рисунок 3.2 – Вікно картографічного матеріалу Системи, скріншот

Вся робоче вікно клієнта ділиться на такі частини:

- Вікно з завантаженою картою. Знаходиться у центрі вікна програми.
- Панель навігації на карті. Знаходиться ліворуч від вікна з завантаженою картою і складеться з кнопок, за допомогою яких можна виконувати навігацію по карті.
- Блок семантичної інформації. Знаходиться праворуч від вікна з завантаженою картою. На ньому відображена когорта інформація по виділеному об'єкту.

Перехід між картографічним матеріалом та інформаційною таблицею перехід виконується шляхом перемикання в пункті меню «Показати», або на панелі інструментів відповідних кнопок.

Розглянемо призначення пунктів головного меню робочого середовища і кнопок панелі управління.

У пункті Додаток зібрані команди, що відносяться до нього (рис. 3.3).

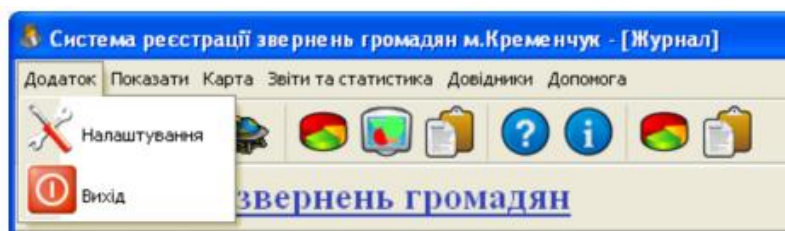


Рисунок 3.3 – Пункт меню «Додаток», скриншот

«Налаштування» – команда, що викликає вікно налаштування. «Вихід» – команда, що завершує роботу з системою.

У пункті «Показати» зібрані команди, що допомагають переходити від картографічного матеріалу до семантичного (рис. 3.4).

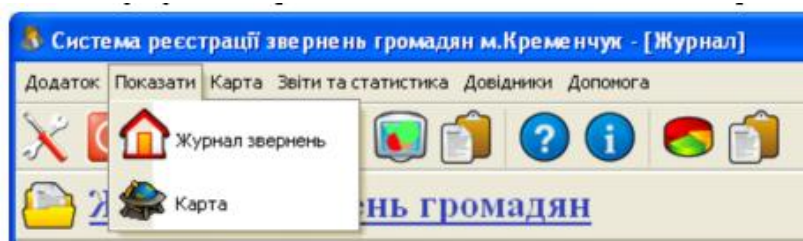


Рисунок 3.4 – Пункт меню «Показати», скриншот

Журнал звернень – перехід до реєстраційних документів. Карта – перехід до картографічного матеріалу.

У пункті «Карта» знаходиться команда, що викликає довідник карту з намальованими проблемними зонами (рис. 3.5).

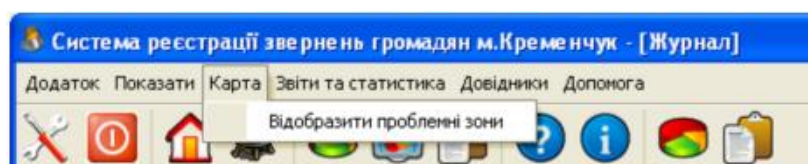


Рисунок 3.5 – Пункт меню «Карта», скриншот

У пункті «Звіти та статистика» знаходиться команда, що застосовуються при створенні звітів та статистики (рис. 3.6).



Рисунок 3.6 – Пункт меню «Звіти та статистика», скріншот

«Статистика» викликає майстер створення статистики. «Звітування» викликає майстер створення звітів. «Особистий прийом» викликає майстер створення особистих прийомів. «Робота гарячої лінії» викликає майстер створення роботи гарячої лінії. «Виїзні прийоми» викликає майстер створення виїзних прийомів.

У пункті «Довідники» знаходиться команда, що викликає довідники (рис. 3.7).

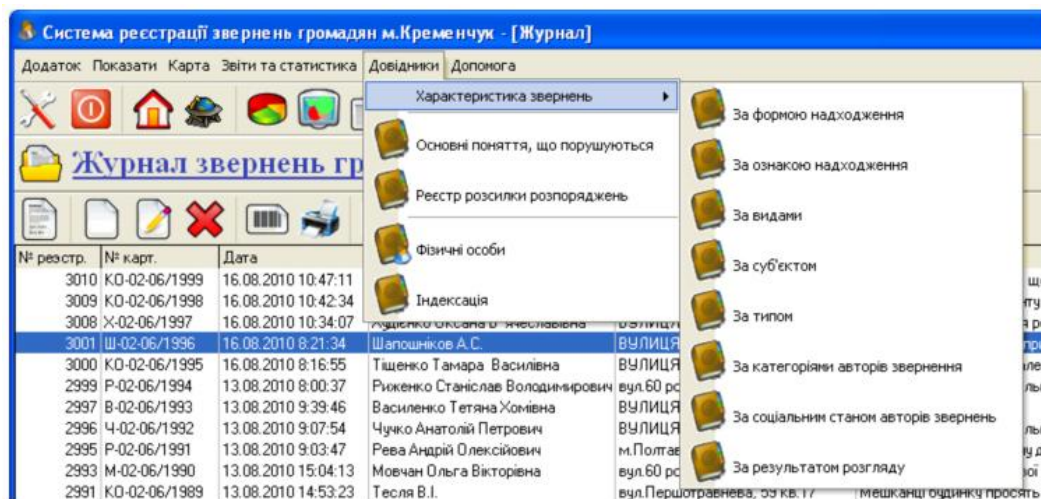


Рисунок 3.7 – Пункт меню «Довідники», скріншот

Характеристика звернень містить такі довідники: «За формою надходження»; «За ознакою надходження»; «За видами»; «За суб'єктами»; «За типом»; «За категоріями авторів звернення»; «За соціальним станом авторів звернень»;

«За результатом розгляду»; «Основні питання, що порушуються»; «Реєстр розсилки розпоряджень»; «Фізичні особи»; «Індексація».

У пункті «Допомога» зібрані команди, що відносяться до цього пункту (рис. 3.8).

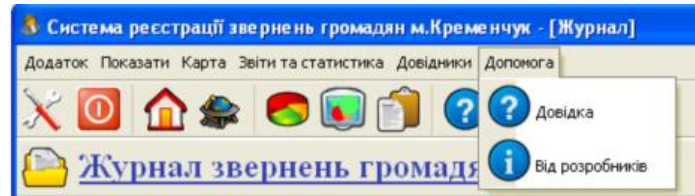


Рисунок 3.8 – Пункт меню «Допомога», скриншот

На «Панелі інструментів» (рис. 3.9) представлені основні команди, що застосовують при роботі з документами: перегляд документа без можливості внесення змін; створення нового документа з можливістю заповнення всієї потрібної інформації; редагування існуючого документа; видалення документа виділеного документа; перегляд електронна копія документа; друк документа; складний пошук документів, швидкий пошук документів.



Рисунок 3.9 – Панель інструментів Системи, скриншот

Система дозволяє сканувати документи для додавання їх у базу даних Системи.

Довідкова система за програмою виконана у вигляді упакованого htm-файлу (рис. 3.10). Система містить довідку як за загальними поняттями, використовуваними в програмі, так і конкретно по командах роботи системи. Викликати довідку по всій системі можна через меню Довідка, натисненням на панелі інструментів на кнопку. У вікні, що відкрилося, в розділі Зміст можна вибрати що цікавить пункт меню і на панелі праворуч буде виведений текст

довідки, що описує вибраний розділ. При відкритті файлу у вікні ліворуч з'являється панель навігації по довідковій системі. Дана панель складається з трьох закладок: Зміст, Пошук, Вибраний. Праворуч виводиться довідкова інформація.

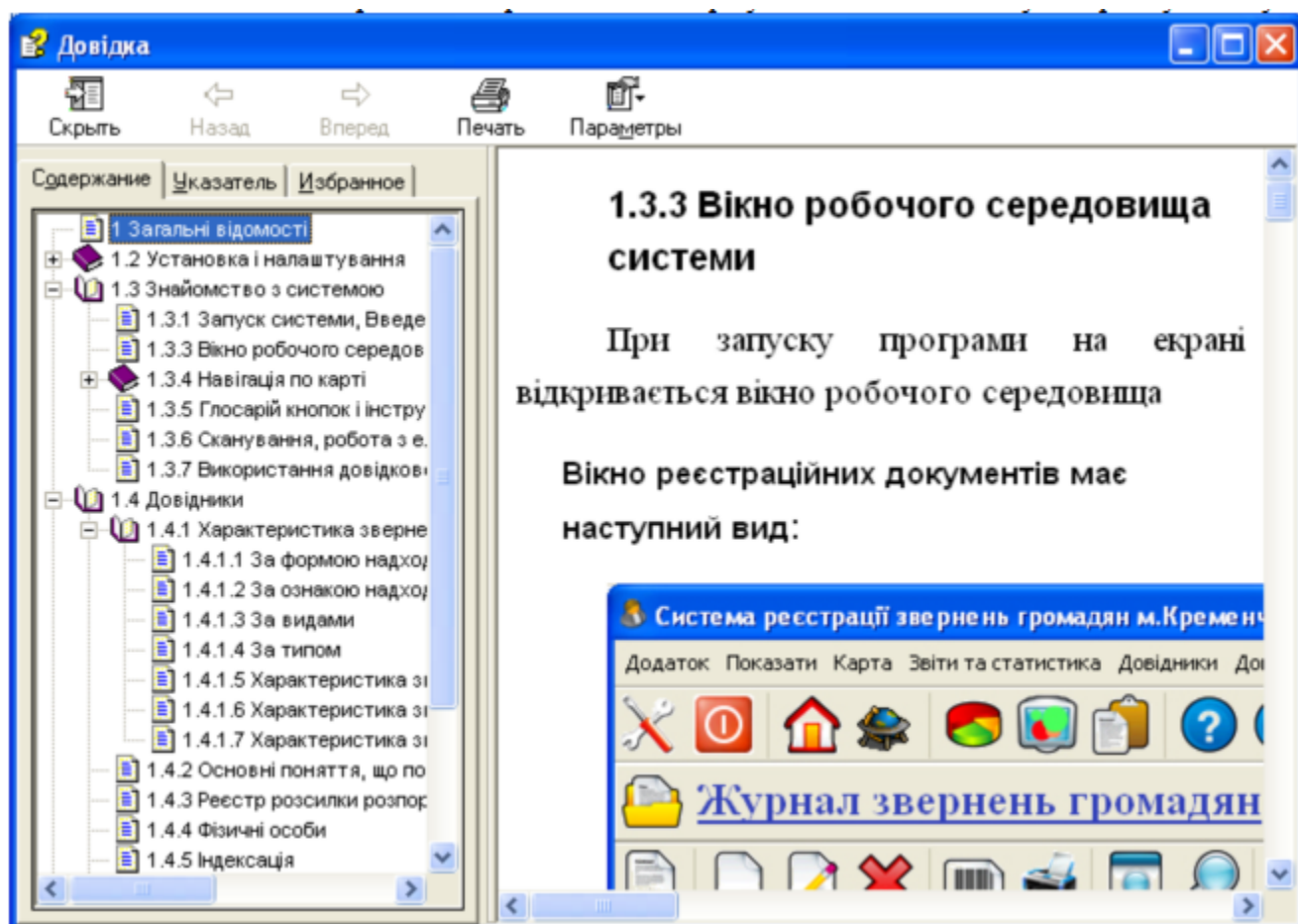


Рисунок 3.10 – Довідкова система, скріншот

Для роботи з документами існує інструментарій ведення маршруту проходження документа (рис. 3.11).

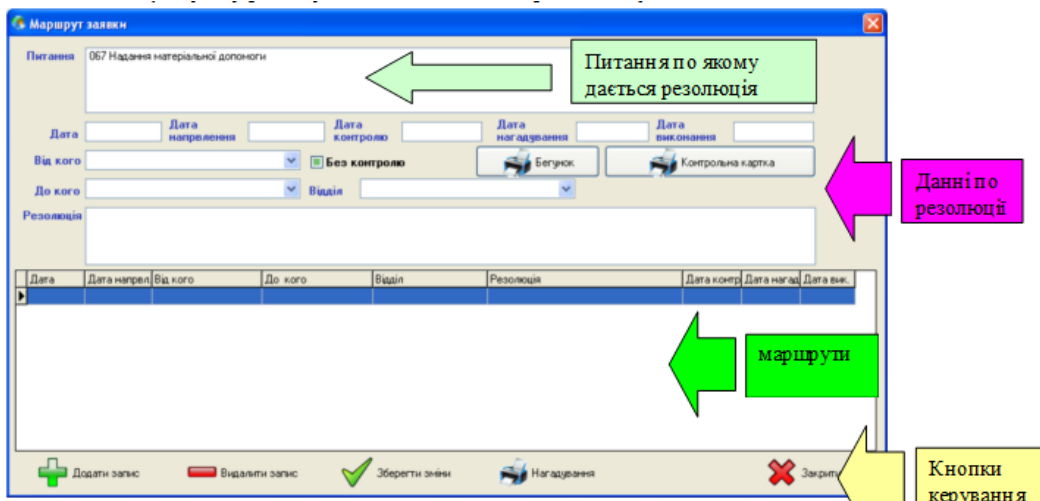


Рисунок 3.11 – Вікно «Маршрут документа», скріншот

Вікно має потрібний інструментарій для роботи з резолюціями. У верхній частині розташований блок з кодом питання. Кнопки керування подані на рисунку 3.12.

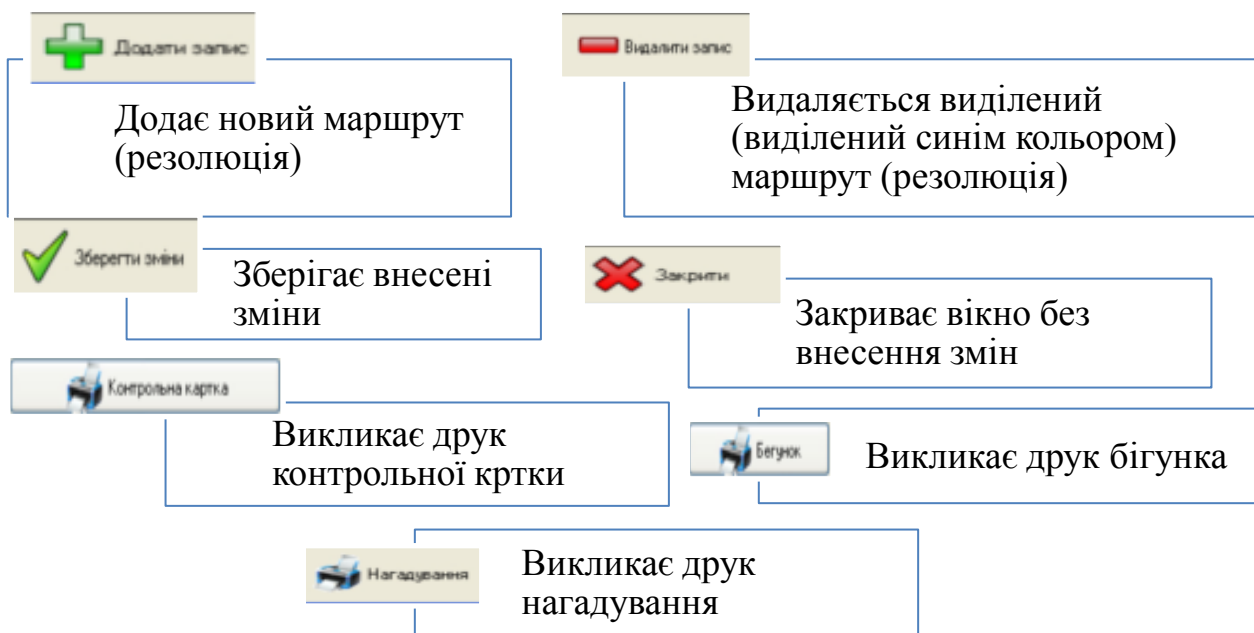


Рисунок 3.12 – Кнопки керування вікна «Маршрут інструментів», складено автором за матеріалами суб’єкта дослідження

Для пошуку потрібного документу, або групи документів існує інструментарій «швидкий пошук» та «фільтр». Кнопки для виклику розташовані на панелі інструментів (рис. 3.14).



Рисунок 3.14 – Блок швидкого пошуку, скриншот

«Швидкий пошук» використовується для пошуку потрібного документу за номером реєстрації та за номером картки. Для пошуку слід занести в потрібне поле реєстраційний номер і швидкий пошук буде виконаний (буде виконаний перехід до знайденого документі, а сам документ матиме синє забарвлення у списку). Якщо документів з одним номером декілька і є потреба перейти до наступного документа з таким самим номером реєстрації, то слід натиснути на кнопку «наступний». Після чого буде виконаний пошук наступного документа з таким номером реєстрації.

«Фільтр» використовується для фільтрації документів, тобто в списку залишаються тільки ті документи, що відповідають параметрам фільтрації (рис. 3.15).

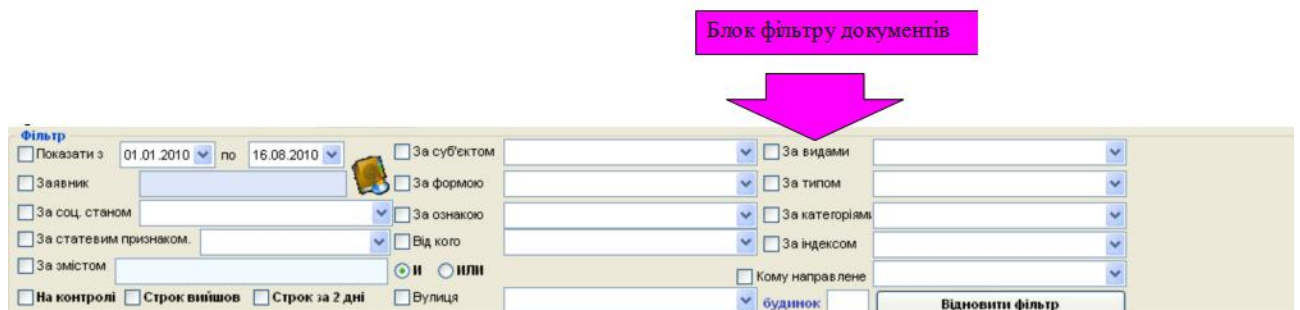


Рисунок 3.15 – Блок фільтрації документів, скриншот

Доступні такі параметри фільтрації: а) період. Встановлюється період реєстрації за який варто відфільтрувати документи (дати «з» «по»); б) заявник. Вибирається із довідника осіб; в) за соціальним станом; в) за статевою ознакою. г) за змістом. Заноситься ключове слово, чи фраза, що має міститися у потрібному документі; д) за суб'єктом; е) за формою.

Для фільтрації слід занести потрібні поля і навпроти потрібних, поставити прапорець.

При закінченні роботи з фільтром та швидким пошуком, для дезактивації відповідних блоків, слід повторно натиснути на панелі інструментів відповідні кнопки.

Ключовим блоком є введення та редагування документів. Вигляд вікна документа подано на рисунку 3.16.

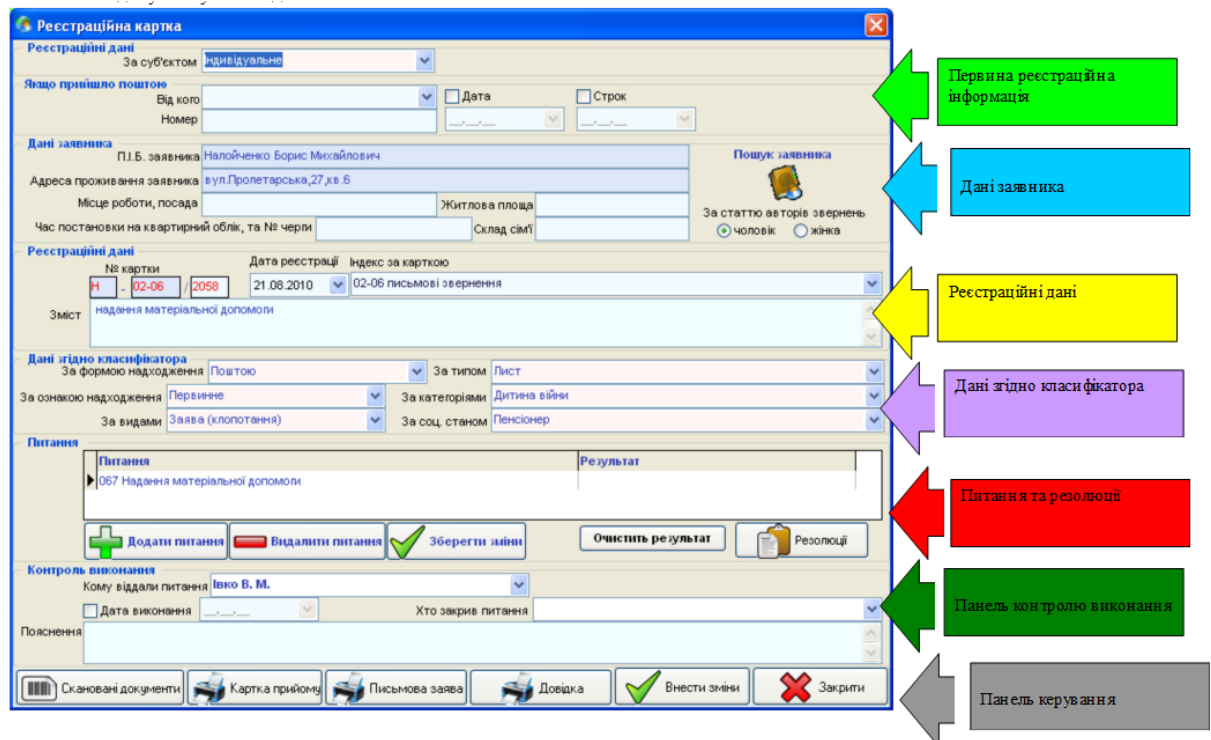


Рисунок 3.16 – Вікно документа, скриншот

Для його виклику використовуються такі команди, які розташовані на панелі інструментів:

- створення нового документа. Викликає вікно з можливістю заповнення всієї потрібної інформації;
- редагування існуючого документа. Викликає вікно з можливістю редагування існуючої інформації;
- перегляд документа. Викликає вікно без можливості внесення змін.

Вікно документу містить основні блоки для реєстрації.

Блок «Первинні реєстраційні дані» містить поля для реєстрації первинної інформації: за суб'єктом. Якщо надійшло поштою: від кого; номер; дата

відправки (встановлюється у випадку потреби); строк (встановлюється у випадку потреби).

Блок «Дані заявника» містить поля для реєстрації даних заявника:

- П.І.Б. заявника. Вибирається із довідника осіб, який викликається за допомогою кнопки.
- Адреса проживання заявника. Заповнюється автоматично із довідника осіб при виклику і заповненні П.І.Б. заявника.
- Місце роботи, посада
- Житлова площа
- Час постановки на квартирний облік, та № черги
- Склад сім'ї

Блок «Реєстраційні дані» містить поля для реєстрації інформації по змісту документа:

- № картки (формується автоматично).
- Дата реєстрації. Стоїть поточна дата.
- Індекс за карткою. Вибирається із списку.
- Зміст. Наводиться короткий зміст документа.

Блок «Дані згідно класифікатора» містить поля для реєстрації інформації згідно класифікатора: за формою надходження; за ознакою надходження; за видами; за типом; за категоріями; за соціальним станом.

Блок «Питання та резолюції» містить поля для занесення інформації по коду питання за класифікатором і результатом розгляду та функціональні кнопки керування занесення інформації.

Блок «Панель контролю виконання» містить поля для занесення інформації по коду питання

Блок «Панель керування» містить функціональні кнопки для роботи з документом:

- Скановані документи. Виконує виклик вікна перегляду та додавання електронних копій реєстраційних документів.
- Друк реєстраційної картки.

- Кнопка погодження – заносить до бази новий реєстраційний документ (при реєстрації нового), або фіксує зміни у вже існуючому документі.
- Відмінити – закриває реєстраційне вікно без внесення (зміни) інформації до бази.

Для отримання статистичних даних викликається вікно формування звіту. Кнопка виклику розташована в пункти головного меню (рис. 3.17).

Фільтр формування звіту

Отримані результати

Питання	9.1	9.1.1	9.1.2	9.1.3	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	02-06	02-07	02-08	02-09	02-10	02-11	02-12	02-13	02-14	02-15
024	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	35	4	1	0	0	0	0	0	0	0
026	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
027	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Всього:											2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
030	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
031	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
033	0	0	0	1	0	25	0	0	0	0	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0
035	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	1	0	0	0
037	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Всього:											7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
040	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
044	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	3	0	0	0
047	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	27	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Всього:											1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
053	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Всього:											1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
061	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
065	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Рисунок 3.17 – Статистичні дані прийому громадян, скріншот

Для створення потрібного звіту використовуються наступні параметри: період за який робиться вибір; результат розгляду; форма надання; направлено; звернення.

Приклад результату формування звіту подано на рисунку 3.18.

Дата	Питання	Соц.стан.	Вирішено	Відмовлено	Роз'яснено	9.4	9.5	9.6	9.7	Кільк.
30.07.2010	024	8.12			9.3					1
30.07.2010	033	8.12			9.3					4
30.07.2010	047	8.12			9.3					1
30.07.2010	047	8.12				9.4				1
30.07.2010	100	8.12			9.3					3
30.07.2010	102	8.12			9.3					2
		За день:	0	0	11	1	0	0	0	12
02.08.2010	024	8.12			9.3					2
02.08.2010	067	8.12	9.1							1
02.08.2010	090	8.12			9.3					1
02.08.2010	250	8.12			9.3					1
		За день:	1	0	4	0	0	0	0	5
03.08.2010	024	8.12			9.3					2
03.08.2010	031	8.12			9.3					1
03.08.2010	033	8.12			9.3					6
03.08.2010	067	8.1	9.1							1
03.08.2010	067	8.12	9.1							2
03.08.2010	090	8.12	9.1.3							1

Рисунок 3.18 – Приклад отриманих результатів, скріншот

Для отримання звітів викликається вікно створення звітів. Кнопка виклику розташована в пункти головного меню «Звіти та статистика». Створення звітів відбувається у декілька кроків.

Крок перший – Відкриття вікна Створення звітів. Вікно має такі елементи:

- Блок вибору типу звітів. Тут виконується вибір потрібного з наведеного списку.
  - Узагальнені дані. Наводить звітну таблицю про звернення громадян, що надійшли до виконавчого комітету кременчуцької міської ради за вибраний період.
  - Довідка – Наводить довідку про організацію та проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом міськвиконкому у позаробочий час за місцем роботи та проживання, за вибраний період.
  - Показники, за якими оцінюється рівень роботи. Наводить показники за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян у виконкомі Кременчуцької міської ради – статистика по відділам, за вибраний період.
  - Про порушення строків виконання. Наводить список документів по вказаному відділу або службі, в яких є порушений строк виконання.

- Функціональні кнопки.

На цьому етапі виконується вибір типу звіту, після чого натискається кнопка «Далі» для переходу на наступний крок.

Другий крок – Узагальнені дані. Вікно має такі елементи:

- Вибір періоду. Встановлюється початкова та кінцева дати потрібного періоду.
- Функціональні кнопки. ( повернення до попереднього кроку; переводить до наступного кроку створення звітів; відміння створення звіту. Закриває вікно Створення звітів).

На цьому етапі виконується вибір періоду за який буде формуватися звіт, після чого натискається кнопка «Далі» для отримання звіту.

Вікно «Довідка» має наступні елементи:

- Вибір періоду. Встановлюється початкова та кінцева дати потрібного періоду.
- Функцій ні кнопки (повернення до попереднього кроку; переводить до наступного кроку створення звітів; відміння створення звіту. Закриває вікно Створення звітів).

На цьому етапі виконується вибір періоду за який буде формуватися звіт, після чого натискається кнопка «Далі» для отримання звіту.

Вікно «Показники, за якими оцінюється рівень роботи» має такі елементи:

- Вибір періоду. Встановлюється початкова та кінцева дати потрібного періоду.
- Функцій ні кнопки.

На цьому етапі виконується вибір періоду за який буде формуватися звіт, після чого натискається кнопка «Далі» для отримання звіту.

Вікно «• Про порушення строків виконання» має такі елементи:

- Вибір відділу/служби. Встановлюється суб'єкт, по якому буде здійснюватися вибір прострочених документів. У випадку, коли цікавлять всі боржники слід не вибирати (залишити чистим поле) відділ .
- Функцій ні кнопки.

На цьому етапі виконується вибір періоду за який буде формуватися звіт, після чого натискається кнопка «Далі» для отримання звіту.

Програма дозволяє ефективно працювати зі зверненнями, вносити дані, здійснювати пошук та фільтрацію, формувати статистичні звіти.

### 3.3 Шляхи вдосконалення виконавчого комітету Глобинської міської ради

У грудні 2019 року було прийнято рішення Глобинської міської ради Про затвердження Програми інформаційної підтримки діяльності Глобинської міської ради та її виконавчих органів на 2020-2022 роки. Важливим є обґрунтування шляхів та засобів розв'язання проблеми, обґрунтування обсягів і джерел фінансування, терміни виконання Програми.

Брак конструктивного діалогу та довіри може призвести до кризи громадянського суспільства, неефективного управління та нераціонального розподілу коштів. За відсутності чіткого запиту та вербалізованих потреб громади, місцева влада може спрямовувати кошти на неперіоритетні напрямки, ігноруючи проблеми, які потребують свого вирішення, та не інвестувати в проекти розвитку. Відсутність визначення та підтримки пріоритетних сфер і нехтування громадською думкою може завдати збитків інвестиційній привабливості громади. Разом ці фактори будуть сприяти погіршенню рівня життя, як наслідок – відбудеться лише посилення й так високої недовіри до влади, конфлікти, протести, міграція. На даний момент таким потенційним результатам необхідно запобігти.

Очевидно, що з ситуації кризи довіри та браку конструктивної співпраці між громадянами та владою необхідно виходити. Зокрема, спочатку потрібно налагоджувати місточки порозуміння органів місцевої влади та громадян.

Поєднання різних форм комунікацій, оскільки кожна з них має свої переваги і недоліки, дозволить удосконалити механізми прийняття певних планів, розробки комплексних регіональних планів для досягнення скоординованих підходів до соціально-економічного управління і досягнення кращих результатів, адже підставою для таких комунікацій є партнерство між місцевими органами влади, бізнесу та спільноти в цілому.

Нові форми інформаційно-комунікаційної взаємодії сприяють забезпеченню прозорості та підзвітності діяльності місцевої влади та підвищують участь громадян у процесах управління містом. Використання впроваджених інструментів е-демократії: е-ініціатив, е-консультацій, е-дискусійних форумів, онлайн-трансляцій засідань ради тощо, дає змогу громадянам у зручний та доступний спосіб долучатись до обговорення важливих місцевих питань, повідомляти свої потреби, ділитись досвідом та думками і, таким чином, брати участь у співрозробці місцевих політик.

У Глобинській громаді вже розпочато впровадження та використання інструментів електронної демократії, та все ж пріоритетним напрямком для Глобинської міської ради є саме розвиток, використання інструментів електронної участі, підвищення рівня обізнаності громадян щодо можливостей та переваг користування інструментами е-демократії як нової форми ведення діалогу між громадою та місцевою владою.

Більшість громадян саме зі ЗМІ дізнається про діяльність органу влади. Саме тому взаємодія зі ЗМІ — важливий напрямок в роботі Глобинської міської ради та її виконавчих органів. Адже через ЗМІ не просто надається інформація, через ЗМІ влада транслює ту інформацію, яку важливо надати громадянам.

Нові інформаційні технології містять різні електронні засоби опрацювання, збереження, управління інформацією, надання її замовнику. Ефективне їх використання в органах місцевого самоврядування потребує відповідного сучасного технічного й програмного забезпечення, створення громадських точок доступу до мережі Інтернет, які забезпечать співпрацю з громадянами.

Запуск оновленого офіційного сайту Глобинської міської територіальної громади <https://globynska-gromada.gov.ua/> розширює можливості громадян щодо їх участі в процесах місцевого самоврядування, впливу на прийняття управлінських рішень, створює умови для формування якісно нового рівня взаємодії органів місцевого самоврядування та громадян. У 2020-2022 роках продовжуватиметься робота зі створення єдиної системи всіх онлайн-ресурсів Глобинської міської ради та розвитку сервісів партисипативної демократії.

Враховуючи необхідність реалізації принципів Міжнародної хартії відкритих даних, у 2020 році буде продовжено роботу з конвертації інформації, якою володіють виконавчі органи Глобинської міської ради, до стандартів відкритих даних у зручному форматі, що дозволить підвищити прозорість діяльності органів місцевого самоврядування.

Належний рівень подальшого розвитку інформаційного простору Глобинської громади має носити системний характер і складатися з:

- висвітлення в ЗМІ місцевих заходів щодо реалізації політики органу місцевого самоврядування та місцевих проектів;
- залучення громади у дискусію щодо актуальних питань життєдіяльності громади;
- здійснення заходів із забезпечення відкритості діяльності органу місцевого самоврядування;
- швидке отримання відповідей мешканцями громади на питання, що їх хвилюють;
- організаційної та технічної підтримки веб-порталів та сайтів Глобинської міської ради, здійснення відповідних заходів безпеки при користуванні інформацією та передачі даних;
- вільного доступу громадян до інформаційної бази нормативно-правових актів, що видаються органами місцевого самоврядування.

Програму спрямовано на подальше підвищення ефективності системи процесів взаємодії органу місцевої влади з мешканцями громади та засобами масової інформації.

Фінансування заходів, визначених Програмою, здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету в межах планових призначень, затверджених в місцевому бюджеті на відповідний рік на реалізацію Програми та інших залучених джерел фінансування, не заборонених законодавством України.

Виконання Програми дасть можливість: зробити діяльність Глобинської міської ради та її виконавчих органів більш публічною, відкритою та прозорою; підвищити повноту та оперативність інформування територіальної громади про діяльність органу місцевого самоврядування, з актуальних питань соціально-економічного та суспільно-політичного життя; забезпечити відкритість у діяльності органу місцевого самоврядування, прозорість при прийнятті та виконанні рішень Глобинської міської ради, виконавчого комітету, високий рівень контролю за їх виконанням; запровадити та реалізувати разом з громадськістю найсучасніші проекти в рамках підписаних Меморандумів (Open city, електронні консультації влади і громади), тощо; забезпечити відкритість здійснення процедур закупівель товарів, робіт та послуг за рахунок коштів міського бюджету; поліпшити якість інформаційного забезпечення виконавчих органів Глобинської міської ради, в тому числі шляхом формування і постійного поповнення загальної бази даних; сприяти більш ефективній взаємодії депутатів Глобинської міської ради з виборцями; формувати стратегію соціально-економічного розвитку міста з урахуванням результатів соціологічних досліджень громадської думки; забезпечити участь членів територіальної громади в процесі обговорення та прийняття проектів нормативно-правових актів; забезпечити взаємодію громадян і органу місцевого самоврядування у реалізації зворотного зв'язку та більш оперативного реагування на звернення громадян; забезпечити індивідуальні інформаційні потреби населення міста з отримання необхідної інформації стосовно діяльності органу місцевого самоврядування; покращити імідж міста Глобине та сіл громади як інвестиційно-привабливого культурного і туристичного краю.

## ВИСНОВКИ

За результатами дослідження щодо інформаційних аспектів діяльності виконавчих органів місцевого самоврядування сформульовано такі висновки :

1. Організаційно-правове забезпечення органів державної влади слід визначати за такими критеріями, як: достатність законодавчої бази для ефективного здійснення інформаційної діяльності органами державної влади; відповідність діючого законодавства України щодо інформаційної діяльності органів державної влади вимогам законодавства ЄС у цій галузі; ергономічність структурної організації, що забезпечує інформаційну діяльність органів державної влади.

Важливим здобутком, на думку фахівців, є наявність пунктів законодавчих актів, що визначають регулювання права на інформацію, гарантії держави всім суб'єктам інформаційних відносин рівних прав і можливості доступу до інформації, присутність основних стратегічних цілей розвитку інформаційного суспільства в Україні, технології обробки, створення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, що забезпечує швидкість та ергономічність діяльності органів державної влади.

2. Здійснення місцевого самоврядування активізує функціонування чисельних інформаційних взаємин – інформаційних зв'язків та потоків, які виникають у процесі обміну інформацією, а у сукупності складають достатньо розгалужену систему. На даний час інформаційне забезпечення місцевого самоврядування все більше набуває атрибутів самостійного значення – зі специфічними відносинами, суб'єктами(об'єктами) цих відносин, їх правами і обов'язками, – найбільш значні елементи якого вже знайшли правову регламентацію [34].

Результативність інформаційного забезпечення самоврядування знаходиться у прямій залежності від координованості дій зі встановлення зв'язків, взаємообміну інформацією та документами. Розвиток інформаційної складової

органів місцевого самоврядування передбачає врахування двох структурних компонентів: функціонального та організаційного.

3. Інформаційне забезпечення на рівні регіону слугує здійсненню інформаційного супроводу діяльності місцевих органів державної виконавчої влади та місцевого самоврядування. Можливість створення інформаційно-комунікативних підрозділів органів публічної влади прямо передбачена Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування»

Застосування е-врядування передбачає: забезпечення повного доступу до інформації через Інтернет; створення можливостей для більш зручної комунікації з представниками публічної влади через електронні канали, (заповнювати документи в електронній формі; підвищення підзвітності через збільшення прозорості його рішень; зменшення часу та матеріальних витрат 2. Але більшість органів публічної влади, на жаль, не мають інформаційного відділу у своїй організаційній структурі.

4. Глобинська міська територіальна громада входить до складу Кременчуцького району Полтавської області та базується на частині території колишнього Глобинського району Полтавської області.

Глобинська міська територіальна громада розташована у межах Придніпровської низовини, лівобережної Дніпровської зони лісостепу. До складу громади входить 65 населених пунктів – місто Глобине та 64 сільських населених пункти.

Правовий статус виконавчого комітету визначається Конституцією України, Законом України "Про місцеве самоврядування в Україні" та рішенням міської ради. Виконавчий комітет є юридичною особою, має гербову печатку, бланки з державним Гербом України. Очолює та здійснює керівництво виконавчим комітетом міський голова, а в разі його відсутності чи неможливості здійснення ним цих функцій – заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, який виконує його обов'язки. Функції секретаря виконкому здійснює керуючий справами виконавчого комітету міської ради, а в разі його

відсутності посадова особа, яка виконує його обов'язки, за розпорядженням міського голови.

Основа організаційної структури інформаційної системи Глобинської міської ради – реєстри, які є упорядкованими інформаційними системами, що складаються зі спеціалізованих розподілених баз даних виконавчого комітету, підприємств, установ та організацій комунальної та інших форм власності.

За функціональним призначенням загальний реєстр поділено на три складові частини: основна – Основний реєстр, оперативна – Оперативний реєстр та гостьова – Гостьовий реєстр. Всі реєстри підключенні до універсальної шини даних – «перехрестя інформаційних потоків».

5. Розглянуто особливості роботи відділів виконавчого комітету Глобинської міської ради. До основних завдань та функцій загального відділу належать такі: документаційне забезпечення діяльності міськвиконкому; організація діловодства в апараті міськвиконкому; ведення архівної справи в апараті міськвиконкому; здійснення контролю за строками проходження службових документів. Робота відділів виконавчого комітету Глобинської міської ради чітко регламентована, охоплює усі сфери діяльності, забезпечує реалізацію державної політики в Глобинському районі.

6. Створення комплексу взаємного використання стандартного програмного забезпечення та Web-сервісів на основі технологічних карт при інформаційному обігу з використанням «перехрестя інформаційних потоків». Технологічна картка створюється у вигляді описового файлу, що містить правила створення, редагування, зберігання та обробки документу. Формат картки є повністю платформи незалежним і дозволяє обробляти як саму картку, так і документ, що створено на базі цієї картки на будь-яких платформах. На базі технологічної картки всі операції з обробки даних реєстру виконує серверна частина системи, що дає змогу використовувати платформи незалежні web-технології для представлення карток та формування документів.

Впровадження електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису з підсиленням сертифікатом в структурних підрозділах

Глобинської міської ради, її виконавчого комітету та підприємствах, створених на основі комунальної власності

7. При роботі зі зверненнями користуються Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глобинської міської ради Полтавської області. У загальних положеннях визначено, що Інструкція з діловодства за зверненнями громадян встановлює загальні правила і регламентує порядок роботи з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян з моменту їх надходження до відправлення або передачі в архів.

8. Для роботи зі зверненнями використовується «Система реєстрації звернень громадян м. Кременчук» (далі – Система), що призначена для автоматизації: процесу реєстрації і контролю вхідної/вихідної інформації відділу звернення громадян; процесу пошуку і ідентифікації документів. Задачами створення Системи є: організація єдиного порядку роботи з документами; створення організаційної, технічної і інформаційної інфраструктури для реєстрації і контролю; створення належних умов для документально-інформаційного забезпечення процесу пошуку; процесу підготовки звітності на основі паперових носіїв; процесу підготовки звітності на основі електронного картографічного матеріалу.

9. Слід зазначити, що в Інтернеті виконавчий комітет Глобинської міської ради представлений своїм сайтом.

Для вдосконалення роботи можна запропонувати використовувати не просто окремий модуль по роботі зі зверненнями, а єдину інформаційну систему, яка б об'єднувала усі відділи. У 2019 році було прийнято Програму ....

## РЕКОМЕНДАЦІЇ

У результаті проведеного дослідження сформовано такі рекомендації щодо вдосконалення інформаційної діяльності Глобинської міської ради:

1. Для підвищення ефективності роботи пропонуємо додати на сайті Глобинської міської ради документ для завантаження із шаблоном звернення громадян. Це покращить швидкість взаємодії між виконавчим комітетом та громадянами.

2. Наступним кроком може бути надання можливості створення електронного звернення он-лайн з ідентифікацією особи, що його надсилає. Така ідентифікація може бути здійснена через електронний цифровий підпис або BankId. У наш час сучасне покоління надає перевагу технологіям, що дозволяють зекономити час та досягти бажаного результату якомога швидше.

3. На сайті при відкритті вкладки «Виконавчий комітет» пропонуємо розмістити загальні відомості, відомості про керівництво, графік прийому, що дозволить користувачу легко зорієнтуватися на сайті.

4. Продовжити реалізацію Програми інформаційної підтримки діяльності Глобинської міської ради та її виконавчих органів на 2020-2022 роки.

## СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про електронні довірчі послуги: Закон України, прийнятий 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 30.11.2020).
2. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України, прийнятий 22 травня 2003 р. № 851-IV. URL : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 22.10.2020).
3. Про електронну комерцію: Закон України, прийнятий 3 вересня 2015 р. № 675-VIII// Сайт Верховної Ради України. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 27.10.2020,28.10.2020).
4. Про добровільне об'єднання територіальних громад: Закон України, станом на 05 лютого 2015 р. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19> (дата звернення: 29.10.2020).
5. Про доступ до публічної інформації: Закон України, прийнятий 13 січня 2011 р. № 2939-VI URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 27.10.2020).
6. Про захист інформації в інформаційно–телекомунікаційних системах: Закон України, прийнятий 5 липня 1994 р. № 80/94–ВР. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/80/94–вр> (дата звернення: 29.10.2020).
7. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України, прийнятий 4 червня 2020 р. № 681-IX URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/681-20>(дата звернення: 22.10.2020).
8. Про захист персональних даних: Закон України, прийнятий 1 червня 2010 р. № 2297–VI // Відомості Верховної Ради України 2010. №34 URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2297–17>. (дата звернення: 30.11.2020).
9. Про звернення громадян: Закон України, прийнятий 2 жовтня 1996 р. № 393/96ВР URL : <https://www.pfu.gov.ua/cn/391488-vytyag-z-zakonu-ukrayiny-pro-zvernennya-gromadyan/> (дата звернення: 28.11.2020).

10. Про інформацію : Закон України № 2657–XII. Редакція від 16.07.2020. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12> (дата звернення: 21.10.2020).
11. Про місцеве самоврядування : Закон України № 280/97-ВР. Редакція від 13.02.2021. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 25.11.2020).
12. Про Національну програму інформатизації: Закон України, прийнятий 4 лютого 1998 р. № 74 / 98–ВР // Відомості Верховної Ради України 1998 р. №27–28. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 31.10.2020).
13. Про органи самоорганізації населення: Закон України, прийнятий 11 липня 2001 р. № 265- III URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2625-14#Text> (дата звернення: 28.10.2020).
14. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні у 2007–2015 роки: Закон України, прийнятий 9 січня 2007 р. №537–V // Відомості Верховної Ради України 2007 р. №12. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16>. (дата звернення: 02.11.2020).
15. Про соціальний діалог в Україні: Закон України, прийнятий 23 грудня 2010 р. №2862–VI // Відомості Верховної Ради України 2011 р. №28 URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2862-17> (дата звернення: 01.11.2020).
16. Про телекомунікації: Закон України, прийнятий 18 листопада 2003 р. №1280–IV URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1280-15>. (дата звернення: 03.11.2020).
17. Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу: Постанова Кабінету Міністрів України, прийнята 26 травня 2004 р. №680 URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/680-2004-п> (дата звернення: 23.10.2020).
18. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України, прийнята 28 жовтня 2004 р. №1453 URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-п>. (дата звернення: 23.10.2020).

19. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів прийнята 4 січня 2002 р. №3 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF> (дата звернення: 03.02.2021).

20. Про створення єдиного інформаційного середовища соціальної сфери та забезпечення обміну інформацією між центральними органами виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України, прийнята 11 вересня 2013 р. №718 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/718-2013-%D0%BF>. (дата звернення: 03.11.2020).

21. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. №2250 URL : <http://zakon4.rada.gov.ua>. (дата звернення: 04.11.2020).

22. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2012 р. №634 URL : <http://zakon4.rada.gov.ua>. (дата звернення: 02.11.2020).

23. Національне положення стандарт бухгалтерського обліку 1 «Загальні вимоги до фінансової звітності»: Наказ Міністерства фінансів України від 7 лютого 2013 р. №73 // Сайт Верховної Ради України URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0336-13> (дата звернення: 28.10.2020).

24. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: Наказ Міністерства юстиції України від 11 листопада 2014 р. №1886/5 URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14>. (дата звернення: 25.10.2020).

25. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ Міністерства юстиції України від 18 червня 2015 р. №1000/5 URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15>. (дата звернення: 25.10.2020).

26. Августин Р.Р. Електронне врядування як інформаційна база забезпечення взаємодії влади і бізнесу *Збірник матеріалів доповідей науково-практичної конференції з міжнародною участю «Влада і бізнес: актуальні проблеми партнерства»*. Тернопіль, 2013. С.104–107.

27. Августин Р.Р., Богач Ю.А. Управління інформаційними зв'язками: навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2013. 241 с.

28. Авер'янов В. Державне управління в Україні : навчальний посібник. Київ : Юніверс, 1999. 432 с. URL: <http://lawdiss.org.ua/books/135.doc.html>. (дата звернення: 18.02.2021).

29. Адміністративне право зарубіжних країн : курс лекцій / [О. В. Кузьменко, І. Д. Пастух, О. Є. Користін та ін.] ; за ред. О. В. Кузьменко. Київ : Юрінком Інтер, 2014. 528 с.

30. Актуальні проблеми державної інформаційної політики в Україні. URL : <http://old.niss.gov.ua/Monitor/april08/3.htm>.

31. Бакуменко В. Д. Формування державно-управлінських рішень: проблеми теорії, методології, практики: монографія. Київ: УАДУ. 2016. 328 с.

32. Бережной О. А. Інформаційно-аналітичне забезпечення прийняття ефективних управлінських рішень. *Актуальні проблеми економіки*. 2014. №9 (39). С. 25–29.

33. Біла книга «Електронна взаємодія» URL : [www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white\\_book.doc](http://www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc). (дата звернення: 08.11.2020).

34. Бузулук О. Інформаційна діяльність органів місцевого самоврядування та утвердження громадянського суспільства. *Вісник Львівського університету. Серія журн.* 2013. Вип. 38. С. 114–119.

35. Бутко М. П. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. *Науково-технічна інформація: наук.-практ. журн.* 2012. №1. С. 3–5.

36. Воронков І. В. Проблеми інтеграції системи баз даних для інформаційно-аналітичного забезпечення. *Науково-технічна інформація: наук.-практ. журнал.* 2014. №3. С. 10–14.

37. Галаган Л. Інформаційне забезпечення як метод діяльності органів державної влади. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2011. Вип. 32. С. 149–153.

38. Гнат В. Використання ІКТ для розширення доступу до урядової інформації. *Вісник центру. Інформаційний бюлетень Міжнародного центру перспективних досліджень*. 2003. 9 черв. № 191.

39. Горбата Л.П. Діяльність структурних підрозділів органів публічної влади в контексті забезпечення їх інформаційної відкритості. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. Том 30 (69). № 3. 2019. С. 42-47.

40. Грищенко І. Феномен лідерства в системі місцевого самоврядування: теорія, методологія, практика : монографія. Київ : НАДУ, 2016. 320 с.

41. Державна інформаційна політика та її правове забезпечення. URL : [http://www.pravo.vuzlib.org/book\\_z1189\\_page\\_21.html](http://www.pravo.vuzlib.org/book_z1189_page_21.html).

42. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів: ДСТУ 4163-2003. Чинний від 2003-09-01. Київ: Держстандарт України, 2003. 12 с.

43. Державний класифікатор управлінської документації ДК 010-98. – Чинний від 1999-06-01. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1024217-98> (дата звернення: 28.10.2020 р.).

44. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732-2004. Чинний від 2004-05-28. Київ: Держстандарт України, 2005. 32 с. (Державний стандарт України).

45. Дрешпака В.М. Електронне урядування та електронна демократія: навчальний посібник: 15 частина / за заг. ред. В.М. Дрешпака, А.І. Семенченка – Київ, 2017. – 412 с.

46. Дубов Д. В., Ожеван М. А., Гнатюк С. Л. Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості. Київ : НІСД, 2010. 29 с.

47. Дурман М. Про використання інструментів електронного урядування в діяльності органів публічної влади / М. Дурман, В. Ключевський // Державна політика щодо місцевого самоврядування: стан, проблеми та перспективи: матеріали 9-ї Всеукр. наук.-практ. конф. (Херсон, 19 жов. 2018 р.). – Херсон: ХНТУ, 2018. – С. 51–57.

48. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О.А. Баранов та ін. – Київ: Поліграф–Плюс, 2017. – 254 с.

49. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. В.М. Дрешпака, А.І. Семенченка.– Київ, 2017. – 356 с.

50. Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» №539/97-ВР від 23.09.1997р. // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – № 49. – С. 299.

51. Ібрагімова І. Зв'язки з громадськістю як індикатор ефективності державного управління та показник стану громадянського суспільства. Вісник УАДУ. 2003. № 2. С. 27–34.

52. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування : посібник для муніципальних посадовців / К. Рубановський та ін. ; за заг. ред. О. Федорович. ГО «Агентство з розвитку приватної ініціативи». Івано-Франківськ, 2009. 96 с.

53. Карпенко О., Дуда А. Інформаційно-комунікативна діяльність виконавчих органів місцевих рад в Україні. Ефективність державного управління. 2017. Вип. 4. С. 133–140. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu\\_2017\\_4\\_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2017_4_16) (дата звернення: 18.01.2021).

54. Кириченко В. М., Куракін О. М. Порівняльне конституційне право: модульний курс : навчальний посібник . Київ : «Центр учбової літератури». 2012. 256 с.

55. Кислюк К. В. Спеціальне документознавство. Київ : Кондор, 2011. 192 с.

56. Ключевський В. І. Використання сучасних цифрових технологій при наданні адміністративних послуг на регіональному рівні / В.І. Ключевський //

Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. праць. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2018. – Вип. 4(76). – С. 47–51.

57. Ключевський В. І. Використання сучасних цифрових технологій при наданні адміністративних послуг на регіональному рівні. Децентралізація влади в Україні: гуманітарний та соціально-політичний аспекти: монографія / кол. авт.: В.Д. Бакуменко, М.М. Іжа, С.А. Попов та ін.; за ред В.Д. Бакуменко, М.М. Іжа, С.А. Попов Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2019. – 372 с. (авторські сторінки 285–296).

58. Корнійчук О. Інформаційна діяльність місцевих органів влади (на прикладі Рівненської та Хмельницької областей) : автореф. дис. ... канд. держ. упр. : 25.00.01. Львів, 2011. 23 с.

59. Крупник А.С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення. URL : [http://novyistryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYK\\_A\\_pro\\_grom\\_kontrol.pdf](http://novyistryi.at.ua/gromkontrol/KRUPNYK_A_pro_grom_kontrol.pdf).

60. Марущак А. І. Інформаційне право: Доступ до інформації : навчальний посібник. Київ : КНТ, 2007. 532 с.

61. Меморандум про взаєморозуміння між Генеральним Директоратом з питань Інформаційного суспільства Європейської Комісії та Державним комітетом зв'язку та інформатизації України щодо розвитку Інформаційного суспільства від 14.09.2000 : Офіційний веб-портал Верховної Ради України. URL : [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994\\_447](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_447). (дата звернення – 12.02.2021 р.).

62. Науково-методичне забезпечення зв'язків з громадськістю в органах державної виконавчої влади : метод. рек. / [С. А. Чукут, Т. В. Джига, А. В. Баровська та ін.]. ; за заг. ред. С. А. Чукут. Київ : НАДУ, 2008. 72 с.

63. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В.П.Тимощука. Київ : ФОП Москаленко О. М. 392 с.

64. Науково-практичний коментар до Закону України «Про доступ до публічної інформації» : для використ. в адм. та суд. практиці / [авт. кол.: Р. Головенко та ін. ; заг. ред. Д. Котляр] ; Центр сусп. медіа, Міжнар. фонд «Відродження», Progr. сприяння парламентам. Київ, 2012. 335 с.

65. Ніколаєв В. О. Організаційно-правове забезпечення інформаційної діяльності органів державної влади. *Наукові праці. Державне управління*. Випуск 252. Том 263. С. 101–106.

66. Нормативно-правове забезпечення впровадження електронного урядування в Україні : аналітичний звіт / вик. Серенок А. О., Олійник Т. І. Київ, 2014. 72 с.

67. Офіційний сайт виконавчого комітету Глобинської міської ради URL : <https://globynska-gromada.gov.ua/> (дата звернення: 23.01.2021).

68. Постанова КМУ від 18.04.2012 № 606 «Про затвердження рекомендаційних переліків структурних підрозділів обласної, Київської та Севастопольської міської, районної, районної в м. Києві та Севастополі державних адміністрацій» редакція від 04.07.2014 : Офіційний веб-портал Верховної Ради України. URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/606-2012-%D0%BF> (дата звернення – 12.02.2021 р.)/

69. Почепцов Г. Г., Чукут С. А. Інформаційна політика: навч. посіб. Київ : Знання, 2008. 663 с.

70. Соколов А. Інформаційні технології в організації інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління. Інвестиції: практика та досвід. 2016. №5. С. 86–88.

71. Спрінсян В.Г., Бірюкова Т.Л. Ресурси та технології інформаційного менеджменту : навчальний посібник. Одеса : ОНПУ, 2012. 248 с.

72. Таіров А. Інформаційне забезпечення функціонування органів державної влади : автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.02. Київ, 2010. 23 с.

73. Тарасенко Р.Б. Інформаційне право: Навчально-методичний посібник. МВС України, Луган. держ. ун-т внутр. справ ім. Е.О. Дідоренка. — Луганськ: РВВ ЛДУВС ім. Е.О. Дідоренка, 2010. 512 с.

74. Телешун С. О., Рейтерович І. В. Інформаційно-аналітична діяльність в державному управлінні : навч.-метод. матеріали. Київ : НАДУ, 2013. 36 с.

**ДОДАТКИ**