

Організація інформаційно-довідкового забезпечення органів місцевого самоврядування

Наталія Химиця

Кафедра СКІД

Національний університет "Львівська політехніка"

Львів, Україна

nhymytsa@gmail.com

Оксана Сувала

Кафедра СКІД

Національний університет "Львівська політехніка"

Львів, Україна

ksenya1@i.ua

Abstract. In the article the problem of information representative bodies to ensure feedback between citizens and the state, analyzed public relations as a mechanism of interaction between the state and civil society, and generally describes the functionality of the web – sites of public authorities at regional level.

Ключові слова – інформація, органи влади, органи місцевого самоврядування, громада, інформаційне забезпечення, звернення громадян, довідкова інформація, зв'язки з громадськістю.

ВСТУП

Інформаційна відкритість органів державної влади завжди привертала велику увагу суспільства. Влада зобов'язана інформувати громадськість про свою діяльність, надавати достовірну довідкову інформацію. Органи державної влади повинні забезпечити вільний доступ до державної інформації.

Актуальні питання практики організації інформаційного забезпечення органів влади в Україні досліджує багато вчених. Зокрема, в цьому напрямі працюють О. П'ятіна [1], О. Корнійчук [2], [3] П. Клімушин та А. Серенок [3], Н. Химиця [4, 5, 6, 7, 8, 9, 10] і багато інших.

Сьогодні, з огляду на активізацію процесів переходу до орієнтованого на інтереси людей, спрямованого на розвиток інформаційного суспільства, до відкритого та прозорого публічного управління, особливої актуальності в Україні набуває організація інформаційно-

довідкового забезпечення органів місцевого самоврядування.

МЕТОДИ І ЗАСОБИ НАДАННЯ ДОВІДКОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Обмін інформацією між владою і громадськістю є важливим чинником її прозорості, відкритості та демократичності.

Взаємодія органів влади із суспільством, інформаційно-довідкове забезпечення здійснюється, в тому числі, через механізм звернень громадян і організацій [6].

Місцеві органи державної влади, які безпосередньо контактують з громадянами на місцях, повинні бути зацікавлені в ефективній співпраці, наданні достовірної, оперативної довідкової інформації, підтримці влади зі сторони суспільства на місцевому рівні.

Надання громадянам інформації здійснюється через інформаційні представництва (офіційні веб-сайти місцевого самоврядування).

Більшість веб-сайтів місцевих органів державної влади надають інформацію довідкового характеру, інформацію, яка стосується їх діяльності, нормативно-правову інформацію. Незначна частина сайтів мають зворотній зв'язок, тобто можливість звернення громадян до певних посадових осіб через електронну форму. За допомогою цієї електронної форми громадяни можуть задати запитання, яке їх турбує і отримати відповідь на нього. Але багато веб-сайтів місцевих органів державної влади не надають такої можливості.

Така ситуація негативно впливає на співпрацю між суспільством та владою.

За створення, функціонування, оновлення інформації на веб-сайті, як правило, відповідає відділ зв'язків з громадськістю. Відповідальні посадові особи та працівники відділу повинні поновлювати інформацію на веб-сайті, забезпечувати оперативну відповідь на звернення громадян через веб-сайт чи електронну адресу.

Зв'язки з громадськістю повинні ефективно виконувати функції взаємодії держави та громадянського суспільства.

Для того, щоб відбувався конструктивний діалог між органами місцевого самоврядування та громадськістю потрібно:

- забезпечити інформування громадян про діяльність органами місцевого самоврядування через інформаційні представництва, за допомогою інформаційних технологій;
- забезпечити оперативне оновлення інформації на веб-сайтах місцевого самоврядування;
- забезпечити зручність користування веб-сайтом, за допомогою наочності та простоти структури веб-сайту органу місцевого самоврядування.

ВИСНОВОК

Отже, удосконалення та впровадження інформаційних представництв органів місцевого самоврядування, ефективне інформаційно-довідкове обслуговування громадян забезпечить оперативне реагування на проблемні питання місцевої громади.

ЛІТЕРАТУРА

- [1] О. П'ятіна, "Інформаційна відкритість органів державної влади як складова формування їх корпоративного іміджу", [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Dums/2011_2/11pasfki.pdf
- [2] О. Корнійчук, "Зв'язки з громадськістю як інструмент державної політики в Україні",

Ефективність державного управління, Зб.наук. пр., Львів, ЛРІДУ НАДУ, 2006. – Вип. 10.

- [3] П. С. Клімушин, А.О. Серенко, "Інформаційні представництва органів державної влади України", Теорія та практика державного управління, Зб. наук. пр., Х.: Вид-во ХарPI НАДУ "Магістр", 2007.
- [4] Н. Химиця, О. Швора, "Інформаційно-довідкове забезпечення органів державної влади", Матеріали 2-ої Міжнародної наукової конференції "Інформація, комунікація, суспільство 2013", 16-19 травня 2013, Львів, Вид-во Львівської політехніки, 2013, С. 162-164.
- [5] Н. Химиця, В. Саган, "Краудсорсинг у державному управлінні", Матеріали 2-ої Міжнародної наукової конференції "Інформація, комунікація, суспільство 2013", 16-19 травня 2013, Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2013, С. 160-162.
- [6] Н. Химиця, Х. Катола, "Веб-сайт як головний інструмент інтерактивності органів місцевого самоврядування", Матеріали 2-ої Міжнародної наукової конференції "Інформація, комунікація, суспільство 2013", 16-19 травня 2013, Львів, Вид-во Львівської політехніки, 2013, С. 166-168.
- [7] Н.О. Химиця, "Інформаційна діяльність в органах державної влади та управління", Навч. Посібник, Львів, Видавництво Львівської політехніки, 2014.
- [8] Н. Химиця, Н. Кіпень, "Теоретичні засади оптимізації інтерактивності сайтів органів місцевого самоврядування", Матеріали 3-ої Міжнародної наукової конференції "Інформація, комунікація, суспільство", 21-24 травня 2014, Львів, Вид-во Львівської політехніки, 2014, С.124-126.
- [9] N. Khymytsia, T. Derkachova, "Government electronic services : the experience of implementation in Ukraine", Матеріали 6-ої Міжнародної наукової конференції "Інформація, комунікація, суспільство", 18-20 травня 2017, Львів, Вид-во Львівської політехніки, 2017, С.275-277.
- [10] L. Baiko, N. Khymytsia, "Local government websites : making citizens be customers", 7th International Academic Conference of Young Scientists "Humanities and Social Sciences 2017" (HSS-2017), Lviv, Lviv Polytechnic Publishing House, 2017, Electronic edition on CD-ROM., P. 368-370.