

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Факультет економіки та управління
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

КОЛОМІЄЦЬ Дар'я Олександрівна

**Інформаційне забезпечення діяльності публічних організацій/
Information support for the activities of public organizations**

спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітня програма – Публічне управління та адміністрування

Кваліфікаційна робота за ступенем вищої освіти «Бакалавр»

Виконала студентка
групи ПУА – 41
Д.О.Коломієць

Підпис

Науковий керівник:
к.е.н., доцент Круп'як Лідія

Підпис

Випускну кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:

«__»_____ 2025 р.

Зав. кафедри, д.е.н., професор
М.М. Шкільняк

прізвище, ініціали підпис

ТЕРНОПІЛЬ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	5
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ МЕХАНІЗМУ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДОСЛІДЖУВАНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ	14
2.1. Аналіз організаційної діяльності досліджуваної організації.....	14
2.2. Оцінка ефективності існуючого механізму інформаційного забезпечення діяльності досліджуваної організації	19
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ	28
ВИСНОВКИ.....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	Помилка! Закладку не визначено.

ВСТУП

Актуальність проблеми. У сучасному суспільстві інформація стала одним із ключових ресурсів, що визначає ефективність функціонування не лише комерційних структур, а й публічних організацій. Своєчасне отримання, обробка та використання інформації дають змогу публічним інституціям забезпечувати відкритість, прозорість і підзвітність своєї діяльності, що, у свою чергу, є основою для зміцнення довіри громадськості до органів влади та недержавних інституцій.

Інформаційне забезпечення діяльності публічних організацій охоплює широкий спектр процесів – від збору даних до формування баз знань і створення умов для швидкого прийняття рішень. Зважаючи на розвиток цифрових технологій, цей процес зазнав істотної трансформації, адже доступ до відкритих даних, електронних сервісів та систем електронного урядування став нормою для більшості інституцій.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць. Вагомі розробки у сфері інформаційного забезпечення діяльності публічних організацій здійснили такі відомі українські вчені, як В. П. Бех, В. М. Князєв, С. Д. Дубенко, О. Ю. Оболенський, О. Є. Кузьмін, С. В. Семенюк, І. Р. Чудик, Т. З. Острогляд та Н. М. Станіславчук та О. А. Донченко, А.Ф. Мельник, О.П. Дяків. Серед європейських дослідників значний внесок зробили Мануель Кастельс, Крістофер Худ, Герт Баукаерт та Джейн Фаунтін. Їхні наукові зацікавлення охоплюють питання інформатизації управлінської діяльності, формування систем електронного документообігу, підвищення ефективності інформаційних потоків в організаціях, а також розвитку інформаційної безпеки. Ці вчені активно досліджують шляхи модернізації комунікаційної інфраструктури в умовах цифровізації економіки та управління. Їхні праці є важливим теоретико-практичним підґрунтям для впровадження інновацій в інформаційне забезпечення публічного та корпоративного секторів.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних-концептуальних основ та вироблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності публічних організацій.

Завдання:

- висвітлити теоретичні основи інформаційного забезпечення діяльності публічних організацій;
- провести аналіз організаційної діяльності досліджуваної організації;
- надати оцінку ефективності існуючого механізму інформаційного забезпечення діяльності досліджуваної організації;
- розробити шляхи вдосконалення механізму інформаційного забезпечення діяльності публічних організацій;

Об’єкт дослідження – інформаційне забезпечення діяльності публічних організацій.

Предмет дослідження – вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності досліджуваної організації.

Методи дослідження. Для досягнення поставлених цілей у процесі дослідження було використано комплекс загальнонаукових методів і прийомів, зокрема діалектичний та системний підходи, а також методи аналізу, синтезу, абстрагування, порівняльного аналізу та інші.

Практична значимість результатів дослідження полягає у виробленні практичних рекомендацій, які можуть бути використані в діяльності Відділу державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради, для вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності організації.

Апробація. За результатами дослідження опубліковано тези доповідей на тему «Інформаційне забезпечення діяльності публічних організацій» у збірнику IX Міжнародної науково-практичної конференції «Development of innovation systems: trends, challenges, prospects» (04-07 березня 2025 р., Гамбург, Німеччина).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

У сучасному світі інформація перетворилася на стратегічний ресурс, який визначає рівень розвитку суспільства, економіки та державного управління. В епоху цифровізації інформація стала основою для ухвалення рішень, прогнозування тенденцій та ефективного управління процесами на різних рівнях. Як зазначають дослідники, доступ до актуальної, достовірної та структурованої інформації визначає конкурентоспроможність держав і організацій у глобальному просторі.

Публічні організації, виконуючи функції обслуговування суспільних інтересів, займають центральне місце у комунікаційній системі сучасної держави. Вони виступають посередниками між державними структурами, громадськістю та іншими зацікавленими сторонами, забезпечуючи обмін важливою інформацією. Через публічні організації громадяни отримують доступ до адміністративних послуг, участі в управлінських процесах і контролю за діяльністю органів влади. Від того, наскільки ефективно ці організації володіють інформаційними ресурсами та використовують їх, залежить рівень суспільної довіри та легітимність державного управління.

Інформаційне забезпечення стає критичним чинником для успішної діяльності публічних організацій, оскільки воно дозволяє забезпечити прозорість процедур, підвищити якість управлінських рішень і забезпечити своєчасне реагування на запити громадян. Законодавче закріплення права на доступ до публічної інформації та впровадження електронних сервісів демонструють прагнення держави створити відкриту та ефективну систему комунікації. Без надійної інформаційної підтримки публічні організації втрачають здатність відповідати на потреби громадськості, що загрожує зниженням рівня довіри та ефективності їх діяльності. [3]

Враховуючи зростаюче значення інформації у діяльності публічних організацій, доцільним є детальніше розглянути сутність інформаційного

забезпечення та його специфічні характеристики.

Інформаційне забезпечення — це сукупність процесів зі збирання, обробки, збереження, систематизації, аналізу та поширення інформації, яка необхідна для ефективної діяльності організацій, установ або окремих осіб. У контексті публічних організацій інформаційне забезпечення виступає як інструмент підтримки управлінських рішень, засіб реалізації права громадян на доступ до інформації та чинник підвищення прозорості управлінських процесів.

Науковці визначають інформаційне забезпечення як цілісну систему, що включає інформаційні ресурси, технічні засоби їх оброблення, а також нормативно-правову базу, яка регулює доступ, захист і використання даних. У сучасних умовах розвитку інформаційних технологій це поняття також охоплює використання електронних інформаційних систем, платформ відкритих даних та механізмів цифрової комунікації.

Відомий український вчений В. О. Білоус пропонує таке визначення: «Інформаційне забезпечення — це організований процес надання об'єктивної, повної, достовірної та своєчасної інформації, що необхідна для реалізації завдань управлінської діяльності» [3].

Також поняття «інформаційне забезпечення» розглядають з двох основних позицій: по-перше, як діяльність, що охоплює обробку інформації на всіх етапах її руху — від збору до отримання кінцевого результату; по-друге, як сукупність показників, що дозволяють оцінити стан системи управління або є підґрунтям для вибору найоптимальнішої альтернативи під час прийняття управлінських рішень.

Такий підхід свідчить про відсутність єдиної інтерпретації терміну «інформаційне забезпечення» у науковому середовищі, що відкриває простір для подальших досліджень щодо визначення його узагальнюючих характеристик.

Таким чином, інформаційне забезпечення можна розглядати як основу для організації ефективної взаємодії між органами публічного управління, громадянами та іншими суб'єктами суспільного життя.

На основі аналізу сучасних наукових підходів можна виокремити ключові

ознаки інформаційного забезпечення. Його основне призначення полягає в задоволенні інформаційних потреб та забезпеченні реалізації інформаційних прав суб'єктів публічної влади. Основним ресурсом виступає інформація, яка визначається за такими параметрами, як тип, якість, обсяг, структура, форма, терміни зберігання та носії, що узгоджуються з потребами та правами відповідних інституцій.[5]

Змістом інформаційного забезпечення є безперервний процес, який охоплює різноманітні види інформаційної діяльності в межах публічного управління. Методологічна складова включає операції зі створення, використання, дослідження, зберігання, захисту, передачі, обробки та знищення інформації, які здійснюються у повсякденній роботі органів влади. Фінансова підтримка інформаційного забезпечення реалізується через інвестиції в сучасні інформаційні системи, мережі, ресурси та технології, що ґрунтуються на новітніх засобах обчислювальної та комунікаційної техніки. Нарешті, реалізація інформаційного забезпечення відбувається шляхом впровадження системи нормативно-правових, організаційно-управлінських, науково-технічних та інших заходів, які забезпечують ефективне функціонування інформаційної інфраструктури в органах публічної влади. До інформаційного середовища управління входять джерела інформації, інформаційні системи організацій, а також органи управління, які виступають користувачами цих систем.

До основних функцій інформаційного забезпечення діяльності органів публічної влади належать:

- інформаційне супроводження — реалізація комплексу заходів інформаційного, пропагандистського або ідеологічного характеру з метою підтримки політичної діяльності;
- інформаційна протекція — забезпечення керівництва держави доступом до конфіденційної інформації, ресурсів та інструментів, необхідних для здійснення ефективного політичного управління;
- інформаційне обслуговування — діяльність спеціалізованих підрозділів, які відповідають за виявлення, аналіз та задоволення поточних інформаційних

потреб регіональних структур публічної влади;

- інформаційна підтримка — надання своєчасної та професійної допомоги політичним суб'єктам у доступі до необхідних інформаційних ресурсів в умовах нових викликів або у процесі прийняття складних рішень у сфері державного управління;

- інформаційний вплив — цілеспрямоване використання спеціальної інформації з метою впливу на соціальні, економічні, політичні та військові процеси для реалізації стратегічних інтересів держави;

- інформаційне протистояння — форма політичного конфлікту або суперництва, яка передбачає реалізацію координованих дій за допомогою спеціальних методів з метою досягнення інформаційної переваги;

- інформаційне консультування — це надання консультаційних послуг, експертних оцінок, рекомендацій і пропозицій з метою вирішення актуальних питань, що стосуються інформаційно-комунікаційної взаємодії між суб'єктами публічного управління;

- інформаційна логістика — управління потоками інформації у процесах політичної діяльності з метою оптимізації використання матеріально-технічних, фінансових, інформаційних та інших ресурсів.

Ефективна система інформаційного забезпечення органів публічної влади не лише підвищує результативність державного управління, а й сприяє формуванню міжнародного іміджу країни, зміцненню її позицій у глобальному інформаційному середовищі, а також служить інструментом зовнішньої політики та міжнародної дипломатії. [14]

На думку деяких дослідників, функції інформаційного забезпечення органів публічної влади можна класифікувати відповідно до напрямів роботи з управлінською інформацією (рис.1.1). Більшість структурних підрозділів органів влади на практиці реалізують саме ці функції.

Водночас, для забезпечення системного інформування про діяльність державних органів, формування позитивного публічного іміджу та підтримання комунікації з громадськістю, у структурі органів публічної влади створюються

спеціалізовані підрозділи, що можуть мати різні організаційні форми: прес-служби, інформаційні та аналітичні управління, відділи інформатизації, служби зв'язків із громадськістю тощо.

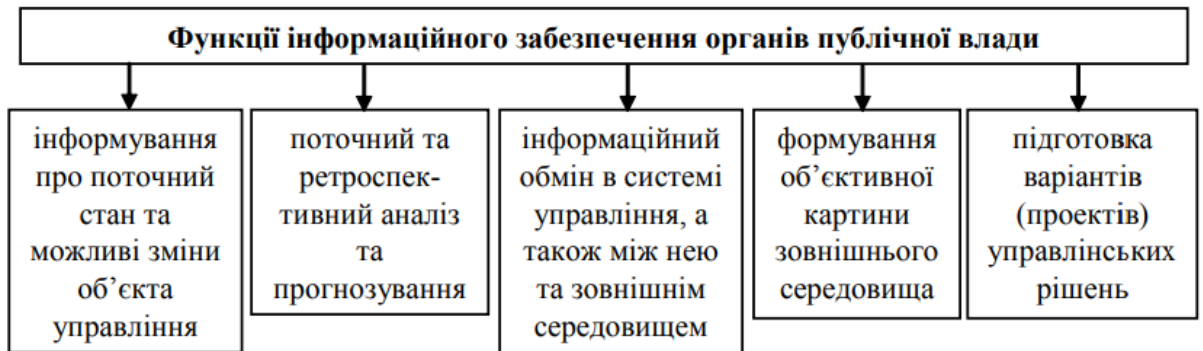


Рис.1.1. Основні функції інформаційного забезпечення органів публічної влади відповідно до напрямів роботи з управлінською інформацією

Примітка. Наведено за [3]

Основні етапи процесу інформаційного забезпечення діяльності органів влади наведено на рис.1.2.

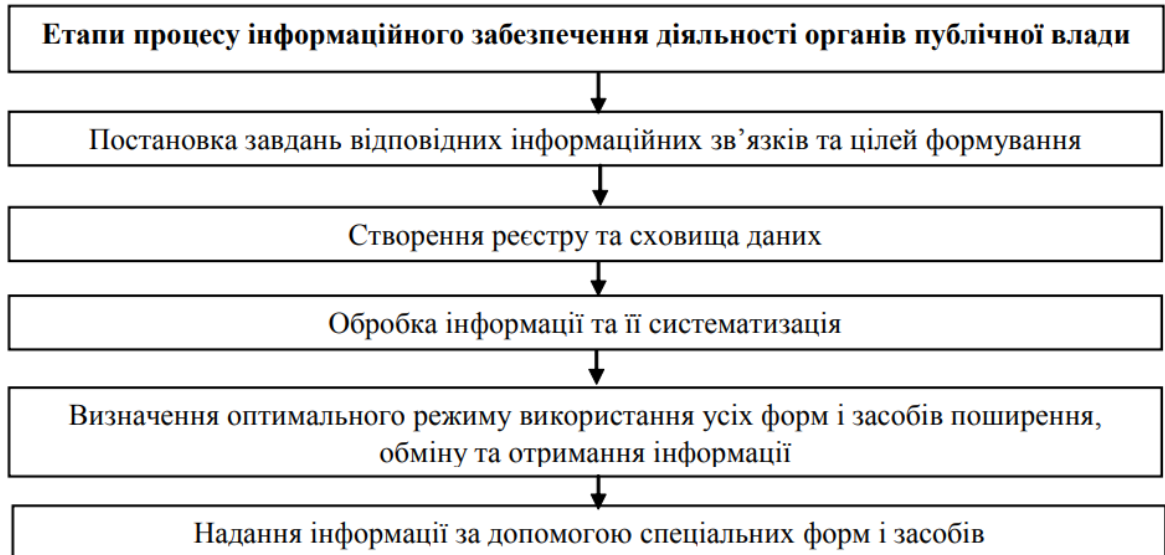


Рис. 1.2. Основні етапи процесу інформаційного забезпечення діяльності органів публічної влади

Примітка. Наведено за [3], [5]

Інформаційне забезпечення публічних організацій ґрунтується на низці принципів, які визначають ефективність збору, обробки, збереження та

використання інформації. Ці принципи сприяють досягненню максимального рівня прозорості, доступності та надійності інформаційних процесів. Одним із основних принципів є актуальність інформації, що передбачає постійне оновлення даних відповідно до змін у суспільстві та організації. Це забезпечує своєчасність прийняття управлінських рішень. [14]

Принцип доступності гарантує, що всі зацікавлені сторони, зокрема громадяни, мають право на доступ до інформації, що стосується діяльності органів публічного управління. Водночас важливим є принцип конфіденційності, який забезпечує захист чутливої інформації та запобігає її несанкціонованому використанню. Це особливо важливо у випадках, коли мова йде про персональні дані або державні таємниці.

Не менш важливими є принцип ефективності, який забезпечує оптимальне використання ресурсів організації для досягнення поставлених цілей, та принцип об'єктивності, що передбачає використання перевірених, достовірних і неупереджених даних при ухваленні рішень.



Рис. 1.3. Основні принципи, на яких ґрунтується інформаційне забезпечення публічних організацій

Примітка. Наведено за [14]

Завдяки цим принципам, інформаційне забезпечення публічних організацій сприяє розвитку управлінської прозорості, підвищує довіру громадян до органів влади та забезпечує ефективну взаємодію між державними

структурами та суспільством.

У публічних організаціях захист інформації є критичним аспектом, який потребує постійної уваги та балансування між відкритістю і безпекою. Відкритість органів влади, що забезпечує доступ громадян до публічної інформації, є основою для підвищення прозорості управлінських процесів і зміцнення довіри суспільства до організацій. Однак, разом з цим, необхідно забезпечити належний захист чутливої інформації, яка може становити загрозу національній безпеці, економічним інтересам або персональним даним громадян. [19]

Баланс між відкритістю і безпекою досягається через використання чітких процедур доступу до інформації, класифікації даних та заходів їх захисту. Окремі види інформації, що є важливими для захисту національних інтересів або безпеки окремих осіб, повинні бути доступні лише обмеженому колу осіб або організацій. Водночас для забезпечення прозорості і підзвітності організацій необхідно запроваджувати механізми, що дозволяють громадянам мати доступ до інформації, яка не становить загрози безпеці.

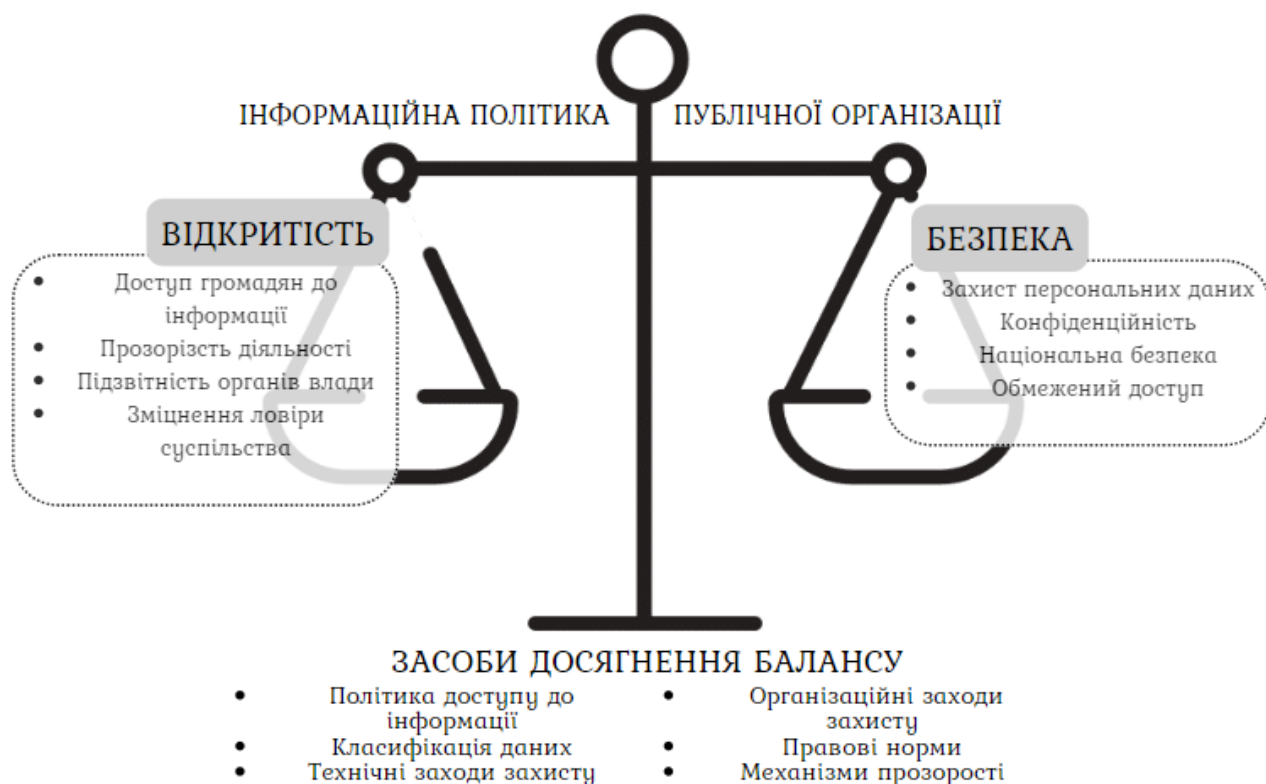


Рис.1.4. Баланс між відкритістю та безпекою інформації в публічних організаціях

Примітка. Наведено за [19]

Законодавча база є основою для регулювання доступу до публічної інформації та захисту даних у публічних організаціях. В Україні одним з ключових документів, що регулює ці питання, є Закон України «Про доступ до публічної інформації», прийнятий у 2011 році. Цей закон гарантує громадянам право доступу до публічної інформації, якою володіють органи державної влади та місцевого самоврядування.

Закон визначає основні принципи доступу до публічної інформації, такі як відкритість, прозорість, своєчасність та об'єктивність. Він встановлює, що інформація має бути доступною для громадян, якщо її не обмежує інтереси національної безпеки, охорони прав і свобод інших осіб або інші законодавчі обмеження. Крім того, закон регулює порядок подання запитів на доступ до інформації, строки надання відповіді, а також процедури оскарження відмов у наданні інформації.

Цей закон є важливим інструментом для забезпечення демократичного функціонування публічних організацій та гарантує громадянам доступ до інформації про діяльність органів влади, що, в свою чергу, сприяє розвитку громадянського суспільства та підвищенню рівня підзвітності влади.

Організація інформаційного забезпечення в публічних організаціях вимагає використання певних моделей і підходів, що дозволяють максимально ефективно управляти інформаційними потоками та забезпечувати їх відповідність вимогам організації і зовнішнього середовища. Існують різні моделі організації інформаційного забезпечення, кожна з яких має свої переваги та недоліки, а також відповідає специфічним умовам діяльності конкретних організацій. [18]

Одна з поширених моделей — централізована модель, де вся інформація збирається та обробляється в єдиному центрі, який відповідає за її подальше розповсюдження серед інших підрозділів організації. Цей підхід дозволяє забезпечити високу ступінь контролю за якістю та достовірністю інформації, але може бути менш гнучким у випадку швидких змін чи потреби в оперативному доступі до даних.

Інша модель — децентралізована модель, яка передбачає розподіл функцій обробки та зберігання інформації між різними підрозділами організації. Такий підхід сприяє більшій гнучкості та оперативності в обробці інформації, однак може виникнути проблема з узгодженістю даних та збереженням єдиного стандарту.

Модель гібридного типу поєднує переваги обох попередніх моделей, поєднуючи централізовані функції для важливих даних і децентралізовану організацію для менш важливих або специфічних інформаційних потоків. Це дозволяє досягти балансу між контролем і гнучкістю.

Також важливими підходами є модульний підхід, коли інформація організовується в окремі модулі, кожен з яких відповідає за певну групу завдань або функцій. Така модель дозволяє адаптувати інформаційне забезпечення до різних умов та потреб організації. Окрім того, застосовуються підходи на основі технологій великих даних (big data), що дозволяють організаціям обробляти і зберігати величезні обсяги інформації, яка потім використовується для аналізу та прийняття стратегічних рішень.

Вибір моделі чи підходу залежить від таких факторів, як розмір організації, специфіка діяльності, технічні можливості, а також вимоги до безпеки та конфіденційності даних.

Інформаційне забезпечення є невід'ємною частиною функціонування публічних організацій, оскільки воно забезпечує належну організацію інформаційних потоків, підтримує ефективне управління, прийняття рішень та взаємодію з громадськістю. Важливими аспектами є як доступність інформації для громадян, так і її захист від несанкціонованого доступу або маніпуляцій. Це вимагає розуміння балансу між відкритістю та безпекою, що регулюється національним законодавством.

Загалом, ефективна організація інформаційного забезпечення є запорукою не лише підвищення ефективності управління публічними організаціями, але й зміцнення довіри громадян до державних установ та їх прозорості.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ МЕХАНІЗМУ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДОСЛІДЖУВАНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

2.1. Аналіз організаційної діяльності досліджуваної організації

Тернопільська міська рада (далі – ТМР) є органом місцевого самоврядування, який складається з різних структурних підрозділів, що відповідають за реалізацію конкретних напрямків діяльності. Одним із таких підрозділів є Відділ державного архітектурно-будівельного контролю, який разом з іншими виконавчими органами забезпечує реалізацію функцій міської ради.

Структура, функції та процедура діяльності Тернопільської міської ради, її органів і посадових осіб регулюються Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», Статутом територіальної громади м. Тернополя, Регламентом міської ради, а також іншими чинними нормативно-правовими документами.

Відділ державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради був створений відповідно до рішення міської ради від 1 вересня 2015 року, в рамках реалізації Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо децентралізації у сфері архітектурно-будівельного контролю та удосконалення містобудівного законодавства» №320-VIII від 09.04.2015 р.

Головною метою створення відділу є впровадження державної політики у сфері архітектурно-будівельного контролю на місцевому рівні. Відділ здійснює надання адміністративних послуг у будівництві, проводить заходи державного архітектурно-будівельного контролю та контролює дотримання законодавчих вимог у сфері містобудування. [25]

Відділ державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради виступає виконавчим органом місцевого самоврядування, створеним відповідним рішенням міської ради. Його діяльність здійснюється під контролем і звітністю перед радою та виконавчим комітетом, а також він підпорядковується міському голові. У межах виконання повноважень,

визначених законодавством у сфері містобудування, Відділ підзвітний також Державній інспекції архітектури та містобудування України (ДІАМ), що здійснює нагляд за дотриманням стандартів на національному рівні.

У своїй роботі підрозділ керується нормативно-правовою базою, що включає Конституцію України, закони, акти Президента, постанови Верховної Ради, документи Кабінету Міністрів, а також накази Міністерства розвитку громад та територій і регламенти ДІАМ. Крім того, враховуються рішення, ухвалені на місцевому рівні, розпорядження голови міста та внутрішні документи, що регулюють політику якості, зокрема стандарт ISO 9001:2015.

Передача повноважень у сфері архітектурно-будівельного контролю відбулася в рамках процесу децентралізації, коли 25 березня 2016 року між Держархбудінспекцією України та виконкомом Тернопільської міської ради було підписано відповідний акт. Відповідно до чинних нормативних документів, зокрема постанови Кабінету Міністрів №671 від 19 серпня 2015 року, місцеві органи стали правонаступниками ДАБІ в частині здійснення делегованих функцій у сфері контролю будівництва. [25]

Головним напрямом діяльності відділу є нагляд за дотриманням законодавчих норм у галузі будівництва. До цього входить контроль за проведенням підготовчих і будівельних робіт, відповідність яких вимогам містобудівної документації, державним стандартам і технічним регламентам.

Співпраця відділу з іншими установами є обов'язковою умовою ефективного виконання його завдань. Вона охоплює взаємодію з державними установами, органами місцевої влади, професійними і громадськими об'єднаннями, підприємствами та іншими структурами, діяльність яких пов'язана з будівництвом і містобудуванням. Працівники відділу беруть участь у роботі постійних і тимчасових комісій, створених на рівні міської ради, а також залучають фахівців з інших установ до розгляду профільних питань.

Очолює відділ начальник, якого призначає та звільняє з посади міський голова. Після призначення відповідна інформація у триденний термін передається до ДІАМ. На цю посаду можуть претендувати лише фахівці з

відповідною вищою освітою — у галузі архітектури, будівництва чи права, які мають щонайменше три роки досвіду на керівних посадах в органах влади або п'ять років на аналогічних посадах в інших сферах.

Для окремих категорій посад, зокрема тих, що пов'язані з обробкою документів щодо дозволів на будівництво, введення в експлуатацію та інші ключові реєстраційні процедури, обов'язковою умовою є проходження спеціального навчання та складання кваліфікаційного заліку в Держархбудінспекції. Лише після успішного проходження цих процедур кандидат може бути призначений на відповідну посаду.

Структура відділу затверджується виконавчим комітетом, який також визначає чисельність працівників і штатний розпис. Документи, що регламентують роботу цих підрозділів і посадові інструкції, затверджуються міським головою за погодженням із його першим заступником.

Управління відділом здійснюється за принципом лінійно-функціональної моделі, де керівництво розподіляє завдання між головними спеціалістами відповідно до їх компетенції. Такий підхід дозволяє досягти чіткої координації в роботі, підвищити відповідальність персоналу за виконання завдань і забезпечити ефективний контроль у сфері будівництва на території громади.

Організаційна структура управлінського апарату Відділу державного архітектурно-будівельного контролю представлена на рисунку 2.1.

Оперативне управління якістю та процесом надання послуг є ключовим елементом ефективного функціонування публічної організації. Для цього необхідно володіти достовірною, повною інформацією щодо якості послуг, при цьому прагнучи до мінімізації витрат на їхнє надання. Складна і багаторівнева структура управлінських систем зумовлює виникнення ряду проблем, вирішення яких потребує глибокого аналізу з подальшим формуванням управлінських рішень, що враховують специфіку кожного рівня управління.

У межах класичного підходу до управління, що базується на неокласичній моделі організації, передбачається чітке визначення цільових результатів діяльності, формування ефективних механізмів досягнення поставлених цілей та

раціональне використання наявних ресурсів.



Рис 2.1. Організаційна структура апарату управління Відділу державного архітектурно-будівельного контролю

Примітка. Сформовано автором.

Таким чином, досягнення результатів супроводжується попередньою підготовкою необхідних засобів.

Таблиця 2.1.

Модель функціонування Відділу державного архітектурно-будівельного контролю

Компонент системи	Зміст
Вхідні ресурси	Законодавчі акти, звернення громадян, проєктна документація, інформаційні запити, кадрові та фінансові ресурси.
Управлінські процеси	Реєстрація дозвільних документів, перевірки об'єктів, ведення реєстрів, взаємодія з ДІАМ та іншими структурами.
Механізми контролю	Використання процедур перевірки, стандартів якості ISO 9001:2015, внутрішній аудит, контроль дотримання термінів.
Вихід (результат)	Видані дозволи/відмови, акти перевірок, накладення штрафів, статистичні звіти, рішення щодо будівельної діяльності.
Зворотний зв'язок	Оцінки громадян, рішення судів, звернення на гарячу лінію, аналіз ефективності виконаних процедур.

Примітка. Узагальнено самостійно.

Для більш повного розуміння оперативного управління діяльністю у сфері архітектурно-будівельного контролю доцільно представити модель функціонування Відділу державного архітектурно-будівельного контролю як систему, в якій чітко окреслено вхідні ресурси, процеси трансформації, вихідні результати та зворотний зв’язок.

Порівняння кількості звернень до Відділу державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради за 2023 та 2024 роки дозволяє оцінити ефективність організаційної діяльності цього підрозділу та виявити зміни у характері взаємодії з фізичними особами, фізичними особами-підприємцями та юридичними особами. Даний аналіз у контексті організаційної діяльності досліджує, наскільки ефективно Відділ забезпечує виконання своїх функцій та реагує на потреби громадян і суб’єктів господарювання. Також він дозволяє визначити вплив організаційних змін та впровадження цифрових рішень на загальну кількість та динаміку звернень, що є важливим показником якості роботи підрозділу.

Таблиця 2.2.

Кількість звернень до Відділу державного архітектурно-будівельного контролю ТМР за 2023-2024 рр.

Показник	2023 рік	2024 рік
Кількість звернень фізичних осіб, фізичних осіб-підприємців	181	129
Кількість звернень від юридичних осіб	279	255

Примітка. Сформовано автором.

За результатами аналізу можна побачити, що кількість звернень від фізичних осіб і фізичних осіб-підприємців зменшилася з 181 у 2023 році до 129 у 2024 році, що свідчить про зниження на 52 звернення або приблизно на 28,7%. Також спостерігається скорочення кількості звернень від юридичних осіб з 279 у 2023 році до 255 у 2024 році, що становить зниження на 24 звернення або близько 8,6%.

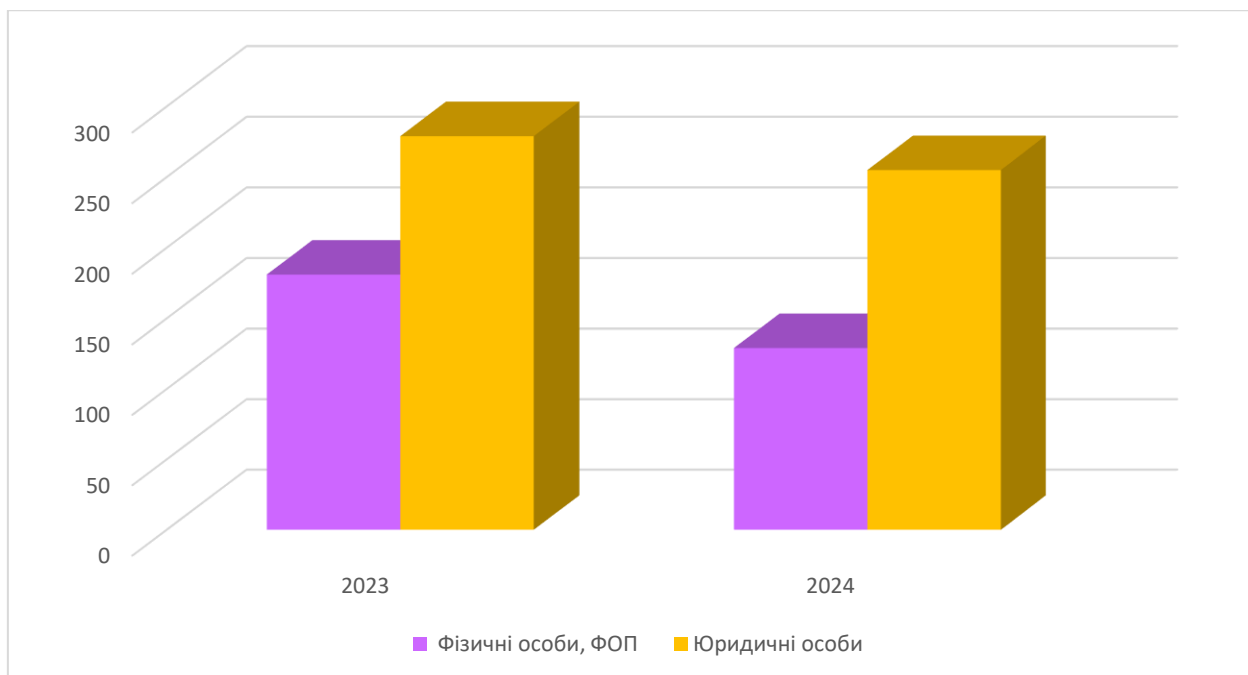


Рис. 2.2. Кількість звернень до Відділу державного архітектурно-будівельного контролю ТМР (2023-2024 рр.)

Примітка. Узагальнено автором.

Таке зменшення загальної кількості звернень може бути індикатором оптимізації внутрішніх процесів у відділі, що сприяє зниженню потреби в повторних або уточнюючих зверненнях. Також цей факт може свідчити про позитивні зрушення в організаційній діяльності, оскільки зменшення кількості скарг та заявок може бути результатом впровадження електронних сервісів, таких як платформа «е-Тернопіль», що забезпечує більш зручний і швидкий доступ до послуг. Окрім цього, підвищення прозорості процедур та якісніше надання адміністративних послуг також сприяють зменшенню звернень.

2.2. Оцінка ефективності існуючого механізму інформаційного забезпечення діяльності досліджуваної організації

У Тернопільській міській раді за питання інформатизації та цифровізації відповідає Управління цифрової трансформації та комунікацій зі ЗМІ. Цей підрозділ займається впровадженням сучасних цифрових технологій, розвитком

електронних сервісів, таких як платформа «е-Тернопіль» та мобільний застосунок, а також координує реалізацію Програми інформатизації громади на 2025–2027 роки. [25]

Керівником управління є Мар'яна Зварич, яка зазначила, що програма інформатизації охоплює всі галузі діяльності громади та спрямована на покращення якості послуг для мешканців.

Управління цифрової трансформації та комунікацій зі ЗМІ Тернопільської міської ради активно співпрацює з Відділом державного архітектурно-будівельного контролю для впровадження сучасних цифрових технологій у сфері містобудування та архітектурного контролю. Ця співпраця спрямована на підвищення ефективності адміністративних послуг, прозорість процесів і покращення комунікації з громадою.

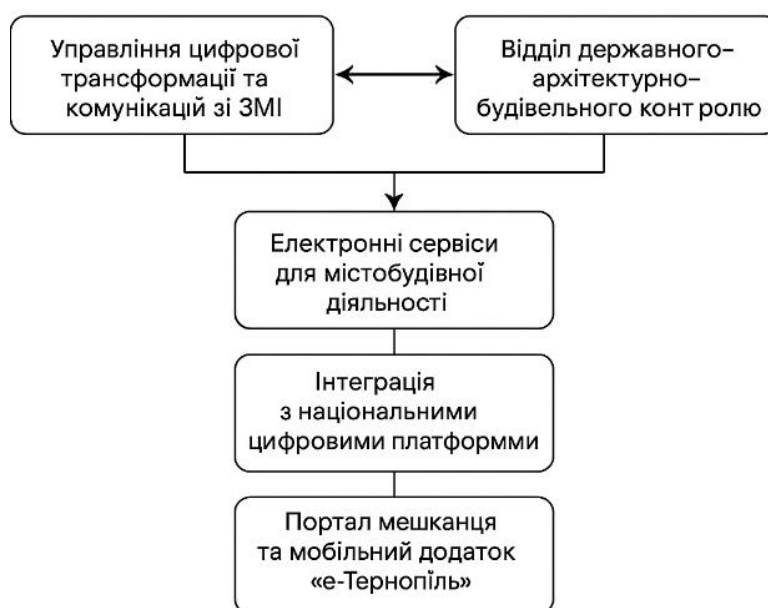


Рис.2.3. Схема співпраці Управління цифрової трансформації та комунікацій зі ЗМІ з Відділом державного архітектурно-будівельного контролю
Примітка. Сформовано автором.

Одним із ключових напрямів взаємодії є створення і підтримка електронних сервісів, які спрощують подачу та обробку документів, пов'язаних із будівництвом. Ці сервіси дозволяють автоматизувати багато рутинних процесів, зменшуючи адміністративне навантаження на співробітників та скорочуючи терміни розгляду заявок.

В межах Відділу державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради відсутній окремий структурний підрозділ чи спеціально призначена посадова особа, відповідальна виключно за інформаційне забезпечення. Така організаційна особливість формує розмити відповідальність за інформаційну політику та обмін інформацією як усередині відділу, так і ззовні, що може мати низку негативних наслідків.

У структурі управління наявні посадові особи, які опосередковано виконують окремі функції, пов'язані з інформаційним забезпеченням (наприклад, надання інформації громадянам, підготовка висновків, участь у засіданнях комісій), однак чіткий розподіл інформаційних функцій між працівниками відсутній, а відповідальність за інформаційні потоки де-факто розподіляється на всіх працівників, що створює ризики:

- дублювання або ігнорування окремих інформаційних обов'язків;
- затримки в обміні важливою інформацією;
- ускладнення відповідальності у випадках порушень щодо роботи з інформацією;
- відсутність системного підходу до впровадження сучасних засобів комунікації та збереження інформаційних ресурсів.

Комунікативна схема організаційно-інформаційного забезпечення управління Відділу державного архітектурно-будівельного контролю ілюструє ключові вектори інформаційної взаємодії між основними учасниками системи містобудівного регулювання. У центрі схеми розташований сам Відділ, навколо якого вибудовується система зв'язків із суб'єктами господарювання, органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, а також з національними інформаційними системами та реєстрами. Взаємодія відображена як двосторонній процес: Відділ не лише отримує інформацію, а й формує відповідні дані для подальшого використання на вищих рівнях управління. Така структура демонструє, що ефективність роботи Відділу значною мірою залежить від стабільного та прозорого інформаційного обміну з іншими інституціями та цифровими платформами (рис.2.4.).

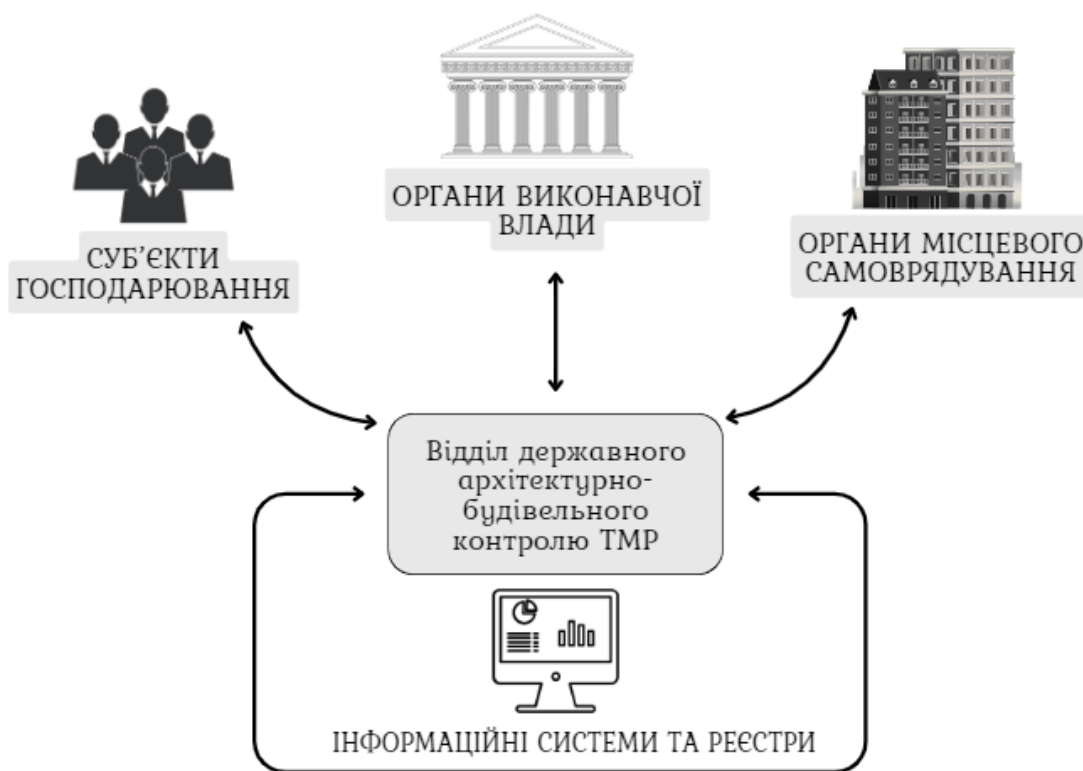


Рис.2.4. Комунікативна схема організаційно-інформаційного забезпечення управління Відділу державного архітектурно-будівельного контролю

Примітка. Сформовано автором.

Тобто Відділ виконує роль інформаційного вузла, забезпечуючи координацію та комунікацію між різними рівнями управління та бізнес-середовищем. Водночас, вона акцентує увагу на важливості подальшої цифрової трансформації, яка передбачає не лише технічне вдосконалення каналів зв'язку, а й глибшу інтеграцію із зовнішніми інформаційними ресурсами для підвищення ефективності управлінських рішень.

Доцільно зосередити увагу на трьох ключових аспектах: наявності та застосуванні інформаційних систем і реєстрів, рівні автоматизації адміністративних процедур, а також доступі до Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва (ЄДЕССБ).

Перш за все, слід відзначити, що Відділ використовує низку інформаційних систем, електронних реєстрів та баз даних, передбачених чинним законодавством у сфері містобудування та архітектурно-будівельного контролю.

Зокрема, у своїй діяльності він спирається на державні платформи для реєстрації дозвільної документації, взаємодії з суб'єктами господарювання, ведення обліку документів і контролю виконання рішень. Однак, аналіз внутрішньої організації інформаційного забезпечення свідчить про обмежену інтеграцію локальних інформаційних ресурсів Відділу з національними базами, що ускладнює оперативне оновлення даних та обмін інформацією з іншими органами влади.

Наступним елементом аналізу є рівень автоматизації процедур, що мають місце в діяльності Відділу. В межах чинних повноважень передбачена можливість електронного подання документів та отримання адміністративних послуг, однак фактичний рівень їх впровадження залежить від технічного забезпечення, цифрових компетентностей персоналу та наявних регламентів. Наприклад, деякі документи подаються через відповідні портали (зокрема, через ЄДЕССБ), але частина обліку, звітності й архівування ще здійснюється у паперовому вигляді або в умовно-електронному форматі без автоматичного обміну даними. Це вказує на неповну автоматизацію робочих процесів, що, в свою чергу, знижує ефективність інформаційної взаємодії як всередині Відділу, так і з зовнішніми стейкхолдерами.

Особливої уваги заслуговує доступ до Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва (ЄДЕССБ). Ця система є центральним інструментом реалізації цифрової трансформації в сфері будівництва, дозволяючи здійснювати повний життєвий цикл дозвільної документації: від подання заяв до введення об'єктів в експлуатацію. [10]

Відділ має офіційний доступ до функціоналу ЄДЕССБ, що дає змогу взаємодіяти з іншими державними органами, а також суб'єктами будівельної діяльності в режимі онлайн. Разом із тим, недостатній рівень підготовки окремих працівників щодо користування системою та обмежені внутрішні ресурси для технічної підтримки можуть негативно впливати на якість і швидкість обробки інформації.

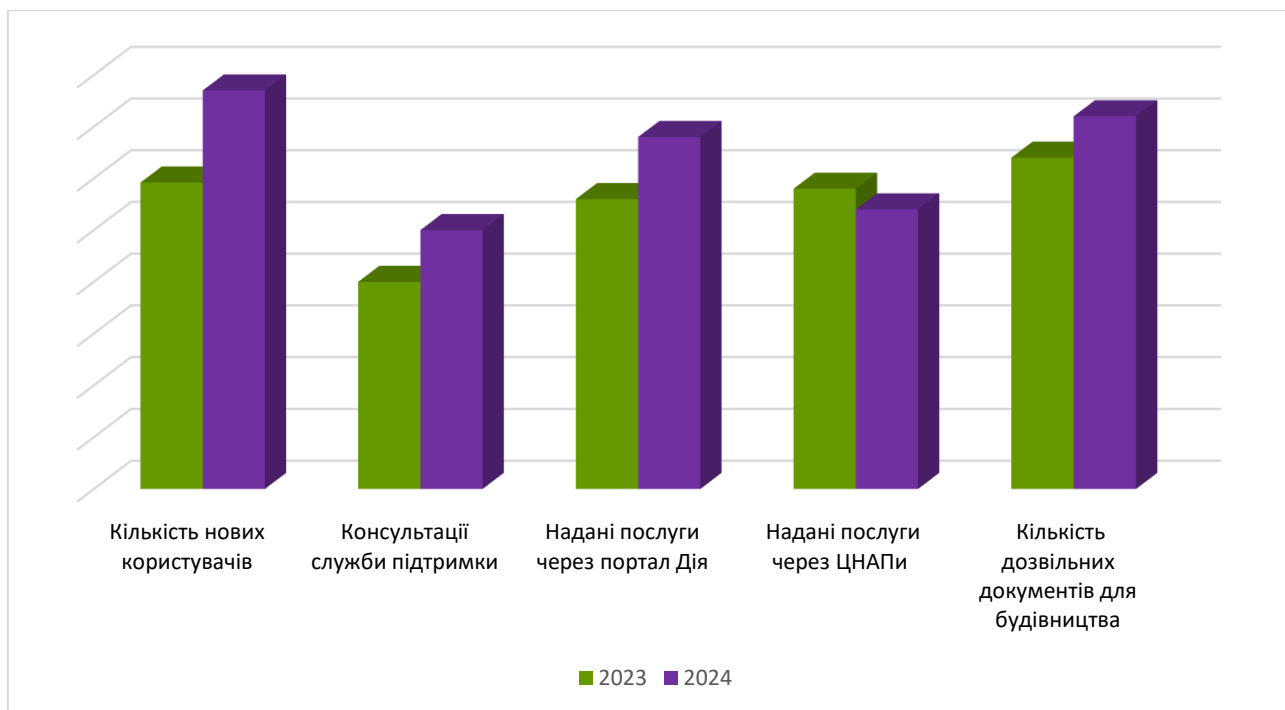


Рис.2.5. Динаміка цифрової активності у користуванні послугами будівельної сфери через портал ЄДЕССБ у 2023-2024рр.

Примітка. Сформовано автором.

В порівнянні бачимо позитивну динаміку цифровізації будівельної галузі навіть в умовах воєнного стану. Попри безпрецедентні виклики, спричинені повномасштабним вторгненням, система продовжує функціонувати й нарощувати потенціал електронного врядування.

Зростання кількості звернень за 2024 рік свідчить про поступову адаптацію учасників будівельного процесу до нових цифрових інструментів. Водночас зменшення загальної кількості нових користувачів порівняно з 2023 роком можна пояснити як тимчасовим зниженням будівельної активності у деяких регіонах, так і фокусом на реєстрацію вже наявних об'єктів та документів. Ці дані свідчать про стабільну роботу та поступовий розвиток ЄДЕССБ, що сприяє цифровізації будівельної сфери та підвищенню прозорості процесів.

Одним із ключових завдань сучасних інформаційних систем (ІС) у сфері управління є підтримка процесу прийняття рішень. Процес прийняття управлінських рішень у Відділі державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради базується на аналізі великої кількості

нормативної, технічної, просторової та правової інформації. Така складна й багаторівнева діяльність потребує надійного інформаційного забезпечення, яке сприяє ефективному виконанню функцій контролю, дозвільної діяльності та реагування на порушення у сфері містобудування.



Рис.2.6. Процес прийняття рішень у Відділі державного архітектурно-будівельного контролю з урахуванням ролі інформаційного забезпечення

Примітка. Сформовано автором.

Швидкість отримання інформації значною мірою залежить від рівня цифровізації процедур. У разі налагодженої інтеграції з геоінформаційними системами та базами даних, працівники Відділу можуть у реальному часі отримувати інформацію щодо місця розташування об'єкта, його зонінгу, містобудівних обмежень тощо. Висока точність даних досягається шляхом уніфікації форм документів, верифікації поданої інформації через міжвідомчу взаємодію, а також використання офіційних джерел (державних кадастрів, реєстрів). [22]

Таким чином, інформаційне забезпечення у Відділі не лише сприяє підвищенню ефективності контролю у сфері будівництва, а й є критично важливим для прозорості, правомірності та своєчасності прийнятих

управлінських рішень. У перспективі подальша цифровізація та впровадження інтелектуальних систем аналізу дозволить оптимізувати роботу Відділу та мінімізувати вплив людського фактора на процес прийняття рішень. [8]

Одним із ключових факторів, що визначають якість інформаційного забезпечення у Відділі державного архітектурно-будівельного контролю, є наявність цільового фінансування на розвиток відповідних ресурсів. Згідно з бюджетною практикою органів місцевого самоврядування, фінансування інформаційних ресурсів, технічного оснащення та підвищення кваліфікації працівників може здійснюється за рахунок місцевого бюджету, державних субвенцій та цільових програм цифровізації.

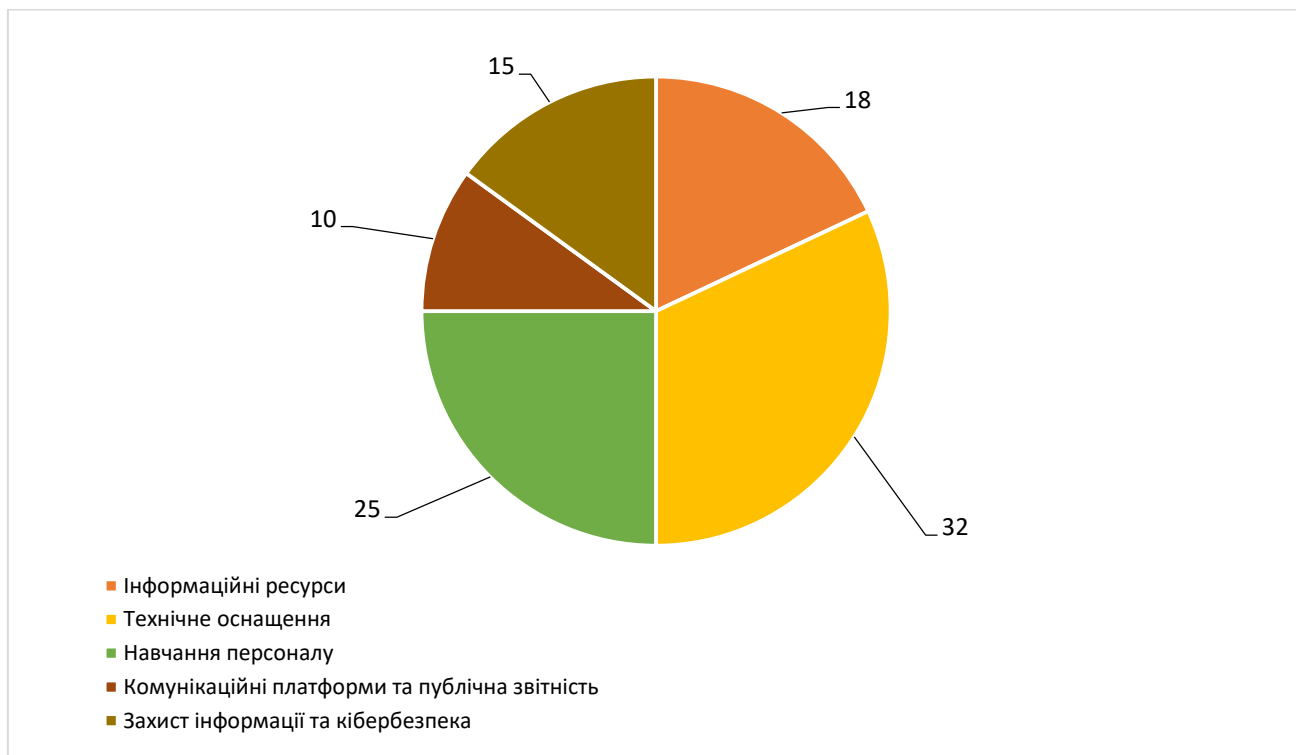


Рис.2.7. Розподіл витрат на фінансування ресурсів інформаційного забезпечення Відділу

Примітка. Сформовано автором.

У сфері інформаційного забезпечення Відділу державного архітектурно-будівельного контролю основні витрати спрямовуються на інформаційні ресурси, технічне оснащення, навчання персоналу, підтримку електронних комунікацій та забезпечення кібербезпеки. Фінансування охоплює доступ до баз

даних і реєстрів, закупівлю комп'ютерної техніки та мережевого обладнання, організацію навчальних заходів для підвищення цифрових навичок працівників, а також обслуговування офіційних електронних платформ і впровадження засобів захисту інформації. Найбільша частка коштів зазвичай припадає на технічну базу та цифрові ресурси, що є виправданим, адже саме ці складові створюють основу для ефективної роботи відділу. У цілому, ресурсне забезпечення можна вважати ефективним за умови регулярного оновлення техніки, підвищення кваліфікації персоналу та контролю за результативністю витрат.

У випадку ефективного використання виділеного фінансування на інформаційні системи, спостерігається позитивна динаміка впровадження сучасних технологічних рішень: оновлення серверного обладнання, придбання ліцензійного програмного забезпечення, інтеграція з електронними реєстрами та використання геоінформаційних систем. Додаткове фінансування також дозволяє проводити регулярне навчання персоналу, що підвищує цифрову грамотність працівників, забезпечує дотримання вимог інформаційної безпеки та сприяє ефективнішому використанню ІТ-інструментів у повсякденній роботі.

Отже, можна стверджувати, що Відділ державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради знаходиться на етапі часткового впровадження сучасних інформаційних інструментів, однак наявні організаційні, технічні та кадрові бар'єри стримують повноцінну цифровізацію управлінських процесів. Подальше підвищення ефективності інформаційного забезпечення можливе за умови інституційного зміцнення функцій з управління інформаційними ресурсами, впровадження чітких регламентів електронної взаємодії, а також системної підготовки персоналу до роботи в цифровому середовищі.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Вдосконалення інформаційного забезпечення публічних організацій є ключовим елементом підвищення ефективності їхньої діяльності, забезпечення прозорості процесів управління та підвищення довіри громадськості. Сучасні виклики вимагають від органів влади оперативного реагування на зміну соціально-економічних умов, високої точності в прийнятті рішень та ефективного управління ресурсами. У цьому контексті якісне інформаційне забезпечення стає критичним фактором, що визначає успішність реалізації управлінських функцій.

Інформаційне забезпечення виступає основою для прийняття обґрунтованих рішень, адже без доступу до актуальних та достовірних даних неможливо здійснювати ефективне планування, моніторинг та контроль. Воно також сприяє покращенню комунікації як всередині організації, так і з зовнішніми стейкхолдерами, що підвищує узгодженість дій різних підрозділів і мінімізує ризики інформаційних розривів.

Крім того, розвинена система інформаційного забезпечення створює передумови для впровадження цифрових технологій та автоматизації рутинних процесів, що знижує навантаження на працівників, скорочує час розгляду запитів та зменшує ймовірність помилок. Це також дозволяє забезпечити більш високу прозорість діяльності публічних організацій, що є важливим фактором для формування позитивного іміджу та зміцнення довіри з боку громадян.

Сучасні публічні установи, зокрема Відділ державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради, мають ключове значення для ефективного управління містом і регіоном. Їхня діяльність значною мірою залежить від якості інформаційного забезпечення, яке включає не лише внутрішню комунікацію, але й взаємодію з громадськістю, бізнесом та іншими органами влади. В епоху цифрової трансформації ефективне управління

інформаційними потоками стає критичним фактором успіху, адже воно дозволяє підвищити прозорість, прискорити адміністративні процеси та забезпечити високий рівень довіри з боку громадян. [11]

Аналіз діяльності Відділу державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради показав, що, незважаючи на досягнуті успіхи у впровадженні цифрових технологій, залишається низка проблем, пов'язаних із недостатньою автоматизацією процесів, обмеженими можливостями обміну інформацією між підрозділами та недостатньою інтеграцією з національними інформаційними системами. Це створює необхідність пошуку нових підходів до організації інформаційного забезпечення, які відповідатимуть сучасним вимогам до публічних сервісів.

Відсутність окремого структурного підрозділу чи спеціально призначеної посадової особи, відповідальної за інформаційне забезпечення у Відділі державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради, створює розмиту відповідальність за управління інформаційними потоками. Це призводить до нестабільності в обміні даними як всередині відділу, так і з зовнішніми організаціями та громадянами. Така ситуація може знижувати оперативність прийняття рішень, ускладнювати координацію дій та збільшувати ризики втрати важливої інформації.

Оскільки відповідальність за інформаційні потоки розподіляється на всіх працівників Відділу це свідчить про потребу у впровадженні чіткої моделі інформаційного забезпечення, що передбачає:

- визначення відповідального за інформаційне забезпечення працівника або підрозділу;
- формалізацію інформаційних потоків (хто, коли, що і як передає/отримує);
- нормативне закріплення інформаційних функцій у посадових інструкціях.

Для вирішення цієї проблеми необхідно запровадити чіткий розподіл інформаційних функцій, створити окрему посаду або підрозділ, відповідальний за координацію інформаційних процесів, або впровадити сучасні цифрові інструменти для автоматизації інформаційних потоків. Це дозволить підвищити

ефективність комунікацій, забезпечити прозорість діяльності відділу та покращити якість послуг для громадян.

Автоматизація документообігу та управлінських процесів у Відділі державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради є важливим кроком для підвищення ефективності його діяльності. Цей підхід дозволяє значно скоротити час на обробку звернень, зменшити кількість рутинних операцій, мінімізувати ризики втрати документів та підвищити прозорість внутрішніх процесів.

Впровадження сучасних цифрових рішень для автоматизації документообігу забезпечує оперативний обмін інформацією між відділами, що покращує координацію дій та знижує адміністративні витрати. Використання електронних систем дозволяє централізовано зберігати документи, забезпечувати їх швидкий пошук, відстежувати статус виконання завдань та контролювати дотримання термінів. Це також створює умови для інтеграції з національними реєстрами та базами даних, що спрощує доступ до актуальної інформації і підвищує точність прийняття управлінських рішень.

Крім того, автоматизація процесів сприяє створенню єдиного інформаційного простору, де кожен працівник має доступ до необхідних даних у реальному часі, що знижує ризик дублювання інформації та покращує взаємодію між різними підрозділами. Це особливо важливо для таких завдань, як моніторинг дотримання будівельних норм, обробка дозволів, видача сертифікатів та проведення перевірок.

Важливим аспектом автоматизації є використання електронного підпису для забезпечення юридичної сили цифрових документів, що спрощує процес їх узгодження та затвердження. Також важливо передбачити можливість дистанційного доступу до системи, що дозволяє працівникам ефективно працювати навіть за межами офісу, підвищуючи гнучкість і мобільність відділу.

Запропонована схема автоматизації документообігу у Відділі державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради включає ключові етапи цифровізації, спрямовані на оптимізацію процесів управління

документацією. Такий підхід створює єдиний інформаційний простір, що покращує якість управління, прискорює обробку запитів і сприяє інноваційному розвитку відділу.

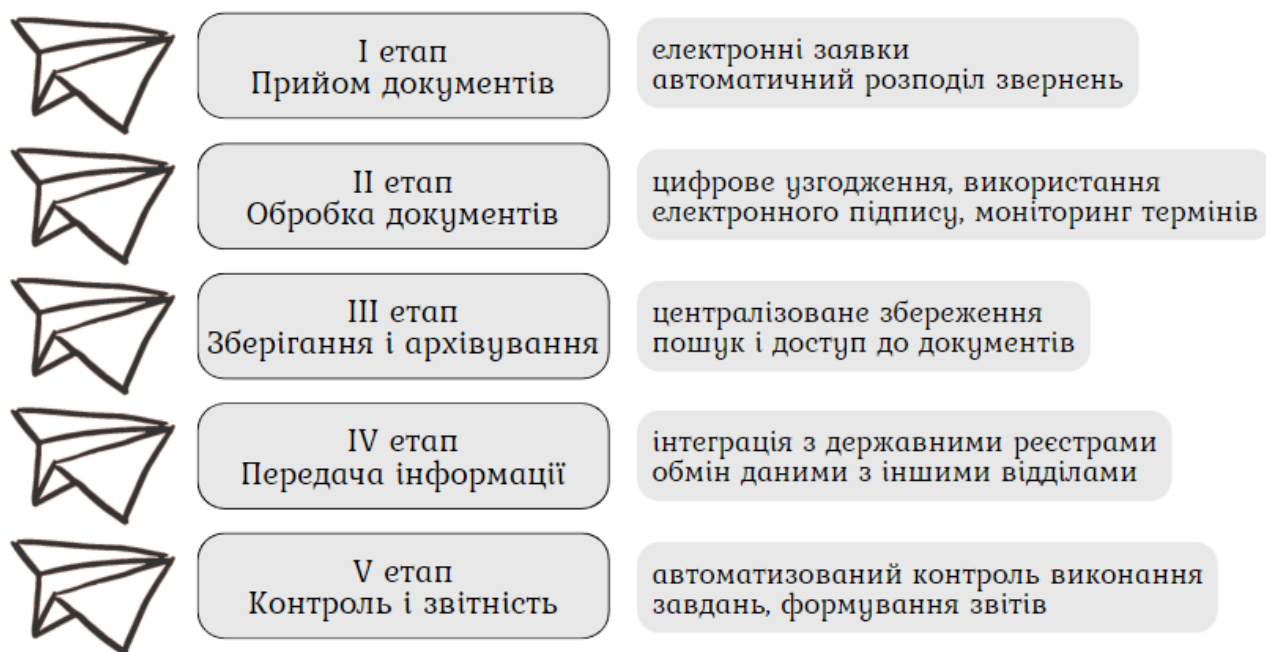


Рис.3.1. Основні етапи цифровізації документообігу (шлях документа від моменту подачі до архівування)

Примітка. Адаптовано за [9].

Важливим напрямом підвищення ефективності управлінської діяльності, особливо в сфері містобудування та архітектурного контролю, є впровадження сучасних аналітичних платформ для обробки та інтерпретації великих обсягів даних. Застосування таких платформ у діяльності Відділу державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради створює передумови для більш глибокого моніторингу адміністративних процесів, своєчасного виявлення проблемних ділянок у роботі, а також формування обґрунтованих управлінських рішень на основі даних.

Запровадження аналітичної системи потребує попереднього етапу нормалізації й стандартизації вхідних даних, оскільки наразі інформація зберігається у різних форматах, а частина процесів є лише частково оцифрованою. Необхідно розробити відповідні політики щодо управління

даними, визначити показники ефективності (KPI), які мають відображатися в інформаційних панелях, та провести підготовку персоналу до роботи з цифровими інструментами.

Практичні переваги від впровадження аналітичної платформи у Відділі включають підвищення прозорості прийняття рішень, зменшення корупційних ризиків, удосконалення звітності та контроль за дотриманням процедур. Додатково, автоматизація збору та аналізу інформації зменшує навантаження на працівників та дозволяє сконцентруватися на стратегічних аспектах контролю та планування в містобудівній сфері.

У сучасних умовах воєнного стану проти України питання забезпечення відкритості та прозорості публічного управління набуває особливої актуальності, водночас загострюючи проблематику інформаційної безпеки. Відкритість органів влади, що передбачає доступ громадян до публічної інформації, є невіддільним елементом демократичного суспільства та важливим інструментом зміцнення довіри до державних інституцій. Проте в умовах воєнного стану така відкритість потребує виваженого підходу, що дозволяє одночасно зберегти інтереси національної безпеки та реалізувати право громадян на інформацію.

Зростання кіберзагроз і спроб інформаційного впливу з боку агресора створюють додаткові виклики для інформаційної політики держави. Захист критичних інформаційних систем, персональних даних, службової та таємної інформації вимагає комплексного реагування та зміцнення цифрової безпеки на всіх рівнях публічного управління. Важливою умовою досягнення балансу між прозорістю та безпекою є впровадження систем класифікації доступу до інформації, що чітко визначають категорії відомостей, відкритих до оприлюднення, і тих, що підлягають обмеженню з міркувань безпеки.

Питання досягнення балансу між відкритістю інформації та забезпеченням безпеки постає перед публічними організаціями як пріоритетне завдання, що вимагає гнучких, науково обґрунтованих та практично орієнтованих рішень. Зокрема, для Відділу державного архітектурно-будівельного контролю

Тернопільської міської ради важливо розробити та впровадити комплексний підхід до інформаційної політики, який би дозволив ефективно забезпечувати прозорість адміністративних процедур, дотримуючись водночас вимог національної безпеки.

Одним із ключових напрямів досягнення такого балансу є запровадження чіткої класифікації інформації за ступенем відкритості. Це дозволяє відокремити загальнодоступні дані — як-от інформацію про дозвільні процедури, графіки прийому громадян, результати перевірок — від внутрішньої або стратегічно чутливої інформації, що може бути використана у деструктивних цілях у воєнний час. Відповідно, мають бути сформульовані і затверджені внутрішні положення про порядок обробки, захисту та поширення інформації у межах повноважень органу. [24]

Не менш важливим аспектом є технічне забезпечення безпеки інформаційних процесів. Йдеться про використання сертифікованих систем електронного документообігу, впровадження інструментів шифрування, обмеження доступу до даних на основі ролей та повноважень, а також постійний моніторинг активності в інформаційній системі. Особливої уваги потребує налаштування процедур резервного копіювання даних і збереження їх у захищених середовищах, аби уникнути втрат у разі кібератак чи фізичних пошкоджень інфраструктури.

Крім технічних заходів, важливо створити в організації середовище відповідального ставлення до інформаційної безпеки. Це передбачає регулярне навчання працівників з основ кібергігієни, ознайомлення з актуальними ризиками та правилами поведінки в інформаційному середовищі. Відповідальність за дотримання інформаційної політики має бути інституційно закріплена, наприклад, шляхом призначення посадової особи, відповідальної за інформаційну безпеку, або створення відповідного підрозділу.

Водночас прозорість діяльності Відділу державного архітектурно-будівельного контролю повинна залишатися стратегічною метою. Саме завдяки відкритості даних про забудову, технічні умови, перевірки та рішення

підвищується рівень довіри громадян до органів влади, знижується корупційна вразливість і посилюється громадський контроль. Тому публікація інформації на офіційному вебпорталі має здійснюватися регулярно, у доступному форматі, із дотриманням критеріїв достовірності та актуальності.

У цілому, забезпечення балансу між прозорістю та безпекою інформації в умовах війни можливе лише за умови системного підходу до регулювання внутрішніх процесів, упровадження технологічних рішень та послідовного підвищення організаційної культури управління інформацією. Такий підхід дозволяє водночас гарантувати ефективне виконання функцій у сфері архітектурно-будівельного контролю, підтримуючи належний рівень довіри та стійкість до викликів воєнного часу.

Механізм захисту інформації в таких умовах повинен ґрунтуватися на сучасних підходах до управління ризиками, використанні технологій кіберзахисту, криптографічного шифрування, систем резервного збереження та контролю доступу. Водночас важливо зберігати функціональність механізмів публічного контролю, звітності та зворотного зв'язку з громадськістю. Одним з ефективних рішень є розбудова адаптивної моделі інформаційної безпеки, яка дозволяє органам влади оперативно реагувати на зміну зовнішніх загроз при збереженні принципів підзвітності та публічності. Адаптивна модель забезпечує надійний захист інформації та систем, що є ключовим фактором для ефективної роботи публічних органів влади. [7]



Рис.3.2. Адаптивна модель інформаційної безпеки для публічних організацій в умовах воєнного стану

Примітка. Адаптовано за [27].

Адаптивна модель інформаційної безпеки для публічних органів влади передбачає гнучку систему управління ризиками, здатну своєчасно реагувати на зміну зовнішніх загроз, включаючи військові конфлікти, кіберзагрози та інформаційні атаки. Ключовим елементом цієї моделі є баланс між забезпеченням інформаційної безпеки та дотриманням демократичних принципів відкритості й підзвітності. Модель включає безперервний моніторинг загроз, оцінку вразливостей, управління доступом до інформації, а також адаптацію політик і процедур залежно від рівня загрози. Система функціонує на основі інтеграції технологічних рішень (включно з ВІ-системами), нормативно-правового забезпечення та внутрішніх протоколів реагування, що дозволяє підвищити стійкість органів влади до деструктивних впливів без втрати довіри громадян.

У контексті інформаційної безпеки, алгоритм розгляду запитів виконує роль запобіжника, який дозволяє перевірити кожен запит на відповідність законодавству щодо обмеження доступу до певних категорій інформації. Це особливо важливо в умовах війни, коли зростає ризик кібершпигунства, витоків

інформації та цільових атак на системи органів публічної влади. Алгоритм слугує інструментом впровадження політики «обґрунтованого доступу», де кожна відповідь має бути виваженою та правомірною, а передача даних — захищеною та контрольованою.

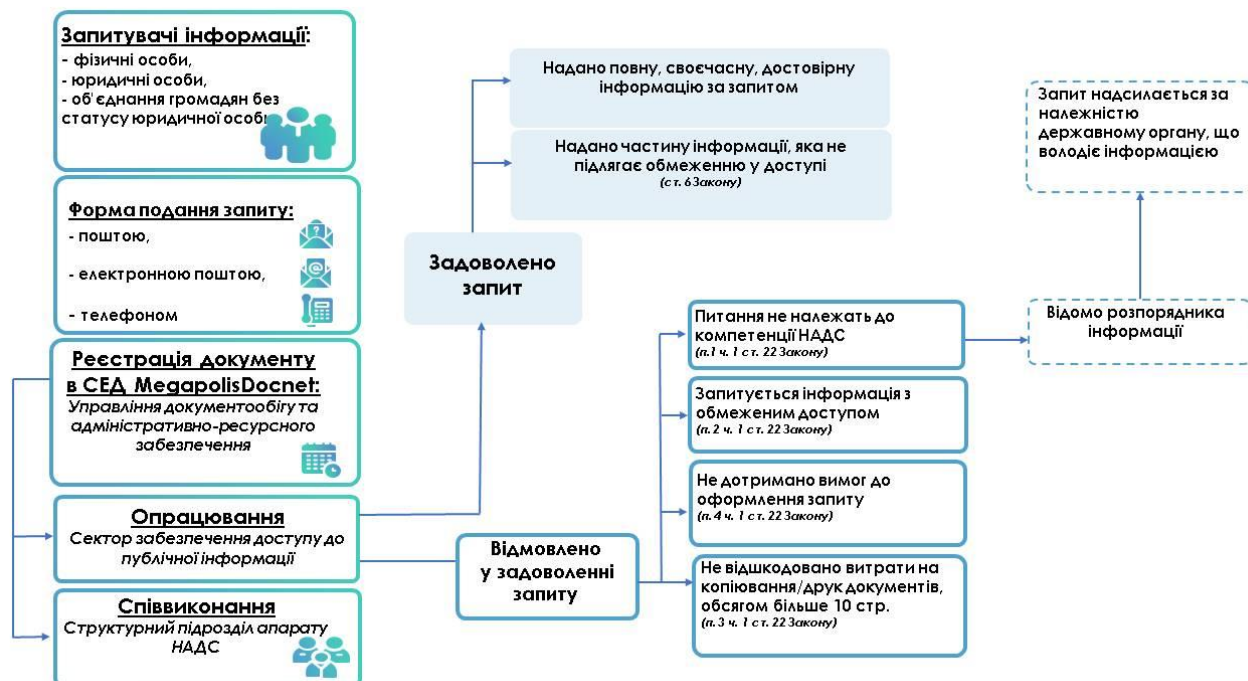


Рис.3.3. Алгоритм розгляду запитів на інформацію, отриманих відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації»

Примітка. Наведено за [<https://nads.gov.ua/dostup-do-publichnoyi-informaciyi/do-uvagi-zapituvachiv-informaciyi>]

Тобто, доцільним є впровадження інтегрованих систем обробки запитів, які автоматизують процес перевірки обмежень, фіксують етапи розгляду, зберігають історію відповідей та забезпечують аудит доступу до інформації. Така цифрова модель дозволяє не лише підвищити ефективність реагування на запити, а й мінімізувати ризики витоку або маніпуляції даними, дотримуючись при цьому принципів відкритості та підзвітності.

Розвиток цифрових навичок персоналу є важливою передумовою ефективного функціонування Відділу державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради в умовах цифрової трансформації

публічного управління. З огляду на динамічні зміни у нормативно-правовому полі, впровадження електронних систем документообігу, цифрових реєстрів та інтеграцію з Єдиною державною електронною системою у сфері будівництва (ЄДЕССБ), рівень цифрової компетентності працівників органу набуває стратегічного значення. [24]

Для забезпечення цілеспрямованого розвитку цифрових навичок персоналу Відділу державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради доцільно розробити план дій, який включає послідовні етапи вдосконалення цифрових компетентностей працівників. Цей план повинен відповідати специфіці функціонування органу та враховувати актуальні виклики цифрового середовища. Рекомендований план розвитку цифрових навичок працівників Відділу державного архітектурно-будівельного контролю включає такі напрями:

- оцінка початкового рівня цифрових компетенцій (проведення внутрішнього аудиту або опитування для визначення рівня володіння працівниками базовими та спеціалізованими цифровими інструментами, що використовуються у професійній діяльності; це дозволить виявити прогалини та сформувати групи навчальних потреб);

- формування освітньої програми підвищення кваліфікації (розроблення програми навчання, що охоплює теми роботи з електронними документами, безпечного використання державних реєстрів, електронного цифрового підпису, взаємодії із системою ЄДЕССБ, кібергігієни та базових принципів інформаційної безпеки);

- проведення регулярних внутрішніх тренінгів та вебінарів (організація навчальних заходів із залученням як зовнішніх експертів, так і внутрішніх фахівців, які вже мають вищий рівень цифрових навичок; тренінги мають бути практикоорієнтованими та адаптованими до завдань Відділу);

- інституціоналізація цифрового наставництва (впровадження системи «цифрових кураторів» — відповідальних осіб, які надають колегам оперативну підтримку у використанні цифрових інструментів, сприяють розв'язанню

типових проблем і стимулюють обмін досвідом;

- інтеграція елементів безперервного навчання (запровадження обов'язкових щорічних курсів підвищення цифрової кваліфікації та заохочення до проходження зовнішніх сертифікаційних програм (наприклад, на платформах Prometheus, Дія.Цифрова освіта тощо));

- оцінка результатів та адаптація стратегії (після кожного етапу навчання доцільно проводити оцінювання отриманих знань і вмінь з метою вдосконалення навчального підходу та корекції освітніх програм).

Запровадження такого підходу дозволить забезпечити ефективну цифрову трансформацію діяльності Відділу та створити умови для підвищення якості публічного управління в умовах цифрової доби.

Отже, вдосконалення інформаційного забезпечення діяльності Відділу державного архітектурно-будівельного контролю Тернопільської міської ради є необхідною умовою підвищення ефективності управління, прозорості рішень і довіри громадськості. Практичний аналіз засвідчив потребу у створенні окремої організаційної одиниці або посадової особи, відповідальної за інформаційні потоки, що дозволить уникнути дублювання функцій і підвищити оперативність взаємодії. Впровадження електронного документообігу та цифрових інструментів аналітики сприятиме пришвидшенню процесів, зменшенню кількості помилок та підвищенню якості управлінських рішень. Разом з тим, особливої уваги потребує забезпечення інформаційної безпеки, що в умовах воєнного стану вимагає впровадження адаптивної системи захисту даних, розмежування доступу до інформації, а також підвищення цифрової грамотності працівників.

ВИСНОВКИ

Інформаційне забезпечення є ключовим елементом ефективної діяльності органів публічного управління в умовах цифровізації та зростаючої ролі інформації в суспільстві. У процесі дослідження було з'ясовано, що воно виступає не лише технічною складовою адміністративного функціонування, а й стратегічним ресурсом, який формує основу прозорості, відкритості та підзвітності влади перед громадянами. Його значення зростає з огляду на трансформації комунікаційних процесів та збільшення запитів суспільства на якісну, достовірну та доступну інформацію.

Аналіз наукових підходів дозволив встановити, що інформаційне забезпечення розглядається як система, що включає інформаційні ресурси, технічні засоби, нормативно-правову базу та кадровий потенціал. Його основною метою є забезпечення своєчасного й ефективного доступу до даних, необхідних для прийняття управлінських рішень, реалізації функцій державного управління та задоволення інформаційних потреб громадян. Значну увагу при цьому приділено характеристикам інформації, її актуальності, об'єктивності, захищеності та доступності, які визначають якість управлінської діяльності в цілому.

Суттєвим аспектом інформаційного забезпечення публічних організацій є його функціональне наповнення. Воно охоплює широкий спектр діяльності — від інформаційного супроводу управлінських рішень до інформаційної логістики та інформаційного впливу. Усі ці функції спрямовані на забезпечення стабільного та ефективного функціонування системи публічного управління, формування позитивного іміджу держави, налагодження комунікації з громадськістю та забезпечення інформаційної безпеки.

Інформаційне забезпечення публічних організацій базується на чіткій методології, яка охоплює усі етапи роботи з інформацією — від її збирання до аналізу, збереження, поширення і знищення. Застосування системного підходу до організації цих процесів дозволяє знизити ризики інформаційного дисбалансу, підвищити якість управлінських рішень і забезпечити адаптивність

організацій до нових викликів. У сучасних умовах розвитку цифрових технологій інформаційне забезпечення невіддільне від електронного урядування, електронних сервісів та платформ відкритих даних, що трансформують саму сутність взаємодії держави з громадянами.

Вагоме місце у формуванні ефективної інформаційної політики займає законодавче забезпечення. Закон України «Про доступ до публічної інформації» став основою формування відкритої та демократичної системи публічного управління, закріпивши принципи прозорості, об'єктивності та підзвітності. У цьому контексті важливо забезпечити не лише доступ до інформації, а й її захист, особливо в частині персональних даних, державної таємниці та іншої чутливої інформації. Саме баланс між відкритістю і безпекою є критичним фактором, що потребує постійного оновлення відповідної нормативної бази та вдосконалення процедур.

З огляду на виклики сучасного інформаційного суспільства, доцільним є впровадження вдосконалених організаційних моделей інформаційного забезпечення. Централізована, децентралізована, гібридна та модульна моделі мають свої переваги й обмеження, що потребує адаптивного підходу до їх застосування відповідно до специфіки конкретного органу влади. Використання технологій великих даних, хмарних сервісів, штучного інтелекту та аналітичних платформ дозволяє оптимізувати процеси інформаційної взаємодії, покращити аналітичну функцію управління та забезпечити підвищення ефективності державного адміністрування.

Інформаційне забезпечення в органах публічного управління виконує не лише підтримуючу, а й трансформаційну функцію. Воно сприяє демократизації державного управління, активізації участі громадян у процесах прийняття рішень, забезпеченню прозорості діяльності державних інституцій та зменшенню рівня корупційних ризиків. Принципи, на яких ґрунтується інформаційне забезпечення — зокрема, актуальність, об'єктивність, доступність, конфіденційність і ефективність — стають орієнтирами для удосконалення управлінських практик та формування нової управлінської культури.

Отже, ефективне інформаційне забезпечення є важливим чинником стабільності та розвитку системи публічного управління. Його вдосконалення має стати пріоритетом державної інформаційної політики, особливо в умовах воєнного стану, інформаційного протистояння та швидкої зміни технологічних умов функціонування суспільства. Застосування комплексного підходу до організації інформаційних процесів у публічних організаціях забезпечить не лише зростання довіри громадян до влади, а й сприятиме формуванню дієвих механізмів реалізації державної політики на національному та місцевому рівнях.