

забезпечення призначення/перерахунку та виплати пенсій.

Основними засадами здійснення прийому та обслуговування одержувачів послуг є:

- прозорість, відкритість та зрозумілість дій у сфері надання послуг;
- орієнтація на одержувача – формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги;
- інформованість – функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги [2].

Як бачимо, регулювання якості обслуговування громадян в державних установах відбувається на державному рівні. Пенсійний фонд України не є винятком. Одним з основних кроків стала Стратегія модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року, схвалення якої спрямоване на забезпечення європейських стандартів функціонування та надання послуг, їх спрощення отримання, а також підвищення поінформованості одержувачів про порядок, способи та умови отримання послуг.

#### **Використані джерела**

1. Конституція України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>.
2. Постанова правління Пенсійного фонду України «Положення про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України» від 30.07.2015 р. № 13-1.
3. Указ президента України «Про Положення про Пенсійний фонд України» від 29.11.2011.

**Зілінка Ольга**

Тернопільський національний економічний університет  
(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту,  
публічного управління та персоналу Богач Ю. А.)

## **КОМУНІКАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

Громадянське суспільство за своєю природою повинно бути орієнтоване на людину, створювати можливість реалізації прав громадянина, формувати передумови для ефективної соціальної комунікації, механізми для контролю за діяльністю місцевої влади.

Органам місцевого самоврядування та територіальним громадам, окремим членам громади чинним законодавством України надана можливість застосування інструментарію створення транспарентної влади на місцях і участі громадян у вирішенні місцевих проблем. Саме тому, створення ефективної, надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала вимогам повноти,

достатності, оперативності, гнучкості – це одна з найбільших проблем в органах місцевого самоврядування. Без інформаційного обміну неможливе повноцінне функціонування місцевої влади, тому вивчення проблем і шляхів вдосконалення комунікацій в системі управління є важливим завданням.

В ході діяльності в органах місцевого самоврядування залежно від взаємодіючих сторін використовуються організаційні та міжособові комунікації. Організаційні комунікації – це процеси комунікації в межах органу місцевого самоврядування, що передбачають обмін інформацією між особами або групами, які працюють в організації, тобто пересилання даних від суб'єкта (точки передачі повідомлення) до об'єкта (точки отримання) без зміни послідовності або структури змісту.

При цьому, такі організаційні комунікації поділяються на зовнішні та внутрішні. Зовнішні комунікації місцевих органів влади покликані налагодити ефективний обмін інформацією з такими елементами зовнішнього середовища, як державні органи, громадські організації, засобами масової інформації, громадяни та ін. При цьому можуть використовуватись різноманітні форми і засоби комунікацій.

Внутрішні комунікації органів місцевого самоврядування забезпечують взаємодію між рівнями управління, підрозділами, посадами, окремими особами через налагодження комунікаційних каналів у процесі особливих контактів, обміну документацією, функціонування електронних засобів зв'язку тощо. За змістом таку взаємодію можна охарактеризувати як інформаційну, адміністративну, технічну.

Інформаційна взаємодія сприяє обміну між суб'єктами управлінської діяльності відомостями, необхідними для прийняття управлінських рішень. У процесі адміністративної взаємодії вищі ланки управлінської структури передають ланкам нижчих рівнів управлінські повноваження і відповідальність, різні розпорядження, інструкції, рекомендації, отримують рекомендації, звіти, побажання, здійснюють процес контролю.

Технічна взаємодія між суб'єктами управлінської структури органу місцевого самоврядування реалізується в процесі їх участі в підготовці організаційних заходів, при обміні досвідом, проведенні нарад і семінарів, фіксації, збереженні, видачі різної документації.

Тобто, комунікації в органах місцевого самоврядування є складним та динамічним явищем, і розглядаються як дія, взаємодія чи процес, пов'язаний з обміном інформацією. Інформація, в свою чергу, є сукупністю повідомлень, які відображають конкретний аспект явища, події, виробничо-господарської діяльності. Інформація пронизує всі управлінські функції. Вона потрібна керівнику в процесі ухвалення управлінських рішень, а також для виконання

функцій планування, організації, мотивації та контролю.

У сфері органів державної влади та органів місцевого самоврядування користуються класифікацією інформації, наведеною в Законі України «Про інформацію» (розділ II «Види інформації»).

За змістом, згідно зі статтею 10 Закону України «Про інформацію», інформація поділяється на такі види:

– інформація про фізичну особу (персональні дані) – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована;

– інформація довідково-енциклопедичного характеру – систематизовані, документовані, публічно оголошені або іншим чином поширені відомості про суспільне, державне життя та навколишнє природне середовище;

– інформація про стан довкілля (екологічна інформація) – відомості та/або дані про: стан складових довкілля та його компоненти, включаючи генетично модифіковані організми та взаємодію між цими складовими;

– інформація про товар (роботу, послугу) – відомості та/або дані, які розкривають кількісні, якісні та інші характеристики товару, роботи, послуги;

– науково-технічна інформація – будь-які відомості та/або дані про вітчизняні та зарубіжні досягнення науки, техніки і виробництва, одержані в ході науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді;

– податкова інформація – сукупність відомостей і даних, що створені або отримані суб'єктами інформаційних відносин у процесі поточної діяльності і необхідні для реалізації покладених на контролюючі органи завдань і функцій у порядку, установленому Податковим кодексом України;

– правова інформація – будь-які відомості про право, його систему, джерела, реалізацію, юридичні факти, правовідносини, правопорядок, правопорушення і боротьбу з ними та їх профілактику тощо;

– статистична інформація (документована інформація, що дає кількісну характеристику масових явищ та процесів, які відбуваються в економічній, соціальній, культурній та інших сферах життя суспільства);

– соціологічна інформація (будь-які документовані відомості про ставлення до окремих осіб, подій, явищ, процесів, фактів тощо);

– інші види інформації.

Ефективне інформаційне забезпечення залежить від інформаційно-комунікаційної системи органу місцевого самоврядування, від ефективності якої залежить ефективність функціонування організації загалом.