

Міністерство освіти і науки України
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу
Інститут гуманітарної підготовки та державного управління
Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

Перейма-Богусевич Вікторія Андріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

УДК 352.075:004:351.81

(індекс)

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

(назва роботи)

Документознавство та інформаційна діяльність

(назва освітньої програми)

029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

(шифр і назва спеціальності)

Робота містить результати власних досліджень, використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело:

Здобувач освітнього ступеня

Вікторія ПЕРЕЙМА-БОГУСЕВИЧ

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник

Світлана ГРИГОРАШ

(підпис, прізвище, ім'я, по батькові,

канд. філол. наук., доцент кафедри ДІД

науковий ступінь, вчене звання керівника)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри документознавства
та інформаційної діяльності, проф.

(посада)

Юлія РОМАНИШИН

(підпис)

(дата)

(ініціали та прізвище)

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу
Інститут гуманітарної підготовки та державного управління
Кафедра документознавства та інформаційної діяльності
Освітній рівень бакалавр
Освітньо-професійна програма Документознавство та інформаційна діяльність
Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ :

Завідувач кафедри

проф. Юлія РОМАНИШИН

« » 2025 р.

**ЗАВДАННЯ
НА БАКАЛАВРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Перейма-Богусевич Вікторії Андріївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Інформаційний моніторинг як інструмент забезпечення якості державних та муніципальних послуг (на прикладі Калуської міської ради)»

керівник роботи доц. Григораш С.М.

затверджено наказом закладу вищої освіти від «26» березня 2025 р. № 238/7

2. Строк подання студентом роботи: 26 червня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: навчальні посібники, підручники, періодичні видання,

нормативно-правові документи, довідники, словники, Інтернет-джерела, матеріали конференцій, наукових праць та публікацій тощо

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО МОНІТОРИНГУ ЯК ЯКІСНОГО ЗАСОБУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ ТА МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1 Інформаційний моніторинг в системі аналітичної діяльності

1.2 Інформаційне обслуговування як основа забезпечення надання державних та муніципальних послуг

1.3 Технології реалізації та забезпечення якості державних та муніципальних послуг засобами інформаційного моніторингу

РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ ЗДІЙСНЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО МОНІТОРИНГУ ЯК ІНСТРУМЕНТУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ДЕРЖАВНИХ ТА МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ КАЛУСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)»

2.1 Характеристика, структура та діяльність Калуської міської ради

2.2 Особливості організації та проведення інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг в діяльності Калуської міської ради

2.3 Шляхи покращення використання інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг Калуською міською радою

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):

рисунок – 4 ; таблиці – 1; додатки на 5 сторінках

6. Консультанти розділів роботи:

| Розділ | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис, дата | |
|-----------------------------|---|----------------|------------------|
| | | Завдання видав | Завдання прийняв |
| Вступ | Демчина Л. І. | | |
| Розділ 1, 2 | Демчина Л. І. | | |
| Висновки | Демчина Л. І. | | |
| Перелік використаних джерел | Демчина Л. І. | | |

7. Дата видачі завдання: 19 листопада 2024

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| <i>№ з/п</i> | <i>Назва етапів бакалаврської роботи</i> | <i>Термін виконання етапів роботи</i> | <i>Примітка</i> | |
|--------------|--|---------------------------------------|---------------------|-----------------|
| 1 | Вибір теми бакалаврської роботи та обґрунтування її актуальності | до 1.10.2024 | <i>виконано</i> | |
| 2 | Визначення об'єкта, предмета, мети, завдань та методів дослідження | до 11.10.2024 | <i>виконано</i> | |
| 3 | Складання попереднього плану бакалаврської роботи | до 01.11.2024 | <i>виконано</i> | |
| 4 | Пошук і відбір літератури по темі бакалаврської роботи, складання списку використаних джерел | 01.11.2024 – 10.12.2024 | <i>виконано</i> | |
| 5 | Аналітико-синтетичне опрацювання літератури до теми роботи | 11.12.2024 – 01.02.2025 | <i>виконано</i> | |
| 6 | Написання тексту бакалаврської роботи відповідно до її структури: | 01.02.2025 – 01.04.2025 | <i>виконано</i> | |
| | 6.1 | 01.02.25 – 01.03.25 | 01.02.24 – 01.03.24 | <i>виконано</i> |
| | 6.2 | 01.03.25 – 01.04.25 | 01.03.24 – 01.04.24 | <i>виконано</i> |
| 7 | Написання вступу до теми бакалаврського дослідження | 01.04.2025 – 15.04.2025 | <i>виконано</i> | |
| 8 | Підготовка графічних матеріалів чи іншого унаочнення | 16.04.2025 – 30.04.2025 | <i>виконано</i> | |
| 9 | Формулювання висновків до кожного із розділів дослідження | 01.05.2025 – 15.05.2025 | <i>виконано</i> | |
| 10 | Оформлення кінцевого списку використаних джерел та додатків | 16.05.2025 – 25.05.2025 | <i>виконано</i> | |
| 11 | Оформлення та попередній захист бакалаврської роботи | до 30.05.2025 | <i>виконано</i> | |
| 12 | Внесення коректив та кінцеве редагування бакалаврської роботи | 31.05.2025 – 05.06.2025 | <i>виконано</i> | |
| 13 | Реєстрація бакалаврської роботи на кафедрі | | <i>виконано</i> | |
| 14 | Захист бакалаврської роботи | | <i>виконано</i> | |

Студент _____

Вікторія ПЕРЕЙМА-БОГУСЕВИЧ

Керівник роботи _____

Світлана ГРИГОРАШ

АНОТАЦІЯ

ПЕРЕЙМА-БОГУСЕВИЧ В. Інформаційний моніторинг як інструмент забезпечення якості державних та муніципальних послуг (на прикладі Калуської міської ради). ІФНТУНГ. 2025. 71 с.

Бакалаврська робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за освітньо-професійною програмою «Документознавство та інформаційна діяльність», спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа». Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. Івано-Франківськ, 2025.

В бакалаврському дослідженні проаналізовано поняття та суть процесу інформаційного моніторингу в системі аналітичної діяльності, досліджено процеси інформаційного обслуговування як основи забезпечення надання державних та муніципальних послуг, визначено та систематизувати технології реалізації та забезпечення якості державних й муніципальних послуг засобами інформаційного моніторингу. У практичній частині дослідження охарактеризовано структуру та діяльність Калуської міської ради, проаналізовано особливості організації та проведення інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг в діяльності Калуської міської ради та його структурних підрозділів та на основі виявлених недоліків запропоновано шляхи покращення використання інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг Калуською міською радою.

Ключові слова: інформаційний моніторинг, аналітична діяльність, якість, державна послуга, муніципальна послуга, потреба, оптимізація, обслуговування, зв'язок.

ABSTRACT

PEREIMA-BOHUSEVYCH V. Information monitoring as a mechanism for ensuring the quality of public and municipal services (on the example of Kalush City Council). IFNTUNG. 2025. 71 pp.

Bachelor's thesis for obtaining a bachelor's degree under the educational and professional program «Documentation and information activities», specialty 029 «Information, library and archival work». Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. Ivano-Frankivsk, 2025.

The bachelor's thesis analyzes the concept and essence of the information monitoring process in the system of analytical activities, examines the processes of information services as the basis for ensuring the provision of state and municipal services, identifies and systematizes technologies for implementing and ensuring the quality of state and municipal services through information monitoring. The practical part of the study describes the structure and activities of the Kalush City Council, analyzes the peculiarities of organizing and conducting information monitoring as a tool for ensuring the quality of public and municipal services in the activities of the Kalush City Council and its structural subdivisions, and, based on the identified shortcomings, suggests ways to improve the use of information monitoring as a tool for improving the quality of public and municipal services by the Kalush City Council.

Keywords: information monitoring, analytical activities, quality, public service, municipal service, need, optimization, service, communication.

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| ВСТУП | 7 |
| РОЗДІЛ 1 | |
| ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО МОНІТОРИНГУ ЯК ЯКІСНОГО ЗАСОБУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ ТА МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ | |
| 1.1 Інформаційний моніторинг в системі аналітичної діяльності..... | 14 |
| 1.2 Інформаційне обслуговування як основа забезпечення надання державних та муніципальних послуг..... | 24 |
| 1.3 Технології реалізації та забезпечення якості державних та муніципальних послуг засобами інформаційного моніторингу | 33 |
| РОЗДІЛ 2 | |
| ОСОБЛИВОСТІ ЗДІЙСНЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО МОНІТОРИНГУ ЯК ІНСТРУМЕНТУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ДЕРЖАВНИХ ТА МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ КАЛУСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)» | |
| 2.1 Характеристика, структура та діяльність Калуської міської ради..... | 44 |
| 2.2 Особливості організації та проведення інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг в діяльності Калуської міської ради..... | 50 |
| 2.3 Шляхи покращення використання інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг Калуською міською радою..... | 59 |
| ВИСНОВКИ | 64 |
| ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 66 |
| ДОДАТКИ | 72 |

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Тематика наукового дослідження із зазначеною проблемою зумовлена низкою важливих факторів, що визначають сучасні тенденції розвитку публічного управління та адміністрування, а також проблем й потреб суспільства. У контексті євроінтеграційних прагнень України та реформи децентралізації зростає значення ефективного надання якісних державних та муніципальних послуг. Громадяни нашої країни все більше очікують від органів влади прозорості, оперативності та зручності в отриманні необхідних сервісів, що, в свою чергу, передбачає процеси інформаційного моніторингу з використанням різних методів, засобів та інструментів. Водночас, для самих органів державної влади та місцевого самоврядування стає критично важливим мати об'єктивну інформацію про рівень задоволеності населення в отримання адміністративних та муніципальних послуг, ефективність процесів надання зазначених послуг та виявленні проблемних зон для своєчасного реагування та вдосконалення своєї професійної діяльності.

Саме тут інформаційний моніторинг представлений ключовим інструментом у зазначеному контексті. Він забезпечує систематичний збір, опрацювання та аналіз різноманітних даних про різні аспекти надання інформаційних послуг: від часу очікування та зручності процедур до рівня кваліфікації персоналу та відповідності стандартам якості. В цьому руслі процеси реалізації ефективної системи інформаційного моніторингу дозволяють підвищувати прозорість діяльності органів влади в руслі оприлюднення результатів моніторингу, що сприяє відкритості та підзвітності перед громадою, покращенні якості наданих послуг – мова йде про регулярний аналіз даних, що також допомагає виявляти слабкі місця, потреби користувачів та впровадженні адресних заходів для підвищення якості надання послуг, прийнятті обґрунтованих та зважених управлінських рішень, що ґрунтуються на основі об'єктивної інформації від керівництва, і,

як результат, можливість прийняття більш ефективних рішень щодо оптимізації виробничих та інформаційних процесі, перерозподілу усіх ресурсів та кадрової політики.

Не менш важливим є і реалізація та налагодження зворотного зв'язку з громадянами країни та регіонів. Тут інформаційний моніторинг може включати збір думок та пропозицій користувачів послуг, що сприяє налагодженню діалогу та врахуванню їхніх потреб, реалізовувати процеси оцінки ефективності впроваджених реформ. Саме тому тут інформаційний моніторинг дозволяє відстежувати вплив змін у системі надання інформаційних послуг та оцінювати досягнення поставлених цілей.

Також слід згадати і процеси інформаційного обслуговування як основу забезпечення надання державних та муніципальних послуг, що перебуває у тісному взаємозв'язку з інформаційним моніторингом, який ґрунтується на необхідності переосмислення ролі інформації як критично важливого ресурсу для ефективного функціонування публічної сфери. У сучасному світі, де цифрові технології проникають у всі аспекти життя, якісне інформаційне забезпечення перестає бути другорядним елементом і стає фундаментом для побудови сервіс-орієнтованої моделі державного та муніципального управління. Інформаційний моніторинг у цьому контексті виступає не просто інструментом контролю, а механізмом зворотного зв'язку та діагностики ефективності інформаційної системи адміністративних та муніципальних послуг. Він дозволяє оцінити, наскільки інформаційні потоки сприяють або перешкоджають безперешкодному отриманню якісних послуг громадянами.

Використання широкого спектру інструментів для інформаційного моніторингу в руслі забезпечення якості державних та муніципальних послуг також приділяється багато уваги, так як їх правильне та фахове застосування дозволяє швидко та систематизовано застосовувати різні методи та засоби опрацювання фахової інформації у вигляді великих масивів даних.

Цими інструментами, в руслі збору первинних даних, виступають методи опитування та анкетування, методи спостереження, засоби зворотного зв'язку та скарги, інструменти аналізу вторинних даних – аналіз адміністративних масивів даних, контент-аналіз, веб-аналітика та сукупність усіх цифрових масивів даних, інструменти опрацювання та візуалізації даних – статистичні програмні рішення, програмні рішення для візуалізації даних, геоінформаційні системи (аналіз територіальної доступності послуг та відображення даних на картах), організаційні та процедурні інструменти тощо.

Особливо актуальним є дослідження впровадження інформаційного моніторингу на рівні органів місцевого самоврядування, таких як Калуська міська рада. Місцеві органи влади відіграють ключову роль у наданні безпосередніх послуг населенню, і ефективне використання інструментів інформаційного моніторингу може значно підвищити якість життя громади та рівень довіри до влади.

Питання технологій та механізмів забезпечення якості державних та муніципальних послуг засобами інформаційного моніторингу є також не менш важливими та охоплюють різноманітні підходи й інструменти, що скеровані на систематичний збір, аналіз та застосування усіх масивів даних для покращення надання послуг. Серед переліку цих технологій велику увагу приділяють системам управління зворотним зв'язком. Вони дозволяють автоматизувати процес отримання зворотного зв'язку, класифікувати звернення за темами та терміновістю, призначати відповідальних осіб для реагування та відстежувати прогрес вирішення проблем, механізми реалізації та забезпечення якості надання послуг. Також використовуються системи автоматизованого моніторингу соціальних мереж та онлайн-медіа, що об'єднують різні аспекти управління якістю, включаючи збір даних моніторингу, управління документацією, процесами, ризиками, аудитами та діями щодо покращення. Вони часто базуються на міжнародних стандартах якості та адаптуються до специфіки державних та муніципальних послуг. У

цьому аспекті вони забезпечують системний підхід до управління якістю, інтегрують дані моніторингу в загальний процес прийняття рішень щодо покращення послуг, сприяють стандартизації процесів та підвищенню відповідальності за якість на всіх рівнях.

Зазначений перелік технологій та механізмів, у поєднанні з організаційними заходами та фаховим персоналом, формують якісну основу для ефективного інформаційного моніторингу та постійного покращення якості державних та муніципальних послуг. Важливо зазначити, що успішне впровадження цих інструментів вимагає чіткого визначення цілей моніторингу, розробки відповідних індикаторів якості та забезпечення належної інтеграції з існуючими інформаційними системами та бізнес-процесами.

Таким чином, дослідження інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг є своєчасним та важливим для розвитку ефективного публічного управління в Україні, сприяючи підвищенню якості життя громадян та зміцненню взаємодії між владою та суспільством.

Мета дослідження: на основі аналізу проблеми дослідження запропонувати шляхи покращення використання інформаційного моніторингу в руслі надання державних та муніципальних послуг Калуською міською радою.

Відповідно до поставленої мети в роботі виконано наступні **завдання:**

- проаналізувати поняття та суть процесу інформаційного моніторингу в системі аналітичної діяльності;
- виокремити та дослідити процеси інформаційного обслуговування як основи забезпечення надання державних та муніципальних послуг;
- визначити та систематизувати технології реалізації та забезпечення якості державних та муніципальних послуг засобами інформаційного моніторингу;

- охарактеризувати структуру та діяльність Калуської міської ради;
- проаналізувати особливості організації та проведення інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг в діяльності Калуської міської ради;
- на основі виявлених недоліків запропонувати шляхи покращення використання інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг Калуською міською радою.

Об'єкт дослідження – інформаційний моніторинг державних та муніципальних послуг.

Предмет дослідження – особливості використання інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг на прикладі Калуської міської ради.

Методи дослідження. У процесі аналізу проблеми дослідження застосовано такі наукові методи, як теоретичний (метод системного аналізу – розгляд об'єкта дослідження (системи надання державних та муніципальних послуг в Калуській міській раді та виконавчим комітетом Боднарівського старостинського округу) як складної системи взаємопов'язаних елементів, метод порівняльного аналізу, метод моделювання (побудова абстрактних інформаційних моделей процесів інформаційного моніторингу або системи забезпечення якості послуг з використанням елементів інформаційного моніторингу), аналіз наукової та фахової літератури та емпіричні методи дослідження – метод спостереження, аналіз статистичних даних (пошук, збір та аналіз кількісних даних, що відображають різні аспекти надання державних та муніципальних послуг в Калуській міській раді – кількість звернень, час очікування, кількість скарг, результати оцінки якості тощо) та експертне опитування.

Джерельна база дослідження. У бакалаврській роботі проаналізовано, систематизовано та використано нормативно-правові акти (Закони, постанови, рішення, стандарти, інструкції), наукова та фахова література (матеріали наукових конференцій та семінарів, наукові дослідження та

монографії, дисертації та автореферати дисертацій), статистичні дані та аналітичні звіти (державні та регіональні), веб-ресурси (офіційні веб-сайти державних установ та організацій, веб-портали, веб-сайти органів місцевого самоврядування, соціальні мережі, форуми тощо), емпіричні дані в процесі проведення досліджень (результати спостережень, аналітичні висновки та записки сформовані на основі аналізу офіційних документів й статистичних даних Калуської міської ради).

Практичне значення одержаних результатів. Практичне значення одержаних результатів на основі дослідження допоможе виявити відсутність та негативні сторони процесів інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг в діяльності Калуської міської ради та дозволить покращити й оптимізувати процеси інформаційного моніторингу з використанням новітніх інструментів та методів реалізації зазначених процесів в діяльності Калуської міської ради виконавчого комітету .

Структура роботи. Бакалаврська робота складається із вступу, двох розділів, шести підрозділів, висновків, переліку використаних літературних джерел (загальна кількість джерел – 50), 5 додатків, 1 таблиця та 4 рисунки. Обсяг роботи – 71 сторінка. Перший розділ бакалаврського дослідження «Теоретичні основи інформаційного моніторингу як якісного засобу реалізації державних та муніципальних послуг» передбачає структуру з трьох підрозділів, де аналізується поняття та суть процесу інформаційного моніторингу в системі аналітичної діяльності, виокремлюються та досліджуються процеси інформаційного обслуговування як основи забезпечення надання державних та муніципальних послуг, визначаються та систематизуються технології реалізації та забезпечення якості державних та муніципальних послуг засобами інформаційного моніторингу.

Наступний розділ (другий) «Особливості здійснення інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг (на прикладі Калуської міської ради виконавчого

комітету Боднарівського старостинського округу) передбачає у своїй структурі три практичні підрозділи, що присвячені характеристиці та аналізу структури й діяльності Калуської міської ради та виконавчого комітету, аналізу особливостей організації та проведення інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг в діяльності Калуської міської ради та виконавчого комітету й пропозиціям щодо покращення використання інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг Калуською міською радою на прикладі виконавчого комітету Боднарівського старостинського округу.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНОГО МОНІТОРИНГУ ЯК ЯКІСНОГО ЗАСОБУ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ ТА МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1 Інформаційний моніторинг в системі аналітичної діяльності

У сучасному світі, що характеризується стрімким зростанням обсягів інформації та її впливу на всі сфери життєдіяльності, ефективна аналітична діяльність набуває особливої ваги. Здатність оперативно збирати, обробляти, аналізувати та інтерпретувати дані є ключовою для прийняття обґрунтованих рішень та прогнозування майбутніх тенденцій. В цьому контексті інформаційний моніторинг виступає як важливий інструмент, що забезпечує безперервне спостереження за інформаційним середовищем з метою виявлення значущих сигналів та формування якісної аналітичної бази.

Актуальність дослідження інформаційного моніторингу в системі аналітичної діяльності зумовлена зростаючою потребою в своєчасному виявленні змін, оцінці їхнього впливу та прогнозуванні подальшого розвитку подій у різних сферах. Традиційні методи аналізу інформації часто виявляються недостатньо оперативними та можуть бути схильні до суб'єктивності. Впровадження та ефективне використання інформаційного моніторингу дозволяє подолати ці обмеження, забезпечуючи більш об'єктивний, систематизований та динамічний підхід до аналізу інформації.

Незважаючи на широке застосування терміну «моніторинг» у різних наукових дисциплінах, його інтеграція з поняттям «аналітична діяльність» потребує більш глибокого теоретичного осмислення та практичного вивчення. Розуміння сутності інформаційного моніторингу як ключового елемента аналітичного процесу, його функцій, принципів та методів застосування є важливим для підвищення ефективності аналітичної роботи в різних галузях.

Як зазначає дослідниця Г. Г. Січкаренко сучасність характеризується глибокою трансформацією суспільства під впливом інформаційних технологій.

Для України, яка має певні успіхи в цій сфері, це відкриває шлях до стрімкого розвитку. Традиційні методи обробки інформації, що вирізняються повільністю та суб'єктивністю, можуть бути значно вдосконалені завдяки активному впровадженню новітніх цифрових інструментів для збору, обробки та аналізу даних, серед яких важливе місце займає інформаційний моніторинг. Незважаючи на відсутність єдиного усталеного визначення через його широке застосування в різних наукових галузях, найчастіше під моніторингом розуміють систематичне наукове спостереження, оцінку та прогнозування змін у різноманітних об'єктах з метою їхнього контролю та управління [1].

Дослідниця Г. Г. Січкаренко, посилаючись на автора О. В. Титову зазначає, що «...терміни моніторинг та інформаційний моніторинг необхідно сприймати як тотожні, а при визначенні безпосередньо процесу використовувати не термін «моніторинг», а точніший та ємний термін «інформаційний моніторинг» [1;2].

Вчена Г. Г. Січкаренко, ґрунтуючись на своїй твердженнях та твердженням дослідниці О. В. Титової стверджує, що ключовим елементом моніторингу є інформація, без якої він втрачає свою сутність. Саме інформація є первинним матеріалом, що підлягає відстеженню, дослідженню та поширенню в процесі моніторингу. З огляду на це, терміни «моніторинг» та «інформаційний моніторинг» часто розглядаються як синонімічні, а для позначення самого процесу використовується більш точніше поняття «інформаційний моніторинг». Актуальність дослідження інформаційного моніторингу зумовлює зростаючий інтерес до його теоретичного та практичного аналізу. Основною сферою застосування моніторингу є управління, зокрема інформаційне забезпечення управлінської діяльності в різних галузях суспільства, таких як економіка та бізнес, де здійснюється моніторинг різноманітних економічних об'єктів для отримання інформації, необхідної для управління [1].

Згідно результатів аналізу авторка Г. Г. Січкаренко резюмує, що моніторинг об'єктів різного спрямування фактично є інформаційним

моніторингом. Інформаційний моніторинг, як суспільне явище, має не лише мету, але й важливі завдання, що розкривають його значущість для суспільства, яка, на нашу думку, часто недооцінюється. Одним з ключових завдань є своєчасне виявлення потенційних проблем та загроз для ефективного функціонування об'єкта спостереження, що дозволяє запобігти негативним наслідкам. Реалізація мети та завдань робить інформаційний моніторинг універсальним інструментом впливу та корекції діяльності суб'єктів управління.

Тому, згідно зазначень дослідниці Г. Г. Січкаренко, інформаційний моніторинг є багатогранним видом моніторингу, що знаходить застосування майже в усіх сферах, де його основною метою є робота з інформацією. Різні галузеві види моніторингу можна розглядати як складові інформаційного моніторингу, який покликаний підвищити об'єктивність процесу спостереження шляхом виявлення ключових характеристик об'єктів, вилучення суттєвої інформації для подальшого аналізу та прогнозування [1].

Сучасний світ характеризується не лише стрімким технологічним прогресом, але й безпрецедентним зростанням обсягів інформації, що циркулює в суспільстві. В умовах цієї інформаційної турбулентності, здатність оперативно орієнтуватися в потоках даних, виокремлювати ключові сигнали та використовувати їх для прийняття обґрунтованих управлінських рішень стає критично важливим фактором успіху для будь-якої організації, незалежно від її розміру, галузевої приналежності чи форми власності. В цьому контексті, інформаційний моніторинг виступає не просто як інструмент збору даних, а як фундаментальна складова ефективного управління, що забезпечує своєчасне виявлення змін, оцінку їхнього впливу та прогнозування майбутніх тенденцій.

Актуальність питання аналізу інформаційного моніторингу в управлінській сфері зумовлена низкою ключових факторів. По-перше, зростаюча складність соціально-економічних процесів вимагає від управлінців постійного відстеження великої кількості різноманітних факторів, що можуть впливати на діяльність організації. Інформаційний моніторинг надає

можливість систематизувати цей процес, забезпечуючи своєчасне отримання релевантної інформації з різних джерел. По-друге, швидкість змін у зовнішньому середовищі, обумовлена технологічним розвитком, політичною нестабільністю, економічними коливаннями та соціальними трансформаціями, вимагає від управлінців здатності до швидкої адаптації та прийняття оперативних рішень. Інформаційний моніторинг забезпечує своєчасне виявлення цих змін, дозволяючи організації проактивно реагувати на нові виклики та можливості. По-третє, зростаюча конкуренція в усіх сферах діяльності вимагає від організацій постійного пошуку шляхів підвищення своєї ефективності та оптимізації управлінських процесів. Аналіз даних, отриманих в результаті інформаційного моніторингу, може слугувати основою для виявлення слабких місць, оптимізації ресурсів та впровадження інноваційних рішень.

Незважаючи на очевидну важливість інформаційного моніторингу для управління, його теоретико-прикладні аспекти потребують глибокого дослідження та систематизації. Існує різноманіття підходів до розуміння сутності інформаційного моніторингу, його видів, методів та інструментів застосування в управлінській практиці. Відсутність єдиного концептуального фреймворку ускладнює обмін досвідом та розробку ефективних стратегій впровадження систем інформаційного моніторингу в організаціях різних типів та масштабів.

Інформаційний моніторинг не є статичним набором інструментів; це динамічна система, що постійно еволюціонує під впливом розвитку інформаційних технологій та зростаючих вимог до якості управління. Управлінська сфера переживає глибоку трансформацію, де традиційні підходи до збору та аналізу інформації поступаються місцем більш інтегрованим та автоматизованим системам інформаційного моніторингу.

Одним з ключових аспектів цієї трансформації є перехід від реактивного управління, що базується на аналізі вже здійснених подій, до проактивного управління, орієнтованого на прогнозування майбутніх тенденцій та

запобігання потенційним проблемам. Інформаційний моніторинг, завдяки своєчасному виявленню слабких сигналів та аналізу трендів, надає управлінцям можливість приймати превентивні заходи, мінімізуючи ризики та максимізуючи можливості.

Іншим важливим аспектом є підвищення рівня обґрунтованості управлінських рішень. В умовах інформаційної перевантаженості, управлінці часто змушені приймати рішення на основі неповних або застарілих даних. Інформаційний моніторинг забезпечує надходження актуальної, релевантної та структурованої інформації, що дозволяє приймати більш виважені та ефективні рішення, засновані на фактичних даних, а не на інтуїції чи суб'єктивних оцінках.

Також інформаційний моніторинг сприяє підвищенню прозорості та підзвітності управління. Систематичне відстеження ключових показників діяльності організації та зовнішнього середовища, а також публічне оприлюднення результатів моніторингу, дозволяє керівникам отримувати об'єктивну інформацію про ефективність управління та рівень досягнення поставлених цілей. Це, в свою чергу, сприяє зміцненню довіри та підвищенню рівня відповідальності управлінців.

Однак, впровадження та ефективне використання інформаційного моніторингу в управлінській сфері пов'язане з певними викликами. Одним з ключових викликів є необхідність інтеграції різноманітних джерел інформації та забезпечення їхньої сумісності. Організації часто оперують великою кількістю розрізнених інформаційних систем, що ускладнює процес збору та консолідації даних. Іншим викликом є необхідність розробки ефективних методів аналізу великих обсягів даних (Big Data) та вилучення з них цінної інформації. Застосування технологій штучного інтелекту та машинного навчання може значно полегшити цей процес, але вимагає відповідних знань та інфраструктури.

Дослідниця О. В. Тітова зазначає, що інформаційний моніторинг можна представити динамічним відстеженням появи свіжих даних щодо

функціонування об'єкта через визначені інформаційні критерії в рамках конкретної тематики для подальшого аналізу, керування та передбачення його еволюції. Його поява зумовлена насамперед потребою в регулярному спостереженні за мінливими тенденціями та процесами в інформаційному просторі організації. Відповідно, основною практичною галуззю застосування інформаційного моніторингу є забезпечення інформаційних потреб управління в різноманітних сферах діяльності [3].

Також дослідниця О. В. Тітова стверджує, що в залежності від інтеграції інформаційного моніторингу в операційні процеси компанії, існують три відмінні управлінські підходи до застосування його результатів. Перший підхід передбачає повну трансформацію організаційної діяльності, де інформаційний моніторинг стає центральною філософією управління. Це призводить не лише до формування спеціалізованих підрозділів моніторингу, але й до зміни парадигми управління, коли кожен лідер і експерт ключових відділів (маркетингу, закупівель, продажів, планово-економічного та інших) проектує та оцінює свою роботу, враховуючи ринкові умови та потреби клієнтів. Другий підхід характеризується вибіркоvim застосуванням взаємопов'язаних інструментів і технік моніторингу в окремих сферах діяльності компанії, таких як розробка та випуск товарів з урахуванням ринкового аналізу, а також сервісне обслуговування після продажу. Третя управлінська концепція полягає у фрагментарному впровадженні розрізнених компонентів інформаційного моніторингу, таких як рекламна діяльність, стимулювання збуту або цінова політика з огляду на попит [3].

Зі слів дослідниці О. В. Тітової ключовими цілями, що реалізуються в ході інформаційного моніторингу, є: формування набору індикаторів для всебічного розуміння стану досліджуваного об'єкта та фіксації якісних і кількісних змін; упорядкування відомостей про поточний стан і динаміку розвитку об'єкта; забезпечення періодичного та візуально зрозумілого відображення процесів, що відбуваються в організації; надання інформаційної підтримки для аналізу та прогнозування стану й розвитку об'єкта, а також для

розробки управлінських заходів. Однією з першочергових задач інформаційного моніторингу є завчасне інформування про потенційні загрози для стабільного функціонування об'єкта, причому акцент робиться не лише на фіксації негативних змін, а на їхньому попередженні до настання критичної фази. Це створює можливість для запобігання або пом'якшення руйнівних наслідків. Інформаційний моніторинг сформувався на стику інформаційних технологій, управління, маркетингу, соціологічних та психологічних досліджень. Тому в практичному застосуванні він інтегрує методи з цих дисциплін, адаптуючи їх для потреб організації та керівництва (для збору та аналізу управлінської звітності, прогнозування тощо). Впровадження персональних комп'ютерів та новітніх технологій значно оптимізувало створення та застосування нових робочих процесів. Комп'ютерна техніка стала фундаментом для виникнення такої потужної та загальнодоступної платформи для комунікації та розповсюдження інформації, як Інтернет, що є суттєвою інновацією [3].

Вплив інформаційного моніторингу в системі аналітичної діяльності на реалізацію процесів забезпечення якості надання державних та муніципальних послуг здійснюється різноаспектно. В першу чергу – це вплив на управлінську діяльність. Інформаційний моніторинг, будучи інтегрованим в систему аналітичної діяльності, забезпечує управлінців актуальною, систематизованою та всебічною інформацією про стан керованих об'єктів, процеси та зовнішнє середовище. Ця інформація є фундаментом для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Це реалізується через:

1. Забезпечення своєчасної діагностики. Тут інформаційний моніторинг дозволяє безперервно відстежувати ключові індикатори діяльності організації або сфери надання послуг. Це дає змогу оперативно виявляти відхилення від планових показників, проблемні зони та потенційні ризики на ранніх стадіях їх виникнення. Аналітична обробка цих даних допомагає точно діагностувати причини виявлених проблем.

2. Підтримку стратегічного планування, де аналіз даних інформаційного моніторингу надає глибоке розуміння тенденцій та закономірностей розвитку об'єкта управління та зовнішнього середовища. Це є основою для розробки довгострокових стратегій, визначення пріоритетів та прогнозування майбутніх потреб.

3. Підвищення ефективності оперативного управління. Тут мова йде про регулярне надходження інформації про поточний стан справ дозволяє управлінцям оперативно коригувати тактичні рішення, перерозподіляти ресурси, оптимізувати бізнес-процеси та підвищувати ефективність використання наявних можливостей.

4. Покращення контролю та оцінки діяльності. Це досягається інтеграцією інформаційного моніторингу для забезпечення об'єктивних даних для оцінки ефективності впроваджених управлінських рішень та досягнення поставлених цілей. Аналіз динаміки ключових показників дозволяє контролювати виконання планів, виявляти відповідальних за результати та вносити необхідні корективи.

5. Зниження рівня невизначеності та ризиків. Мова йде про своєчасне виявлення потенційних загроз та проблем завдяки інформаційному моніторингу дає змогу управлінцям розробляти превентивні заходи для їхнього уникнення або мінімізації негативних наслідків. Аналіз ризиків на основі даних моніторингу дозволяє приймати більш зважені рішення в умовах невизначеності.

Також здійснюється вплив на якість реалізації державних та муніципальних послуг через наступні механізми:

1. Виявлення потреб та очікувань громадян, моніторинг систематичного відстеження звернень, скарг, відгуків громадян, а також аналіз їхньої поведінки на офіційних ресурсах (веб-сайтах, порталах) дозволяє точно ідентифікувати потреби та очікування користувачів послуг. Ця інформація є основою для адаптації та покращення змісту, форм та процедур надання послуг.

2. Оцінка рівня задоволеності користувачів. Тут застосовують механізми опитувань, анкетування та аналізу зворотного зв'язку, що фіксується в процесі інформаційного моніторингу, дозволяє об'єктивно оцінювати рівень задоволеності громадян якістю наданих послуг. Отримані дані є індикатором ефективності роботи органів влади та необхідності внесення змін.

3. Контроль за дотриманням стандартів якості, де інформаційний моніторинг дозволяє включати відстеження ключових показників якості надання послуг (час очікування, кількість відмов, зручність процедур, кваліфікація персоналу тощо). Аналіз цих даних дозволяє контролювати дотримання встановлених стандартів та виявляти випадки їхнього порушення.

4. Оптимізація процесів надання послуг. Саме тут аналіз інформаційних потоків, часу виконання окремих етапів надання послуг, виявлення проблем та причин виникнення черг дозволяє оптимізувати адміністративні процедури, скорочувати терміни надання послуг та підвищувати їхню доступність.

5. Підвищення прозорості та підзвітності – також невід'ємний механізм, що базується на оприлюдненні результатів інформаційного моніторингу щодо якості надання державних та муніципальних послуг, що буде сприяти підвищенню прозорості діяльності органів влади та їхньої підзвітності перед громадою. Це стимулює органи влади до постійного покращення якості послуг.

6. Забезпечення зворотного зв'язку та комунікації – обов'язковий механізм, де інформаційний моніторинг включає додаткові механізми для оперативного реагування на звернення громадян, надання роз'яснень та інформування про зміни в порядку надання послуг. Це сприяє налагодженню ефективної комунікації між владою та громадянами.

Згідно тверджень іншого науковця М. Сенченка інформаційний моніторинг – «...це одна із соціальних технологій, котру найчастіше застосовують у політичній сфері. Під моніторингом зазвичай розуміють безперервне стеження, оцінювання й аналіз стану будь якого явища. Інакше

кажучи, інформаційний моніторинг – це технологія стеження за явищами інформаційного середовища, але позаяк інформаційний зміст властивий усьому соціальному простору, то її використовують не лише для вивчення об’єктів інформаційного середовища, а й для всього соціального простору загалом, розуміючи під цим терміном «поле взаємодії суспільства й особи» [4].

Згідно тверджень автора М. Сенченко, аналітична обробка інформації функціонує з оперативністю, що відповідає швидкості необхідних управлінських дій у відповідь на мінливість поточних подій у даній сфері. Тому дослідник М. Сенченко, цитуючи інших авторів, підкреслює, що процес збору інформації аналітиком повинен відповідати ряду критеріїв [4]:

- своєчасність – відображає нагальні завдання та проблеми;
- надійність – характеризує її ступінь достовірності, об’єктивності та стабільності, а також відсутність значних помилок, викривлень або маніпуляцій. Надійна інформація є основою для формування адекватних висновків та прийняття обґрунтованих рішень;
- всеосяжність – здатність надавати вичерпне відображення досліджуваного явища, процесу або об’єкта, охоплюючи всі суттєві аспекти, зв’язки та контексти, необхідні для якісного аналізу та прийняття обґрунтованих рішень [4].

Аналізуючи наукову роботу А. С. Бароніна, дослідник О. Мандзюк підкреслює, що «...центральним елементом авторського розуміння терміна «аналітика» є діяльнісна перспектива, ототожнюючи таким чином «аналітику» з «аналітичною діяльністю» [5;6]. Як зазначає дослідник О. Мандзюк, А. С. Баронін розглядає аналітику як «...об’єднання різних складових» [5; 6].

На думку автора О. Мандзюка та твердженнях А. С. Бароніна, на відміну від фокусування на предметах і наукових галузях, його увага зосереджена на характерних рисах суб’єктів, які здійснюють цю діяльність. Зокрема, він стверджує, що аналітика як процес синтезує три ключові компоненти: функціональний (розвинена здатність до аналізу, що проявляється у володінні необхідними аналітичними інструментами), предметний (глибоке розуміння

конкретної галузі) та індивідуальний (певні особистісні якості, що сприяють аналітичному мисленню) [5;6].

Підсумовуючи можна стверджувати, що інформаційний моніторинг є ключовим елементом аналітичної діяльності в управлінській сфері, забезпечуючи безперервне надходження релевантних даних. Його систематичне застосування сприяє своєчасному виявленню проблем, підтримці стратегічного планування та підвищенню ефективності оперативного управління. Інтеграція інформаційного моніторингу в аналітичні процеси дозволяє приймати більш обґрунтовані рішення, знижувати ризики та оптимізувати діяльність управлінських структур. Отже, інформаційний моніторинг є незамінним інструментом для забезпечення якісного та ефективного управління в сучасному динамічному середовищі.

1.2 Інформаційне обслуговування як основа забезпечення надання державних та муніципальних послуг

У новітньому цифровому суспільстві, де інформація є стратегічним ресурсом, ефективне функціонування державного та муніципального секторів у наданні послуг населенню безпосередньо залежить від налагодженої системи інформаційного забезпечення. Забезпечення громадян своєчасною, повною та доступною інформацією про спектр послуг, порядок їх отримання, необхідні документи та відповідальні органи є невід'ємною умовою реалізації їхніх прав та задоволення потреб. В умовах зростаючої вимогливості суспільства до прозорості та зручності взаємодії з владою, якісне інформаційне обслуговування стає ключовим фактором формування довіри та позитивного іміджу державних і муніципальних інституцій.

Роль інформаційного обслуговування як підґрунтя для якісного надання публічних послуг визначається необхідністю подолання існуючого інформаційного розриву між владою та громадянами. Недостатня обізнаність населення щодо доступних послуг, складність процедур їх отримання та відсутність зручних каналів комунікації можуть значно ускладнювати

взаємодію та знижувати ефективність роботи державних і муніципальних органів. В контексті активної оцифрування публічної сфери та розвитку електронного урядування, дослідження оптимальних моделей інформаційного обслуговування, що поєднують традиційні та новітні комунікаційні інструменти, набуває особливої значущості.

Тому, дослідження процесів функціонування інформаційного обслуговування як фундаментального елемента системи надання державних та муніципальних послуг є важливим кроком на шляху до побудови більш відкритого, зрозумілого та орієнтованого на потреби громадян публічного управління. Дослідження спрямоване на виявлення ключових характеристик ефективного інформаційного обслуговування, аналіз існуючих практик та розробку рекомендацій щодо їхнього вдосконалення з метою підвищення якості та доступності публічних послуг для всього населення.

Дослідниця Ю. В. Коновалова стверджує, що надання та отримання інформаційних послуг споживачам ґрунтується на застосуванні як усталених, так і прогресивних методів знаходження та передачі відомостей. Отже, сучасна бібліотечна система інформаційного забезпечення створює підґрунтя для надання користувачам високоякісних інформаційних продуктів, сприяючи покращенню освітнього процесу, розширенню та полегшенню доступу до навчальних матеріалів, що в кінцевому підсумку стимулює швидкий розвиток освіти та науки на засадах відкритого громадянського суспільства. У процесі отримання інформаційних послуг користувач може безпосередньо взаємодіяти з інформаційними джерелами, або ж ця взаємодія може бути опосередкована інформаційним фахівцем, технічними засобами, чи обома цими елементами одночасно. При цьому, через систему інформаційного обслуговування реалізується комунікація інформаційної діяльності із зовнішнім світом, тому дослідження інформаційного обслуговування дає змогу визначити роль інформаційної сфери в різних напрямках суспільного життя [7].

Згідно тверджень дослідниці Ю. В. Коновалової «...інформаційне обслуговування – це діяльність, яка забезпечує задоволення інформаційних потреб користувачів» [7].

Охарактеризуємо поняття термінів «послуга», «державна послуга» та «муніципальна послуга». Дослідниця А. А. Штирліна стверджує, що у професійному середовищі відсутня універсальна інтерпретація терміна «державна послуга». Загалом, дослідниця А. А. Штирліна термін «послуга» інтерпретує як «...вид корисної діяльності, який не створює матеріальних цінностей або самостійного матеріального продукту» [8]. Згідно її тверджень і посилаючись на дослідження автора В. В. Коняєва на основі міжнародного стандарту «ISO 9004-2», сервіс визначається як «...результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача (замовника), а також власної діяльності виконавця по задоволенню потреби замовника» [8;9].

Як зазначає дослідниця А. А. Штирліна «державні або муніципальні послуги» досить часто використовують термінологію «публічна послуга» або «соціальна послуга». Автор А. А. Штирліна зазначає, що державні послуги визначаються суб'єктом надання цих самих послуг і виступають ними саме органи державної влади, що здійснюють інформаційне обслуговування через надання та забезпечення саме цих видів послуг [8].

Вчена А. А. Штирліна стверджує, що якщо аналізувати поняття «публічна послуга», то слід застосовувати два напрями – теоретичний та емпіричний. Зі слів дослідниці А. А. Штирліної «...емпіричний підхід ґрунтується на реально виконуваних відомствами і їх установами функціях. Тут публічними послугами називають послуги, які надаються органами виконавчої влади і їх установами при безпосередній взаємодії з громадянами. Теоретичний підхід походить з типології благ, які володіють певним набором властивостей» [8].

Також дослідниця А. А. Штирліна пропонує своє бачення стосовно виокремлення властивостей публічних послуг, а саме:

- їхня діяльність спрямована на задоволення суспільних потреб, що мають загальноважливе значення;

- коло споживачів цих послуг є необмеженим;
- їхнє надання здійснюється або державними та місцевими органами влади, або іншими уповноваженими суб'єктами;
- їхнє функціонування може базуватися як на державній (комунальній), так і на приватній власності [8].

З тверджень вченої А. А. Штирліної два перші атрибути властиві як публічним, так і державним сервісам, тоді як наступні два у представленій інтерпретації є ширшими за ознаки державних сервісів, що дозволяє розглядати державні послуги як складову частину публічних. Четверта з наведених характеристик не є самостійною, а впливає з третьою, адже якщо публічні послуги надаються або владними структурами, або іншими суб'єктами, то очевидно, що їхнє забезпечення може ґрунтуватися на будь-якій формі власності. Найперша з визначених ознак публічних послуг – їхня спрямованість на задоволення загальносуспільних потреб – демонструє наявність публічного інтересу в здійсненні такої діяльності та дозволяє стверджувати: незалежно від того, хто саме (державна інституція, орган місцевого самоврядування, недержавна організація) фактично їх надає, публічна влада несе відповідальність за забезпечення їхнього функціонування [8].

Згідно тверджень дослідниці А. А. Штирліної, яка посилається на дослідника Д. М. Горелова, державна послуга – це «...нормативно закріплене забезпечення конкретному сторонньому стосовно цього державного або муніципального органа споживачу на підставі його заяви необхідної державно-санкціонованої можливості на одержання певного корисного вимірного результату. Державна послуга розглядається як один з різновидів державних функцій. Надання державних послуг є функцією з надання послуг, що включає захист прав і законних інтересів громадян і організацій; розподіл матеріальних ресурсів; надання інформації; консультацій і методичної допомоги» [8;10].

Також дослідниця А. А. Штирліна резюмує, що «державна послуга» – «...діяльність органів виконавчої влади, яка виражається в здійсненні дій і (або) прийнятті рішень, що тягнуть виникнення, зміну або припинення

правовідносин, або виникнення документованої інформації (документа) у зв'язку із зверненням громадянина або організації з метою реалізації їхніх прав, законних інтересів або виконання покладених на них нормативними правовими актами обов'язків» [8].

Також дослідниця А. А. Штирліна стверджує, що державний сервіс повинен вважатись як процес задоволення звернення або вимоги громадян чи організацій щодо підтвердження, встановлення, модифікації або анулювання їхніх прав, а також отримання матеріальних та фінансових ресурсів для їхньої реалізації у випадках та згідно з процедурами, визначеними законодавством, встановлення юридично важливих обставин або надання відомостей з питань, що належать до компетенції виконавчого органу державної влади та включені до офіційного переліку державних послуг. Отже, державні сервіси можуть мати форму юридично вагомих дій, матеріальних дій або інформаційних дій. Наразі державні функції об'єднані в три категорії: правотворчі функції; правозастосовні функції; функції з надання державних послуг (державні публічні сервіси) та управління державними активами. Функція розглядається як рішення виконавчого органу влади, що призводить до виникнення, зміни або припинення правових відносин або до появи (передачі) задокументованої інформації (документа), незалежно від безпосереднього звернення (заяви) громадянина чи організації [8].

Вчена А. А. Штирліна зазначає, що можна виокремити такі види позиціонування державних послуг: «...здійснення державної функції, державні послуги надаються у встановлених законами галузях – освіті, охороні здоров'я та ін., вартість послуг регулюється державою (безоплатно або за державними розцінками), суб'єкти надання державних послуг – це органи державної влади, підвідомчі їм державні установи або інші організації, суб'єкти одержання державних послуг - громадяни і організації» [8]. Схематично процес позиціонування державних послуг представлено на рисунку 1.1:



Рисунок 1.1 – Процес позиціонування державних послуг

Також автор А. А. Штирліна стверджує, що аналіз поєднання державних послуг дозволяє визначити наступні їхні характерні риси:

- державні послуги орієнтовані на забезпечення суспільних інтересів (гарантування громадської безпеки, економічних інтересів, конституційного ладу тощо);
- послідовність реалізації державних послуг визначається за допомогою державного та правового урегулювання;
- для реалізації державних послуг формуються та інтегруються відповідні стандарти якості;
- державні послуги реалізуються чітко виокремленими державними органами та закладами усім суб'єктам [8].

Базові категорії отримувачів державних послуг, що реалізуються виконавчими органами державної влади, передбачають таких учасників цього процесу, а саме суб'єктів комерційної діяльності, некомерційної діяльності, державні органи та фізичні особи. Тому зважаючи на відносну новизну концепції, наразі відсутня офіційно затверджена класифікація державних і муніципальних послуг, і існують лише різноманітні авторські підходи до їхнього розмежування [8].

Словник термінів законодавства України пропонує своє визначення терміну «державні послуги – будь-які платні послуги, обов'язковість отримання яких встановлюється законодавством та які надаються фізичним чи юридичним особам органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування і

створеними ними установами та організаціями, що утримуються коштом відповідних бюджетів» [11].

Як зазначається в навчально-методичних матеріалах мультимедійного навчального посібника «Адміністративне право. Загальна частина», розміщеного на порталі Національної академії внутрішніх справ, «муніципальні послуги - це послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами та організаціями» [12].

Також в навчально-методичних матеріалах мультимедійного навчального посібника «Адміністративне право. Загальна частина» стверджується, що «...Державні та муніципальні послуги разом складають сферу публічних послуг» [12], а «...концепцією адміністративної реформи в Україні запропоновано таку нову функцію виконавчої влади, як надання «управлінських послуг», а «управлінські послуги» визначені як «послуги з боку органів виконавчої влади, що є необхідною умовою реалізації прав і свобод громадян – зокрема реєстрація, ліцензування, сертифікація та ін.» [12].

Що стосується поняття якості надання держаних та муніципальних послуг, то суть значення та результат належать до систем стандартизації. Стандарт ДСТУ ISO 9000-2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» в інтерпретації дослідника С. Я. Шийовича, пропонує значення «якість» як «...ступінь відповідності сукупності властивих характеристик вимогам, де вимога – це потреба чи очікування, яке встановлено, зазвичай передбачається чи є обов'язковою» [13;14].

Автор С. Я. Шийович, посилаючись на дослідника І. І. Луціва зазначає, що різноманітні науковці інтерпретують термін «якість» індивідуально, виходячи зі своїх дослідницьких завдань, галузі використання та предмета аналізу [14;15]. Окрім концепції «якості», у регламентуючих документах застосовується ідея «наближеності», проте й вона не має єдиного трактування серед наукової спільноти. На думку автора І. І. Луціва, можливість скористатися адміністративними сервісами не може бути відокремлена від

їхнього гатунку, оскільки наближеність виступає як критерій гатунку нарівні з фаховістю, стабільністю, адаптивністю та відчутністю [14;15].

Вчений С. Я. Шийович, посилаючись на думку дослідника Є. М. Щербини, зазначає, що публічні послуги - це «...всі послуги, що надаються публічним сектором або іншими суб'єктами під відповідальність публічної влади і за рахунок публічних коштів» [14;16].

Також автор С. Я. Шийович зазначає, що вимоги відвідувачів державних сервісів аналізуються з огляду на ідентифікацію запитів суспільства щодо певних управлінських процедур, їхньої добротності та зручності. Ці вимоги зумовлюються такими аспектами: утилітарні (географічне положення, особливості простору, тривалість очікування та час надання, кваліфікація та манера поведінки працівників, метод обслуговування); комунікаційні (достовірність, наявність системи реагування на запити; вичерпність, легкість розуміння відомостей); психологічні [14].

Аналізуючи думки дослідників Н. О. Сидоренко та І. В. Шкурата автор С. Я. Шийович стверджує, що «...найбільш часто застосовуються такі форми оцінки владних органів стосовно якості надання послуг: оцінювання клієнтами послуг (зовнішнє оцінювання), оцінювання надавачами послуг (внутрішнє оцінювання, самооцінка), змішане оцінювання (виконується суб'єктами на зовнішньому рівні)» [14;17].

Також дослідник С. Я. Шийович пропонує судження стосовно якості надання публічних послуг так, що функціонування державного апарату та робота владних структур можна розглядати крізь призму раціонального використання ресурсів, однак заощадження коштів не завжди гарантує досягнення бажаних підсумків. Важливим у контексті ощадності буде індикатор, що бере до уваги – наслідок, затрати, спосіб, іншими словами, пропорційність між отриманим результатом та витраченими ресурсами з огляду на застосовану методику. Рівень сервісу – це міра відповідності корисних характеристик послуги очікуванням клієнта. Ключовими аспектами є: продуктивність, дієвість, вчасність, досяжність та вичерпність надання згідно з

встановленими нормами. Це втілюється в життя установами, що надають державні сервіси. Клієнтська вдовolenість є індивідуальним відчуттям, проте вона впливає на оцінку продуктивності діяльності державних інституцій. Разом з тим, рівень сервісу, що надається владними структурами, визначається на основі показників дієвості та результативності [14].

Вчений С. Я. Шийович, посилаючись на Постанову Кабінету Міністрів України № 781 від 28.07.2021 р. зазначає, що Персональне сприйняття споживачами наданих сервісів має індивідуальний характер. Нормативи обслуговування та інструменти вимірювання рівня і результативності роботи постачальників послуг, створені державними інституціями, сприяють оптимізації їхньої діяльності. Як приклад можна навести Регламент нагляду за добротною продуктів, процесів та сервісів оборонного сектору на всіх стадіях їхнього проектування, виготовлення, удосконалення, відновлення та ліквідації, а також за цільовим використанням фінансових ресурсів [14;18], а рівень державних сервісів прямо впливає на добробут громадян. Саме тому соціум висуває побажання щодо відкритості, дієвості та високого рівня публічних послуг [14;18].

Згідно трактувань автора С. Я. Шийовича «...підвищення рівня державних сервісів потребує глибокого теоретичного підґрунтя та оновлення системи вимірювання їхньої добротної та складових частин: предметів, стандартів, індикаторів, способів оцінювання. Цікавим є розгляд вимірників кількісного та описового типу: пунктуальність та швидкість реагування, легкість отримання та процедура подання скарг, етика обслуговування та параметри процесу надання послуг. Діяльність з метою поліпшення якості державних сервісів здійснюється шляхом впровадження спостереження, котре виконує роль віддаленого державного нагляду. Його фактична суть полягає у безперервному зборі та аналізі відомостей про функціонування установ, що надають державні сервіси, із застосуванням засобів дистанційного контролю, включаючи використання спеціалізованих технічних пристроїв з функціями аудіо- та відеофіксації. Метою спостереження є покращення якості сервісів. У

процесі моніторингу розробляється стратегія, націлена на налагодження співпраці між управлінськими структурами. Слід наголосити, що інформаційне спостереження сприяє зростанню економічних можливостей держави та підвищенню рівня надання державних та муніципальних послуг» [14].

1.3 Технології реалізації та забезпечення якості державних та муніципальних послуг засобами інформаційного моніторингу

Інтенсивне вивчення дієвих способів забезпечення управлінських сервісів у нашій країні зумовлене нерівномірністю фаз втілення перетворень, падінням рівня віри населення до владних інституцій усіх ланок, хабарництвом у державному апараті та іншими негативними явищами. Перебудова системи надання управлінських сервісів державними органами може здійснюватися шляхом застосування різноманітних стратегій (цілісного, процедурного, ресурсного, орієнтованого на споживача тощо). У процесі вивчення організаційних інструментів науковці зараховують до них ERP-платформи, різноманітні засоби налагодження цифрової комунікації, методи перепроєктування державно-управлінських процесів, до яких входить Ідея управління контактами зі споживачами.

У сучасному світі, де цифрові технології пронизують усі сфери суспільного життя, особливої актуальності набуває одне з питань – впровадження та розвиток електронного врядування та електронних послуг. Ці концепції є одними з ключових елементів трансформації державного та муніципального секторів, спрямованими на підвищення ефективності, прозорості та доступності послуг для громадян і бізнесу. Одним із важливих інструментів забезпечення належної якості надання цих послуг та контролю за їхнім функціонуванням виступає саме інформаційний моніторинг. Використання сучасних технологій для реалізації електронного врядування та електронних послуг відкриває нові можливості для оптимізації адміністративних процесів, спрощення взаємодії між державою та суспільством, а також для оперативного виявлення та усунення недоліків у

наданні послуг через засоби інформаційного моніторингу. Саме дослідження взаємозв'язку між технологіями реалізації електронних послуг, забезпеченням їхньої якості та роллю інформаційного моніторингу становить важливий науковий та практичний інтерес.

Однією з базових технологій та інструментом реалізації й забезпечення якості державних та муніципальних послуг засобами інформаційного моніторингу є електронне урядування. Саме електронне урядування реалізує одну з новітніх та доступних функцій – електронні послуги у вигляді технологічного завершеного процесу зі зворотнім зв'язком та інструментами забезпечення прозорості та якості надання державних та муніципальних послуг.

Дослідник П. В. Лілікович стверджує, що механізм реалізації державних сервісів (послуг) у вигляді надання послуг виокремлено у відповідну ієрархічну структуру, представлену на рисунку 1.2 [19]:

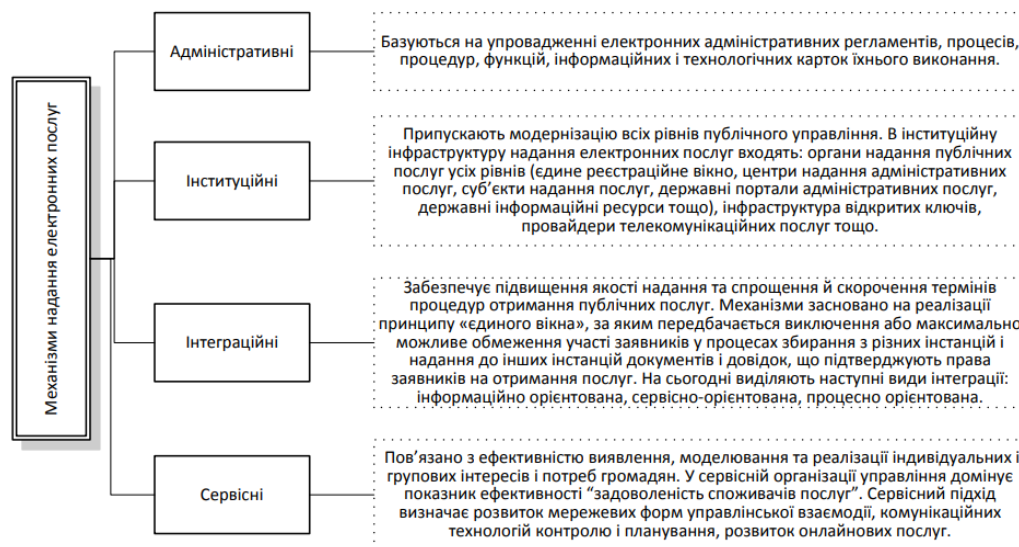


Рисунок 1.2 – Ієрархічна структура механізмів реалізації електронних сервісів (послуг) [19]

В результаті функціонування механізмів електронного урядування та ефективного використання інструментів надання та реалізації електронних послуг для здійснення якісного інформаційного моніторингу цих процесів використовують новітні технології веб-аналітики.

Системи веб-аналітики є потужним інструментом для інформаційного моніторингу якості державних та муніципальних електронних послуг, надаючи цінну інформацію про поведінку користувачів, їхні потреби та проблеми, що дозволяє органам влади приймати обґрунтовані рішення для постійного вдосконалення процесу надання послуг та підвищення рівня задоволеності громадян.

Застосування систем веб-аналітики (таких як Google Analytics, Adobe Analytics, Matomo) є важливим елементом інформаційного моніторингу для забезпечення якості державних та муніципальних послуг. Цей процес відбувається шляхом систематичного збору, обробки та аналізу даних про взаємодію користувачів з офіційними веб-сайтами та онлайн-платформами, через які надаються ці послуги. Наведемо структурну ієрархічну модель функціонування цих процесів.

Першим кроком є збір та аналіз даних. На кожному сторінку веб-сайту державної або муніципальної установи, що надає електронні послуги, вбудовується спеціальний код, наданий системою веб-аналітики. Коли користувач відвідує цю сторінку, його браузер виконує цей код, і система веб-аналітики фіксує різноманітні дії та параметри сеансу, включаючи переглянуті сторінки (які саме сторінки відвідував користувач, в якій послідовності. Це дозволяє відстежити шлях користувача до отримання послуги або інформації), час перебування на сторінці (скільки часу користувач провів на кожній конкретній сторінці. Довгий час перебування може свідчити про труднощі з розумінням інформації або заповненням форм, а короткий – про швидке знаходження потрібного), джерела трафіку (звідки користувач потрапив на веб-сайт (наприклад, з пошукової системи, соціальних мереж, прямого посилання, іншого веб-сайту). Це допомагає оцінити ефективність різних каналів комунікації та просування електронних послуг), географічне розташування користувачів (з яких регіонів користувачі найчастіше звертаються до електронних послуг), типи пристроїв та браузерів (які пристрої (комп'ютери, смартфони, планшети) та браузери використовують користувачі. Ця інформація

важлива для оптимізації веб-сайту під різні платформи), дії користувачів (кліки на кнопки, завантаження файлів, відправлення форм, використання пошуку на сайті, перегляд відео тощо. Ці дані показують, як користувачі взаємодіють з елементами веб-сайту), показники відмов (відсоток користувачів, які переглянули лише одну сторінку та покинули сайт. Високий показник може свідчити про нерелевантність контенту або проблеми з навігацією), конверсії (відстеження досягнення певних цілей, наприклад, успішне подання онлайн-заявки, завантаження необхідного бланку, перегляд сторінки з підтвердженням отримання послуги. Це дозволяє оцінити ефективність надання послуги в електронній формі).

Другим кроком є опрацювання та зберігання даних. Зібрані дані передаються на сервери системи веб-аналітики, де вони обробляються, агрегуються та зберігаються у вигляді звітів. Системи веб-аналітики використовують різні алгоритми та методи для очищення даних від спаму та ботів, а також для групування користувачів за певними ознаками (наприклад, за поведінкою на сайті).

Третій крок – процес аналізу даних. Тут отримані звіти та дашборди є основою для інформаційного моніторингу якості електронних послуг. Аналіз цих даних дозволяє оцінити доступність послуг (виявити, чи легко користувачі знаходять потрібну інформацію та послуги на веб-сайті. Аналіз шляхів користувачів та показників відмов може вказати на складнощі з навігацією), виміряти зручність використання (юзабіліті) (оцінити, наскільки зручно та інтуїтивно зрозуміло користувачам взаємодіяти з електронними формами та іншими елементами веб-сайту. Аналіз часу перебування на сторінках, дій користувачів та показників конверсії може виявити проблемні етапи в процесі отримання послуги), виявити технічні проблеми (відстежувати помилки на сайті, проблеми з відображенням на різних пристроях та браузерах, час завантаження сторінок. Це допомагає забезпечити стабільну та коректну роботу електронних сервісів), оцінити ефективність інформаційного наповнення (аналізувати, яка інформація є найбільш популярною та затребуваною, а яка

залишається непоміченою. Це дозволяє оптимізувати контент та зробити його більш корисним для користувачів), виміряти рівень задоволеності (опосередковано) (хоча веб-аналітика не надає прямого зворотного зв'язку про задоволеність, аналіз показників успішних конверсій (наприклад, успішно поданих заявок), низьких показників відмов на ключових сторінках та позитивної динаміки відвідуваності може свідчити про задоволеність користувачів), порівнювати з часом та іншими показниками (відстежувати зміни в поведінці користувачів з часом, порівнювати показники різних розділів веб-сайту або різних періодів для виявлення тенденцій та оцінки ефективності впроваджених покращень).

Четвертий крок – прийняття рішень та вдосконалення. Тут на основі результатів аналізу даних веб-аналітики приймаються рішення щодо вдосконалення веб-сайту та процесу надання електронних послуг. Це може включати оптимізацію навігації (зміна структури веб-сайту, покращення внутрішніх посилань для полегшення пошуку потрібної інформації та послуг), покращення юзабіліті (редизайн інтерфейсу, спрощення форм, надання більш чітких інструкцій), виправлення технічних помилок (усунення проблем з відображенням, оптимізація швидкості завантаження сторінок), оновлення контенту (додавання нової, актуальної інформації, переписування незрозумілих текстів), адаптацію під різні пристрої (забезпечення коректного відображення та функціональності веб-сайту на мобільних пристроях та планшетах), оцінку ефективності маркетингових кампаній (аналіз джерел трафіку для розуміння, які канали є найбільш ефективними для залучення користувачів до електронних послуг).

Ще одним інструментом інформаційного моніторингу якості державних та муніципальних послуг є електронний документообіг та тенденції його розвитку й удосконалення при інтеграції у адміністративні послуги усім суб'єктам управлінської діяльності.

Дослідниця Т. Г. Білова стверджує, що моніторинг являє собою багатоступінний процес, що охоплює акумуляцію та вивчення відомостей про

досліджуваний предмет, отриманих у ході нагляду за його дією; ідентифікацію складностей та напрямків еволюції; подальшу кваліфікацію, встановлення результативності та дієвості процесів, що розгортаються. Розмежування нагляду від моніторингу полягає в тому, що перевірка виконання документів та розпоряджень надає змогу отримати одномоментний зріз інформації про стан справ у конкретний часовий проміжок, тоді як спостереження дозволяє оцінити досліджуваний об'єкт у розвитку, зіставити з плановими показниками та здійснити передбачення майбутнього стану керованого об'єкта [20].

Вчена Т. Г. Білова досліджує процес інформаційного моніторингу над традиційним й електронним документообігом з точки зору функціонування складним систем та механізмів ухвалення рішень. Операційні цикли та пов'язана з ними циркуляція паперів мають плинний характер та орієнтовані на передбачення. До управлінських вердиктів, що ухвалюються на їх підґрунті, висувуються завищені вимоги, тому вони мусять базуватися на прецизійних обчисленнях, глибокому та всебічному аналізі багаторівневої системи індикаторів, бути обґрунтованими та оптимальними. Для стеження за адміністративною документацією найраціональніше застосовувати комбінацію методик динамічного (коли за основу для дослідження беруться відомості про еволюцію того чи іншого параметра) та компаративного (як підґрунтя для дослідження обираються результати ідентичного обстеження інших систем) контролю. Також використовується непряме вимірювання відомостей, тобто немає потреби здійснювати будь-які попередні заміри. Технологія контролю традиційно спирається на використання інтелектуальних засобів обробки інформації. Найбільш відповідальним її етапом є селекція інформативних ознак та формування початкового опису об'єкта стеження. Процес контролю ускладнюється ієрархічною будовою систем та складністю оцінки добротності їхньої роботи. В основі контрольної системи повинна лежати облікова структура, що фіксує стан керованого об'єкта. Проте інформативність основних показників документообігу, таких як обсяги циркуляції паперів у розрізі структурних ланок та щодо кожного виконавця, частка контрольних

документів, тривалість пересилання паперів між структурними ланками тощо, є досить низькою. Тому необхідно визначати індикатори індивідуально для кожного конкретного виду діяльності, виходячи зі специфіки того чи іншого державного органу або процесів їхнього функціонування. Головним об'єктом контролю для державних органів слід вважати насамперед якість надання сервісів (послуг), таких як державна реєстрація різноманітних видів підприємництва, організація торгів та конкурсних процедур, експертиза різних галузей діяльності, сертифікація суб'єктів, що провадять певну діяльність, ліцензування, консультаційні послуги з різноманітних питань, довідково-інформаційні сервіси за запитами громадян тощо [20].

Інформаційний моніторинг може бути застосований у вигляді автоматизованого комплексу рішень при функціонуванні життєвого циклу цифрових (електронних) документів середині державної установи чи організації. Процес інформаційного моніторингу здійснюється як загалом, так і в проміжній частині (етапи) у вигляді контролю функцій програмних рішень та комплексів.

В першу чергу – це процес обліку усього документообігу структурного підрозділу, відділу, установи. Схематично узагальнений процес інформаційного моніторингу документообігу складної автоматизованої системи наведено у таблиці 1.

Також слід згадати і про складні CRM системи електронного документообігу (СЕД), що використовуються всередині державних установ. Він є ключовим елементом для забезпечення ефективності роботи системи, контролю за якістю обробки документів та взаємодії з клієнтами (внутрішніми користувачами, клієнтами, партнерами). Оскільки складні CRM системи електронного документообігу є досить широким поняттям, яке може включати гібридні рішення або інтеграції між традиційними СЕД та CRM, назвати конкретні системи, які *саме так* позиціонуються, складно. Однак, багато сучасних СЕД мають потужні CRM-подібні функціональності для управління взаємодією зі зовнішніми контрагентами, а CRM-системи, в свою чергу, часто включають модулі для управління електронними документами.

Таблиця 1.1

Узагальнений процес інформаційного моніторингу документообігу
складної автоматизованої системи

| № з/п | ІНФОРМАЦІЙНИЙ МОНІТОРИНГ НАД ФУНКЦІЯМИ СКЛАДНОЇ АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ |
|----------|--|
| 1. | Облік обсягу документообігу організації |
| 2. | Реєстрація документів |
| 3. | Ведення передачі документів та визначення їх виконавців |
| 4. | Підтримка електронної резолюції |
| 5. | Розмежування доступу до документів |
| 6. | Підтримка зв'язку між документами |
| 7. | Ведення реєстрів відправки |
| 8. | Ведення архівної справи |
| 9. | Підготовка проектів електронних документів |
| 10. | Підтримка роботи кваліфікованого електронного підпису |
| 11. | Візування та погодження проектів електронних документів |
| 12. | Підписання проектів електронних документів |
| 13. | Ведення версії проектів електронних |
| 14. | документів та окремих вкладень |
| 15. | Формування QR-коду |
| 16. | Інформаційно-довідкова робота з електронними документами |
| 17. | Формування статистичної та аналітичної звітності |
| 18. | Пошук документів за атрибутами |

Тому, ведучи мову про складні системи та процеси інформаційного документообігу, слід розуміти системи з розширеними можливостями, що поєднують управління електронними документами та взаємодією з клієнтами. Наведемо приклади функцій інформаційного моніторингу в складних CRM-СЕД системах, які присутні в таких системах:

Інформаційний моніторинг обробки документів передбачає вбудовану функцію (відстеження статусу документів на кожному етапі їхнього життєвого циклу (реєстрація, розгляд, виконання, погодження, підписання, архівування) і дію (система автоматично фіксує зміни статусу документа, відповідальних виконавців, терміни виконання. Інформаційний моніторинг дозволяє в режимі реального часу бачити складні місця, затримки, прострочені документи, завантаженість виконавців. Це допомагає оперативно реагувати на проблеми та контролювати дотримання регламентів).

Інформаційний моніторинг взаємодії з клієнтами виокремлює вбудовану функцію (фіксація та аналіз усіх комунікацій, пов'язаних з документами та бізнес-процесами (дзвінки, електронні листи, зустрічі, коментарі в системі) та сам процес (система реєструє історію взаємодії з кожним контрагентом у контексті конкретного документа або процесу. Інформаційний моніторинг дозволяє відстежувати якість та своєчасність відповідей, повноту наданої інформації, рівень задоволеності роботодавців).

Інформаційний моніторинг дотримання SLA (Service Level Agreement) (угоди про рівень обслуговування) відображає вбудовану функцію контролю за виконанням встановлених часових рамок для обробки документів та реагування на запити роботодавців та систему, що автоматично відстежує час, витрачений на кожному етапі процесу, та порівнює його з визначеними SLA. Інформаційний моніторинг сигналізує про порушення термінів, дозволяючи вживати превентивних заходів та підвищувати якість обслуговування.

Інформаційний моніторинг завантаженості та продуктивності персоналу аналізує розподіл завдань, термінів їх виконання та фактично витраченого часу співробітниками, залученими до роботи з документами та взаємодії зі роботодавцями, а система накопичує і отримує дані про кількість оброблених документів, виконаних завдань, витрачений час. Інформаційний моніторинг дозволяє виявляти нерівномірність завантаження, оцінювати продуктивність окремих співробітників та підрозділів, оптимізувати розподіл ресурсів.

Також інформаційний моніторинг якості даних та документів містить ще одну функцію – контроль за повнотою, коректністю та актуальністю інформації, що міститься в документах та картках контрагентів, де система використовує інструменти для автоматичної перевірки даних, виявлення дублікатів, контроль за обов'язковими полями. Інформаційний моніторинг дозволяє підтримувати високу якість інформації, що є критично важливим для прийняття обґрунтованих рішень та ефективної взаємодії.

Формування аналітичної звітності – ще одна функція, що дозволяє створювати різноманітні звіти на основі зібраних даних інформаційного

моніторингу для візуалізації ключових показників ефективності, виявлення тенденцій та прийняття управлінських рішень. В цьому випадку система надає інструменти для побудови звітів за різними критеріями (статус документів, виконавці, терміни, контрагенти, типи звернень тощо). Інформаційний моніторинг забезпечує керівництво оперативною та стратегічною інформацією для покращення бізнес-процесів та якості обслуговування. Приклади систем з елементами інформаційного моніторингу в контексті CRM та ЕДО є:

1. Системи класу «Enterprise Content Management» (ECM) з CRM-функціоналом: Такі системи, як «Alfresco», «OpenText», «Documentum», можуть мати розширені можливості для управління документами, інтеграцію з CRM-системами або вбудовані CRM-подібні модулі для відстеження взаємодії з клієнтами в контексті документів.
2. CRM-системи з потужними модулями документообігу: деякі CRM-системи, наприклад, «Salesforce» з модулем «Salesforce Files» або «AppExchange» рішеннями для документообігу, «Microsoft Dynamics 365» з «SharePoint integration», надають широкі можливості для управління документами та їхнього моніторингу в контексті взаємодії з клієнтами.
3. Спеціалізовані СЕД з розширеними можливостями аналітики та інтеграції: Сучасні СЕД, такі як «Directum», «АСКОД», «Megapolis.DocNet», часто мають вбудовані інструменти для моніторингу бізнес-процесів, аналізу завантаженості персоналу, контролю термінів виконання та інтеграції з іншими корпоративними системами, включаючи CRM.

Як висновок можна цілковито стверджувати, що впровадження технологій для реалізації та забезпечення якості державних і муніципальних послуг є ключовим вектором розвитку сучасного публічного управління. Застосування засобів інформаційного моніторингу, інтегрованих у складні CRM системи електронного документообігу, інструменти електронного урядування та інші прогресивні технології, відкриває нові горизонти для оптимізації адміністративних процесів та підвищення рівня задоволеності громадян.

Інформаційний моніторинг виступає потужним механізмом зворотного зв'язку, дозволяючи в режимі реального часу відстежувати ключові показники надання послуг, виявляти проблемні зони та оперативно реагувати на потреби користувачів. Інтеграція цих засобів зі складними CRM-СЕД системами забезпечує централізоване управління даними, автоматизацію рутинних операцій, контроль за дотриманням стандартів якості та SLA, а також всебічний аналіз ефективності роботи. Інструменти електронного урядування, такі як портали державних послуг, системи електронної ідентифікації та електронного документообігу, створюють зручне та доступне середовище для отримання послуг, одночасно генеруючи значні обсяги даних, що підлягають моніторингу. Використання веб-аналітики, систем моніторингу соціальних мереж та інших технологій розширює можливості для збору різноманітної інформації про якість послуг та думку громадян. Аналіз отриманих даних за допомогою інструментів бізнес-аналітики, статистичного аналізу та штучного інтелекту дозволяє виявляти закономірності, прогнозувати майбутні потреби та приймати обґрунтовані управлінські рішення, спрямовані на постійне вдосконалення якості надання державних та муніципальних послуг.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ЗДІЙСНЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО МОНІТОРИНГУ ЯК ІНСТРУМЕНТУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ДЕРЖАВНИХ ТА МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ КАЛУСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)»

2.1 Характеристика, структура та діяльність Калуської міської ради

Розглядаючи організаційну структуру Калуської міської ради необхідно звернути увагу на складну чітко організовану адаптивну систему управління, що спроектована для ефективної реалізації владних повноважень та забезпечення сталого розвитку Калуської міської територіальної громади. Ця архітектура відображає принципи ієрархічної підпорядкованості та функціональної диференціації, забезпечуючи системний підхід до вирішення муніципальних завдань. Загалом модель організаційної структури Калуської міської ради можна представити у вигляді концептуального відображення ієрархічних зв'язків:



Рисунок 2.1 – Модель організаційної структури
Калуської міської ради

Вершину гілки управлінської піраміди очолює міський голова, який є головною посадовою особою, що наділена функціями стратегічного керівництва та загальної координації. Діяльність міського голови спрямована на імплементацію державної та місцевої політики в межах громади, забезпечуючи її всебічний розвиток.

Управлінське ядро формують чотири заступники міського голови, кожен з яких відповідає за конкретно визначений функціональний напрям. Їх роль полягає у забезпеченні спеціалізованого нагляду та ефективного впровадження

рішень у довірчих сферах, таких як соціальний захист, економічний розвиток, житлово-комунальне господарство, інфраструктурні проєкти тощо.

Ключовим операційним елементом є керуючий справами виконавчого комітету. Ця структурна штатна одиниця забезпечує функціональну цілісність адміністративного апарату, відповідаючи за організаційно-процедурне забезпечення діяльності виконавчих органів, інформаційний моніторинг та якість усіх державних послуг та дій, оптимізацію документообігу, внутрішню комунікацію тощо. Загальний вигляді організаційної структури Калуської міської ради представлено у додатку А.

Функціональним центром прийняття колегіальних рішень є виконавчий комітет Калуської міської ради. Його структура є репрезентативною та багатовекторною, що дозволяє інтегрувати різні аспекти суспільного життя громади. Структурно від представлений:

- міським головою;
- чотирма заступниками міського голови, що надають експертну думку з профільних питань;
- керуючим справами виконавчого комітету, який забезпечує легітимність та організаційну підготовку рішень;
- секретарем міської ради, що відповідає за діяльність представницького органу та взаємодію з виконавчою гілкою;
- керівником управління комунальної власності, що керує справами муніципального майна;
- представниками від сіл Калуської міської територіальної громади, що формують прямий канал зворотного зв'язку, реалізації якості державних та муніципальних послуг та врахування локальних потреб сільських територій у процесі муніципального управління.

Для реалізації управлінських рішень та виконання повсякденних завдань, структура міської ради включає систему спеціалізованих управлінь та відділів:

Основними управліннями у структурі Калуської міської ради є:

- Управління комунальної власності, в обов'язки якої входить робота з питаннями, що пов'язані з активами громади.
- Управління економічного розвитку міста, яке займається стимулюванням економічної активності та стратегічного планування;
- Управління будівництва та розвитку інфраструктури завданням якого є контроль за будівельними стратегіями та модернізацією інфраструктури Калуської громади;
- Фінансове управління, що виконує бюджетне планування та контроль за фінансовими потоками Калуської громади;
- Управління освіти реалізує функціонування та розвиток освітньої системи;
- Управління культури, національностей та релігій координує підтримку соціокультурної ініціативи та збереження ідентичності;
- Управління молоді та спорту сприяє розвитку фізичної культури та залученню молоді;
- Управління архітектури та містобудування регулює просторовий розвиток та естетичний аспект міського середовища;
- Управління соціального захисту населення реалізує соціальні програми та надає підтримку громадянам;
- Управління житлово-комунального господарства забезпечує стабільність функціонування комунальних систем та благоустрій;
- Управління земельних відносин виконує та регулює правові аспекти землекористування;
- Управління «Центр надання адміністративних послуг» реалізовує механізми спрощення взаємодії громадян з органами влади, інформаційного моніторингу та забезпечення якості державних та муніципальних послуг;
- Управління з питань надзвичайних ситуацій несе відповідальність за превентивні заходи та реагування на кризи.

Адміністративно-забезпечувальні та контролюючі відділи Калуської міської ради представлені у складі 13 відділів, серед яких:

- Відділ державного архітектурно-будівельного контролю (здійснює наглядові функції у будівельній сфері);
- Відділ організаційно-правової роботи ради (забезпечує правову підтримку та організаційне супроводження діяльності ради);
- Архівний відділ (відповідає за збереження та систематизацію документального надбання);
- Відділ ведення державного реєстру виборців (підтримує актуальність даних виборів);
- Відділ кадрової роботи і нагород (опікується людськими ресурсами та системою заохочень);
- Організаційний відділ (займається внутрішньою організацією та плануванням роботи);
- Загальний відділ (здійснює загальний документообіг та адміністративне забезпечення);
- Відділ бухгалтерського обліку і звітності (проводить фінансовий облік та формує звітність);
- Юридичний відділ (надає правовий супровід та захист інтересів);
- Відділ координації роботи зі старостинськими округами, закупівель та комунікацій: (реалізує взаємодію з віддаленими територіями, оптимізацію закупівельних процедур та забезпечення зовнішніх й внутрішніх зв'язків);
- Відділ інформаційної роботи (забезпечує прозорість та комунікацію рішень ради з громадськістю);
- Господарський відділ (відповідає за матеріально-технічне забезпечення функціонування апарату);
- Відділ муніципальної інспекції (як елемент управління з питань надзвичайних ситуацій виконує контрольні функції щодо дотримання норм благоустрою та громадського порядку).

Для порівняння основних управлінь та адміністративно-забезпечувальних й контролюючих відділів Калуської міської ради можна навести діаграму розподілу структурних підрозділів за основними категоріями, ілюструючи масштаб адміністративного апарату:

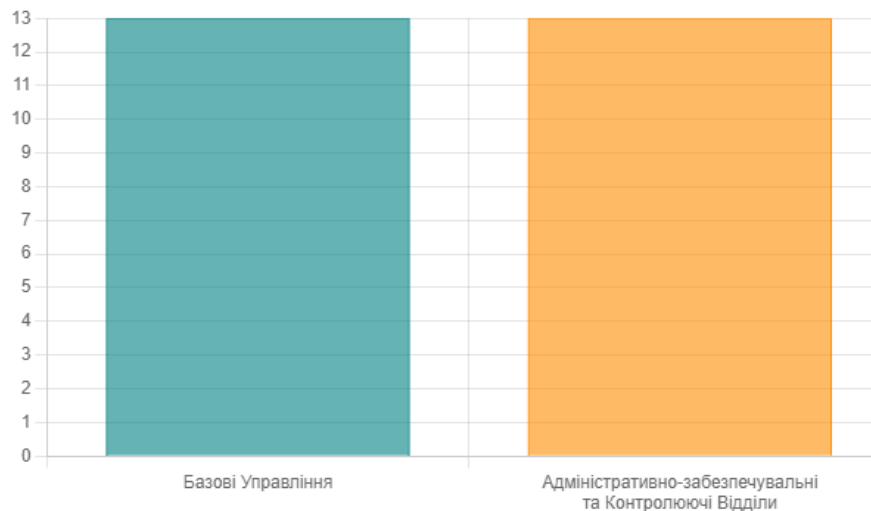


Рисунок 2.2 – Діаграма порівняння кількості відділів та управлінь Калуської міської ради

Окрім адміністративних підрозділів, організаційна структура Калуської міської ради включає соціально орієнтовані комунальні заклади:

- Комунальний заклад «Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Добродія Калуська»;
- Геріатричний центр Калуської міської ради;
- Служба у справах дітей;
- Калуський міський центр соціальних служб;
- Територіальний центр соціального обслуговування.

Також, важливою складовою загальної системи представництва інтересів громади є народні та обласні депутати. Хоча вони не є частиною виконавчої структури міської ради, їхня діяльність забезпечує вертикальну комунікацію та лобювання інтересів Калуської громади на вищих рівнях державної та регіональної влади.

Продемонстрована багаторівнева та взаємопов'язана організаційна структура Калуської міської ради є відображенням її складної функціональної

архітектури, спрямованої на системне управління та забезпечення добробуту мешканців Калуської громади.

Діяльність Калуської міської ради, як представницького органу місцевого самоврядування, представлена багатоаспектним постійним процесом, що спрямований на забезпечення життєдіяльності та сталого розвитку територіальної громади міста Калуша. Цей процес ґрунтується на засадах демократії, публічності та підзвітності, а його ефективність безпосередньо впливає на якість життя мешканців. Функціонування Калуської міської ради регламентується Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», іншими нормативно-правовими актами та внутрішніми нормативними документами. До повноважень Калуської міської ради належить прийняття рішень з широкого кола питань місцевого значення, включаючи затвердження бюджету міста, програм соціально-економічного та культурного розвитку, регулювання земельних відносин, управління комунальною власністю, надання адміністративних послуг, забезпечення благоустрою та екологічної безпеки тощо.

Для здійснення своїх повноважень створюються постійні та тимчасові комісії, які спеціалізуються на певних галузях. Виконавчі функції покладаються на виконавчий комітет, який формується міською радою та очолюється міським головою. Синергія між депутатським корпусом, виконавчими органами та громадськістю є ключовим фактором у прийнятті обґрунтованих рішень.

Калуська міська рада у своїй повсякденній діяльності визначає власні пріоритетні напрями роботи у вигляді формування сприятливого інвестиційного клімату, підтримки малого та середнього бізнесу, розвитку інфраструктури, що сприяє залученню капіталу та створенню нових робочих місць, забезпечення доступу до якісних освітніх, медичних та культурних послуг, підтримка соціально вразливих верств населення, розвиток програм молодіжної політики, модернізації інженерних мереж, підвищення ефективності комунальних підприємств, покращення благоустрою території міста, впровадження заходів зі зменшення негативного впливу на довкілля,

утилізація відходів, збереження природних ресурсів та створення механізмів для участі мешканців у процесі прийняття рішень (громадські слухання, електронні петиції, консультативні ради), підвищення прозорості діяльності тощо.

Діяльність Калуської міської ради відбувається в умовах постійних викликів, таких як обмеженість фінансових ресурсів, необхідність адаптації до змін у законодавстві та суспільних потребах, а також динаміка демографічних та економічних процесів. Водночас, існують значні перспективи для подальшого розвитку, зокрема через розширення міжнародної співпраці, залучення грантових коштів, впровадження інноваційних технологій у сфері управління та розвиток «розумного міста». Як результат діяльність Калуської міської ради є комплексним і динамічним процесом, що відображає прагнення до ефективного самоврядування та забезпечення прогресивного розвитку Калуської територіальної громади.

2.2 Особливості організації та проведення інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг в діяльності Калуської міської ради

Діяльність виконавчого комітету Калуської міської ради, зокрема на прикладі Боднарівського старостинського округу, є центральною складовою системи місцевого самоврядування, спрямованою на реалізацію делегованих повноважень та забезпечення життєдіяльності громади на локальному рівні. Цей процес характеризується власною структурою, чітко визначеними функціональними обов'язками державних службовців, механізмами документообігу та інформаційного моніторингу, що є ключовим для забезпечення якості надання публічних, державних та муніципальних послуг.

У контексті Боднарівського старостинського округу, структура виконавчого комітету не є самостійним утворенням, а є складовою у загальній структурі виконавчих органів Калуської міської ради. Головним елементом структури виконавчого комітету є староста або представник від села Калуської

міської територіальної громади с. Боднарів (Дрогомирецький Олег Михайлович), якому делеговано обов'язки та права від виконавчого комітету на території округу. Делегованими обов'язками старости (голови) округу є:

- забезпечення представництва інтересів мешканців Старостинського округу у виконавчих органах Калуської міської ради у вигляді представницьких функцій;
- допомога виконавчому комітету у реалізації його повноважень на території округу, зокрема у питаннях бюджету, благоустрою, соціального захисту;
- організація та проведення прийомів громадян, розгляд звернень, ведення обліку мешканців, складання довідок та інших документів, що належать до компетенції старости (голови);
- забезпечення двостороннього зв'язку між мешканцями округу та Калуською міською радою, інформування населення про рішення та діяльність органів місцевого самоврядування;
- здійснення моніторингу за дотриманням громадського порядку, станом об'єктів інфраструктури, якістю надання комунальних послуг на території округу.

Крім старости, на рівні старостинського округу залучаються інші державні службовці (наприклад, спеціалісти з питань соціального захисту, діловоди), які перебувають у штаті виконавчого комітету Калуської міської ради та виконують свої функціональні обов'язки з урахуванням специфіки старостинського округу. Їхні функціональні обов'язки регламентуються посадовими інструкціями та реалізовані у вигляді:

- надання адміністративних послуг (одержання документів, консультування громадян та підприємців, видача довідок та інших документів у межах делегованих повноважень);
- процесів документаційного забезпечення (реєстрація вхідної та вихідної документації, створення документів, аналітична робота, формування справ, ведення архівів тощо);

- робота з базами даних (занесення інформації до реєстрів та баз даних, її актуалізація);
- взаємодія з мешканцями (надання пояснень, різноманітних консультацій, сприяння вирішенню проблемних питань тощо).

Механізм роботи виконавчого комітету на рівні Боднарівського старостинського округу будується на принципах централізованого управління та децентралізованого виконання. Староста або представник є ключовим елементом, що забезпечує координацію та взаємодію з центральними органами виконавчої влади та структурними підрозділами Калуської міської ради. Управління документознавчими процесами здійснюється відповідно до уніфікованих стандартів діловодства, затверджених Калуською міською радою та державними стандартами. Цей процес передбачає:

- процеси реєстрації документації, де усі вхідні та вихідні документи фіксуються в єдиній системі обліку як традиційній, так і електронній системі документообігу) (додаток Б);
- процеси документообіг (рух документів від моменту надходження або створення до виконання та архівування);
- процеси формування справ, до реалізують функцію систематизації документації за тематикою та строками зберігання (додатки В, Г);
- електронний документообіг у вигляді використання електронних шаблонів видів документів, підписів та електронних систем для прискорення обміну інформацією та зменшення паперового документообігу всередині виконавчого комітету та з іншими підрозділами й управліннями.

Що стосується управління інформаційними ресурсами, то цей процес передбачає роботу веденням та актуалізацією реєстрів мешканців, земельних ділянок, об'єктів інфраструктури, соціально вразливих категорій населення тощо, використання офіційного веб-сайту Калуської міської ради для оприлюднення нормативних актів, звітів, інформації про діяльність виконавчого комітету та старостинського округу (функція публічності та

прозорості), застосування спеціалізованих програмних комплексів для аналізу даних, формування звітів та підтримки прийняття рішень.

Особливу увагу приділено процесам інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості послуг. Інформаційний моніторинг в діяльності виконавчого комітету Калуської міської ради на прикладі Боднарівського старостинського округу є невід'ємним інструментом для забезпечення якості державних та муніципальних послуг, що надаються виконавчим комітетом Калуської міської ради. Цей процес можна охарактеризувати як:

- систематичний збір, аналіз та оцінку інформації щодо аналізу кількості, тематики, динаміки та результатів розгляду звернень мешканців округу у вигляді звернень громадян. Це дозволяє виявляти проблемні питання, що потребують уваги, та оцінювати ефективність їх вирішення;
- проведення регулярних опитувань серед мешканців старостинського округу для оцінки задоволеності якістю надання послуг, виявлення потреб та очікувань;
- моніторинг виконання рішень у вигляді відстеження реалізації програм та проектів на території округу, контролюючи дотримання термінів та досягнення запланованих показників;
- аналіз даних з відкритих джерел на основі використання інформації з соціальних мереж, місцевих ЗМІ, громадських платформ для виявлення актуальних проблем та настроїв громади;
- регулярне формування звітів про діяльність старости та виконавчого комітету на території округу, що оприлюднюються для громадськості.

Основне завдання інформаційного моніторингу виконавчого комітету – не лише виявлення недоліків, а й розробка обґрунтованих рекомендацій для покращення якості послуг, оптимізації робочих процесів та підвищення прозорості діяльності. Отримані дані використовуються для коригування стратегічних планів, перерозподілу ресурсів та підвищення ефективності управління.

Діяльність виконавчого комітету Калуської міської ради на прикладі Боднарівського старостинського округу є багатогранним процесом, що поєднує адміністративне управління, соціальну взаємодію та інноваційні підходи до моніторингу та оцінки ефективності. Це дозволяє забезпечити не лише формальне виконання повноважень, а й реальне підвищення якості життя мешканців на локальному рівні.

Акцентуючи увагу на інформаційному моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг всередині виконавчого комітету Калуської міської ради, зокрема на прикладі Боднарівського старостинського округу, то він представлений системою забезпечення якості публічних послуг у Боднарівському старостинському окрузі. Інформаційний моніторинг являє собою систематичний, цілеспрямований та безперервний процес збору, аналізу, оцінки та інтерпретації даних, що стосуються ефективності, результативності та відповідності наданих публічних послуг потребам та очікуванням мешканців. Це не просто збір статистики, а багатовимірний механізм зворотного зв'язку, інтегрований у систему управління якістю.

Можна виокремити основні базові завдання інформаційного моніторингу:

- ідентифікація проблемних аспектів у процесі надання послуг (бюрократичні перешкоди, затримки, відсутність необхідної інформації), що сформовано у вигляді механізму виявлення «слабких місць»;
- вимірювання рівня задоволеності мешканців якістю та доступністю послуг у формі оцінки задоволеності громадян (зворотні механізми);
- перевірка відповідності надання послуг встановленим стандартам якості, регламентам та законодавчим вимогам.
- визначення виникаючих потреб громади, що можуть вимагати впровадження нових або модифікації існуючих послуг у формі ідентифікації нових потреб;

– надання керівництву виконавчого комітету (зокрема, міському голові та старості) об'єктивних даних для прийняття виважених рішень щодо оптимізації процесів, розподілу ресурсів та формування політики

– забезпечення відкритості інформації про діяльність виконавчого комітету та надання послуг.

Остаточна мета цих завдань – постійне покращення якості життя мешканців Боднарівського старостинського округу шляхом адаптації та вдосконалення механізмів надання публічних послуг.

Для забезпечення повноцінного моніторингу виконавчим комітетом Калуської міської ради на прикладі Боднарівського старостинського округу використовуються різноманітні джерела та методи:

1. Першочергово – це звернення громадян. Один з методів моніторингу – це метод систематичної реєстрації всіх звернень (письмових, усних, електронних) до старости та інших посадовців, ведення детального обліку за тематикою, результатом розгляду, строками виконання. Кожне звернення є індикатором поточної потреби або проблеми. Аналіз динаміки та типології звернень дозволяє виявити найбільш поширені проблеми, що потребують системного вирішення, а також оцінити оперативність та ефективність реагування, що, наприклад, представлено зростанням кількості звернень щодо стану доріг і може свідчити про необхідність першочергового ремонту певних ділянок.
2. Джерелом моніторингу є також і територіальні соціологічні опитування та анкетування. Тут держслужбовці з допомогою фахівців використовують метод проведення регулярних анонімних або персоналізованих опитувань серед мешканців округу щодо їхньої задоволеності конкретними послугами (стан доріг, водопостачання, медичне обслуговування, якість освіти, робота старости тощо, звернення до установ тощо). Як результат – прямий зворотний зв'язок від споживачів послуг (населення) є найціннішим джерелом інформації про реальний рівень якості. Опитування дозволяють виміряти суб'єктивне

сприйняття якості, виявити приховані проблеми, які не завжди фіксуються через офіційні звернення, та сформувати репрезентативну картину потреб громади.

Ще одне джерело – процес моніторингу соціальних мереж та платформ, місцевих ЗМІ. Використання методу відстеження публікацій, коментарів, дискусій у локальних групах у соціальних мережах (Facebook, Telegram), на форумах та у місцевих засобах масової інформації (онлайн-видання, газети) дозволяють здійснювати оперативний обмін думками, інформацією та висловленнями щодо незадоволення отримання якості послуг або бездіяльності. Це дозволяє оперативно виявити складні проблеми та швидко відреагувати.

Іншим джерелом є внутрішній аудит та періодичні перевірки. Цей процес підкріплений методом проведення регулярних перевірок дотримання регламентів та стандартів надання послуг посадовцями старостинського округу, що проявляється у аудиті процесів документообігу, дотримання строків виконання, повноти наданої інформації тощо. Цей процес забезпечує контроль за дотриманням встановлених процедур та стандартів та допомагає виявити системні помилки, недоліки у навчанні персоналу або проблеми у внутрішніх комунікаціях, що впливають на якість послуг.

Не менш важливим в процесі моніторингу якості надання послуг є і процеси аналізу статистичних даних для подальшої якісної оцінки процесів надання послуг. Метод збору та аналізу статистичних показників, що стосуються функціонування округу (наприклад, кількість виданих довідок, кількість проведених ремонтних робіт, динаміка надходжень до бюджету від старостинського округу) у вигляді кількісних показників дозволяють об'єктивно оцінити обсяги виконаної роботи, ефективність використання ресурсів та динаміку розвитку.

Інший важливий механізм моніторингу – це процеси аналізу та опрацювання інформації, іншими словами аналітико-синтетична обробка інформації. Зрозумілим є те, що зібрана інформація виконавчим комітетом Калуської міської ради на прикладі Боднарівського старостинського округу,

потребує систематизації та аналізу. Використовуючи спеціалізоване програмного забезпечення для зберігання, класифікації та пошуку даних реалізоване у вигляді внутрішніх баз даних та інформаційних систем. На основі цього процесу створюються внутрішні аналітичні записки у вигляді регулярних зведених звітів, що включають ключові показники, динаміку змін, виявлені тенденції та проблеми. Ці звіти готуються для керівництва виконавчого комітету та, за потреби, для оприлюднення.

Відбуваються також постійні робочі зустрічі за участю старости, представників виконавчого комітету та, за можливості, активних мешканців для обговорення результатів моніторингу та розробки спільних рішень.

В процесі аналізу інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг н прикладі Калуської міської ради, а саме виконавчого комітету Калуської міської ради на прикладі Боднарівського старостинського округу виявлено системні недоліки самого інформаційного моніторингу, які можна класифікувати за такими аспектами:

1. Недосконалість методологічної бази та її застосування, яка прослідковуються у:

- відсутності чітких індикаторів якості і представлена у відсутності конкретних, вимірюваних та релевантних показників для оцінки якості послуг. Без таких індикаторів моніторинг стає неякісним і не змістовним;
- неоднорідності даних (зібрана інформація з різноманітних джерел таких як звернення громадян, опитування, внутрішні звіти тощо є несистематизованою, збирається за різними принципами, що унеможлиблює їхнє комплексне порівняння та аналіз);
- вибірковість джерел інформації (інформаційний моніторинг надмірно фокусується на офіційних зверненнях, де зменшується увага неформальним каналам зворотного зв'язку у вигляді соціальних мереж, особисті розмови тощо, і де часто висловлюються реальні проблеми та незадоволення).

Ще один аспект – це технічні та технологічні обмеження у вигляді використання неефективних або застарілих інформаційних систем для реєстрації звернень, ведення баз даних, що уповільнює процеси обробки інформації та унеможлиблює комплексний аналіз, відсутність єдиної цифрової платформи, яка б об'єднувала дані з різних джерел (реєстр мешканців, реєстр земельних ділянок, система обліку звернень), призводить до фрагментації інформації та ускладнює формування цілісної картини. Низький рівень використання інформаційних технологій, де використовуються не цифрові формати, а традиційні паперові аналоги. Як результат – знижується швидкість обробки, підвищується ризик помилок та унеможлиблюється автоматизований й інтелектуальний аналіз.

На процеси інформаційного моніторингу забезпечення якості державних та муніципальних послуг виконавчого комітету Калуської міської ради на прикладі Боднарівського старостинського округу здійснює і людський фактор та кадровий потенціал. Це проявляється у вигляді недостатньої кваліфікація персонал, де співробітники, відповідальні за збір та аналіз інформації (включаючи старосту та інших посадовців), не в повній мірі володіють необхідними навиками роботи з сучасними аналітичними інструментами, базами даних, та методами соціологічних досліджень. Тому виникає недооцінка важливості моніторингу, що призводить до його формального виконання, без процесів глибинного аналізу та подальшого використання результатів.

Негативною стороною ефективного функціонування інформаційного моніторингу є і надмірне навантаження на фахівців. Обмежена кількість персоналу, відповідального за інформаційний моніторинг призводить до їхнього перевантаження, що негативно позначається на якості та повноті зібраних даних.

Процеси неефективного використання результатів моніторингу на прикладі виконавчого комітету Калуської міської ради Боднарівського старостинського округу існують у форматі формального прийняття рішень, відсутності механізмів зворотного зв'язку, недостатньої координації у вигляді

відсутності ефективної взаємодії між старостинським округом та центральними структурними підрозділами виконавчого комітету Калуської міської ради, що може призводити до того, що цінні дані моніторингу залишаються невикористаними на вищих рівнях управління.

Зазначені недоліки не лише знижують ефективність інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості послуг, а й погіршують взаємозв'язок громади з органами місцевого самоврядування. Якщо моніторинг не є прозорим, системним та орієнтованим на реальні потреби, він перетворюється на імітацію діяльності, що призводить до зниження якості послуг, зростанням соціальної напруги, неефективним використанням ресурсів та втрати авторитету. Саме подолання цих недоліків вимагає комплексного підходу для вдосконалення методології механізмів інформаційного моніторингу, інвестицій у технології, підвищення кваліфікації персоналу, посилення прозорості та активізації взаємодії з громадою. Лише так інформаційний моніторинг зможе стати якісним інструментом для забезпечення високої якості державних та муніципальних послуг у Боднарівському старостинському окрузі та Калуській громаді в цілому.

2.3 Шляхи покращення використання інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг Калуською міською радою

Удосконалення процесів використання інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг на рівні Калуської міської ради виконавчого комітету Боднарівського старостинського округу потребує комплексного та системного підходу. Це не зводиться до простих технічних оновлень, а вимагає трансформації підходів до збору, аналізу та застосування інформації. На основі виявлених недоліків, що описано у пункті 2.2 цього розділу, пропонується запровадити у практичну реалізацію процес удосконалення використання інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг у вигляді

системи управління якістю державних та муніципальних послуг на основі даних інформаційного моніторингу, що складатиметься з таких підсистем (додаток Д).

Основою ефективного моніторингу є його чітка та науково обґрунтована методологія у вигляді набору інструментів у складі комплексної системи. Тому першочерговим етапом повинна бути розробка та практична реалізація методологічної бази самого інформаційного моніторингу, що передбачатиме:

- розробку та впровадження КРІ (ключових показників ефективності), що передбачає відхід від кількісних показників, таких як «кількість розглянутих звернень», до якісних та результативних. Для кожної публічної послуги, що надається у Боднарівському старостинському окрузі (наприклад, видача довідок, вирішення питань благоустрою, соціальні консультації), слід розробити чіткі, вимірювані, досяжні, релевантні та обмежені в часі КРІ (Key Performance Indicators) – ключові показники ефективності для обчислення продуктивності діяльності виконавчого комітету та його функціональності. Цими показниками є час очікування послуги, рівень задоволеності заявників, відсоток вирішених проблем та рівень поінформованості, а саме відсоток мешканців, обізнаних про можливості отримання тієї чи іншої послуги;

- уніфікація збору даних, що дозволить запровадити єдині стандарти та форми для збору інформації з усіх джерел – офіційних звернень, соціологічних опитувань, звітів старости. Це зробить можливим забезпечення сумісності даних та можливість їх комплексного аналізу;

- систематизація неформального зворотного зв'язку. Це досягається шляхом розробки протоколів для фіксації та аналізу інформації, отриманої з соціальних мереж, месенджерів та особистих контактів, що зробить можливим отримувати оперативні сигнали про проблеми, що ще не дійшли до офіційних каналів.

Інший інструмент у складі комплексної системи – технологічна модернізація та поєднання інформаційних систем. Інформаційний моніторинг

не може бути ефективним без відповідної технологічної інфраструктури та наборів інструментів. Розробка та впровадження єдиної електронної системи управління зверненнями та послугами (ЄЕСУЗП) дозволить створити та модернізувати єдину цифрову платформу, яка б інтегрувала такі складові інструменти, як модуль для реєстрації та моніторингу звернень громадян, бази даних мешканців, комунальних послуг, об'єктів інфраструктури Боднарівського округу, функціонал для проведення онлайн-опитувань та збору зворотного зв'язку, аналітичні інструменти для автоматичної обробки та візуалізації даних (дашборди) тощо.

Важливи кроком було б залучення у систему такого інструменту як геоінформаційні системи (ГІС). Це дозволить активно використовувати вбудовані інструменти ГІС для візуалізації просторових даних. Наприклад, нанесення на карту точок звернень щодо проблем з освітленням, дорогами, водопостачанням. Це забезпечить можливість візуалізувати проблемні зони та робити відповідні пріоритети роботи.

Ще один інструмент у складі комплексної системи в контексті покрокових методологічних рішень проблеми – це покращення розвитку кадрового потенціалу та культури процесу інформаційного моніторингу. Є зрозумілим, що навіть найкраща система не працюватиме без компетентних та мотивованих співробітників.

Навчання та підвищення кваліфікації у вигляді проведення регулярних тренінгів для старости та інших посадовців виконавчого комітету, залучених до інформаційного моніторингу – є одним з важливих інструментів. Навчання повинно передбачати методи збору та аналізу даних (статистичні методи, якісний аналіз), роботу з новою інформаційною системою, що розробляється, принципи комунікації та роботи з громадськістю, а також основи «клієнтоорієнтованого» підходу до надання послуг.

Іншим методологічним підходом в цьому аспекті повинен бути процес формування «аналітичного мислення» як один з інструментів покращення інформаційного моніторингу забезпечення якості державних та муніципальних

послуг. Це реалізує процеси сприяння розвитку культури, де рішення будуть прийматись на основі даних, а не лише інтуїції чи суб'єктивного досвіду. Не потрібно забувати і про один з важливим методів – мотивацію та заохочення. Відповідно впровадження системи мотивації для співробітників, які ефективно використовують інструменти моніторингу та сприяють покращенню якості послуг, будуть визнані кращими практиками у рамках Калуської громади.

Важливим аспектом у покращенні процесів інформаційного моніторингу забезпечення якості державних та муніципальних послуг є посилення прозорості та залучення громадськості до діяльності Калуської громади, особливо виконавчого комітету для Боднарівського старостинського округу.

Ефективний моніторинг є двостороннім процесом, що потребує активної участі громади. Це може бути реалізовано у вигляді:

- публічних дашбордів якості надання послуг (створення на офіційному веб-сайті Калуської міської ради, з окремим розділом для Боднарівського старостинського округу, інтерактивного дашборду, де у доступній формі відображатимуться ключові показники якості послуг, динаміка звернень, результати опитувань та вжиті заходи. Це підвищить прозорість та підзвітність);
- постійних звітів старости (запровадження обов'язкових, чітко структурованих публічних звітів старости перед громадою, що включатимуть детальний аналіз даних моніторингу та плани подальших дій);
- громадські слухання та консультації. Мова йде про активне залучення мешканців Боднарівського старостинського округу до обговорення результатів моніторингу та прийняття рішень щодо покращення послуг;
- створення «фокус-груп» для глибинного вивчення окремих проблем;
- спрощення механізмів зворотного зв'язку у вигляді розробки простих та доступних каналів для надання зворотного зв'язку (наприклад, QR-коди на інформаційних стендах, «гаряча лінія» для старостинського округу тощо).

Останній інструмент – це поєднання інформаційного моніторингу з системою управління якістю. Моніторинг не повинен бути ізольованим процесом, а частиною цілісної системи управління. Це повинно передбачати:

- цикл постійного покращення (PDCA - Plan-Do-Check-Act), де результати моніторингу повинні стати основою для нового витка планування, планування у вигляді нових цілей та завдань на основі виявлених недоліків, реалізація заходів щодо покращення, впроваджених змін і прийняття рішень про стандартизацію успішних практик або подальші коригування для оцінки ефективності на основі нових оцінок;

- міжвідомча координація, що забезпечить ефективну взаємодію між виконавчим комітетом, старостинським округом та іншими структурними підрозділами Калуської міської ради для оперативного вирішення проблем якості надання послуг, виявлених інформаційним моніторингом.

Впровадження цих шляхів покращення у вигляді системи управління якістю державних та муніципальних послуг дозволить трансформувати інформаційний моніторинг з формальної процедури на потужний аналітичний інструмент, що забезпечуватиме постійне підвищення якості державних та муніципальних послуг у Боднарівському старостинському окрузі та всій Калуській територіальній громаді. Це інвестиція не лише у якість управління, а й у добробут та довіру мешканців.

ВИСНОВКИ

Інформаційний моніторинг є фундаментальним елементом ефективної аналітичної діяльності в сфері державного та муніципального управління. Його систематичне застосування забезпечує безперервний потік релевантних даних, необхідних для глибокого розуміння процесів надання послуг, виявлення ключових тенденцій та проблемних областей. На відміну від разових зрізів інформації, моніторинг надає динамічну картину функціонування системи, дозволяючи відстежувати зміни в часі, порівнювати фактичні показники з плановими та прогнозувати майбутні стани. Це створює міцну основу для прийняття обґрунтованих аналітичних висновків та розробки ефективних управлінських рішень, спрямованих на оптимізацію надання послуг та підвищення їхньої якості. Якісне інформаційне обслуговування є наріжним каменем успішного надання державних та муніципальних послуг. Забезпечення своєчасного, повного та достовірного доступу громадян до необхідної інформації щодо процедур, стандартів, термінів та відповідальних осіб не лише підвищує прозорість діяльності органів влади, але й значно спрощує процес отримання послуг. Ефективно організоване інформаційне обслуговування, що використовує різноманітні канали комунікації (веб-портали, кол-центри, особисті консультації), сприяє підвищенню рівня обізнаності громадян, зменшенню кількості звернень за роз'ясненнями та формуванню позитивного іміджу державних і муніципальних інституцій. Воно є першочерговою умовою для побудови довірливих відносин між владою та суспільством і запорукою якісного надання послуг. Сучасні технологічні рішення, зокрема складні CRM системи електронного документообігу, інструменти електронного урядування та різноманітні платформи для збору та аналізу даних, є потужним каталізатором підвищення якості державних та муніципальних послуг через впровадження ефективного інформаційного моніторингу. Ці системи забезпечують автоматизований збір, обробку та аналіз великих масивів даних про всі аспекти надання послуг – від обсягу документообігу та термінів виконання до рівня задоволеності користувачів та ефективності роботи

персоналу. Інтеграція інформаційного моніторингу в екосистему електронного урядування дозволяє не лише контролювати поточний стан справ, але й прогнозувати потенційні проблеми, оптимізувати бізнес-процеси, персоналізувати взаємодію з громадянами та забезпечувати безперервне вдосконалення якості послуг на основі об'єктивних даних.

У першому розділі бакалаврського дослідження аналізуються поняття та суть процесу інформаційного моніторингу в системі аналітичної діяльності, досліджуються процеси інформаційного обслуговування як основи забезпечення надання державних та муніципальних послуг, визначаються та систематизуються технології реалізації та забезпечення якості державних та муніципальних послуг засобами інформаційного моніторингу.

Другий розділ бакалаврського дослідження представлений трьома практичними підрозділами, що відображають процеси аналізу та характеристику структури й діяльності Калуської міської ради та виконавчого комітету Боднарівського старостинського округу, практичні процеси аналізу особливостей функціонування та особливостей ведення інформаційного моніторингу як інструменту забезпечення якості державних та муніципальних послуг в діяльності Калуської міської ради та виконавчого комітету Боднарівського старостинського округу, де описано недоліки та поточний стан ведення інформаційного моніторингу в контексті забезпечення якості державних та муніципальних послуг та запропоновано шляхи покращення використання інформаційного моніторингу на основі запропонованих інструментів як загальної методики забезпечення якості державних та муніципальних послуг Калуською міською радою на прикладі виконавчого комітету Боднарівського старостинського округу. Це реалізовано у вигляді запропонованої Системи управління якістю державних та муніципальних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Січкаренко Г. Г., О. М. Шеремета, Н. А. Дубовик Інформаційний моніторинг: мета та застосування. Інформація та соціальні комунікації сучасного світу: тренди глобалізації : зб. матеріалів міжнар. круглого столу, 12 трав. 2021 р., м. Київ / уклад. О. М. Шеремета, Н. А. Дубовик. – Київ : Державний університет телекомунікацій, 2021. – С. 57–58. – URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/45113/1/%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97.pdf> (дата звернення: 08.05.2025).
2. Титова О. В. Інформаційний моніторинг як засіб сучасних інформаційних комунікацій. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2009. № 4. С. 80–85.
3. Тітова О. В. Інформаційний моніторинг в управлінській сфері: аналіз змісту та комп'ютерних засобів. *Вісник Харківської державної академії культури. Збірник наукових праць*. Харків : ХДАК, 2009. Вип. 26. С. 116–124.
4. Сенченко М. Інформаційно-аналітична діяльність «мозкових центрів». *Вісник Книжкової палати*. 2021. № 4. С. 24–31. – URL: <file:///C:/Users/user/Downloads/257237-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-591898-1-10-20220522.pdf> (дата звернення: 08.05.2025).
5. Мандзюк О. Поняття та зміст аналітичної діяльності. *Інформаційне право. Підприємництво, господарство і право*. 2017. Вип. 10. С. 171–176. – URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/10/36.pdf> (дата звернення: 08.05.2025).
6. Баронін А. С. *Аналіз і прогноз у політиці та бізнесі*. Київ : Видавець Паливода А.В., 2005. 128 с.

7. Коновалова Ю. В. Інформаційне обслуговування – забезпечення інформаційних потреб користувачів. *Феномен бібліотек у сучасному світі* : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф., м. Маріуполь, 30 верес. 2020 р. : у 3 ч. Маріуполь : Маріуп. держ. ун-т, 2020. Ч. III. С. 38–42.
8. Штирліна А. А. Державні послуги: сутність, категорії, класифікація. *Інвестиції: практика та досвід. Державне управління*. 2016. № 12. С. 83–86.
9. Коняєва В. В. Напрямки реформування організаційно-правових механізмів надання державних послуг. *Актуальні проблеми державного управління*. Харків, 2012. № 1 (41). С. 319–326.
10. Горелов Д. М. Сучасні стандарти надання публічних послуг громадянам органами державної влади. *Стратегічні пріоритети*. Київ, 2007. № 3 (4). С. 12–16.
11. Словник термінів законодавства України. *Slovnyk.me*. URL: https://slovnyk.me/dict/ukrlaw_terms/%D0%94%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D1%96_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8 (дата звернення: 08.05.2025).
12. Навчально-методичні матеріали мультимедійного навчального посібника «Адміністративне право. Загальна частина». *Національна академія внутрішніх справ*. URL: https://arm.navs.edu.ua/books/adm_pravo_zch/nm/lec9.html (дата звернення: 08.05.2025).
13. ДСТУ ISO 9000:2015. *Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів* : Національний стандарт України. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с. – URL: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_iso_9000_2015.pdf (дата звернення: 08.05.2025).
14. Шийович С. Я. Забезпечення якості публічних послуг. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2023. № 3. С. 124–131.
15. Луців І. І. Якість і доступність публічних послуг як елемент правової характеристики. *Соціально-правові студії*. 2020. Вип. 3 (9). С. 48–55.

- 16.Щербина Є. М. Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2022. Вип. 4. С. 185–189.
- 17.Сидоренко Н. О., Шкурат І. В. Методика оцінки якості надання адміністративних послуг центральними органами виконавчої влади України. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2021. Вип. 24. С. 30–33.
- 18.Про затвердження Порядку здійснення контролю за якістю товарів, робіт і послуг оборонного призначення на всіх етапах їх розроблення, виробництва, модернізації, ремонту та утилізації, а також за цільовим використанням коштів : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.07.2021 р. № 781. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/781-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення: 08.05.2025).
- 19.Лілікович П. В. Актуальні механізми у сфері надання адміністративних послуг в Україні. *Державне управління удосконалення та розвиток*. 2020. № 2. 7 с. – URL: [www/dy.nauka.com.ua](http://www.dy.nauka.com.ua) (дата звернення: 08.05.2025).
- 20.Білова Т. Г. Технологія моніторингу документообігу в складних ієрархічних інформаційних системах. *Обробка інформації в складних організаційних системах*. Харків : Харківська державна академія культури, 2013. С. 116–119.
- 21.Сивульська Н. М. Оцінка ефективності діяльності органів виконавчої влади в Україні. *Modern problems of science, education and society : The 6th International scientific and practical conference*, 16 черв. 2023 р., м. Київ. Київ : SPC «Sciconf.com.ua», 2023. С. 520–526.
- 22.Мішеніна Г. А., Кобушко Я. В. *Моніторинг і оцінювання управлінської діяльності* : конспект лекцій для студ. спец. 281 «Публічне управління та адміністрування» всіх форм навчання. Суми : СумДУ, 2022. 138 с.
- 23.Орлова Н. С., Майло В. В. Розвиток стратегічних комунікацій в органах публічної влади. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. 2020. Т. 31(70), № 1. С. 63–68.
- 24.Чечель А. О. Суспільна вартість адміністративних послуг як критерій оцінки діяльності влади. *Організаційно-правові аспекти публічного управління в*

- Україні* : матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф., м. Полтава, 23 квіт. 2019 р. С. 181–183.
25. Краковська А. Є., Бабики М. К. Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія: Право*. 2022. Вип. 70. С. 329–334.
26. Ковальова Т. В., Гунбіна О. В. Правові проблеми надання адміністративних послуг з використанням інтернет-технологій. *Наукові перспективи. Серія «Право»*. 2021. № 9 (15). С. 260–271.
27. Петренко Н. О., Машковська Л. О. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Розбудова держави і права: питання теорії та конституційної практики*. 2020. № 2. С. 112–119.
28. Лук`янихін В. О., Козак В. В. Якість надання адміністративних послуг на регіональному і місцевому рівнях в Україні. *Управлінські парадигми сталого розвитку та інклюзивного економічного зростання* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 29–30 листоп. 2023 р., м. Суми. Суми : Сумський державний університет, 2023. С. 191–194.
29. Лілікович П. В. *Механізми управління якістю надання адміністративних послуг сервісними центрами МВС України* : дис. канд. наук з держ. управління : 25.00.02. Чернігів, 2021. 190 с.
30. Попович В. М., Попович Я. М., Сизоненко О. О. *Соціальне обслуговування в системі електронного урядування в умовах інформаційного суспільства: теоретичний і практичний аспекти* : монографія. Запоріжжя, 2021. 152 с.
31. Задорожний В. П., Мирошниченко А. І., Сапін А. О. Стратегічні аспекти цифровізації адміністративних послуг. *Економіка і регіон*. 2024. № 4 (95). С. 75–81.
32. Назар С. Дослідження питань цифровізації соціального обслуговування в Україні. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2023. № 2 (11). С. 308–315.
33. Кожушко О. О. Проблеми та перспективи розвитку електронних адміністративних послуг в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція*. 2021. № 51. С. 46–51.

34. Барікова А. А. *Електронна держава: нова ефективність урядування* : монографія. Київ : Юрінком Інтер, 2016. 135 с.
35. Панченко І. В. *Цифрові технології в роботі з джерелами інформації* : методичні рекомендації. Одеса : Університет Ушинського, 2023. 27 с.
36. Щепанський Е. В. Впровадження сучасних інноваційних технологій надання державних і муніципальних послуг. *НУЦЗУ*. 2021. С. 288–297.
37. Шевченко С. О., Корх А. О., Брагіна К. С. Актуальні питання використання інформаційних технологій в професійній діяльності державних службовців України. *Українські студії в європейському контексті* : зб. наук. пр. 2024. № 9. С. 326–331.
38. Гришин В. Документообіг та інформаційно-комунікаційні процеси в діяльності місцевих органів влади. *Документ, інформація, текст у сучасному соціальному просторі: проблемні поля розвитку* : матеріали X Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф., 8–9 листоп. 2023 р., м. Львів. 2023. С. 46–50.
39. Демиденко Д. С., Наумик А. С. Професійна культура державних службовців як фактор розвитку системи державної служби в Україні. *The process and dynamics of the scientific path* : IV International Scientific and Theoretical Conference, 16 черв. 2023 р., м. Афіни. 2023. С. 42–44.
40. Краснокутська Л., Крилова І. Роль інформаційних технологій у забезпеченні прозорості та відкритості діяльності органів державної влади. *Моделювання соціально-економічного розвитку в системі забезпечення продовольчої безпеки* : зб. тез Всеукр. наук.-практ. конф., 10–11 трав. 2023 р., м. Миколаїв. 2023. С. 64–67.
41. Кравченко Т. А. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні. *Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика* : матеріали ювілейної X Міжнар. заоч. наук.-практ. конф., 25 листоп. 2022 р. Запоріжжя : КПУ, 2022. С. 63–65.
42. Оксамитна Л., Пряха Р. Підходи до оцінки ефективності CRM-систем. *Управління розвитком складних систем*. 2023. Вип. 54. С. 30–39.

43. Ліщинська Л. Б. Основні аспекти автоматизації роботи з клієнтами засобами CRM-систем. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2015. № 5(1). С. 206–209.
44. Цира О. В. Цифрова трансформація органів державного управління: роль ІКТ в оптимізації управлінських процесів. *Economic Synergy*. 2024. Вип. 4. С. 171–181.
45. Орлова Н. С., Мохова Ю. Л. Електронна готовність органів публічної влади в Україні. *Інвестиції: практика та досвід. ДУПАЕП*. 2022. № 1. С. 61–66.
46. Блавацька Н. М., Бердар О. О. Системи електронного документообігу в органах державної влади. *II науково-практична конференція*. Рівне, 2024. С. 28–31.
47. Гайдученко С. О. *Електронне урядування* : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024. 61 с.
48. Карпенко О. В., Денисюк Ж. З., Наместнік В. В. *Цифрове врядування* : монографія. Київ : ІДЕЯ ПРИНТ, 2020. 336 с.
49. Васиньова Н. С. Роль електронного документообігу у процесі взаємодії територіальних громад та закладу вищої освіти. *Держава та регіони. Серія: Державне управління*. 2021. № 1. С. 82–87.
50. Ключевський В. *Механізми впровадження електронного документообігу в місцевих органах виконавчої влади* : дис. канд. наук з держ. управ. : 25.00.02. Одеса, 2019. 288 с.
51. Котельникова Ю. М. Особливості розвитку електронних послуг в цифровому суспільстві. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2022. Т. 7, № 3. С. 107–113.
52. Хім М. К., Корецька Т. М. Інформаційно-комунікаційні механізми в публічному управлінні. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. Дніпропетровськ : Придніпровська державна академія будівництва та архітектури, 2020. Вип. 1 (24). С. 195–201.

Організаційна структура Калуської міської ради



Рисунок А.1 – Організаційна структура Калуської міської ради

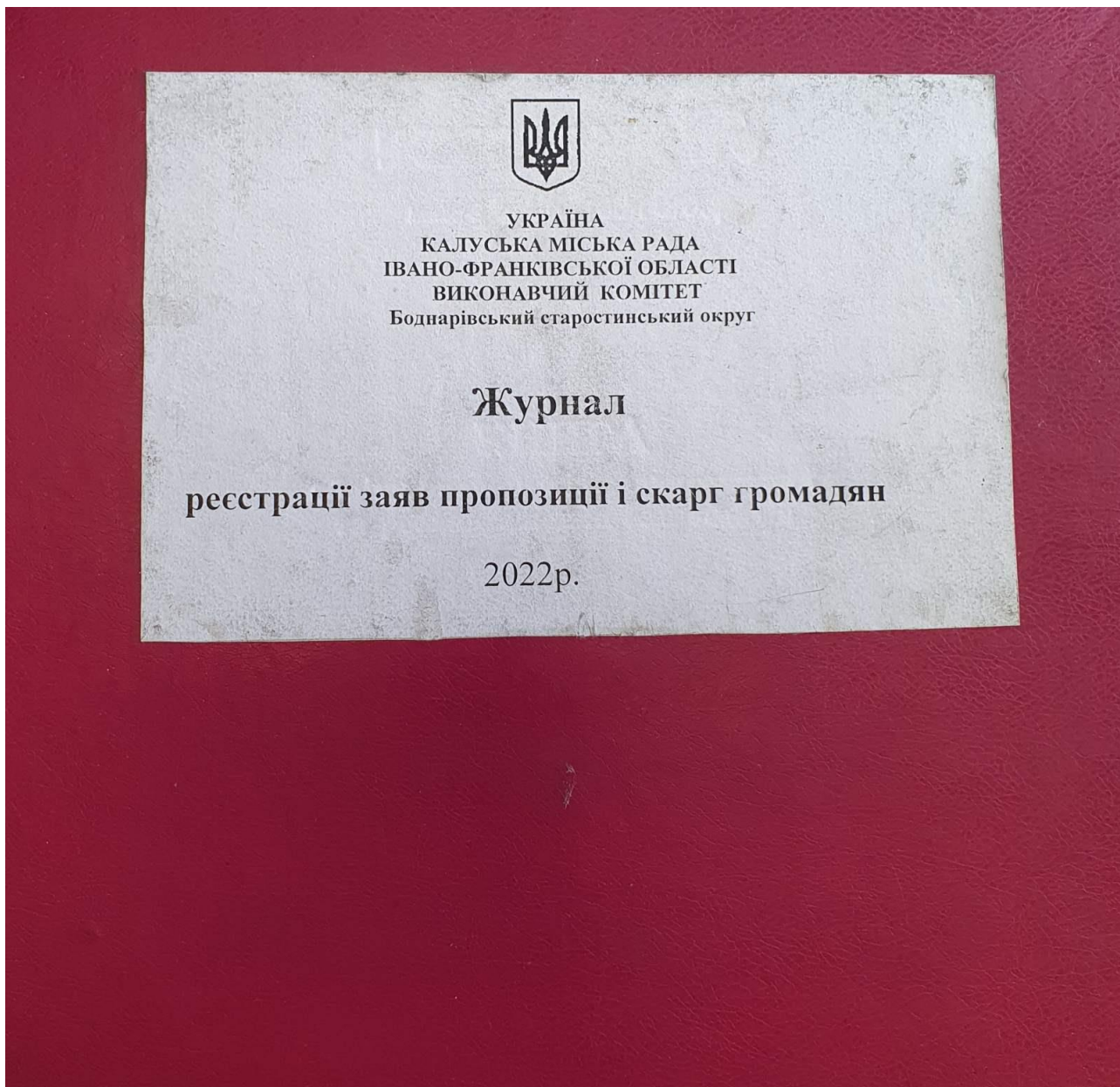
Журнал реєстрації заяв, пропозицій та скарг громадян

Рисунок Б.1 – Журнал реєстрації заяв, пропозицій та скарг громадян

**Журнал реєстрації заяв, пропозицій та скарг громадян,
систематизація документації за тематикою**

| №з/п | дата | Прізвище, імя по батькові заявника | | | | | Короткий зміст документа | | | | |
|------|------|------------------------------------|-----------|----------------------|---------------|-----------|--------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------------|--|
| 54 | | № Банкомат, № | Дата, час | № завантажених касет | Номинал купюр | Кількість | Сума | Касети завантажив касир | Зав. касою (контролер) | Касети ключі, картку № одержав | |

| Резолюція | | Відмітка про виконання | | Відмітка про відправлення адресату | | | | | |
|-----------|---------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------------|--------|---------------------------------------|---|------------------------|----------|
| Дата, час | № доставлених касет | Номинал вилучених купюр | Кількість купюр | Сума | Валюта | Касети доставив, ключі №, картку здав | Касети, ключі №, картку № одержав, касети розвантажив касир | Зав. касою (контролер) | Примітка |
| | | | | | | | | | 55 |

| №з/п | дата | Прізвище, імя по батькові заявника | | | | | Короткий зміст документа | | | | |
|------|------------|------------------------------------|-----------|----------------------|---------------|-----------|--------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------------|--|
| 62 | | № Банкомат, № | Дата, час | № завантажених касет | Номинал купюр | Кількість | Сума | Касети завантажив касир | Зав. касою (контролер) | Касети ключі, картку № одержав | |
| 24 | 01.02.2025 | Хурківський Іван | | | | | | Довідка про придання | | | |
| 25 | 03.02.2025 | Мельник Марія | | | | | | Довідка про народження | | | |
| 26 | 04.02.2025 | Савицька Ганна | | | | | | Витиска з банківської | | | |
| 27 | 06.02.2025 | Михайлівна | | | | | | квитка з одержання | | | |
| 28 | 06.02.2025 | Чопина Дмитро | | | | | | житлових умов | | | |
| 29 | 10.02.2025 | Дроздицький Михайло | | | | | | Довідка про характерні | | | |
| 30 | 10.02.2025 | Федорук Марія | | | | | | квитки | | | |
| 31 | 11.02.2025 | Дроздицький Михайло | | | | | | Довідка про переїзнення | | | |
| 32 | 11.02.2025 | Бережницький Микола | | | | | | житлових умов | | | |
| 33 | 12.02.2025 | Рашківська Ірина | | | | | | Витиска з | | | |
| 34 | 12.02.2025 | Федорук Марія | | | | | | логістичної компанії | | | |
| 35 | 18.02.2025 | Висоцький Рамон | | | | | | Довідка про характерні | | | |
| | | Хетровий | | | | | | квитки | | | |

Рисунок В.1 – Журнал реєстрації заяв, пропозицій та скарг громадян,
систематизація документації за тематикою

**Журнал реєстрації заяв, пропозицій та скарг громадян,
систематизація документації за тематикою**

| №з/п | дата | Прізвище, імя по батькові заявника | | | | | Короткий зміст документа | | | |
|------|------------|------------------------------------|-------------------------------|------------|-------------------------------|--|--------------------------|------|-------------------------|------------------------|
| | | № п/п | Банкомат, № | Дата, час | № авантажних касет | Номинал купюро | Кількість | Сума | Касети авантажних касир | Зав. касою (контролер) |
| 48 | 20.03.2025 | 66 | Ковальчук Маріам | 20.03.2025 | Ковальчук Василь | Відомості про непрацюючі банкомати без реєстрації. | | | | |
| 49 | 24.03.2025 | | Ковальчук Маріам | 24.03.2025 | Ковальчук Василь | Довідка про житлові умови дитини. | | | | |
| 50 | 24.03.2025 | | Фролунський Андрій Михайлович | 24.03.2025 | Фролунський Андрій Михайлович | Відомості про житлові умови. | | | | |
| 51 | 26.03.2025 | | Фролунський Василь Богданович | 26.03.2025 | Фролунський Василь Богданович | Відомості про житлові умови. | | | | |
| 52 | 26.03.2025 | | Фролунський Василь Богданович | 26.03.2025 | Фролунський Василь Богданович | Відомості про житлові умови. | | | | |
| 53 | 03.04.2025 | | Мельничук Катерина | 03.04.2025 | Мельничук Катерина | Відомості про поховання. | | | | |
| 54 | 03.04.2025 | | Тетюшкін Олег | 03.04.2025 | Тетюшкін Олег | Виплати з'їсти грошей. | | | | |
| 55 | 25.04.2025 | | Мельничук Катерина | 25.04.2025 | Мельничук Катерина | Виплати з'їсти грошей. | | | | |
| 56 | 28.04.2025 | | Синьковський Андрій | 28.04.2025 | Синьковський Андрій | Відомості про житлові умови. | | | | |
| 57 | 28.04.2025 | | Томашівський Руслан | 28.04.2025 | Томашівський Руслан | Відомості про непрацюючі банкомати. | | | | |
| 58 | 28.04.2025 | | Томашівський Руслан | 28.04.2025 | Томашівський Руслан | Відомості про непрацюючі банкомати. | | | | |
| 59 | 02.05.2025 | | Личинська Катерина | 02.05.2025 | Личинська Катерина | Відомості про житлові умови. | | | | |

| №з/п | дата | Прізвище, імя по батькові заявника | | | | | Короткий зміст документа | | | |
|------|------------|------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------------|--|--------------------------|------|-------------------------|------------------------|
| | | № п/п | Банкомат, № | Дата, час | № авантажних касет | Номинал купюро | Кількість | Сума | Касети авантажних касир | Зав. касою (контролер) |
| 60 | 05.05.2025 | 68 | Мельничук Михайло | 05.05.2025 | Мельничук Михайло | Відомості про непрацюючі банкомати. | | | | |
| 61 | 05.05.2025 | | Синьковський Василь Михайлович | 05.05.2025 | Синьковський Василь Михайлович | Довідка про наявність земель в транспорті. | | | | |
| 62 | 09.05.2025 | | Мельничук Марія Василівна | 09.05.2025 | Мельничук Марія Василівна | Відомості про непрацюючі банкомати. | | | | |
| 63 | 07.05.2025 | | Томашівський Руслан Михайлович | 07.05.2025 | Томашівський Руслан Михайлович | Довідка в ППФ. | | | | |
| 64 | 08.05.2025 | | Мельничук Марія Василівна | 08.05.2025 | Мельничук Марія Василівна | Довідка в нотаріальну контору. | | | | |
| 65 | 08.05.2025 | | Содова Марія Василівна | 08.05.2025 | Содова Марія Василівна | Характеристика. | | | | |
| 66 | 09.05.2025 | | Томашівський Руслан Михайлович | 09.05.2025 | Томашівський Руслан Михайлович | Відомості про житлові умови. | | | | |
| 67 | 09.05.2025 | | Мельничук Марія Василівна | 09.05.2025 | Мельничук Марія Василівна | Довідка в нотаріальну контору. | | | | |
| 68 | 12.05.2025 | | Мельничук Михайло | 12.05.2025 | Мельничук Михайло | Відомості про житлові умови. | | | | |
| 69 | 13.05.2025 | | Мельничук Марія Михайлівна | 13.05.2025 | Мельничук Марія Михайлівна | Відомості про житлові умови. | | | | |
| 70 | 13.05.2025 | | Мельничук Марія Михайлівна | 13.05.2025 | Мельничук Марія Михайлівна | Відомості про житлові умови. | | | | |
| 71 | 13.05.2025 | | Фролунський Андрій Михайлович | 13.05.2025 | Фролунський Андрій Михайлович | Відомості про житлові умови. | | | | |

Рисунок Г.1 – Журнал реєстрації заяв, пропозицій та скарг громадян,
систематизація документації за тематикою

Системи управління якістю державних та муніципальних послуг



Рисунок Д.1 – Системи управління якістю державних та муніципальних послуг