

УДК 330.341

Шифріна Надія Ігоревна

кандидат економічних наук, доцент кафедри державного управління, публічного адміністрування та економічної політики

Харківський Національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Інформаційно-комунікаційні технології в органах публічного управління

Інформаційно-комунікаційні технології - сукупність способів, механізмів та засобів, що використовуються для автоматизованого збору, обробки, зберігання та передачі інформації.

Сучасний етап розвитку інформаційно-комунікаційних технологій забезпечує надшвидкісне поширення інформації та бере активну участь у всіх сферах людської діяльності: науки, культури, побутової галузі, політики, освіти, економічної та національної безпеки, що, у свою чергу, вимагає підготовки фахівців, компетентних у галузі інформаційно -комунікаційних технологій.

Зробити перехід до нової системи організації та управління у державній службі допомогли проведені реформи державного управління. Наукові дослідники охарактеризували цілі та методи інформаційно-комунікаційних технологій двома основними моментами: підвищенням самостійності нижніх поверхів державних організацій, переміщенням акцентів із власної побудови організації та її взаємини із середовищем.

Технологічна несумісність відомчих інформаційних систем перешкоджає ефективності адміністративних процесів, де мають місце державні структури, здійснення яких пов'язані з якістю інформаційно-комунікаційних технологій. Внаслідок чого посилюються вимоги до комп'ютерних програм, що особливо забезпечують функції державного управління, які потребують правової інтерпретації. Тобто, вже сформовані комп'ютерні програми представляють не завжди правильне трактування нормативної бази, у зв'язку з чим існує постійна необхідність коригувати програму в міру змін [1]:

- зафіксувати основні вимоги щодо використання програмно-апаратних засобів;
- передбачити реєстрацію програмно-апаратних засобів підтримки функцій державного управління в уповноваженому органі виконавчої влади;

- передбачити обов'язкове розкриття вихідних текстів, користувальницької та експлуатаційної документації державних інформаційно-комунікаційних технологій;

- розробити та впровадити систему профілювання програмного забезпечення.

Завдання формування інформаційно-комунікаційної бази державного управління вимагає мобілізації матеріально-технічних та фінансово-економічних ресурсів, а також політичної волі керівництва країни. Соціальна підтримка перетворень має на увазі, що все суспільство активно буде опановувати електронне середовище та почне використання сучасних технологій. Чим забезпечить державний апарат ефективністю, компактністю та працепрогресуючою здатністю.

В основному інформаційно-комунікаційні технології класифікуються за предметною діяльністю [2; 3]:

- технології організаційного управління;
- технології керування технологічними процесами;
- освітні технології;
- технологія автоматизованого проектування.

У свою чергу, будь-який вид інформаційно-комунікаційних технологій повинен здійснюватися на базі спеціального обладнання – засобів, призначених для обробки, збирання та зберігання інформації.

Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій дає держслужбовцям певні переваги, такі як [3]:

- здатність виявити процеси, що протікають в органах управління та влади, виявити їх слабкі місця, підвищити ефективність роботи;
- зниження навантаження на працівників за рахунок введення електронного документообігу;
- здатність визначити точки взаємодії з населенням, підприємствами регіону та іншими органами влади, що, у свою чергу, дає можливість структурувати та впорядкувати діяльність органів управління влади;
- прозорість, обізнаність, боротися з корупцією;
- ресурс покращити бізнес клімату країни для залучення іноземних інвестицій;
- звести фактор виробництва до створення ринку інформації та знань;
- можливість мати інформаційну безпеку особи, суспільства та держави.

Знову повертаємось до обсягу інформації, яка братиме участь у інформаційно-комунікаційному процесі.

Треба ясно розуміти: яка інформація необхідна; якої категорії споживачів; на якому етапі роботи; в якій формі слід її уявити. Мала ефективність роботи користувачів полягає в недостатньому рівні дослідження у сфері теорії інформаційних потреб. Розглянемо деякі з них докладніше.

1. Потреба в поточній і ретроспективної інформації. Користувачеві необхідно постійне оновлення поточної інформації. Таке розташування процесу дає можливість сформулювати рішення у сфері своєї професійної діяльності заздалегідь; швидко реагувати на фактори змінюють обставини. Потреба в поточній інформації досить стабільна, тому, запити на цю потребу називаються постійно діючими.

У ретроспективної інформації потреба виникає при виникненні раптовості в ухваленні рішення. Тоді використовують джерела, де дані накопичені роками, отже запити на таку інформацію називають разовими.

2. Потреба в вузькотематичній та широко тематичній інформації, постійне звуження тематичних рамок професійної інформаційної потреби, призводить до обмеження контролю за ситуацією і до втрати якості в ухваленні рішення. Тому, фахівці потребують як у вузькотематичній інформації, так і в широко тематичній, де, відповідно, маємо назву цих процесів - запити предметного характеру і запити ознайомчого характеру.

3. Потреба в галузевої та міжгалузевої інформації. Більшість проблем пов'язано не тільки в області, де використовується профільна інформація, але і буває, виникає необхідність в міжгалузевої інформації. Запити за цими поняттями виражаються в запитах профільного характеру і запитах непрофільного характеру.

4. Потреба в фактографічної й концептуальної інформації. Існує потреба в різних відомостях, які знаходяться в первинних і вторинних документах, довідниках і так далі, що називається фактографічною інформацією, відповідно, запити фотографічного характеру. Але, буває, виникає потреба в оцінці та інтерпретації іншими фахівцями запитуваної інформації - така інформація є концептуальна, запити по якій, своєю чергою, називають запитами концептуального характеру.

Отже, кожен тип перерахованих потреб, тою чи іншою мірою, належать до потреб громадських організацій, в залежності від масштабу системного управління та її інформаційної бази. Тому, методи вивчення інформаційних потреб публічних установ також будуть мати широкий спектр використання.

Методи вивчення інформаційних потреб доцільно розподілити на дві групи:

- непрямі - вивчення думок фахівців в певній предметній області, або вивчення думок осіб шляхом анкетування, інтерв'ювання, аналізу користувальницьких;

- прямі - аналіз конкретного завдання, що стоїть перед фахівцем, де розглядається інформація для об'єктивного рішення незалежно від наявності факту запитом.

Виходячи з джерела, де виникає професійна інформаційна потреба, формується метод її виявлення, який ґрунтується на аналізі проблеми, і метод, заснований на аналізі функціонально-посадових обов'язків.

Метод, заснований на аналізі проблемних ситуацій - обґрунтований визначенням шляху глибокого науково інформаційного аналізу проблеми, після чого, встановивши реальний стан робіт, прогнозується подальший розвиток розробляється об'єкта.

Метод, заснований на аналізі функціонально-посадових обов'язків - це, де фахівець, за допомогою системного аналізу посадових функцій, визначає обсяг вузькотематичні, профільної, непрофільної, соціальної, економічної, організаційної та іншої інформації, для відповідності працівника своєї посади.

Метод на основі сітьових графіків проведення науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт - це завчасне подання про план роботи з інформаційного забезпечення груп споживачів, виходячи зі своїх можливостей шляхом аналізу мережевого графіка.

Значення інформаційно-комунікаційної системи як основи забезпечення управлінських рішень постійно зростає, і є одним з найважливіших ресурсів. Інформація - це сукупність відомостей всіх об'єктів і процесів, що протікають всієї земної, і можливо, неземного, виходячи з тенденцій програмного інтелектуального прогресу.

Пріоритети інформаційного забезпечення в системі управлінських рішень [4]:

- забезпечення повної, об'єктивної, своєчасної інформації, яка розподіляється, обробляється, зберігається і переміщається за допомогою наукових методів і технічних засобів;

- відповідність до вимог зовнішнього середовища і внутрішніми змінами підприємства;

- наявність маси методів, отриману інформацію осмислити, переформулювати, скорегувати та звести до максимально ефективного вирішення в управлінні конкретної ситуації;

- економність, гнучкість, динамічність і раціональність в організації процесів при прийнятті управлінських рішень шляхом прогресивної обчислювальної техніки та інформаційних технологій в системах управління.

У макеті вищезгаданого електронного уряду працює 4 галузі взаємовідносин [5]:

- між державними службами та громадянами;
- між державою та приватними компаніями;
- між державними організаціями та їх співробітниками;
- між різними державними органами та рівнями державного управління.

Основа створення "електронного уряду" у тому, що він формує новий спосіб взаємодії органів влади та населення на предмети активного використання інформаційно-комунікаційних технологій. "За своєю сутністю це новий зразок державного управління, що з'явився внаслідок трансформації усталених взаємин громадян та влади". Важливо, що принцип роботи "електронного уряду" ґрунтується на пред'явленні державних та муніципальних послуг громадянам у рішення "одного вікна", головними цілями якого є [5; 6]:

- зростання комфортності прийому громадянами та юридичними особами державних послуг;
- протидія корупції та знищення ринку-посередницьких послуг;
- виключення особистих контактів з'явників із посадовими особами, які приймають рішення про надання державних послуг;
- адаптація процедури отримання громадянами та юридичними особами державних послуг та зменшення строків їх надання.

Створення "електронного уряду" є взаємодією громадян з державною системою в цілому. Прикладами такої моделі включають:

- організаційні центри телефонної підтримки та обслуговування громадян;
- портали державних та муніципальних послуг у мережі Інтернет;
- єдина мережа офісів, які надають послуги відомств.

Величезним внеском у майбутнє стане створення загальнонаціональної інформаційної системи; будівництво інформаційно-технологічної промисловості; формування навчених кадрів у галузі інформаційно-комунікаційних технологій;

мобілізація фінансово-матеріальних ресурсів; наявність чіткого правового та етичного поля інформаційного простору. Пріоритети на майбутнє у сфері інформаційно-комунікаційних технологій державного управління – забезпечити всі фізичні та юридичні особи зрозумілими, доступними, зручними та стандартизованими формами отримання та використання інформації про реальне життя суспільства та функціонування держави.

Список літератури

1. Колеснікова К. С. Цифровізація державних послуг в Україні : успіхи та виклики у реалізації державних реформ. Філософія та управління. 2024. No 1. С. 18–27. DOI: <https://doi.org/10.70651/3041-248X/2024.1.03>
2. Ортінський В., Павлов С., Проніна О., Дикий А. Досягнення та перспективи цифровізації сфер державного управління в Україні. Політичні питання. 2023. No 41 (79). С. 663–680. DOI: <https://doi.org/10.46398/cuestpol.4179.44>
3. Атаманова Н. В., Луначенко І. В. До питання цифровізації публічного управління в Україні. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція. 2024. No 68. С. 4–9.
4. Ахмедова О. О., Помаза-Пономаренко А. Л. Цифровізація державного сектору як чинник ефективного публічного управління. Наукові перспективи. 2025. No 2 (56). DOI: [http://dx.doi.org/10.52058/2708-7530-2025-2\(56\)-84-946](http://dx.doi.org/10.52058/2708-7530-2025-2(56)-84-946).
5. Рачинський А. П., Титаренко О. М. Цифрова трансформація публічного управління у напрямі сервісизації. Державне будівництво. 2024. No 2 (36). С. 553–567. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-2-387>.
6. Пуліна Т. В., Шитікова Л. В., Риженко О. М. Удосконалення системи надання електронних послуг – ключова задача місцевого самоврядування. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. No 11. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2020.11.4>