

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Тернопільський національний економічний університет

Факультет економіки та управління

Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

КУБАХ Олег Іванович

**Комунікативні технології в управлінні організацією /
Communication technologies in the management of the organization**

спеціальність 072 “Публічне управління та адміністрування”
освітня програма – Публічне управління та адміністрування

Кваліфікаційна робота за ступенем вищої освіти «Бакалавр»

Виконав студент групи ПУА-41
Кубах О.І.

підпис

Науковий керівник:
к.е.н., доцент Богач Ю.А.

підпис

Кваліфікаційну роботу допущено до
захисту:

«__»_____ 2020 р.

Зав. кафедри, д.е.н., професор

М.М. Шкільняк

прізвище, ініціали

підпис

ТЕРНОПІЛЬ, 2020

АНОТАЦІЯ

Кубах О.І. Комунікативні технології в управлінні організацією. – Рукопис.

Дослідження на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю "Публічне управління та адміністрування". – Тернопільський національний економічний університет. – Тернопіль, 2020.

Робота присвячена дослідженню процесу використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради.

У першому розділі розглянуто місце та значення комунікативних технологій в забезпеченні управління організацією, а також основні види та елементи комунікативних технологій.

У другому розділі здійснено оцінку практики використання комунікативних технологій в управлінні діяльністю муніципальної інспекції міста.

У третьому розділі обґрунтовано напрями вдосконалення технічного та програмного забезпечення використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради.

Випускна кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 55 найменувань і додатків. Робота містить 11 таблиць і 8 рисунків.

ANNOTATION

Kubah O.I. Communication technologies in the management of the organization. - Manuscript.

Research for obtaining the first (bachelor's) level of higher education in the specialty "Public Administration". - Ternopil National University of Economics. - Ternopil, 2020.

The work is devoted to the study of the process of using communication technologies in the activities of the Department of Municipal Inspection of Ternopil City Council.

The first section discusses the place and importance of communication technologies in ensuring the management of the organization, as well as the main types and elements of communication technologies.

The second section assesses the practice of using communication technologies in the management of the municipal inspection of the city.

The third section substantiates the areas of improvement of technical and software use of communication technologies in the activities of the Department of Municipal Inspection of Ternopil City Council.

The final qualifying work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of used sources of 55 items and appendices. The work contains 11 tables and 8 figures.

РЕЗЮМЕ

Кваліфікаційна робота містить 70 сторінок, 8 рисунків, 11 таблиць, список використаних джерел із 55 найменувань.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо вдосконалення використання комунікативних технологій в Управлінні муніципальної інспекції Тернопільської міської ради.

Об'єктом дослідження є комунікативні технології в управлінні муніципальною інспекцією Тернопільської міської ради..

Предметом дослідження є методичні та організаційні аспекти використання комунікативних технологій в Управлінні муніципальної інспекції Тернопільської міської ради.

Одержані висновки і їх новизна полягають у розвитку теоретичних та методичних засад процесу організації комунікацій, а також формуванні практичних рекомендацій щодо використання комунікативних технологій в діяльності організації.

Ключові слова: комунікативні технології, автоматизовані інформаційні системи, інформаційно-аналітичне забезпечення, комунікативна інфраструктура.

SUMMARY

Qualification work contains 70 pages, 8 figures, 11 tables, a list of used sources of 55 items.

The purpose of the qualification work is to develop theoretical principles and practical recommendations for improving the use of communication technologies in the Department of Municipal Inspection of Ternopil City Council.

The object of the study are communication technologies in the management of the Municipal Inspection of the Ternopil City Council.

The subject of the research is methodological and organizational aspects of the use of communication technologies in the Department of Municipal Inspection of Ternopil City Council.

The obtained conclusions and their novelty are the development of theoretical and methodological foundations of the process of organization of communications, as well as the formation of practical recommendations for the use of communication technologies in the activities of the organization.

Keywords: communication technologies, automated information systems, information-analytical support, communication infrastructure.

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП | 3 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЄЮ | |
| 1.1. Місце та значення комунікативних технологій в забезпеченні управління організацією | 6 |
| 1.2. Основні види та елементи комунікативних технологій в процесі забезпечення управління організацією | 17 |
| Висновки до розділу 1 | 24 |
| РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ПРАКТИКИ ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ДІЯЛЬНІСТЮ МУНІЦИПАЛЬНОЇ ІНСПЕКЦІЇ МІСТА | |
| 2.1. Організація використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції міста | 26 |
| 2.2. Оцінка ефективності використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради | 38 |
| Висновки до розділу 2 | 45 |
| РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНІЧНОГО ТА ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ МУНІЦИПАЛЬНОЇ ІНСПЕКЦІЇ МІСТА | |
| Висновки до розділу 3 | 55 |
| ВИСНОВКИ | 56 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 59 |
| ДОДАТКИ | 64 |

ВСТУП

Актуальність роботи. Створення ефективної, надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала вимогам повноти, достатності, оперативності, гнучкості – це одна з найбільших проблем в організаціях. Без інформаційного обміну неможливе повноцінне функціонування організації та, відповідно, виконання її місії. З цієї причини вивчення проблем і шляхів вдосконалення комунікацій та комунікаційних технологій в системі менеджменту Управління муніципальної інспекції міста є важливим завданням, яке особливо актуалізується в період трансформаційних перетворень у державній службі та органах місцевого самоврядування.

В зв'язку з цим останнім часом питанням комунікативного забезпечення діяльності організацій, а також впровадженню в їх діяльність нових комунікативних технологій приділяють увагу багато вчених (В. Авер'янов, Р. Августин, Т. Безверхнюк, Ю. Богач, І. Голосніченко, О. Процких, В. Рубцов, А. Чемерис та ін.). Поряд із цим, незважаючи на активізацію дослідницьких зусиль, спрямованих на аналіз і поліпшення стану системи надання послуг органами місцевого самоврядування, з одного боку, та формування комунікативного простору організацій – з іншого, усе ще недостатньо розробленою залишається проблема регламентування формування механізму комунікації та використання технологій для надання якісних послуг. Це й зумовило вибір напрямку дослідження, його мету і завдання.

Мета дослідження полягає в розробці теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо вдосконалення використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради.

Для досягнення зазначеної мети в роботі поставлені наступні **завдання:**

- дослідити роль і значення комунікативних технологій в забезпеченні управління організацією;
- провести діагностику основних методичних засади реалізації комунікативних технологій в управлінні сучасними організаціями;
- здійснити моніторинг організації використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції міста
- провести оцінку ефективності використання автоматизованих комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради
- запропонувати шляхи удосконалення технічного та програмного забезпечення використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції міста.

Об’єктом дослідження є комунікативні технології в Управлінні муніципальної інспекції міста.

Предметом дослідження є методичні та організаційні аспекти використання комунікативних технологій в Управлінні муніципальної інспекції міста.

Інформаційну та методологічну основу роботи складають законодавчі та нормативно-правові акти України, наукові статті, матеріали науково-практичних конференцій, з актуальних проблем формування та впровадження комунікацій, а також аналітичні, звітні та розпорядчі документи Управління муніципальної інспекції міста Тернопільської міської ради.

Методи дослідження. Для досягнення визначеної мети у роботі використовуватись такі методи дослідження, як: системний, ситуаційний та прогностичний аналіз, прогнозування, економіко-статистичні методи, графічний.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що

розроблені в роботі теоретичні положення та практичні рекомендації щодо використання комунікативних технологій в Управлінні муніципальної інспекції міста можуть бути використанні в діяльності досліджуваної організації.

Теоретичне значення проведеного дослідження полягає у розробці пропозицій щодо вдосконалення теоретичних та методичних засад процесу організації комунікацій, а також формуванні практичних рекомендацій щодо удосконалення технічного та програмного забезпечення використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції міста.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження апробовані на Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції з міжнародною участю «Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки». Тернопіль: ТАЙП. 15.05.2020. С.219-221.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЄЮ

1.1. Місце та значення комунікативних технологій в забезпеченні управління організацією

Нинішнє сторіччя характеризується новими управлінськими та виробничими відносинами на основі застосування комп'ютерних засобів праці та інформаційних технологій. Особливо важливою ланкою в цьому плані стає створення ефективної документально-комунікаційної інфраструктури управління в органах місцевого самоврядування та їх підрозділах, що охоплює адміністративно-кадрові, діловодні, архівні, організаційно-аналітичні підрозділи, комп'ютерну та телекомунікаційну базу тощо. Рациональна організація та управління підрозділами інформаційної інфраструктури мусять принести в майбутньому вагомий ефект у всіх секторах економіки.

Дослідження теоретичних засад внутрішніх комунікацій, перш за все, потребує визначення сутності поняття «комунікація». Комунікації можна визначити як способи, за допомогою яких люди вступають у контакти один з одним. Комунікації – це спілкування, передача інформації від людини до людини в процесі діяльності. У вузькому розумінні комунікації – це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами. Проте сам факт обміну інформацією ще не свідчить про комунікацію, оскільки інформація, що передається, може бути незрозуміла для того, хто її отримує. В теорії управління під комунікацією розуміють процес обміну інформацією між двома або більше особами, який забезпечує їх взаєморозуміння.

Проблема комунікацій одна з найважливіших у сучасному менеджменті, а творення ефективних комунікацій як усередині, так і поза

організацією досягається за допомогою добре організованого комунікативного процесу.

Основна мета комунікаційного процесу – забезпечення розуміння інформації, що є предметом обміну, тобто повідомлень. Однак сам факт обміну інформацією не гарантує ефективності спілкування людей. У комунікаційному процесі, як правило, виділяють чотири базових елементи [38]:

1) наявність щонайменше двох осіб: відправника – особи, яка генерує інформацію, що призначена для передавання; одержувача – особи, для якої призначена інформація, що передається;

2) наявність повідомлення, тобто закодованої за допомогою будь-яких символів інформації, призначеної для передавання;

3) наявність каналу комунікації засобу за допомогою якого передається інформація;

4) наявність зворотного зв'язку процесу передавання повідомлення у зворотному напрямку: від одержувача до відправника. Таке повідомлення містить інформацію про ступінь сприйняття і зрозумілості отриманого ним повідомлення.

Комунікації в сфері менеджменту найчастіше прийнято поділяти на зовнішні та внутрішні [54, с. 135]. Зовнішні комунікації, в нашому випадку, здійснюються між органами місцевого самоврядування і її зовнішнім середовищем. До них можна віднести комунікації із: громадянами; організаціями; державними структурами; фінансовими установами. Внутрішні комунікації – це комунікації, які мають місце в межах організації: між окремими працівниками, відділами, управліннями, секторами. Як правило, такі комунікації пов'язані з координацією діяльності працівників або підрозділів та називаються «організаційними комунікаціями» [33].

Ієрархічна структура організацій дозволяє виділити наступні види внутрішніх комунікацій [25, с. 11]: вертикальні, горизонтальні й діагональні.

Окремо автори виділяють підвид вертикальної комунікації – спілкування між керівником і підлеглим [7, с.250].

Сукупність структур комунікацій, їх програмне та технічне забезпечення формують комунікаційні моделі.

Практично всі структури комунікативних моделей мають основні елементи, серед яких: 1) відправник інформації; 2) одержувач; 3) повідомлення; 4) середовище, в якому формується повідомлення; 5) середовище, в якому повідомлення циркулює.

Залежно від функціональності та спрямованості, що запропонована тією або іншою моделлю, різні науковці додають до її структури необхідні, на їх погляд, елементи і складові. Проте основний набір структури комунікації визначений самим ходом розвитку людського суспільства.

Таким самим чином ми можемо виокремити й різні види соціальних комунікацій. Усі соціальні комунікації класифікуються за трьома основними критеріями:

- за характером аудиторії;
- за джерелом повідомлення;
- за каналом передачі.

Кожний із критеріїв дає змогу, у свою чергу, виокремлювати по декілька їх видів.

Критерій "характер аудиторії" передбачає такі види соціальної комунікації:

- міжособистісна (яка індивідуалізувалася);
- спеціалізована (групова);
- масова.

Аналіз соціальної комунікації із погляду критерію "джерело повідомлення" зумовлює два види:

- офіційна (формальна);
- неформальна.

Нарешті, критерій "канал передачі" може стимулювати виокремлення в соціальній комунікації таких її видів, як:

- вербальна;
- невербальна.

Основні функції процесу комунікації полягають у досягненні соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного її елемента [15, с. 37].

Професійна комунікація в контексті діяльності Управління муніципальної інспекції є процесом передачі професійно важливої інформації в результаті інформаційних взаємодій, в які вступають службовці при виконанні своїх посадових чи функціональних обов'язків.

Через комунікації реалізуються такі етапи управління, як планування, організація та контроль. Нині професійна інформація стає важливим стратегічним ресурсом, відсутність якого призводить до суттєвих втрат, а головний акцент при цьому робиться саме на якості передавання інформації.

В управлінні інформаційними потоками Управління муніципальної інспекції існує класифікація потреб у професійній інформації. Вона ґрунтується на управлінській ієрархії та включає такі потреби:

- потребу посади в інформації, яка є необхідною умовою якісного виконання професійних та функціональних обов'язків на робочому місці на своїй посаді;
- потребу в інформації про систему, яка необхідна людині як елементу цілісної системи для орієнтації в структурі та стратегії організації;
- суб'єктивну потребу людини в інформації, яка потрібна пом'якшенню стану особистісної тривоги, інформаційної та когнітивної невизначеності.

Виконуючи посадові обов'язки, працівники Управління муніципальної інспекції вступають у певну інформаційну взаємодію з

метою:

- отримати чи передати інформацію, необхідну для якісного виконання функціональних обов'язків;
- здійснити управлінський вплив для забезпечення життєдіяльності організації;
- задовольнити потреби в спілкуванні.

Дослідники феномену комунікації, починаючи від Ф. Тейлора і закінчуючи сучасними фахівцями в галузі управління (О.Криворучкіна), визначають типи та структурні елементи професійної комунікації в організації (притаманні і сфері державного управління) [22, с. 93]:

- вертикальна та горизонтальна комунікація. Вертикальна включає спілкування керівника з підлеглими (низхідна комунікація) та підлеглого з керівником (висхідна комунікація). Горизонтальна відображає особливості взаємин керівника та підлеглих з управлінцями та персоналом інших, паралельних підрозділів;

- безпосередня та опосередкована комунікація. Безпосередня передбачає спілкування персоналу організації в режимі актуального часу та взаємодії за принципом "тут і тепер", опосередкована комунікація – це спілкування персоналу посередництвом наказу, розпорядження, факсу;

- формальна та неформальна комунікація. Формальні (посадові) взаємини персоналу в організації визначаються посадовими інструкціями та функціональними обов'язками, контрактами, тоді як неформальні складаються на основі особистісних симпатій, інтересів та смаків людей і, як правило, виходять за рамки організації;

- керована та некерована комунікація. Керованою комунікацією є взаємодія між людьми, зафіксована в їх посадових інструкціях і опосередкована технологічними та виробничими процесами. Вона заздалегідь спланована, організована і піддається контролю. Некерована

комунікація виникає на основі функціонування організації як відкритої системи і внаслідок потреби людей у спілкуванні;

- рівень міжособистісної взаємодії. Включає міжособистісний рівень (людина-людина, людина-група, людина-організація, людина-зовнішнє середовище), міжгруповий рівень (підрозділ-підрозділ, підрозділ-організація, підрозділ-зовнішнє середовище), організаційний рівень (організація-організація, організація-зовнішнє середовище).

Аналізуючи названі вище типи і структурні елементи комунікації, відмітимо, що формальні та керовані комунікації мають менше якісних втрат під час передавання від адресанта до адресата порівняно з іншими видами комунікацій. Це пояснюється тим, що, як правило, всі вони мають письмовий вигляд, їх стиль є суворо регламентованим, що унеможливорює багатоваріантність тлумачень.

Проте в діяльності органів місцевого самоврядування відбуваються значні втрати професійної інформації чи неправильне тлумачення професійних комунікативних повідомлень в усній формі. Зарубіжні та вітчизняні фахівці у сфері управління вказують на те, що майже 80% робочого часу працівників, зайнятих управлінською діяльністю, становить робота з людьми [29]. Разом з тим вони вважають, що ефективно спілкуватися вміють далеко не всі (навіть керівники).

В організаційному аспекті форми та види передавання інформації в управлінській діяльності Управління муніципальної інспекції міста, передбачає спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом, розмови по телефону, прийом громадян, наради, виступи перед аудиторією, тощо. Сьогодні одним із головних елементів управлінської культури вважається ділове спілкування, оскільки успішність діяльності кожного колективу службовців та ефективність управління людськими ресурсами в них безпосередньо залежить від становлення та розвитку системи спілкування

між ними.

Спілкування як психологічний феномен має такі складові [34, с. 375-384]:

- інтерактивна, що передбачає не лише обмін інформацією, а й різними діями, за допомогою яких здійснюється взаємне стимулювання, контроль та взаємодопомога у розв'язанні спільного завдання. Взаємодія працівників у цьому контексті є аспектом спілкування, що виявляється в організації учасниками процесу взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення спільної мети. Важливий аспект взаємодії – взаєморозуміння, тобто таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає їх значенню з точки зору авторів інформації;

- перцептивна, тобто сприймання людьми один одного. В управлінському спілкуванні важливим є знання психологічних механізмів міжособистісного сприймання. У процесі спілкування в індивіда формується уявлення про партнера, його здібності, характер, світогляд, знання, уміння тощо;

- комунікативна складова охоплює обмін інформацією, а також те, як інформація формується, уточнюється, розвивається.

Комунікативний акт аналізується й оцінюється за наступними компонентами: адресант (комунікатор), адресат (реципієнт), повідомлення, код, канал зв'язку, результат.

У процесі передачі професійної інформації, її сприйнятті розрізняють пізнавальний, оцінювальний та поведінковий компоненти, які мають своє продовження у вигляді зворотного зв'язку, заснованого на готовності учасників комунікативного процесу взаємодіяти один із одним на основах партнерства та взаємоповаги.

В управлінських відносинах, елементом яких є Управління

муніципальної інспекції в м. Тернопіль, зворотній зв'язок між комунікантами має важливе значення. Завдяки йому комунікативний акт стає динамічним процесом. За наявності такого зв'язку учасники державно-управлінських відносин міняються комунікативними ролями. Одержувач інформації стає її відправником і проходить через усі етапи процесу обміну інформацією для передавання своєї реакції на інформацію відправника, який у такому випадку відіграє роль одержувача.

Ефективний обмін інформацією повинен бути двосторонньо спрямованим: зворотний зв'язок необхідний, щоб зрозуміти, якою мірою повідомлення сприйнято. Такі відносини мають великий потенціал для демократизації процесу ділової комунікації у сфері управління та забезпечення виконання місії органу місцевого самоврядування.

Учасники професійної комунікації Управління муніципальної інспекції в м. Тернопіль для оптимізації передавання інформації в процесі безпосередньої комунікації дотримуються певних вимог, які умовно розподіляються на дві групи:

- соціально-психологічні (встановлення психологічного контакту; атрактивність; виявлення партнерської позиції; виявлення емпатійності; щирість у спілкуванні);

- когнітивно-текстуальні (поєднання теоретичних та емпіричних матеріалів у момент викладення власної позиції; використання раціональних та емоційних звернень до аудиторії; використання ефекту новизни; дотримання порядку подання матеріалу; здійснення повторення найбільш важливого матеріалу) [39].

Вітчизняні дослідники [39; 44] акцентують увагу на тому факті, що процес комунікації може обслуговуватися не мовленнєвими засобами, серед яких прийнято розрізняти оптико-кінетичні, паралінгвістичні, екстралінгвістичні та просторово-часові. Так, наприклад, згідно з

останніми дослідженнями, ефект більшої частини повідомлень створюється за допомогою невербальних повідомлень: 37% – тональність голосу, 55% – міміка обличчя [24, с. 59]. Ми припускаємо, що такого великого значення набули невербальні засоби комунікації тому, що культура усної комунікації достатньо не сформована, або структура професійної вербальної комунікації в організації не відповідає її цілям. І саме через це відбуваються значні втрати професійної інформації під час її передавання від відправника отримувачу в усній формі.

Отже, якісне здійснення професійної комунікації працівниками Управління муніципальної інспекції в м. Тернопіль залежить від структури комунікації, від її цілей та потреб комунікантів у професійній інформації, від готовності комунікантів бути "відкритими" до формування комунікативної компетентності.

Зважаючи на вищезазначене, констатуємо, що комунікація є дуже складним і багатовимірним явищем, яке має універсальний характер. Професійна комунікація в діяльності Управління муніципальної інспекції в м. Тернопіль вважається одним із головних елементів управлінської культури, оскільки успішність діяльності кожного колективу та ефективність управління людськими ресурсами безпосередньо залежить від становлення та розвитку системи спілкування між ними.

Психологічними особливостями здійснення професійної комунікації в Управлінні муніципальної інспекції в м. Тернопіль є:

- її безпосередня залежність від цілей, які реалізують працівники в процесі виконання службових чи посадових обов'язків;
- відповідність індивідуальної потреби працівників у професійній інформації "реальній потребі посади в інформації";
- відповідність типу професійної комунікації структурі та потребам управлінської організації;

- наявність соціально-психологічних та когнітивно-контекстуальних умов для адекватного передавання та сприйняття управлінської інформації працівниками.

Сьогодні спосіб професійної комунікації набуває більшого значення, ніж саме повідомлення. Тобто зміст отримуваної інформації залежить насамперед від того, наскільки адресант володіє усіма можливими способами передавання професійно важливої інформації; наскільки зміст повідомлення відповідає цілям комунікативного акту; від того, який тип комунікації переважає в організації; чи відповідає модель комунікації цілям та структурі управлінської організації; які комунікативні технології, забезпечують прийняття рішень і чи орієнтовані вони на масового отримувача повідомлення.

Одразу відмітимо, що у довідкових виданнях поняття технології визначають у контексті матеріального виробництва: «Технологія (від грецького *techne* – мистецтво, майстерність, уміння і ... логія) – сукупність методів оброблення, виготовлення, змінення стану, властивостей, форми сировини, речовини або напівфабрикату, що реалізуються в процесі виробництва продукції [12, с. 63-64]. Упродовж тривалого часу поняття технології пов'язувалося виключно зі сферою технічного виробництва. Тільки з другої половини ХХ ст. воно почало переосмислюватися в контексті соціальних відносин. Вже сьогодні комунікативна технологія ґрунтується на способах передачі інформації і орієнтована на забезпечення виконання визначених завдань та розглядається в поєднанні з інформаційними технологіями. Комунікативні технології є індустріальними способами організації комунікативних процесів у суспільстві. До таких технологій відносяться пропагандистська, рекламна, політична, переговорна, «паблік рилейшнз» тощо.

Еволюція форм комунікативних технологій відбувається на основі переходу від асиметричних до симетричних зв'язків усередині комунікативних процесів. Визначаючи призначення комунікативних технологій відмітимо їх орієнтацію на широку аудиторію, так як звичайні (прості) комунікації, які ґрунтуються лише на принципі «прямої дії», коли інформаційне звернення спрямовано від комунікатора до комуніканта, а зворотний зв'язок відсутній, є не досить ефективними. При цьому виділяють п'ять переваг міжособистісної комунікації: 1) вона є невимушеною; 2) завдяки безпосередньому зворотному зв'язку комунікація є більш гнучкою, завжди можлива її корекція залежно від реакції комуніканта; 3) комунікант одразу ж отримує від комунікатора емоційну «нагороду за слухняність», яка особливо приваблива для конформних особистостей, перш за все жінок; 4) комуніканти більше довіряють «своєму» комунікаторові, ніж, наприклад, редакторові газети чи радіопередачі; 5) під впливом «особистісного впливу» комунікатора людина може здійснювати певні дії, навіть якщо вона не впевнена, що вони правильні [49, с. 40-49].

Якщо йдеться не про особистісну комунікацію, то фахівці визначають такі її види, поєднання яких формує комунікативну технологію: візуальна (ТВ), звукова (радіо), письмова, подієві заходи (презентації, ювілеї, свята тощо [1, с. 38]. Нині практика комунікативних технологій, таких як реклама і PR – передбачає такі форми існування «зворотного зв'язку» між комунікатором і комунікантом, окрім «особистісного впливу», як анкетування, опитування, інтерв'ю тощо.

Отже, в українському суспільстві комунікативні технології на сучасному етапі розвитку перебувають на стадії становлення. Одне із головних завдань, яке вони повинні вирішувати найближчим часом – це підвищення якості й професіоналізму, загальної та спеціальної

технологічної освіти фахівців комунікативних технологій, що має сприяти підвищенню якості всього суспільного життя. В Україні нині ще не сформувалася комунікаційна культура, рівень якої залежить від рівня цивілізованості суспільства в цілому. Багато в чому вона залишається маніпуляційною. Існує безпосередня залежність: чим менше розвинене суспільство в економічному, політичному і соціокультурному вимірах, тим більше існує передумов для маніпулювання свідомістю особистості. За умови виходу країни на рівень сучасного цивілізаційного розвитку можливе узгодження українських комунікативно-технологічних стандартів зі світовими.

1.2. Основні види та елементи комунікативних технологій в процесі забезпечення управління організацією

Процес управління включає певну сукупність типових технологічних операцій зі збирання і обробки документальної інформації; підготовки управлінського рішення, його прийняття і документування, доведення до виконавців; виконання рішень і контроль виконання; збір інформації про виконання рішення, передачу інформації вертикальними та горизонтальними каналами; зберігання та пошук інформації. Кожна з перерахованих операцій реалізується у предметній, документальній формі, яка створюється як традиційно (вручну), так і за допомогою електронно-обчислювальної техніки. На практиці важливо забезпечити ефективні документально-інформаційні комунікації в організаціях, а також між ними з метою досягнення раціонального забезпечення суб'єкту управління необхідною для прийняття управлінського рішення та здійснення управлінської діяльності документальною інформацією.

Комунікацію слід розглядати однією з форм взаємодії людей у процесі

спілкування, скоріше як інформаційний аспект спілкування. Проблеми документальної комунікації, яка являє собою процес руху документованої інформації у суспільстві, вимагає дослідження документально-інформаційних потоків, комунікаційних каналів, бар'єрів, місця та ролі документальної комунікації у загальній системі комунікації.

Так, в основі налагодження зв'язків Управління муніципальної інспекції м. Тернопіль з іншими відділами та управліннями лежить використання різноманітних аналітичних, звітних матеріалів, угод, проведення нарад, презентацій, семінарів, симпозіумів.

З наявними і потенційними споживачами послуг щодо забезпечення правопорядку на території міста, налагоджують контакти і спілкування за допомогою технологій Паблік Рілейшнз.

У стосунках з громадськістю Управління муніципальної інспекції прагне сформувати позитивний імідж і запровадити дієві форми співпраці на основі проведення різних презентацій, громадських слухань, соціологічних досліджень, соціальної реклами, переговорів.

Внутрішні комунікації Управління муніципальної інспекції м. Тернопіль 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 така взаємодія може бути інформаційною, адміністративною, технічною.

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 Управління муніципальної інспекції реалізується в процесі їх участі в

підготовці організаційних заходів, при обміні досвідом, проведенні нарад і семінарів, фіксації, збереженні, видачі різної документації.

Як вже йшлося у попередньому параграфі внутрішні комунікації поділяються на вертикальні, горизонтальні та діагональні. До вертикальних відносять комунікації "зверху-вниз" (низхідні) та "знизу-вгору"(висхідні). Комунікації "зверху-вниз" в Управлінні муніципальної інспекції вирішують п'ять основних завдань:

- ознайомлення працівників із цілями організації з метою усвідомлення важливості виконуваної ними роботи;
- викладення конкретних інструкцій щодо виконання робіт;
- забезпечення розуміння роботи та її зв'язку з іншими завданнями організації;
- надання інформації про процедури та методи виконання робіт;
- забезпечення підлеглих інформацією про результати діяльності організації.

Разом із тим, хоча визначений тип комунікацій допомагає пов'язувати різні рівні організації та координувати їхню діяльність, він має й недоліки: створення передумов для формування авторитарної системи, значне завантаження підлеглих, втрата інформації внаслідок викривлень і помилкової інтерпретації. Одним із методів усунення цих недоліків є організація потоків інформації "знизу-вгору", тобто налагодження ефективного зворотного зв'язку.

Висхідні комунікації, як правило, здійснюються у формі звітів, пропозицій і пояснювальних записок. Їх метою є оповіщення вищого керівництва про те, що робиться на нижчих рівнях ієрархічної системи. В Японії, США та інших країнах створюються спеціальні "осередки якості", завданням яких є регулярне інформування керівництва про виниклі проблеми та шляхи їх розв'язання. Однак за результатами наукових досліджень встановлено, що до керівників доходить лише 10% інформації, а це обумовлює необхідність пошуку нових ефективних каналів зв'язку по

висхідних.

Горизонтальні комунікації здійснюються між структурними підрозділами та працівниками, що знаходяться на однакових рівнях ієрархії. Такий обмін інформацією забезпечує координацію діяльності установ і організацій. За оцінками фахівців, ефективність горизонтальних комунікацій сягає 90% і пояснюється значним рівнем розуміння працівниками характеру роботи своїх колег, а також проблем, які виникають при функціонуванні суміжних підрозділів (відділів).

Діагональні комунікації здійснюються між працівниками, що знаходяться на різних рівнях ієрархії, наприклад, між лінійними та штабними підрозділами, коли штабні служби здійснюють керівництво виконанням певних функцій. Такі комунікації характерні також для зв'язків між лінійними підрозділами, якщо один із них є головним у виконанні певної функції.

Міжособові комунікації передбачають прямий міжособовий обмін інформацією, в якому переважно використовується канал усної мови. При цьому типі комунікацій головним є передача інформації від однієї особи до іншої.

Міжособовим комунікаціям властиві такі характерні ознаки:

- міжособові комунікації практично завжди оперативніші і досягають свого адресата при мінімумі шумів;
- вони завжди вибіркові, оскільки міжособовий канал оперативно формується у найбільш сприятливий для передачі інформації момент і здатен виходити на потрібного респондента;
- міжособові комунікації більш вільні від рамок, що регламентують форму і стиль повідомлення, доступніші та зрозуміліші;
- в міжособових комунікаціях відкриваються великі необмежені можливості для використання ефекту зворотного зв'язку. Ефективність міжособових комунікацій визначається рівнем відлагодженості зворотного зв'язку, який дає змогу відправнику перевірити, наскільки

правильно були інтерпретовані його повідомлення.

Міжособові комунікації поділяються на формальні та неформальні. Формальні комунікації передбачені організаційною структурою. Схема організаційної структури є ілюстрацією "проходження інформації каналами".

Неформальні комунікації не передбачені організаційною структурою. Практика свідчить, що значна частина комунікацій здійснюється через неформальні канали комунікацій. У теорії та практиці менеджменту організацій зарубіжних країн часто використовується термін "grape-vine" – система розповсюджень чуток, неофіційних даних. Слід відзначити, що неформальними каналами комунікацій передається значна частина достовірної інформації. Крім того, цей вид комунікацій корисний для доповнення інформації, отриманої через формальні канали комунікацій. Для розвитку неформальних комунікацій в організаціях з успіхом можуть використовуватися неофіційні правила і ритуали, система скриньок для пропозицій, які сприяють вільному потоку різних новаторських ідей.

Комунікації в органах місцевого самоврядування та їх структурних підрозділах є складними та динамічними явищами, що можуть розглядатись як дія, взаємодія і процес.

Факт обміну інформацією сам собою ще не гарантує ефективності спілкування, тобто досягнення взаєморозуміння між людьми, які беруть участь в комунікаціях, оскільки повідомлення може бути неправильно зрозумілим або спотвореним. Відповідно, у такому разі комунікації є неефективними.

Для розуміння суті процесу обміну інформацією та оцінки умов його ефективності необхідно розглядати процес комунікації в розрізі основних складових. Комунікаційний процес складається з переліку стадій, розуміння ролі і змісту яких дозволяє ефективно управляти ним.

Визначають кілька етапів комунікаційного процесу. Перший етап – зародження ідеї – відправник вирішує, яку ідею чи повідомлення варто зробити предметом обміну. Це дуже важливий етап, оскільки саме він

визначає ефективність комунікації. Непродумана чи невдала ідея не сприяє досягненню порозуміння. Наступним є етап кодування, тобто процес перетворення ідеї в символи, зображення, малюнки, форми, звуки, мову тощо. Таке кодування перетворює ідеї у повідомлення, що містить дані з певним значенням і яке повинно бути одержане з повним розумінням закладеного значення;

Вибір каналів передачі (засобів), за допомогою яких сигнал спрямовується від відправника до одержувача відбувається на третьому етапі. Канали поділяються на засоби масової інформації та електронні засоби зв'язку, в тому числі комп'ютерні мережі, електронна пошта, відеострічки. При обміні інформацією бажано не обмежуватись єдиним каналом зв'язку, а використовувати певне поєднання засобів її передання. Незважаючи на певне ускладнення процесу комунікацій, при використанні декількох каналів помітно підвищується його результативність. Так, одночасне використання засобів усної та письмової комунікації сприяє підвищенню ефективності комунікаційного процесу більше, ніж застосування тільки письмових повідомлень.

Безпосередньо сама передача інформації (четвертий етап) – передбачає поступлення повідомлення через відправника в канал передачі, за допомогою якого воно рухається в напрямку адресата.

На завершальному етапі відбувається декодування інформації та виникнення зворотного зв'язку. Декодування є процесом, за допомогою якого одержувач повідомлення перетворює одержані символи в конкретну інформацію та інтерпретує її значення, тобто одержувач декодує повідомлення шляхом перетворення символів у значення. Якщо не потрібна реакція на ідеї, то процес обміну інформацією на цьому завершується.

Крім цього, для підтвердження (не підтвердження) очікуваного результату необхідний зворотний зв'язок, який є відповіддю одержувача на повідомлення. Зворотний зв'язок замикає комунікативний контур і дає можливість переконатися, чи дійшло посилання і в якому значенні, якою

мірою було зрозуміле та сприйняте початкове повідомлення.

Через зворотний зв'язок підвищується ефективність комунікаційного процесу. Зворотний зв'язок також сприяє усуненню (зменшенню) шуму, під яким розуміють все те, що спотворює суть повідомлення. Його джерелом може бути мова та відмінності сприйняття, і через них може змінюватися зміст повідомлення в процесі кодування і декодування. Шумові перешкоди ускладнюють точну передачу інформації і їх подолання дає можливість більш-менш точно передати повідомлення. Але занадто високий рівень шуму може зумовити повне порушення інформаційного процесу, а, відповідно, і зниження керованості. Зменшення шуму може досягатись багатьма способами. Одним з них є збільшення надмірності, тобто повторення повідомлення або якоїсь його частини.

Комунікаційні процеси в органах місцевого самоврядування та їх структурних підрозділах, а зокрема і у Управлінні муніципальної інспекції м. Тернопіль, характеризуються такими особливостями:

- комунікації в більшості випадків мають обов'язковий характер і процеси їх здійснення визначаються зовні нормативними актами або розпорядженнями міської ради. Це стосується представлення звітів, аналітичних записок, проведення громадських слухань тощо;

- комунікаційні процеси дуже часто виступають елементами процедури надання ними управлінських, громадських, адміністративних послуг;

- відлагоджені комунікаційні процеси з чітко налагодженим зворотним зв'язком органи місцевого самоврядування та їх підрозділи використовують як засіб формування партнерських зв'язків з громадськими організаціями та державними інституціями, залучення ресурсів і спеціалістів;

- підвищення ефективності комунікаційних процесів в органах місцевого самоврядування не рідко обмежується низьким рівнем їх технічної оснащеності та інформатизації основних технологічних процесів;

- через налагодження комунікаційних процесів органи місцевого самоврядування здійснюють оперативний контроль за дієвістю свого впливу

на вирішення суспільних проблем;

- при формуванні комунікаційних процесів в органах місцевого самоврядування використовуються єдині, нормативно закріплені підходи до стандартизації та уніфікації.

В основі забезпечення ефективності комунікаційних процесів органів місцевого самоврядування лежить вироблення дієвих механізмів управління комунікаціями, які би передбачали: визначення цілей комунікацій; визначення шляхів досягнення цілей; планування з урахуванням ресурсів і ситуацій конкретних дій, спрямованих на досягнення цілей; організацію реалізації планів; координацію взаємодії компонентів комунікаційного процесу, а також дій безпосередніх виконавців; контроль процесу виконання; корегування процесу за результатами комунікацій.

Тобто, для ефективної побудови системи комунікацій в її основу має бути покладений принцип зворотного зв'язку. Тільки тоді буде досягнута основна мета застосування комунікацій.

Висновки до розділу 1

З розвитком інфокомунікаційних технологій у всьому світі зростає розуміння переваг, яких вони можуть надати. Тому питання створення інформаційно-комунікаційних систем, впровадження нових комунікаційних технологій, які б ефективно працювали з інформаційними ресурсами, є надзвичайно актуальним.

Покращення систем комунікацій має відбуватися постійно, оскільки ефективне управління неможливе без достовірної, точної, перевіреної і своєчасно отриманої інформації. Для ефективної реалізації стратегії слід обмірковувати кожний крок, пов'язаний з процесом комунікацій.

Розвиток та широке впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у життя потребує ділового партнерства між наукою і бізнесом,

спільних зусиль наукових установ та різних державних і ринкових структур. В ідеалі це забезпечувало б найповнішу реалізацію інтелектуальних і матеріальних можливостей та могло б принести велику користь суспільству.

Всі комунікаційні засоби відрізняються один від одного за певними параметрами. Тому для забезпечення ефективної комунікаційної діяльності необхідно їх застосовувати в єдиному комплексі, оскільки поєднання різних інструментів комунікацій зумовлює створення ефекту синергії, коли одночасне застосування комунікаційних елементів дає змогу отримувати більший економічний ефект, ніж за окремого їх використання.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА ПРАКТИКИ ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УПРАВЛІННІ ДІЯЛЬНІСТЮ МУНІЦИПАЛЬНОЇ ІНСПЕКЦІЇ МІСТА

2.1. Організація використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції міста

Система органів місцевого самоврядування за своєю сутністю є сукупністю правових, економічних та організаційних інститутів і норм. При цьому вона формується із окремих елементів, одним з яких виступає комунікативне забезпечення, що забезпечує реалізацію інформаційних потоків. Тобто, комунікативне забезпечення є керованим процесом із формування організаційних зв'язків, відносин і комунікативних процесів у системі органів місцевого самоврядування загалом та Управлінні муніципальної поліції зокрема. При цьому до комунікативних потреб відноситься як потреба в інформації (нових відомостях, що зменшують невизначеність знань стосовно якого-небудь об'єкта), так і комунікативні потреби, тобто потреби в спілкуванні й ефективних зворотних зв'язках.

Правовою основою комунікативного забезпечення споживачів послуг Управління муніципальної інспекції є, перш за все, Конституція України. Основний обсяг прав на інформацію міститься у ст. 34 Конституції України: "Кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір" [21].

Нормативно-правові акти, які містять положення щодо формування механізму комунікації між органами місцевого самоврядування і його агентами – споживачами послуг, виокремлюють кілька напрямів законодавчого регламентування цього питання:

1. Законодавчі акти, що регламентують процеси інформування населення про: – діяльність Управління муніципальної інспекції; – висвітлення діяльності Управління муніципальної інспекції засобами масової інформації;

– заходи, орієнтовані на запровадження механізмів відкритості та прозорості його діяльності.

2. Нормативно-правові документи щодо розвитку в Україні інформаційного суспільства та впровадження новітніх інформаційних технологій у діяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування загалом, та Управління муніципальної інспекції зокрема.

3. Нормативно-правові акти, що регламентують основні аспекти комунікативної діяльності Управління муніципальної інспекції.

Розглядаючи правове забезпечення інформування населення про діяльність Управління муніципальної інспекції, зазначимо, що першим значним кроком у напрямку його розвитку було прийняття в 1992 р. Закону України "Про інформацію" [40]. Даний документ визначив загальні правові основи одержання, використання та зберігання інформації, сформував принципи інформаційних відносин та статус їхніх учасників, закріпив право особи на інформацію та заклав правові основи інформаційної діяльності.

При цьому даний Закон лише регламентує інформаційну діяльність Управління муніципальної інспекції, але не обумовлює зворотний зв'язок громадян і самі механізми, що забезпечують комунікації.

Регламентацію комунікативної діяльності суб'єктів органів місцевого самоврядування визначено як одержання, збирання, створення, поширення, використання та зберігання інформації про їх діяльність. Тобто, законодавством визначена лише форма комунікації, а вирішення питань технології її здійснення надано безпосередньо виконавцю.

Регламентування основних аспектів комунікативної діяльності суб'єктів органів місцевого самоврядування загалом та Управління муніципальної інспекції зокрема, реалізуються нормами Закону "Про звернення громадян". Звернення громадян, як прояв зворотного зв'язку і необхідний елемент моделі комунікації, дозволяє розглядати цей Закон як один із базових нормативно-правових документів щодо комунікативного забезпечення потреб споживачів послуг Управління муніципальної інспекції.

Крім того, на специфіку здійснення комунікативної діяльності та використання комунікативних технологій впливає специфіка функціонування організації, її місія, коло стейкхолдерів, яким надаються послуги, а також визначена організаційна структура, яка формує внутрішні комунікативні канали.

Враховуючи викладене зазначимо, що Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради в своїй діяльності керується Положенням про управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради, розпорядженнями міського голови, рішеннями виконавчого комітету, сесій Тернопільської міської ради, вимогами Правил благоустрою Тернопільської МТГ, Кодексом України про адміністративні правопорушення, ЗУ «Про благоустрій населених пунктів», ЗУ «Про місцеве самоврядування», ЗУ «Про службу в органах місцевого самоврядування» та іншими законами України.

Персонал управління складається з 21 особи, які сформовані у 1 відділ та 2 сектори (рис. 2.1)



Рис. 2.1. Організаційна структура Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради

Примітка. Складено автором

Така структура управління забезпечує оперативну реалізацію управлінських рішень, сприяє підвищенню ефективності роботи секторів, дає змогу досить швидко маневрувати ресурсами. При цьому, інформація, що циркулює в системі Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради, може бути класифікована по функціональній й прагматичній (по використанню) ознакам.

Функціональна інформація: управлінська, організаційна, виробнича, обліково-контрольна, економічна.

Прагматична інформація про: персонал, фінансові ресурси, матеріальні ресурси, інформаційні ресурси, результати діяльності.

Фактори, що існують поза даною організацією, утворюють її зовнішнє середовище. Зовнішнє середовище залежно від ступеня зв'язку з сферою діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради і від можливостей впливати на ці фактори поділяється на мезо- і макросередовище.

Комунікації у внутрішньому середовищі Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради є однорідні за структурою, різноспрямовані й направлені на конкретних суб'єктів та контрольні інститути влади. Внутрішні комунікації є сталими і забезпечують передачу інформації за її видами: технічну, технологічну, економічну, нормативну, управлінську, організаційну, юридичну й ін.

Комунікації, використовувані усередині Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради для управління й стратегічного планування, орієнтовані на забезпечення ряду принципів, на яких ґрунтується процес отримання, зберігання та передачі інформації. Тобто, комунікації щодо інформації, передачу якої вони забезпечують:

- однорідність;
- адресність (спрямованість користувачеві);
- чинність впливу;
- частоту відновлення в потоці;

- повноту потоку (масштабність інформаційних масивів у потоці);
- наявність фільтрів по обсягах, характеру, спрямованості на різні інформаційні потоки;
- порівнянність у потоках, між потоками та у часі [3].

В основі формування комунікацій інформаційні потоки поділяються по спрямованості щодо суб'єкта на вхідні й вихідні.

Управління очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади міським головою. Начальник управління відповідно до чинного законодавства та положення про Управління здійснює керівництво ним і несе персональну відповідальність за виконання покладених на управління завдань. При цьому основними функціями керівника щодо забезпечення функціонування комунікаційних технологій є:

- розподіл обов'язків між працівниками, а також затвердження положення про структурні підрозділи управління, що в свою чергу формує структуру комунікативних каналів;
- керівництво розробкою планів, програм (розділів програм), аналітичних матеріалів, інших пропозицій щодо підпорядкованих йому напрямків життєдіяльності Тернопільської міської територіальної громади та налагодження комунікацій з жителями міста для діагностики ходу їх виконання з одного боку, а також звітування про їх виконання з іншого;
- затвердження посадових інструкцій працівників управління, що дозволяють адмініструвати права доступу до різних інформаційних масивів;
- через використання комунікативних технологій здійснювати контроль за станом справ у сфері діяльності управління, вживати необхідні заходи щодо їх поліпшення, а також проводити аналіз виконання завдань та функцій покладених на підрозділ;
- вживання заходів щодо вдосконалення співпраці управління з іншими органами місцевого самоврядування, що реалізуються через комунікативні технології з: органами державного нагляду та контролю, правоохоронними органами, а також з підприємствами, установами, організаціями,

об'єднаннями громадян;

– здійснення діяльності по забезпеченню контролю за виконанням Правил благоустрою міста Тернополя, взаємодія з даного приводу з управліннями міської ради, підрозділами Національної поліції, санітарно-епідеміологічною станцією, відділами землекористування та земельних ресурсів, іншими підприємствами, організаціями, установами (незалежно від форм власності) та громадянами.

У разі відсутності начальника управління виконання його функцій та обов'язків покладаються на заступника начальника управління.

Проте, керівнику Управління муніципальної інспекції для вирішення питання забезпечення ефективних комунікаційних зв'язків доводиться самостійно налагоджувати роботу за двома напрямками, формуючи при цьому єдиний комплекс реалізації власної комунікативної політики, а саме:

– формування найбільш придатної для реалізації комунікаційної політики власної організаційної структури (в межах, дозволених законодавством);

– пошук та інсталяція нових технологій, в тому числі інформаційних та комп'ютерних.

В свою чергу, основним завданням підпорядкованого начальника Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради начальника Сектору взаємодії, є налагодження комунікативної взаємодії з Національною поліцією та іншими правоохоронними і контролюючими структурами з питань попередження та профілактики порушень правопорядку на території Тернопільської міської територіальної громади, а також контроль за дотриманням:

– правил користування приміщеннями житлових будинків і гуртожитків;

– порядку проведення розкопок (земельних робіт) на території Тернопільської міської територіальної громади та наявності відповідних ордерів-дозволів;

– встановлених вимог щодо вигляду фасадів будівель та споруд;

- порядку встановлення малих архітектурних форм;
- вимог здійснення суб'єктами господарської діяльності вуличної (в тому числі літньої) торгівлі на території Тернопільської міської територіальної громади;
 - правил тримання собак і котів;
 - правил торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами;
 - правил благоустрою на території Тернопільської міської територіальної громади;
- суб'єктами господарської діяльності заборони продажу неповнолітнім енергетиків, слабоалкогольних і алкогольних напоїв, трав'яних сумішей для паління, що містять наркотичні речовини, галюциногенів і тютюнових виробів, тощо.
 - заходів з охорони громадського порядку в закладах підпорядкованих міській раді;
 - стану виконання рішень міської ради, виконавчого комітету і розпоряджень міського голови, віднесених до компетенції управління;
 - санітарного стану доріг, вулиць та прибудинкових територій Тернопільської міської територіальної громади;
 - законодавчих і нормативних актів про заборону куріння в громадських місцях.

Окремим завданням комунікативної взаємодії в Управлінні муніципальної інспекції Тернопільської міської ради є участь у підготовці та поданні на затвердження Тернопільської міської ради програм з питань забезпечення правопорядку та підвищення їх ефективності. У межах своїх повноважень працівники Управління організують виконання та подають міській раді звіти про хід і результати реалізації цих програм. Крім цього, працівники Управління долучаються до розгляду проектів програм діяльності структурних підрозділів міської ради.

Стосовно забезпечення своєї основної функції стосовно правопорядку, Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради

використовує комунікативні технології та їх канали для: координації діяльності опорних пунктів охорони порядку; забезпечення належного функціонування цих пунктів та підвищення ефективності їх роботи; здійснення аналіз стану криміногенної ситуації на території територіальної громади, результатів боротьби з підлітковою злочинністю і бездоглядністю та наркоманією. Інспектори відділу контролю за правопорушеннями здійснюють активну комунікаційну політику із зовнішнім середовищем щодо розгляду справ про адміністративні правопорушення з питань віднесених до його компетенції, а також спільних заходів з уповноваженими органами з питань профілактики та усунення порушень законодавства, рішень міської ради та виконавчого комітету. Керівники відділів та секторів приймають участь у комісіях міської ради, пов'язаних із роботою транспорту, видачею дозволів на оренду комунального майна і земельних ділянок, здійснення господарської діяльності на території Тернопільської міської територіальної громади, встановленням малих архітектурних форм та рекламних об'єктів, вуличної торгівлі. Окремо комунікативне забезпечення дозволяє проводити надання консультаційної та організаційної допомоги підприємствам і організаціям комунальної власності з питань, що належать до компетенції управління.

Крім цього, працівники Управління, відповідно до положення про управління та посадових обов'язків, приймають участь у проведенні міських нарад, семінарів, громадських слухань, оглядів, конкурсів з питань правоохоронної діяльності, впровадження нових форм охорони правопорядку та захисту громадян від злочинних посягань, підвищенні рівня правової культури населення та координації цієї діяльності. Проводить заходи із представниками засобів масової інформації щодо діяльності управління. Розглядають пропозиції інших місцевих органів державної виконавчої влади та звернення громадян, громадських організацій, засобів масової інформації з питань, що належать до компетенції управління, приймає щодо них рішення, проводить прийоми громадян. У співпраці з Національною поліцією, іншими

правоохоронними структурами сприяють заходам щодо дотримання законодавства у сфері зміцнення правопорядку і захисту прав громадян. Надають міській раді та виконавчому комітету проекти нормативних актів, що стосуються компетенції управління.

Управління має право на опрацювання (обробку) зафіксованої та збереженої інформації (дій суб'єктів відносин), що знаходиться в комплексній системі відео спостереження Тернопільської міської територіальної громади.

Для реалізації зазначених функцій і завдань Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради через комунікативні канали одержують у встановленому законом порядку від органів місцевого самоврядування, підприємств і установ інформацію необхідну для їх здійснення.

У діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради використовуються такі засоби передачі та зберігання інформації як телефон, паперові і електронні носії. В процесі ухвалення оперативних управлінських рішень для керівника управління має важливе значення потужність інформаційного каналу, яка залежить від його ширини (максимального обсягу відомостей і повідомлень, що передаються одночасно), а також швидкості передачі інформації.

Основними елементами ресурсної основи реалізації комунікативних процесів в діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради є:

– матеріальна основа – відповідно до чинного законодавства вона представлена комунальною власністю територіальної громади та її різновидом – спільною власністю територіальних громад;

– кадрова основа – штат кваліфікованих інспекторів та головних спеціалістів;

– фінансова основа – основним елементом є бюджетні кошти ТМР.

Матеріально-технічне забезпечення та кадрова основа напряму пов'язані із фінансовим забезпеченням діяльності Управління

муніципальної інспекції Тернопільської міської ради. Як показує аналіз витрат Управління за 2019 рік, найбільший обсяг витрат місцевого бюджету, спрямованих на фінансування діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради, витрачають на оплату праці (рис. 2.2).

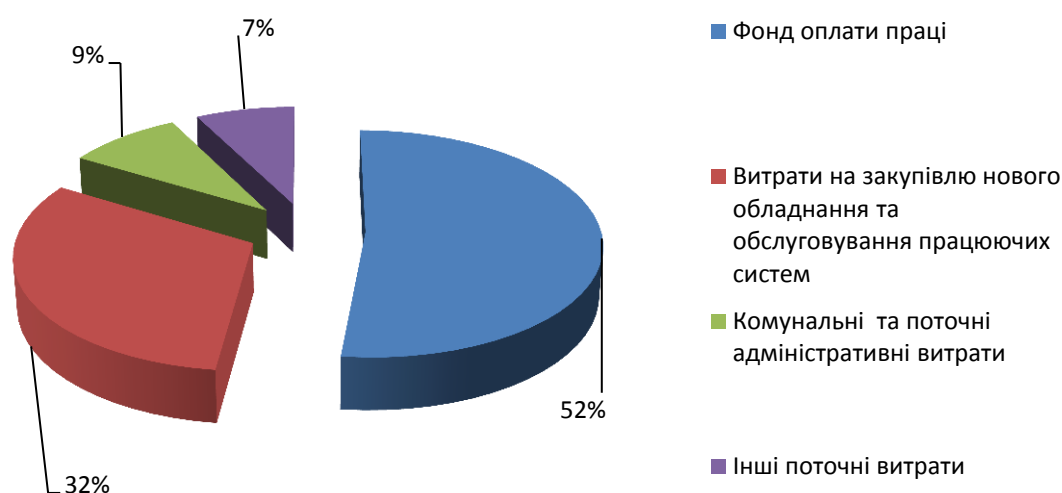


Рис. 2.2. Структура витрат Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради за 2019 рік

Примітка. Наведено за матеріалами УМІ ТМР

Головним елементом у структурі фінансового забезпечення органів інспекції є грошове забезпечення персоналу. До складу грошового забезпечення належать: посадовий оклад; оклад за звання; щомісячні додаткові види грошового забезпечення (підвищення посадового окладу, надбавки, доплати, які мають постійний характер); премії; одноразові додаткові види грошового забезпечення.

Так станом на 31.01.2019р. відповідно до штатного розпису в управлінні працює 21 співробітник, тоді як у 2018 році в управлінні нараховувалось 17 працівників. Оплату праці працівникам наведено у табл. 2.1.

В свою чергу процес матеріально-технічного забезпечення Управління переважно пов'язаний із забезпеченням виконання конкретних функцій та завдань. Цей процес в Управлінні муніципальної інспекції Тернопільської міської ради охоплює декілька взаємопов'язаних стадій:

Таблиця 2.1

**Розмір оплати праці працівників Управління муніципальної інспекції
Тернопільської міської ради за 2018 рік**

| Назва показника | 2018 рік, грн. | В середньому на 1-го працівника |
|--------------------|-------------------|------------------------------------|
| Фонд оплати праці | 2698330,9 | 158 725 |
| В т.ч. преміювання | 1111064,56 | 65 356 |

Примітка. Наведено за матеріалами УМІ ТМР

– вивчення потреб у певному виді матеріальних цінностей і належних фінансових можливостей;

– проведення тендерів на поставку продукції та/або послуг (інколи);

– підготовку й укладення договорів;

– отримання ресурсів, передачу їх споживачам (УМП ТМР).

Матеріально-технічне забезпечення в межах Тернопільської міської ради здійснює низка служб, а саме Управління матеріально забезпечення та інформаційних технологій у співпраці з Відділом обліку та фінансового забезпечення. Відповідно до запиту Управління матеріально забезпечення та інформаційних технологій Управлінням муніципальної інспекції подається планова потреба в матеріальних цінностях на наступний рік (Додаток А). На наступному етапі цей перелік погоджується Відділом обліку та фінансового забезпечення і закладається в бюджет на наступний рік.

Попри виняткову необхідність підвищення ефективності діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради, стан її матеріально-технічного забезпечення навіть для реалізації ефективної комунікативної взаємодії у внутрішньому середовищі та із зовнішніми користувачами інформації – є недостатнім. Наявність основних матеріально-технічних цінностей в контексті формування ефективної комунікативної взаємодії та їх потреба – наведені в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Матеріально-технічне забезпечення, через яке реалізується цифрова комунікативна взаємодія Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради

| Наявне основне технічне забезпеченні УМІ ТМР | Кількість | Орієнтовні потреби: | Кількість |
|---|------------------|--|---|
| Комп'ютери | 10 од. | Комп'ютери | 11 од. (для кожного працівника особистий) |
| Принтери | 3 од. | Багатофункційні пристрої | 3 од. |
| Багатофункційні пристрої | 3 од. | Планшетні ПК | |
| Фотоапарати | 2 од. | Телевізори для відео стіни | 9 од. |
| Екшин-камера | 1 од | Програмно-технічне рішення для автоматизації винесення постанов інспекторами з паркування* (ППЗ, планшет, портативний принтер) | 4 од. (55 дюймів нова відеостіна) |
| Планшетні ПК | 9 од. | | |
| Портативні радіопередавачі (рації) | 11 од. | | |
| Квадрокоптер | 1 од. | | |

Примітка. Наведено за матеріалами УМІ ТМР

Головними причинами низького рівня матеріально-технічного забезпечення Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради є відносно молодий вік структурного підрозділу. Враховуючи, що від ефективності управління ресурсами залежить ефективність роботи муніципальної інспекції, апарату ради потрібно більш стратегічно і обґрунтовано підійти до питань ресурсного забезпечення Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради.

Крім того, як показує наше дослідження, своєчасний аналіз організаційних комунікацій дозволяє:

- виявити найбільш (найменш) інформаційно перевантажені відділи та фахівців й визначити характер взаємодії, яка зумовила встановлений

- рівень інтенсивності;
- оцінити ступінь оптимальності інформаційного обміну підрозділів усе-редині свого відділу й поза ним;
 - оцінити ступінь автономності діяльності кожного підрозділу;
 - оцінити ефективність зворотного зв'язку між елементами структури управління;
 - встановити ефективність комунікаційно-інформаційних процесів тощо [24, с. 55].

Отже, кожен окремий відділ Управління муніципальної інспекції має свої функції та обов'язки згідно із загального законодавства та положення про відділ, посадові інструкції, що і формують організаційне забезпечення комунікацій.

2.2. Оцінка ефективності використання комунікативних технологій в діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради

Головною характеристикою ефективності роботи Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради є відповідність результатів цілям, по відношенню до яких оптимальність витрат виступає другорядною характеристикою. Якщо результати не відповідають поставленим цілям, виникає питання про неефективність функціонування організації.

Необхідність постійного підвищення ефективності і результативності діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради, обумовлює необхідність постійної модернізації управлінської системи. Головним напрямком цього є проведення технологічних, економічних, організаційних, та інших змін, які націлені на максимальне забезпечення поставлених цілей при мінімальних затратах. Досягти цих змін можна як шляхом ефективного управління ресурсним забезпеченням працівників

муниципальної інспекціях, так і через правильне використання управлінських технологій та механізмів, головними з яких є комунікативні технології.

Проводячи паралелі між цілями та завданнями діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради і отримуваними результатами відмітимо наступне. Пріоритетними напрямками роботи Управління муніципальної інспекції, які безпосередньо залежать від якості використання комунікативних технологій є:

- контроль за дотриманням Правил благоустрою Тернопільської МТГ;
- ліквідація стихійної торгівлі на прибудинкових територіях, вулицях м. Тернополя та по вул. Чорновола та Хмельницького;
- контроль за паркуванням транспортних засобів;
- контроль за дотриманням Правил торгівлі алкогольними напоями та пивом торговими закладами міста;
- демонтаж тимчасових споруд, згідно відповідних рішень виконавчого комітету;
- контроль за законністю розміщення реклами та вивісок;
- контроль за дотриманням природоохоронного законодавства;
- виконання розпоряджень міського голови, рішень виконавчого комітету та ін.
- розгляд скарг, заяв та звернень громадян та ряд інших.

Саме завдячуючи налагодженій комунікативній взаємодії з громадянами Управлінню в 2019 році вдалося виконати певний масштаб роботи в рамках цілей функціонування організації та її місії (табл. 2.3).

Як ми бачимо з наведеної у таблиці інформації, працівниками муніципальної поліції міста проводяться щоденні його обстеження на предмет виявлення порушень щодо розміщення тимчасових споруд (павільйонів, кіосків, палаток, лотків, столиків та іншого торговельного обладнання та торгової експозиції) без відповідних погоджень виконавчих органів міської ради та без відповідного права на земельну ділянку.

Таблиця 2.3

**Перелік окремих виконуваних робіт працівниками Управлінням
муніципальної інспекції Тернопільської міської ради та результати за
їх виконанням**

| Назва об'єкту/заходів | Перелік виконаних робіт (придбання обладнання, ремонти і т.д.) | Інша суспільно важлива інформація |
|--|---|---|
| Створено новий структурний підрозділ управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради а саме сектор контролю за паркуванням транспортних засобів | Щоденно здійснюється патрулювання вулиць міста на предмет виявлення порушень Правил дорожнього руху України в частині стоянки, зупинки, парковки. Інспекторами з паркування винесено 3370 постанов про адміністративні правопорушення | Впорядкування сфери паркування в місті |
| Протидія стихійній торгівлі | Щоденні патрулювання території по вул. Шептицького та вул. Чорновола. Патрулювання вулиць міста мобільними групами. Оформлено 203 адміністративних протоколи | Ліквідація масової стихійної торгівлі на території міста, що покращує благоустрій та безпеку харчових продуктів. |
| Контроль за благоустроєм на території міста | Патрулювання мобільними групами та реагування на скарги мешканців стосовно порушень Правил благоустрою ТМТГ. Оформлено 87 адміністративний протокол. | Покращення якості прибирання суб'єктами господарювання прилеглих територій, зменшення кількості забруднених територій, збільшення кількості урн для сміття біля суб'єктів господарювання. |
| Контроль за дотриманням природоохоронного законодавства | Щотижня здійснюється патрулювання території міста та Тернопільського ставку. Оформлено 34 адміністративних протоколів, проведено близько 80 профілактичних бесід | Збереження природного середовища |
| Демонтаж незаконно встановлених тимчасових споруд на комунальній землі без дозвільних документів | На виконання рішень виконавчого комітету, демонтовано 116 незаконно встановлених об'єктів. | Очищення території міста від незаконних об'єктів розташованих без дозвільних документів. |

| Назва об'єкту/заходів | Перелік виконаних робіт (придбання обладнання, ремонту і т.д.) | Інша суспільно важлива інформація |
|---|--|---|
| Виявлення продажу алкоголю після 22:00 год. | Виявлено та задокументовано 27 фактів | Зменшення порушень громадського порядку у стані алкогольного сп'яніння. |

Примітка. Сформовано за матеріалами УМІ ТМР

Тільки за 2019 рік демонтовано 152 незаконно встановлених тимчасових споруд, виявлено 123 факти порушення Типових Правил розміщення зовнішньої реклами та виписано попередження про усунення недоліків, оформлено 49 протоколів за продаж алкогольних напоїв після 22.00 години.

У контексті вказаного вище можемо констатувати, що у власній діяльності Управлінням муніципальної інспекції Тернопільської міської ради використовується великий обсяг інформації. Тому великого значення набуває якість організації внутрішніх комунікацій, яка пов'язана в першу чергу з оперативністю отримання і достовірністю тих даних, які передаються.

Всі внутрішні потоки інформації Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради організовані з урахуванням наступних вимог: мінімізація напрямів інформаційних потоків, виключення дублювання інформаційних потоків, крім того, інформаційні потоки характеризуватися адресністю, складом та обсягом даних, що передаються, дотриманням правил передачі інформації.

Електронне забезпечення інформаційних потоків в Управлінні муніципальної інспекції Тернопільської міської ради здійснюється через такі засоби передачі і зберігання інформації як телефон, паперові і електронні носії, а також інформаційні технології, невід'ємною складовою яких є їх комунікативне забезпечення. При цьому зазначимо, що внутрішні інформаційні потоки реалізуються через програмне забезпечення Тернопільської міської ради, яка у 2016 році перейшла на інформаційний продукт SX-Government. Діалогове вікно інформаційного продукту наведено

в додатку Б.

Дана система призначена для організації створення, реєстрації і зберігання документів (вхідної, вихідної кореспонденції, внутрішніх, нормативно-правових та розпорядчих документів) для подальшої роботи з ними (пошук, формування доручень, звітів і т.д.) з розмежуванням прав доступу.

Система дозволяє автоматизує наступні види процесів:

- обробка вхідних документів;
- обробка вихідних документів;
- обробка документів підгрупи «Внутрішнє листування» (групи внутрішніх документів);
- обробка протоколів підгрупи «Протоколи» (групи внутрішніх документів);
- обробка витягів з протоколів підгрупи «Протоколи» (групи внутрішніх документів);
- обробка протокольних доручень підгрупи «Доручення» (групи внутрішніх документів);
- обробка доручень міського голови, доручень керівника виконавчого органу, доручень колегіального органу підгрупи «Доручення» (групи внутрішніх документів);
- обробка розпоряджень міського голови та розпоряджень голів районних адміністрацій;
- обробка наказів з основної діяльності;
- обробка наказів та розпоряджень з особового складу;
- обробка документів групи «Документи виконавчого органу».

Схема процесу обробки вхідних документів в Управлінні муніципальної інспекції Тернопільської міської ради представлена на рис. 2.3, а вихідних – рис. 2.4.

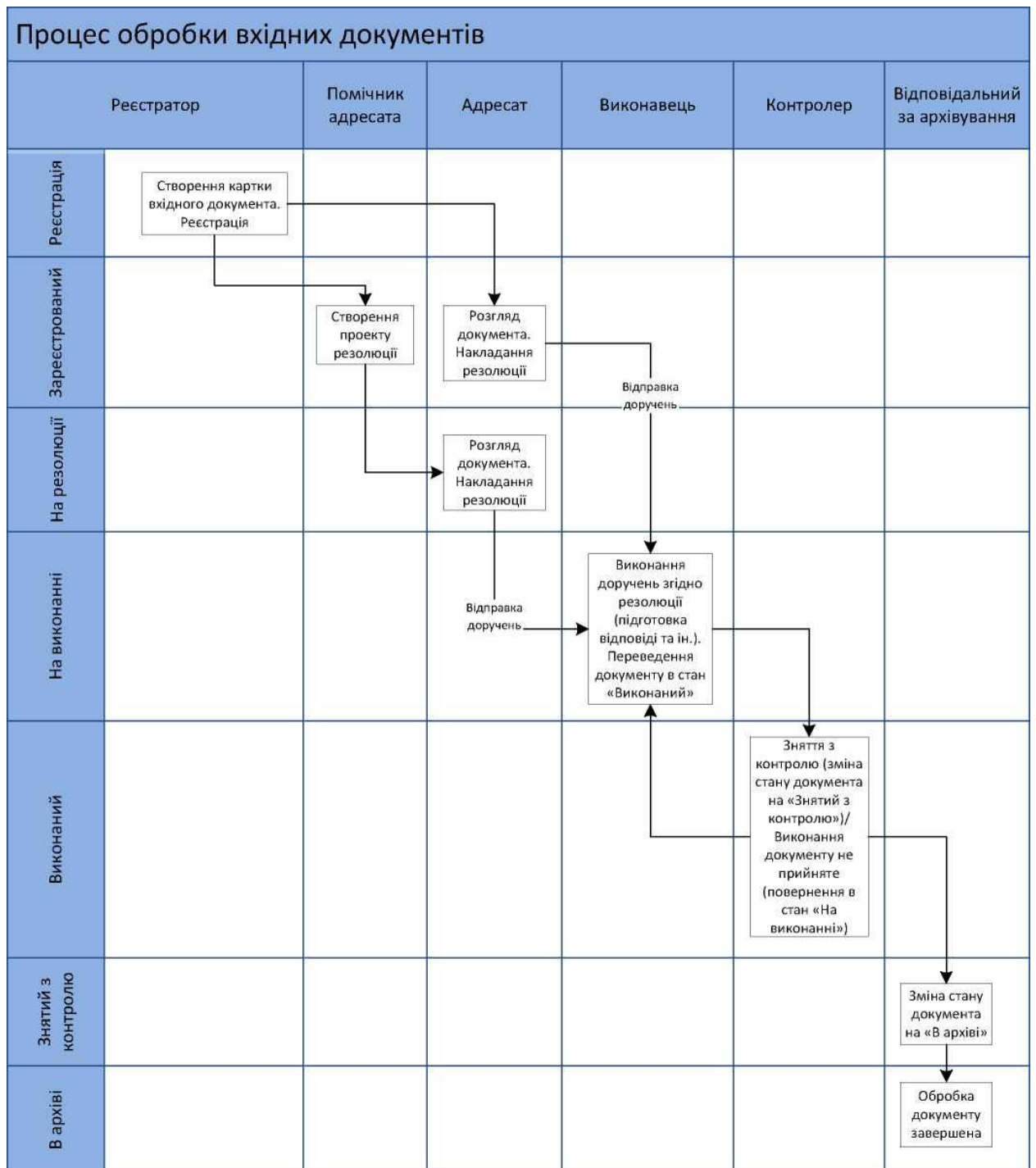


Рис. 2.3. Схема процесу «Обробка вхідних документів»

Примітка. Сформовано за матеріалами УМІ ТМР

Однією з проблем ефективного функціонування єдиної інформаційної системи органу місцевого самоврядування є як низька комп'ютерна забезпеченість окремих відділів, так і різна потужність утворюючих її інформаційних каналів, що пов'язано з швидкістю передачі інформації. Іншою суттєвою проблемою є відсутність повної інтегративності зі всіма іншими

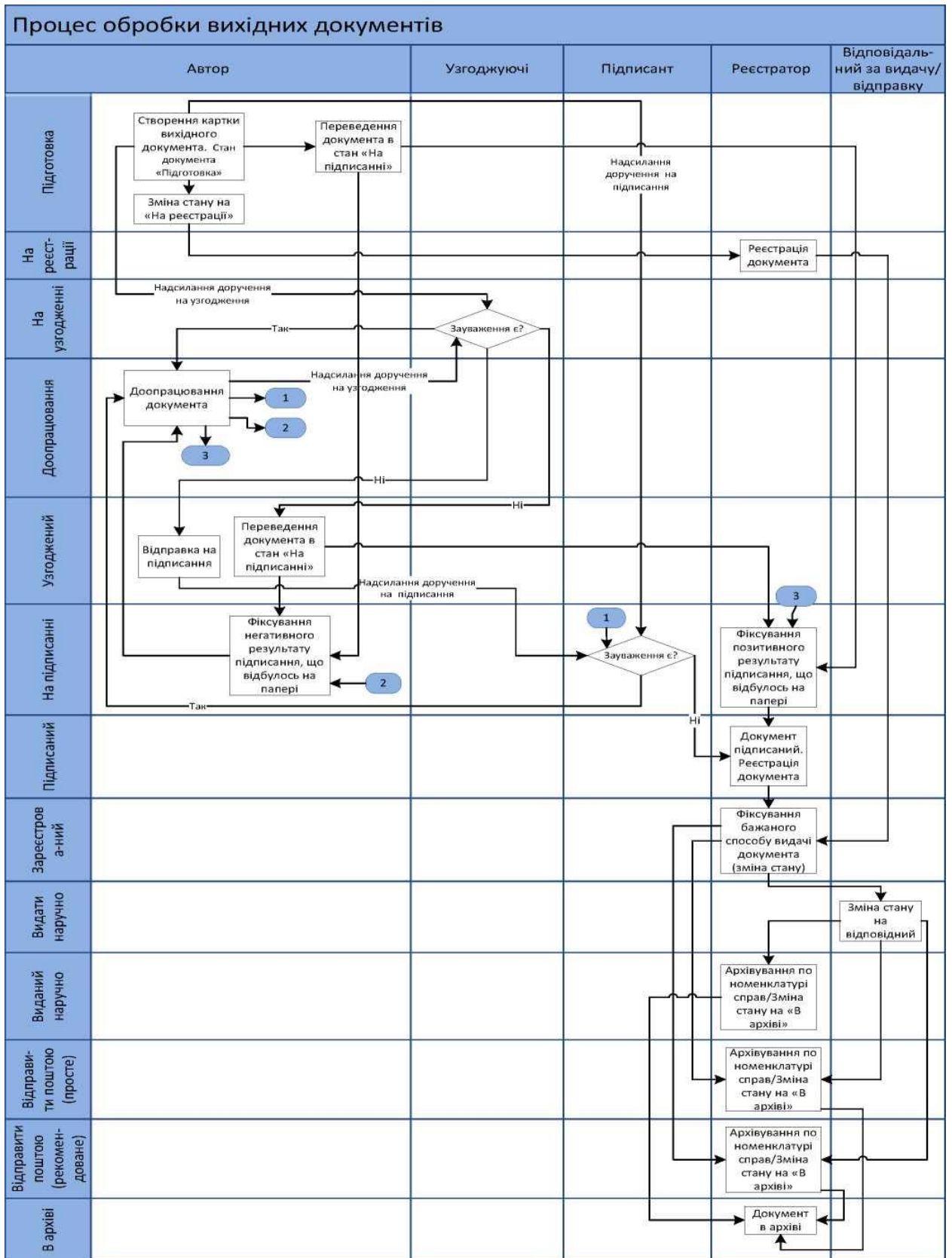


Рис. 2.4. Схема процесу «Обробка вихідних документів»

Примітка. Сформовано за матеріалами УМІ ТМР

програмними продуктами, що використовуються в діяльності Управління

муніципальної інспекції Тернопільської міської ради. Це, в свою чергу, створює передумови до неефективного використання робочого часу та його втрат при перенесенні чи частковому перенесенні інформації з власних специфічних інформаційних продуктів до загальної інформаційної системи, що використовується для забезпечення електронного документообігу в Тернопільській міській раді.

Отже, підсумовуючи можемо відмітити, що результативність роботи муніципальної інспекції за 2019 рік можна відзначити як хорошу. Проте, як показала проведена оцінка, використання комунікативних технологій дозволяє говорити про необхідність їх вдосконалення як для оптимізації внутрішніх комунікацій, так і для комунікативної взаємодії із зовнішнім середовищем, особливо громадськістю.

Висновки до розділу 2

Комунікативна діяльність суб'єктів органів місцевого самоврядування пов'язана із одержанням, збиранням, створенням, поширенням, використанням та зберіганням інформації щодо їх діяльності.

Регламентування основних аспектів комунікативної діяльності суб'єктів органів місцевого самоврядування загалом та Управління муніципальної інспекції зокрема, реалізуються нормами Закону "Про звернення громадян".

На специфіку здійснення комунікативної діяльності та використання комунікативних технологій впливає специфіка функціонування організації. Комунікації у внутрішньому середовищі Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради є однорідними за структурою, різноспрямованими й направленими на конкретних суб'єктів та контрольні інститути влади.

В контексті забезпечення своєї основної функції стосовно правопорядку, Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської

ради використовує комунікативні технології та їх канали для: координації діяльності опорних пунктів охорони порядку; забезпечення належного функціонування цих пунктів та підвищення ефективності їх роботи; здійснення аналіз стану криміногенної ситуації на території територіальної громади, результатів боротьби з підлітковою злочинністю і бездоглядністю та наркоманією. Інспектори відділу контролю за правопорушеннями здійснюють активну комунікаційну політику із зовнішнім середовищем щодо розгляду справ про адміністративні правопорушення з питань віднесених до його компетенції, а також спільних заходів з уповноваженими органами з питань профілактики та усунення порушень законодавства, рішень міської ради та виконавчого комітету. Керівники відділів та секторів приймають участь у комісіях міської ради, пов'язаних із роботою транспорту, видачею дозволів на оренду комунального майна і земельних ділянок, здійснення господарської діяльності на території Тернопільської міської територіальної громади, встановленням малих архітектурних форм та рекламних об'єктів, вуличної торгівлі. Окремо комунікативне забезпечення дозволяє проводити надання консультаційної та організаційної допомоги підприємствам і організаціям комунальної власності з питань, що належать до компетенції управління.

Оцінка ефективності роботи Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради здійснюється за відповідністю результатів цілям, по відношенню до яких оптимальність витрат виступає другорядною характеристикою. За цим кількісним показником встановлено досить високу результативність за всіма напрямками функціональної діяльності. Проте, як показала проведена оцінка, використання комунікативних технологій засвідчує необхідність їх вдосконалення як для оптимізації внутрішніх комунікацій, так і для комунікативної взаємодії із зовнішнім середовищем, особливо громадськістю.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНІЧНОГО ТА ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ УПРАВЛІННЯ МУНІЦИПАЛЬНОЇ ІНСПЕКЦІЇ МІСТА

У багатьох демократичних країнах протягом декількох останніх десятиліть досить ефективною виявилася низка механізмів участі громадськості в процесі розробки та прийнятті рішень. Кожен з цих механізмів має свої переваги та недоліки; і різні методи використовуються для різних цілей. В Україні подібні механізми та процедури залучення громадськості лише починають запроваджуватися, будучи відсутніми в історії попередньої держави через те, що ні уряд, ні громадяни не мали чіткої ідеї впливу громадян на розробку державної політики. За радянських часів лише масові демонстрації та громадські зустрічі, які проводилися за наказом та під контролем держави, розглядалися як найбільш ефективні методи залучення громадськості. Всі ці фактори були руйнівними для розвитку громадянського суспільства в Україні.

На сьогодні в Україні є типовою ситуація, коли представники громади не те що не намагаються співпрацювати з владою, а навпаки, перебувають у стані конфронтації з нею. Таку ситуацію викликано наступними чинниками:

- взаємна недовіра між громадою та владою;
- відсутність налагодженого обміну інформацією між владою і громадськістю;
- відсутність усталених традицій і партнерських взаємин влади й громади в процесі прийняття рішень, розв'язання конфліктів та можливих суперечок і досягнення консенсусу заради розвитку;
- відсутність достатніх знань та інформації про сучасні механізми й форми соціального партнерства у членів громади;

– громадська апатія й пасивність, відсутність довгострокових життєвих планів [45, с. 157].

За висновками багатьох вчених саме система зовнішніх комунікацій органів влади, як засіб впливу на громадську думку, здатна вирішити всі ці суперечності і негативні прояви в людському суспільстві. Зв'язки з громадськістю сприяють виконанню таких основних завдань:

- підтримка позитивної думки про організацію;
- формування думки, якщо її ще немає, або кристалізація прихованих уявлень про організацію;
- нейтралізація ворожої щодо організації думки;
- підвищення престижу (іміджу, репутації) організації;
- інтерпретація громадської думки;
- досягнення взаєморозуміння між організацією та громадськістю [52].

Саме тому, будь-яка організація, в тому числі Управління муніципальної інспекції ТМР, в продовження формування власного іміджу повинна у своїй діяльності враховувати думку громадськості.

Громадська думка – особливий стан масової свідомості, що містить в собі приховане або явне відношення людей до подій і фактів соціальної дійсності. Виникає як продукт усвідомлення назрілих соціальних проблем і з'являється в зіставленні різних поглядів і позицій з обговорюваного питання, в схваленні, підтримці або запереченні тих або інших дій, вчинків і ліній поведінки людей. При цьому виділяють певні механізми органу місцевого самоврядування, спрямовані на врахування громадської думки. Вони формуються на основі організаційних, комунікативних і правових засобів та методів практичних заходів, засобів, важелів, стимулів здатні забезпечити оперативне й адекватне реагування на зміни зовнішнього середовища в процесі цілеспрямованого взаємовпливу суб'єктів влади і громадської думки (стабільних, цілісних об'єднань на основі усвідомлених інтересів у вирішенні певної проблеми, цінностей, соціального статусу, праці тощо).

Відповідні механізми спрямовані на своєчасне виявлення, якісно-змістовне перетворення громадської думки, продукування і донесення соціологічної інформації як наукового знання до цільових груп, використання під час розробки та прийняття й корегування управлінських рішень. Вони ґрунтуються на спроможності суб'єктів громадської думки аналізувати факти, явища та процеси дійсності, передбачати наслідки альтернативних варіантів рішень і готовності суб'єктів влади підвищувати консультативну спроможність суспільства та враховувати пропозиції під час прийняття остаточного рішення.

Інтеграція наукових (виробництво нового знання), управлінських (розробка варіантів рішень) і комунікативних (встановлення зворотного зв'язку) функцій громадської думки у системі цілісних, раціонально виокремлених і компенсаторних механізмів дає змогу моделювати структуру управлінської діяльності з урахуванням динаміки потреб та інтересів стратегічних цільових груп. При цьому наукові функції (виявлення проблеми, прогнозування) визначають напрям управлінського впливу, управлінські (планування, організація, мотивація, контроль) – спосіб його спрямування, реалізації планів, структуру завдань, виконавців, а комунікативні (оцінна, критична, діагностична, нормативна, виховна тощо) – наслідки реалізації.

В контексті цього, вважаємо доцільним врахування громадської думки в діяльності Управління муніципальної інспекції ТМР, що передбачає визначену послідовність взаємозалежних механізмів (процесів) її вивчення, збагачення і врахування. На основі організаційних, комунікативних і правових засобів та методів практичних заходів, засобів, важелів, стимулів відповідні механізми здатні забезпечити оперативне й адекватне реагування працівників Управління на зміни зовнішнього середовища, отримати нову якість взаємодії з суб'єктами громадської думки – довгострокове партнерство на основі довіри і взаємовідповідальності. Відтак, технологія комунікативної

взаємодії з громадянами та врахування їхньої думки у діяльності Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради є системою послідовних взаємопов'язаних процесів (вихід попереднього є входом наступного). На вході працівники муніципальної інспекції отримують від навколишнього середовища громадську думку, перетворюють її на інформаційний продукт - соціологічну інформацію (вихід процесу вивчення), здійснюють заходи щодо підвищення її консультативного потенціалу цільових груп (вихід процесу збагачення) для використання у визначенні оптимального варіанта управлінського рішення та дій (вихід процесу врахування), оцінки відповідності діяльності очікуванням громадян (вихід процесу громадської експертизи) та визначення необхідності її корегування.

Загальна схема як технології, так і кожного з процесів повинна включати такі елементи, як: цілі, вхід, дії (рішення, впливи), моніторинг відповідності процесу встановленим цілям, корегування (у разі потреби), вихід (результати), оцінку досягнення цілей. Реалізація функцій горизонтального виміру громадської думки (діагностичної, прогностичної, консультативної, соціального конструювання тощо) забезпечить сприяння спрямуванню управлінського впливу не на поведінку, а на збагачення суб'єктів громадської думки новими знаннями, уміннями і досвідом щодо сприйняття та усвідомлення суті визначених проблем, що уможливить подальшу партнерську співпрацю з ними під час пошуку балансу наслідків управлінських рішень. Варіативність і якість такої взаємодії (ситуація, цілі і зміст інформації, динаміка) визначатимуться самими суб'єктами: рівнем їх взаєморозуміння, адресністю інформаційного обміну, комунікативною компетенцією тощо [53, с. 27]. Очевидно, що здійснювати якісно-змістовне перетворення інформації, одночасно продукуючи наукові (виробництво нового знання), управлінські (розробка варіантів рішень, сценаріїв) і комунікативні (організація взаємодії з постачальниками та споживачами інформації, адаптація і донесення інформації до цільових груп, ведення бази

даних) функції має фахівець у галузі інформаційної аналітики органу місцевого самоврядування.

Механізм вивчення громадської думки буде орієнтований на виявлення умов функціонування сучасного і прогнозування майбутнього стану зовнішнього середовища для вибору оптимальних засобів управлінського впливу. Виявлені тенденції у зміні громадської думки щодо місцевих та загальнодержавних проблем, очікуваних способів їх вирішення, оцінки різних аспектів власної діяльності дадуть змогу корегувати її залежно від результативності управлінських впливів та прогнозованих змін зовнішнього середовища. Механізм також забезпечить донесення адаптованої до особливостей сприйняття цільових груп продукції аналітичних служб (результатів соціологічних досліджень, моніторингу, довідкових і прогнозно-аналітичних матеріалів) до системи загальнодоступних комунікацій.

Відомо, що найбільшу підтримку суспільних змін висловлює зацікавлена і найбільш поінформована про проблему аудиторія. Тому механізм збагачення громадської думки має бути спрямований на реалізацію функцій соціального конструювання, консультативної, нормативної, виховної тощо, що завдяки новим знанням і досвіду сприяють усвідомленню цільовими групами суспільних проблем, стимулюючи їх до участі в пошуку балансу наслідків управлінських рішень.

Механізм урахування громадської думки забезпечить реалізацію функції стабілізації суспільства, що сприяє легітимізації оптимального варіанта рішення, виробленого на основі пропозицій та колективної логіки. Зважаючи на існуючу необов'язковість урахування працівниками Управління муніципальної інспекції ТМР громадської думки, при виконанні тих чи інших, прописаних в положенні про управління функцій, при прийнятті остаточного рішення, повинна проводитись політика обґрунтування власного вибору того чи іншого рішення.

В свою чергу, механізм громадської експертизи повинен забезпечити

реалізацію контрольної функції, яка за участі громадськості набуває горизонтального виміру інформаційно-аналітичного характеру. Він полягає у здійсненні інститутами громадянського суспільства експертної оцінки ефективності діяльності муніципальної інспекції, яка обов'язково оприлюднюється і враховується у подальшій діяльності як управління, так і органу місцевого самоврядування загалом.

Враховуючи існуючу малочисельну структуру персоналу Управління муніципальної інспекції, а також науково-технічний прогрес та стрімкий розвиток електронного врядування в світі та Україні, для налагодження діалогу з громадянами міста доцільним видається використання новітніх інформаційних технологій.

Сьогодні інтернет-технології дозволяють забезпечити діалог між громадянами і органами місцевого самоврядування, реалізувати єдиний рух інформації, відповідають за поширення інформації в реальній комунікаційній мережі та передбачають індивідуальне спілкування індивідів, без посередників, за умови самостійного вибору часу, місця і теми інформаційного обміну, передбачаючи рівність учасників інформаційного обміну [31].

При цьому, що є не мало важливим, інтернет-технології кардинальним чином понижують індивідуальні витрати для громадян, надаючи швидкий доступ до необхідної інформації, дозволяючи не лише висловлювати свою думку в Інтернеті, але і брати участь у колективному розв'язанні проблеми, що виникли, у режимі он-лайн.

В теорії, крім інформування, через власні сайти міські органи влади надають громаді чималий діапазон послуг:

- надання запитів на отримання інформації;
- завантаження із сайту різноманітних форм документів (заяв, реєстраційних форм та інших документів);
- подання електронних документів (заяв, звернень, звітів тощо);

- відстеження руху поданих до міської влади документів (наприклад, звернення чи документів на отримання дозволу щодо підприємницької діяльності);
- здійснення різноманітних платежів (трансакцій) на сайті (комунальні послуги, штрафи, платежі за отримання адміністративних послуг тощо);
- запис на прийом до міського голови чи його заступників.

Як показує практика, для діалогу з громадськістю використання офіційних Інтернет сторінок установ і організацій не завжди ефективним. Це підтверджує і сторінка Управління муніципальної інспекції на сайті Тернопільської міської ради, яка за теперішнього стану не передбачає двостороннього обміну інформацією.

В зв'язку з цим і з метою налагодження ефективної комунікативної взаємодії Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради з громадянами, вбачаємо доцільним формування окремого напрямку розвитку комунікативних технологій та розробку спеціалізованого програмного забезпечення на базі мобільних пристроїв, що працюватимуть на базі системи Android та Apple та вільно розповсюджуватимуться. Прикладами такого проекту є ряд бізнесових стартапів, одним з яких став проект Дія (рис. 3.1).

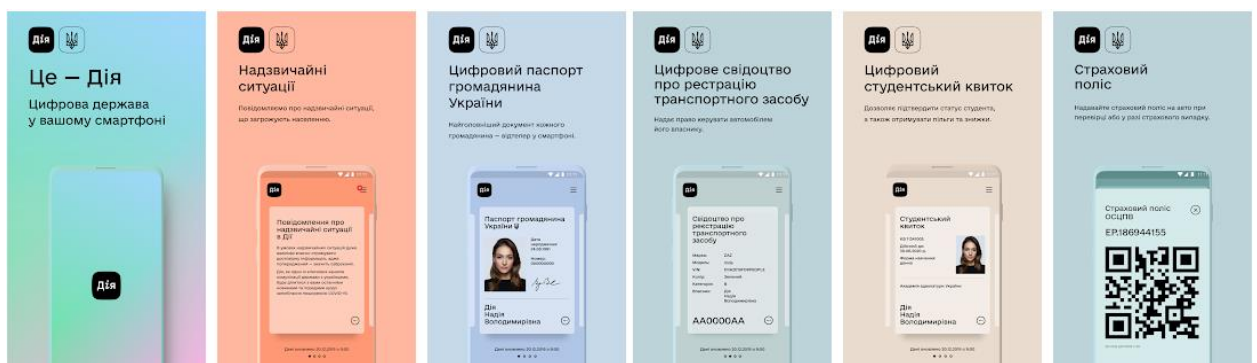


Рис. 3.1. Функціональні можливості додатку «Дія»

Примітка. Знімок з екрану

По-перше, щоб ця система ефективно діяла, необхідно використовувати таке програмне забезпечення, яке б дозволяло відстежувати

рух звернень з моменту його надходження до моменту його виконання; визначення типу звернень, які підпадають чи не підпадають під такі, що потребують чи не потребують розгляду і виконання. По-друге, для забезпечення мобільності в роботі з інформацією, для громадян повинні бути створені вузькопрофільні додатки чи закладки в існуючому додатку, які одночасно будуть частиною однієї загальної інформаційно-комунікаційної системи Управління муніципальної інспекції міської ради. Для прикладу, частина громадян активна в питання фіксації порушень паркування, інші – в питаннях благоустрою на території громади і т.д.

Так, для прикладу, повинна бути створена єдина інтегрована система програмного забезпечення, що об'єднуватиме існуючі сьогодні програмні продукти. Тобто, кожному власнику автомобіля повинна автоматично надходити така сама інформація, за якою інспектори Управління муніципальної інспекції виносять рішення про правопорушення, з одного боку. З іншого – власник автомобіля повинен мати як доступ до бази постанов, винесених інспекторами, так і отримувати інформування з системи Управління про погашення оплати штрафів за порушення ПДР (рис. 3.2).

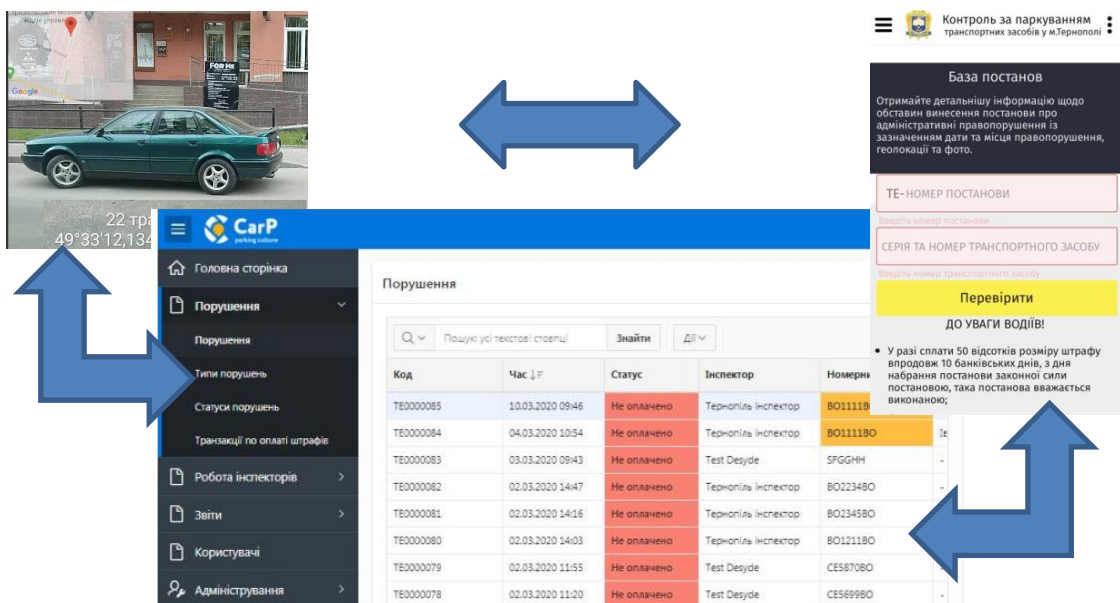


Рис. 3.2. Напрямки інтеграції існуючого програмного забезпечення для власників автотранспортних засобів у м. Тернопіль

Примітка. Сформовано автором за матеріалами УМІ ТМР

В контексті цього, пропонуємо розробку окремого плану заходів щодо покращення двосторонньої інформаційної взаємодії з громадянами. Метою плану повинно стати налагодження ефективного та дієвого механізму взаємодії між органами влади та громадськістю, громадськими організаціями, збільшення рівня довіри громадян до влади, підвищення рівня активності громадян щодо участі в управлінні державними справами (додаток Д).

Отже, підсумовуючи зазначимо, що використання комунікативних технологій є однією із найважливіших форм взаємодії в контексті організації діяльності завдань Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради. Воно дозволяє створити підґрунтя для встановлення двостороннього зв'язку із громадою. Проте, процес комунікування може бути результативним лише за умови його постійного планомірного втілення з врахуванням нових викликів та потреб громадян.

Висновки до розділу 3

Враховуючи, що необхідною умовою якісного виконання покладених на Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради завдань, є довіра жителів громадян до працівників управління, нами обґрунтовано потребу формування окремого напрямку розвитку комунікативних технологій та розробку спеціалізованого програмного забезпечення на базі мобільних пристроїв, що працюватимуть на базі системи Android та Apple та вільно розповсюджуватимуться. В контексті цього нами розроблений план заходів щодо покращення інформування, проведення консультацій з громадськістю та залучення громадян до участі у розробці та реалізації завдань Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради.

ВИСНОВКИ

Забезпечення громадського порядку та громадської безпеки в Україні - це одне з основних завдань усіх державних і громадських організацій. Права людини вимагають не тільки гарантій їх належної реалізації, а й таких засобів, що могли б захистити людину від можливих посягань на них. Тому становлення України як розвинутої демократичної, правової держави залежить від ефективної роботи всієї правоохоронної системи.

Важлива роль у вирішенні даних питань належить місцевим правоохоронним органам – муніципальній поліції, яка діє за рахунок місцевих бюджетів і на чітко визначеній території. Довіру і підтримку населення муніципальної поліції забезпечують відкритість, гласність, постійна апеляція до громадської думки при вирішенні складних місцевих ситуацій, що виникають у правоохоронній практиці.

Комунікативна діяльність суб'єктів органів місцевого самоврядування пов'язана із одержанням, збиранням, створенням, поширенням, використанням та зберіганням інформації щодо їх діяльності.

Регламентування основних аспектів комунікативної діяльності суб'єктів органів місцевого самоврядування загалом та Управління муніципальної інспекції зокрема, реалізуються нормами Закону "Про звернення громадян".

На специфіку здійснення комунікативної діяльності та використання комунікативних технологій впливає специфіка функціонування організації. Комунікації у внутрішньому середовищі Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради є однорідними за структурою, різноспрямованими й направленими на конкретних суб'єктів та контрольні інститути влади.

В контексті забезпечення своєї основної функції стосовно правопорядку, Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради використовує комунікативні технології та їх канали для: координації діяльності опорних пунктів охорони порядку; забезпечення належного

функціонування цих пунктів та підвищення ефективності їх роботи; здійснення аналіз стану криміногенної ситуації на території територіальної громади, результатів боротьби з підлітковою злочинністю і бездоглядністю та наркоманією. Інспектори відділу контролю за правопорушеннями здійснюють активну комунікаційну політику із зовнішнім середовищем щодо розгляду справ про адміністративні правопорушення з питань віднесених до його компетенції, а також спільних заходів з уповноваженими органами з питань профілактики та усунення порушень законодавства, рішень міської ради та виконавчого комітету. Керівники відділів та секторів приймають участь у комісіях міської ради, пов'язаних із роботою транспорту, видачею дозволів на оренду комунального майна і земельних ділянок, здійснення господарської діяльності на території Тернопільської міської територіальної громади, встановленням малих архітектурних форм та рекламних об'єктів, вуличної торгівлі. Окремо комунікативне забезпечення дозволяє проводити надання консультаційної та організаційної допомоги підприємствам і організаціям комунальної власності з питань, що належать до компетенції управління.

Оцінка ефективності роботи Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради здійснюється за відповідністю результатів цілям, по відношенню до яких оптимальність витрат виступає другорядною характеристикою. За цим кількісним показником встановлено досить високу результативність за всіма напрямками функціональної діяльності. Проте, як показала проведена оцінка, використання комунікативних технологій засвідчує необхідність їх вдосконалення як для оптимізації внутрішніх комунікацій, так і для комунікативної взаємодії із зовнішнім середовищем, особливо громадськістю.

Враховуючи, що необхідною умовою якісного виконання покладених на Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради завдань, є довіра жителів громадян до працівників управління, нами обґрунтовано потребу формування окремого напрямку розвитку комунікативних

технологій та розробку спеціалізованого програмного забезпечення на базі мобільних пристроїв, що працюватимуть на базі системи Android та Apple та вільно розповсюджуватимуться. В контексті цього нами розроблений план заходів щодо покращення інформування, проведення консультацій з громадськістю та залучення громадян до участі у розробці та реалізації завдань Управління муніципальної інспекції Тернопільської міської ради.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августин Р. Р. Управління інформаційними зв'язками: навч. посіб. ТНЕУ, 2013. 241 с.
2. Білоконь М. В. Державне управління у сфері охорони громадського порядку : монографія. Х.: НУВС, 2004. 700 с.
3. Богач Ю. А. Адміністрування інформаційно-комунікативних технологій в умовах динамічного зовнішнього середовища. *Наука молода*. 2012. № 18. С. 9-13.
4. Взаємодія муніципальної міліції з органами державної влади, місцевого самоврядування і населенням в умовах реформування ОВС України URL: studcon.org/vzayemodiyamunicipalnoyi-miliciyi-z-organamy-derzhavnoyi-vlady-miscevogo-samovryaduvannya-i?page=1.
5. Волох О.К. Поняття і складові інформаційно-комунікаційної інфраструктури. *Науковий вісник Ужгородського нац. у-ту*, 2014. Серія ПРАВО. Випуск 29. Частина 2. Том 4/2. С. 29-32.
6. Горовий В. Соціальні інформаційні комунікації, їх наповнення і ресурс; наук. ред. Л. Дубровіна; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2010. 360 с.
7. Грузінова Л.О. Управлінські комунікації і потенціал системи управління промисловим підприємством. *Вісник СНУ ім. В. Даля*. №12 (154) Частина 2, 2010, С. 250-254.
8. Діденко О. В. Інформаційно-комунікаційні технології як інструмент підвищення ефективності взаємодії влади, суспільства і бізнесу. *Теорія та практика державного управління*. 2011. Вип. 2. С. 144-148.
9. Дмитрук І. Правові аспекти діяльності фахівців у сфері інформаційних технологій. *Геометричне моделювання та інформаційні технології*. 2018. № 1. С. 46-50
10. Дніпров О. С. Окремі аспекти взаємодії Національної поліції з органами місцевого самоврядування щодо забезпечення публічного порядку. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*.

2018. № 1. С. 16-21.

11. Доля І. М. Інформаційно–комунікаційна взаємодія місцевих рад з населенням. *Гілея: науковий вісник*. 2013. № 72. С. 877-881.

12. Дубас, О. П. Інформаційний розвиток сучасної України у світовому контексті : монографія. К. : Генеза, 2004. 208 с.

13. Ефективна комунікація (спілкування) — важлива якість керівництва
URL: <http://www.mif-ua.com/archive/artide/34251>.

14. Закон України "Про Концепцію Національної програми інформатизації"
URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.

15. Захарко Н. Інформаційно-комунікаційні технології: теорія та практика. *Нова педагогічна думка*. 2019. № 2. С. 35-38.

16. Зозуля І. В. Європейська модель поліції (міліції) як мета досягання у реформуванні ОВС України: доктринальний підхід. *Боротьба з організованою злочинністю і корупцією (теорія і практика)*. 2008. № 19. 177-189.

17. Капітонова Н. В. Форми діяльності муніципальної поліції України. *Держава та регіони: Серія «Право»*. 2017. Вип. 2. С. 4–8.

18. Карпенко О. В. Удосконалення термінології у сфері інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління. *Держ. упр. та місц. самоврядування* : тези ІХ Міжнар. наук. конгресу, 26 – 27 берез. 2009 р. Х.: Магістр. 2009. С. 36 – 37.

19. Коллер Ю. С. Напрями взаємодії поліції з місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. *Наука і правоохорона*. 2016. № 1. С. 104-110.

20. Коломієць Ю.М. Правоохоронна функція в історії місцевого самоврядування. *Вісник Харківськ. нац. ун-ту внутр. справ*. 2012. № 3. С. 91-98.

21. Конституція України від 28 червня 1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.

22. Криворучкіна О. В. Комунікаційне поле управлінської взаємодії в

- організації. *Стратегія економічного розвитку України*. 2015. № 36. С. 92-98.
23. Кривуля П.В. Показатели качества информационного обеспечения принятия решений как коммуникации. *Вісник СХУ ім. В.Даля*. 2008. №4. С. 107-115.
24. Крутий О. М. Діалогова взаємодія органів державної влади та громадськості: монографія. Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2008. 302 с.
25. Литвинова Л. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. *Державне управління: теорія та практика*. 2015. № 2. С. 4-11.
26. Лихачов С. В. Роль громадян та органів виконавчої влади в системі забезпечення громадського порядку та громадської безпеки. *Право і Безпека*. 2010. № 1. С. 56-60.
27. Мазур В. Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. № 8.
28. Мельник А. Ф., Монастирський Г. Л. Управління розвитком муніципальних утворень: теорія, методологія, практика: монографія. Тернопіль : Економічна думка, 2007. 476 с.
29. Мельник А. Ф., Монастирський Г. Л., Васіна А. Ф., Дудкіна О. П. Організація надання муніципальних послуг. *Курс тренінгів для підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування*: навч. посіб. Тернопіль : Скоропад, 2011. С. 74-104.
30. Мельник Р. С. Поняття "громадська безпека" та "громадський порядок" у німецькій та українській науці і законодавстві. *Право і Безпека*. 2009. № 2. С. 24-30.
31. Москаєва О. О. "Хмарні" інформаційні технології в менеджменті. *Освітній дискурс. Гуманітарні науки*. 2018. Вип. 3. С. 46-57
32. Нікітенко О. Теоретичні та прикладні проблеми удосконалення адміністративної діяльності і взаємодії міліції з громадськістю по попередженню злочинів URL: http://www.dcaf.ch/.../ev_kharkov_051013Nikite.

33. Новак В.О., Макаренко Л.Г., Луцький М.Г. Інформаційне забезпечення менеджменту: навч. посібник. К.: Кондор, 2006. 462 с.
34. Омельченко І. М. Спілкування як комунікація, взаємодія і діалог із Іншим: суб'єктний підхід. *Проблеми сучасної психології*. 2015. Вип. 28. С. 375-384.
35. Орлов В.А. Сучасні проблеми становлення та розвитку муніципальної міліції в Україні. *Форум права*. 2013. № 3. С. 442-447.
36. Охріменко І. Оцінка ефективності діяльності органів і підрозділів Національної поліції України: погляд на проблему. *Підприємництво, господарство і право*. 2016. № 11. С. 139-144
37. Положення про Управління муніципальної поліції URL: <http://www.rada.te.ua/strukturni-pidrozdil/10339.html>.
38. Почепцов Г. Інформаційно-комунікативні процеси в сучасних суспільствах URL: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/13544>
39. Почепцов Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління URL: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049>
40. Про інформацію: Закон України в редакції від 21.12.2019 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
41. Про утворення місцевої міліції: Указ Президента України від 22.01.2001 р. № 29. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/29/2001>
42. Програма розвитку України «Стратегія-2020» URL: www.unian.ua/politics/989833-poroshenko-oprilyudniv-tezi-strategiii-2020.html.
43. Прокопенко О. Ю. Поняття та система адміністративних правопорушень, що посягають на громадський порядок та громадську безпеку. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. - 2010. № 3. С. 190-198.
44. Процких О. Ю. Інформаційна взаємодія національної поліції України з органами публічної влади та громадськістю. *Право і безпека*. 2015. № 4. С. 50-55.
45. Симоненко С. П. Інформаційні технології як головний виклик

- сучасності. *Гілея: науковий вісник*. 2019. Вип. 142(2). С. 156-159.
46. Слюсарчук Ю.. Вплив інформаційних технологій на формування інформаційного суспільства. *Моделювання та інформаційні технології*. 2018. Вип. 85. С. 126-131
47. Солодовник Г. В. Інформаційні технології у прийнятті багатоетапних рішень. *Науковий вісник будівництва*. 2019. Т. 2, № 2. С. 422-427
48. Стрільців О. М. Організація взаємодії органів поліції та громадських організацій щодо протидії наркозлочинності. *Юридичний часопис Національної академії внутрішніх справ*. 2017. № 1. С. 78-86.
49. Струтинська І. Інформаційні технології організації бізнесу – імператив інноваційного розвитку бізнес-структур. *Галицький економічний вісник*. 2018. № 2. С. 40-49.
50. Тернова Т. І. Інформаційні технології в автоматичних системах управління. *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. 2019. № 4. С. 31-37
51. Ткаленко О. М. Інтелектуальні технології та системи штучного інтелекту для підтримки прийняття рішень. *Телекомунікаційні та інформаційні технології*. 2019. № 2. С. 53-59
52. Файнер А. І. Інформаційні технології в моделюванні управлінської діяльності підприємства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. № 63. С. 195-201
53. Фролов О. Гарантії місцевого самоврядування в Україні: проблемні питання. *Віче*. 2011. № 6. С. 26-28.
54. Шкільняк М. М, Овсянюк-Бердадіна О. Ф., Крисько Ж. Л., Демків І. О. Менеджмент: Навчальний посібник. Тернопіль: ТНЕУ, 2017 р. 315 с.
55. Яременко А. О. Проблемні питання діяльності органів внутрішніх справ щодо нейтралізації дезінформаційних повідомлень, які дестабілізують громадський порядок та безпеку. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. 2009. Вип. 45. С. 74-82.

ДОДАТОК А



ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
 УПРАВЛІННЯ МУНІЦИПАЛЬНОЇ ІНСПЕКЦІЇ

« ___ » _____ 201__ р.

№ _____

Начальнику управління матеріального
 забезпечення та інформаційних технологій
 Токарчуку І.Р.

На лист від 17.09.2019р. за №51/0700 надаємо потреби в товарно –
 матеріальних цінностях управління муніципальної інспекції з розрахунком
 на 2020 бюджетний рік.

1. Канцтовари

| № п/п | Назва | Одиниці вимірювання | Кількість |
|-------|---|---------------------|-----------|
| 1. | Папір А-4 | шт. | 150 |
| 2. | Зошит в клітинку формату А-4 | шт. | 15 |
| 3. | Журнали вхідної, вихідної кореспонденції | шт. | 5 |
| 4. | Ручки | шт. | 100 |
| 5. | Олівці | шт. | 20 |
| 6. | Клей-олівець | шт. | 100 |
| 7. | Скотч великий | шт. | 10 |
| 8. | Скоби 24/6-1м | шт. | 30 |
| 9. | Скріпки | шт. | 15 |
| 10. | Степлери | шт. | 10 |
| 11. | Папки-реєстратори | шт. | 40 |
| 12. | Файли | шт. | 5000 |
| 13. | Папки паперові | шт. | 40 |
| 14. | Коректори | шт. | 10 |
| 15. | Маркери | шт. | 20 |
| 16. | Журнал реєстрації виданих бланків суворого обліку | шт. | 2 |
| 17. | Стікери | шт. | 5 |
| 18. | Горизонтальний лоток для документів | шт. | 30 |
| 19. | Бланки протоколів | шт. | 2000 |
| 20. | Бланки постанов | шт. | 10000 |

| | | | |
|-----|--|------------|-------|
| 21. | Бланки повідомлень про винесення постанови | шт. | 11000 |
| 22. | Диски DVD-R | шт. | 500 |
| 23. | Копірки | шт. | 100 |
| 24. | Кліпборд-папка | шт. | 20 |
| 25. | Сумки тактичні (А4) | шт. | 20 |
| 26. | Планшетні ПК | шт. | 10 |
| 27. | Бланки акту огляду тимчасового затримання транспортних засобів | шт. | 1000 |
| 28. | Нагрудні відеокамери | шт. | 10 |
| 29. | Настільна лампа | | 10 |
| 30. | Картридж до Canon 3010LBP | | 1 |
| 31. | Подовжувач офісний | шт. | 10 |
| 32. | Формений одяг | комплектів | 30 |
| 33. | Формене взуття | шт. | 20 |
| 34. | Шеврони | комплектів | 30 |
| 35. | Газові балончики | шт. | 15 |
| 36. | Персональні комп'ютери | шт | 7 |

2. Потреби для сектору контролю за паркуванням транспортних засобів

| | | | |
|----|--|-----|---|
| 1. | Повірені засоби вимірювання довжини (рулетка-30м.) | шт. | 2 |
| 2. | Лазерна рулетка | шт. | 1 |
| 3. | Велосипед | шт. | 4 |
| 4. | Комплект обладнання для фіксації порушень у сфері паркування транспортних засобів з програмним забезпеченням | шт. | 2 |

3. Потреби для проведення робіт з демонтажів

| | | | |
|-----|------------------------------------|------|-----|
| 1. | Генератор | шт. | 1 |
| 2. | Болгарка | шт. | 1 |
| 3. | Круги до болгарки | шт. | 100 |
| 4. | Шуруповерт акумуляторний | шт. | 1 |
| 5. | Бити для шуруповерта | шт | 30 |
| 6. | Набір сверл | шт. | 1 |
| 7. | Пневможиці по металу | шт. | 1 |
| 8. | Драбина | шт. | 1 |
| 9. | Молоток | шт. | 1 |
| 10. | Пилка по дереву | шт. | 1 |
| 11. | Плоскогубці з ізольованими ручками | шт. | 1 |
| 12. | Рукавиці прогумовані | пари | 50 |
| 13. | Конуси дорожні | шт. | 20 |
| 14. | Сигнальна стрічка (огороджувальна) | м | 500 |
| 15. | Подовжувач 30м | шт. | 1 |

4. Потреби на облаштування ситуаційного центру вул. Коновальця

| | | | |
|----|---|-----|----|
| 1. | комп'ютери для роботи операторів | шт. | 4 |
| 2. | Комп'ютери для обробки мультимедійної інформації та передачі відео зображення на відеостіну | шт. | 3 |
| 3. | Монітор 27 дюймів | шт. | 10 |
| 4. | WI-FI-роутер | шт. | 1 |
| 5. | БПФ ч/б | шт. | 3 |
| 6. | комп'ютерна гарнітура | шт. | 6 |
| 7. | Комп'ютерний стіл 1285-2х60х73,6 см, | шт. | 8 |
| 8. | Телевізори для відеостіни (65") | шт. | 4 |
| 9. | 48-канальний маршрутизатор | шт. | 1 |

5. Потреби для облаштування конференцзалу


| | | | |
|----|--|-----|----|
| 1. | мультимедійний проектор | шт. | 1 |
| 2. | проекційний екран | шт. | 1 |
| 3. | фліпчарт (дошка поворотна) | шт. | 1 |
| 4. | аудіо колонки | шт. | 1 |
| 5. | стіл для конференцій розмір: 4000*2600*760 | шт. | 1 |
| 6. | Стілець для конференц залу | шт. | 30 |
| 7. | Трибуна кафедра | шт. | 1 |

6. Потреби для облаштування кімнати відпочинку

| | | | |
|----|--|-----|---|
| 1. | Холодильник | шт. | 1 |
| 2. | Мікрохвильова піч | шт. | 1 |
| 3. | Електрочайник | шт. | 2 |
| 4. | Кутовий диван, секційний | шт. | 1 |
| 5. | Кухонна мебел | шт. | 1 |
| 6. | Комплект: нерозкладний стіл + стільці 4 шт. | шт. | 1 |

ДОДАТОК Б

Олена Сизова



soft Xpansion
P A S S I O N B Y B U S I N E S S

МІЙ ЕЛЕКТРОННИЙ КАБІНЕТ

Створити вхідний документ

Створити документ

Створити повідомлення

Створити нараду

Створити запис на прийом

Календар подій

На реєстрацію

Назва:

Автор:

Пошук

Зберегти у CSV

Очистити

| Назва | Тип документа | Вид документа | Назва | Отримано | Відправник |
|----------------------|---------------------|---------------|------------------|------------|-------------------|
| Реєстрація документа | Внутрішній документ | Доручення | w test 2005 1340 | 20/5/2016 | Сизова Олена |
| Реєстрація документа | Внутрішній документ | | www | 20/1/2016 | Сизова Олена |
| Реєстрація документа | Внутрішній документ | | docu4_0 | 13/1/2016 | Бондаренко Василь |
| Реєстрація документа | Внутрішній документ | | AORsign78 | 30/12/2015 | Сизова Олена |
| Реєстрація документа | Внутрішній документ | | PRsign70 | 29/12/2015 | Сизова Олена |
| Реєстрація документа | Внутрішній документ | | PRsign68 | 29/12/2015 | Сизова Олена |

Рис. Б. Діалогове вікно системи SX-Government

ДОДАТОК В

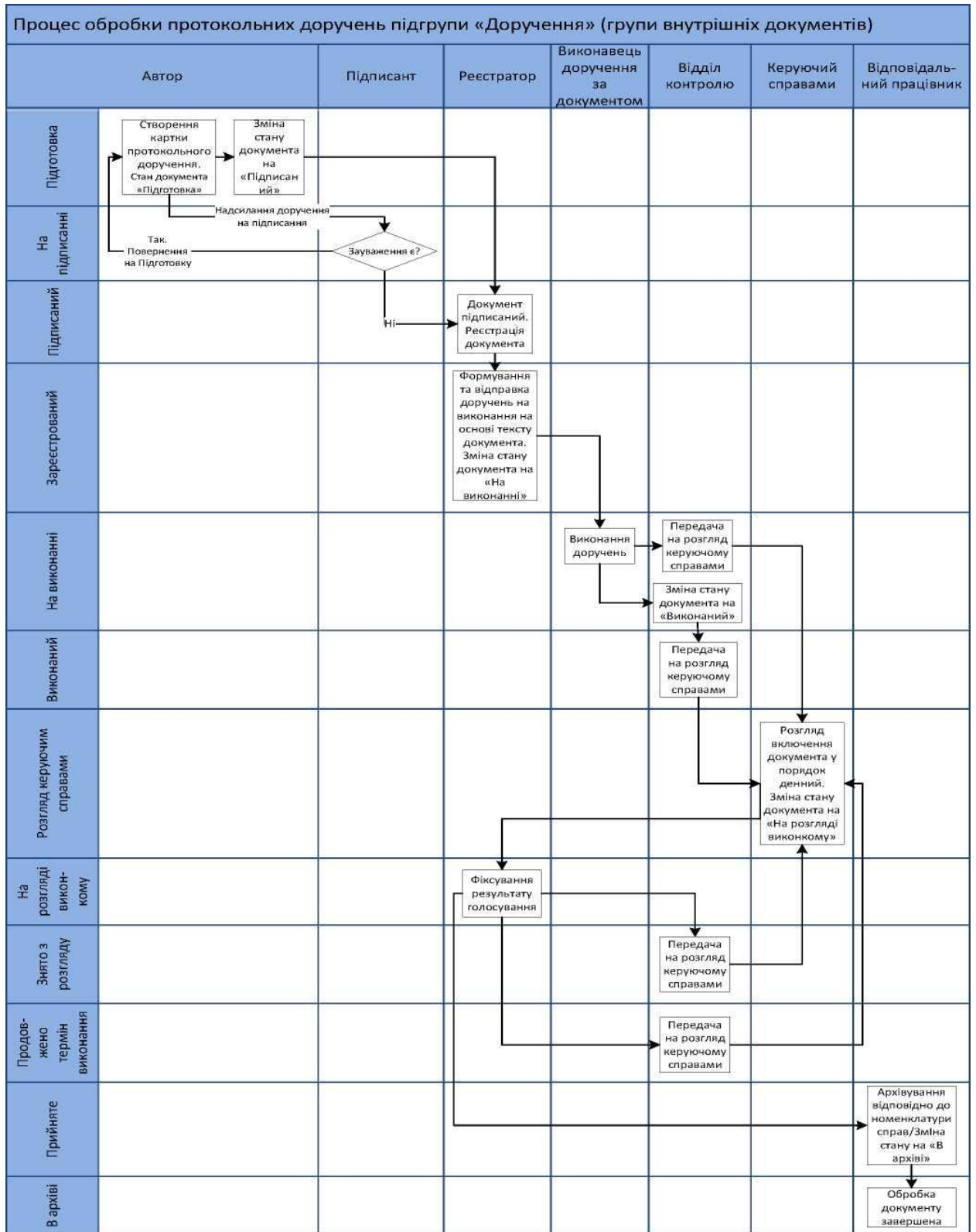


Рис. В. Схема бізнес-процесу «Обробка протокольних доручень підгрупи «Доручення» (групи внутрішніх документів)»

ДОДАТОК Л

План заходів

щодо покращення комунікативної взаємодії з громадськістю і залучення громадян до участі в розробці та реалізації завдань Управління муніципальної інспекції ТМР

І. Забезпечення широкого доступу громадян до інформації

| № п/п | Намічені результати | Заходи для досягнення результатів |
|-------|---|---|
| 1 | Покращити рівень інформованості громадськості про діяльність Управління муніципальної інспекції ТМР | <p>1. Створити інформаційні стенди з максимально повною інформацією про діяльність Управління муніципальної інспекції ТМР. Провести обговорення з представниками громадськості (збір пропозицій) щодо варіантів місць розміщення цієї інформації та налагодити через громадські організації систему її поширення.</p> <p>2. Визначити перелік інформаційних продуктів (інформаційних повідомлень), які створюються в процесі роботи Управління муніципальної інспекції ТМР та можуть бути поширені серед громадськості. Створити та забезпечити роботу централізованої електронної розсилки серед громадських організацій цієї інформації</p> <p>3. Провести зустрічі, переговори з усіма місцевими засобами інформації (в т.ч. недержавними) щодо можливості здійснення постійних публікацій, впровадження рубрик для поширення суспільно-важливої інформації Управління муніципальної інспекції ТМР. В межах досягнутих домовленостей забезпечити постійне публікування інформації згідно взаємоузгоджених стандартів</p> <p>4. Максимально залучати журналістів місцевих ЗМІ до підготовки інформаційно-аналітичних та інформаційно-публіцистичних матеріалів про діяльність Управління муніципальної інспекції ТМР шляхом їх участі в спільних рейдах, операціях, профілактичних відпрацюваннях.</p> <p>5. Регулярно проводити «Прямі лінії» зв'язку Управління муніципальної інспекції ТМР з населенням шляхом використання можливостей місцевих мас-медіа</p> |

| | | |
|---|---|--|
| 2 | Покращення інформування громадськості через мережу Інтернет | 1. Створити веб-сайт Управління муніципальної інспекції ТМР 2. Поширювати серед громадськості інформацію про наявність та роботу веб-сайту Управління муніципальної інспекції ТМР 3. Налагодити співпрацю між веб-сайтом служби у справах неповнолітніх та дітей та сайтами громадських організацій (обмін посиланнями, інформацією) |
|---|---|--|

II. Створення умов для проведення консультацій з громадськістю з актуальних питань щодо діяльності Управління муніципальної інспекції ТМР

| № п/п | Намічені результати | Заходи для досягнення результатів |
|-------|--|---|
| 1 | Підвищення рівня обізнаності представників Управління муніципальної інспекції ТМР з правами та можливостями громадян в сфері проведення консультацій | 1.Провести серію інформаційно-навчальних семінарів та «круглих столів» з питань вдосконалення механізмів проведення консультацій з громадськістю 2.Розробка, затвердження та оприлюднення орієнтовних планів проведення консультацій з громадськістю |
| 2 | Отримання інформації щодо рівня задоволення громадян діяльністю Управління муніципальної інспекції ТМР | 1.Проведення постійних соціологічних досліджень громадської думки щодо діяльності органів місцевого самоврядування, в тому числі Управління муніципальної інспекції ТМР 2.Розробити та запровадити систему моніторингу звернень громадян до Управління муніципальної інспекції ТМР |
| 3 | Формалізація основної структури та інструментів консультування з громадськістю | 1.Розробка методичних рекомендацій щодо консультаційних процедур між органами влади та громадськістю. Внесення рекомендацій на розгляд Управління муніципальної інспекції ТМР 2.Проведення семінару-тренінгу для представників організацій громадянського суспільства та Управління муніципальної інспекції ТМР щодо форм та методів проведення консультацій |