

Д.А. Терещенко,  
аспірант кафедри державного будівництва  
Хар РІ НАДУ

## **РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОТРЕБ СПОЖИВАЧІВ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ**

*Проаналізовано поняття “інформаційно-комунікативне забезпечення потреб споживачів управлінських послуг”, виділено його складові, розкрито його роль на рівні місцевих органів влади, сформульовано цілі, завдання, принципи та перспективи розвитку.*

**Ключові слова:** інформаційно-комунікативне забезпечення, потреби споживачів, управлінські послуги.

Адміністративна реформа, яка проводиться в Україні, передбачає досягнення вищого рівня розвитку державного сектора не лише у плані вдосконалення внутрішніх процесів або підвищення ефективності, а й щодо переорієнтації діяльності державних службовців від служіння державі на надання якісних адміністративних/управлінських послуг громадянам [1, с. 5].

З огляду на це, важливого значення у цьому контексті набуває вирішення питань, пов'язаних із своєчасним і якісним інформаційно-комунікативним забезпеченням (ІКЗ) потреб споживачів адміністративних/управлінських послуг на місцевому рівні, актуальність якого саме на місцевому рівні визначається такими умовами:

– “саме на місцевому рівні має забезпечуватися конституційне право громадян на інформацію” [5, с. 4];

– саме за місцем надання послуг можливо налагодити такі контакти з цільовим аудиторіями, виявити потенційних споживачів, узгоджувати надання послуг з потребами громадян, вести контроль якості послуг та адекватно й оперативно реагувати на зміни в інформаційному просторі;

– внаслідок того, що система надання управлінських послуг на мікрорівні становить основу загальної державно-управлінської діяльності й вирішення проблеми комунікативного забезпечення в ній дозволить не лише врахувати зміни інформаційних і комунікативних потоків у суспільстві

(зумовлені процесами децентралізації влади і розвитком демократичних суспільних відносин), а й досягти необхідного рівня відкритості та прозорості діяльності органів публічної влади.

Питанням інформаційного та комунікативного забезпечення, зокрема й діяльності органів державного управління та органів місцевого самоврядування, присвячено праці С. Абрамова, В. Авер'янова, В. Бакуменка, А. Балабанової, К. Балдіна, В. Вітлінського, В. Годіна, М. Грембергера, Н. Дніпренко, П. Жука, В. Козбаненка, В. Комаровського, В. Корженка, В. Куйбіди, Дж. Лафта, Ю. Лебединського, В. Лугового, В. Мамонової, А. Мельник, Г. Матвієнка, Н. Нижник, Г. Почепцова, В. Рубцова, Л. Савенка, С. Серьогіна, Л. Сухаревої, А. Чемериса, С. Чукут та ін. У цих роботах значну увагу приділено таким поняттям, як “інформація”, “комунікація”, “інформаційне забезпечення”; аналізу проблем, пов'язаних з комунікативною взаємодією влади з громадськістю, застосуванням сучасних інформаційних технологій у державному управлінні; інформаційному забезпеченню розробки та реалізації управлінських рішень; інформаційно-комунікативному забезпеченню власне діяльності самих органів влади та ін. Поряд з цим, проблема інформаційно-комунікативного забезпечення потреб споживачів управлінських послуг на сьогодні не знаходить достатнього висвітлення. Також слід відмітити різноманітність підходів до визначення поняття “інформаційно-комунікативне забезпечення”.

Метою даного дослідження є визначення сутності інформаційно-комунікативного забезпечення потреб споживачів управлінських послуг на рівні місцевих органів влади, в процесі досягнення якої було поставлено такі завдання:

– розкрити сутність поняття “інформаційно-комунікативне забезпечення потреб споживачів управлінських послуг”, виділити його складові;

– окреслити цілі, завдання, принципи інформаційно-комунікативного забезпечення потреб споживачів управлінських послуг на місцевому рівні;

розробити пропозиції щодо перспектив його розвитку.

Попри широке застосування в наукових працях дефініцій “інформація”, “комунікація”, “інформаційне забезпечення”, “інформаційно-комунікативне забезпечення”, на сьогодні загальноприйнятих визначень цих понять не існує.

Так, під поняттям “інформаційне забезпечення” розуміють:

1) сукупність дій з надання необхідної для управлінської діяльності інформації в зазначене місце на основі певних процедур із заданою періодичністю [2, с. 9];

2) заходи зі створення інформаційного середовища управління [3, с. 14];

3) інформаційне обслуговування управління [6, с. 40].

Інформаційне забезпечення управління державними установами і організаціями розглядають як сукупність інформаційних ресурсів, засобів, методів і технологій, що сприяє ефективному здійсненню всього процесу управління державними організаціями, в тому числі розробці та реалізації управлінських рішень [4, с. 56].

У монографії “Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади” за загальною редакцією Ю. Куца під інформаційно-комунікативним забезпеченням управлінських послуг розуміється існування двох інформаційно-комунікативних систем. Перша характеризує внутрішні зв’язки і механізми управління, за допомогою яких орган влади вирішує інформаційно-комунікативні завдання, пов’язані з найважливішою для нього функцією підготовки і прийняття управлінських рішень. Друга розкриває ту сферу управлінських стосунків, де інформація у вигляді послуг надходить на зовнішній інформаційний ринок з метою впливу на суспільні відносини і свідомість громадян [7, с. 133].

Наведені дефініції свідчать про багатогранність поняття “інформаційно-комунікативне забезпечення”, але слід відмітити, що в усіх визначеннях ІКЗ розглядається як сукупність дій, заходів, засобів та ін.,

спрямованих на управління інформаційними процесами. Важливим також для розуміння змісту поняття “інформаційно-комунікативне забезпечення” є вищенаведене визначення, згідно з яким учасники інформаційного обміну розглядаються як елементи системи.

Перш ніж розкрити зміст поняття “ІКЗ потреб споживачів управлінських послуг”, важливо окреслити сутнісні ознаки понять “інформаційний” та “комунікативний”. Поняття “інформаційний” у нашій роботі вказує передусім на структурну складову інформації та відображає зв’язок, пов’язаний з її перенесенням, збереженням та обробкою. Використання терміну “комунікативний” пов’язано з розумінням комунікації в системі надання управлінських послуг як процесу обміну інформацією: всі учасники інформаційного обміну в системі надання управлінських послуг є суб’єктами й елементами комунікативного процесу та й сам процес комунікації можливий лише за умови наявності його учасників.

Отже, під ІКЗ потреб споживачів управлінських послуг у даному дослідженні будемо розуміти сукупність ресурсів, технічних засобів, методів і технологій, що сприяє ефективному здійсненню всього процесу надання управлінських послуг населенню, в тому числі ефективному інформаційному обміну в системі надання управлінських послуг між інститутами державного управління на місцях та споживачами їхніх послуг.

Виходячи із запропонованого визначення, вважаємо за доцільне виділити такі складові ІКЗ потреб споживачів управлінських послуг:

- інформаційні та інтелектуальні ресурси (законодавчі акти, документовані дані, відповідні знання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування тощо);

- інформаційно-комунікативні технології;

- технічні засоби комунікацій (телефон, факс, радіо, телебачення, друковані видання, Internet тощо) та програмне забезпечення.

Сутність ІКЗ можна уявити, визначивши його цілі, завдання, принципи і перспективи розвитку.

Головною метою ІКЗ в нашому випадку є створення умов для швидкого та якісного обміну інформацією між виробниками послуг на місцях – місцевими органами влади та споживачами управлінських послуг – населенням та інституціональними структурами громадянського суспільства.

Досягти зазначеної мети, на нашу думку, можна в результаті практичного вирішення таких основних завдань:

- збір і нагромадження інформації із зовнішнього середовища, розповсюдження та обмін інформацією як всередині системи надання управлінських послуг, так і зовні;

- створення в місцевих органах влади інформаційних систем, орієнтованих на взаємодію зі споживачами послуг і зовнішнім середовищем;

- удосконалення процесу прийняття рішень, який фіксує основні інформаційні потоки, головних генераторів і постачальників інформації;

- пошук, розпізнавання та організація задоволення потреб споживачів в управлінських послугах;

- регулювання ринку інформаційних продуктів і послуг;

- управління ринком управлінських послуг та розробка основ його стратегічного розвитку з орієнтацією на споживача;

- інформатизація, застосування нових інформаційно-комунікативних технологій;

- пошук ефективних інструментів і технологій комунікацій.

Спираючись на цілі та завдання, система ІКЗ потреб споживачів управлінських послуг покликана забезпечити дотримання таких принципів:

- *доступність* (послуги повинні бути доступними);

- *комплексність* (передбачає використання різноманітних методів і технологій з метою досягнення необхідного ефекту);

- *системність* (передбачає необхідність побудови і функціонування комунікативного забезпечення як системи);

- *своєчасність, повнота й об'єктивність* (через недотримання даних принципів виникає інформаційний дефіцит і як наслідок – неготовність

місцевих органів влади до змін попиту та виникнення недовіри населення до органів влади);

– *регулярність* (комунікативне забезпечення повинно мати довгострокові перспективи для ефективності застосування методів і технологій та надходити із необхідною періодичністю);

– *гнучкість* (адаптація до динамічних змін середовища);

– *цілеспрямованість* (якщо інформація не має визначеної мети, вона являє собою простий набір даних).

Досліджуючи ІКЗ управлінських послуг, необхідно чітко виділити існування двох інформаційно-комунікативних систем – внутрішньої і зовнішньої. Внутрішні комунікації державних організацій забезпечують взаємодію між рівнями управління, підрозділами, посадами, окремими особами через налагодження комунікаційних каналів в процесі особливих контактів, обміну документацією, функціонування електронних засобів зв'язку та ін. [3, с. 60].

До зовнішньої інформаційно-комунікативної системи на місцевому рівні слід віднести органи влади вищого і центрального рівня, законодавчі, судові, правоохоронні, контрольно-наглядові органи, засоби масової інформації, громадські об'єднання, політичні партії, рухи, бізнесові структури тощо, тобто державні інституції та групи впливу, які безпосередньо чи опосередковано впливають на функціонування системи надання управлінських послуг.

Зовнішню інформаційно-комунікативну систему можна умовно поділити на посередників і контактні аудиторії. До посередників слід віднести підприємства та організації, що допомагають місцевим органам влади у просуванні послуг кінцевим споживачам. Іншими словами, це ті підприємства, які входять у “систему доставки послуги”: консультативно-дорадчі органи, посередницькі й консультативні організації, підприємства, які поширюють відповідну інформацію щодо управлінських послуг, розміщують рекламу, сприяють проведенню різноманітних досліджень тощо.

Контактні аудиторії – установи, організації, будь-які групи людей, які мають фактичний та потенційний інтерес до місцевих органів влади чи впливають на досягнення ними своєї мети. До них належать: органи влади центрального і вищого рівня, контрольно-наглядові, правоохоронні органи, засоби масової інформації, громадські організації, місцева громадськість та ін.

Отже, налагодження інформаційно-комунікативних відносин у сфері надання управлінських послуг є складним багатогранним процесом, що включає три блоки питань:

– забезпечення інформаційного обслуговування населення та інституціональних структур громадянського суспільства на основі розвитку масового інформаційного обміну і масових комунікацій;

– інформаційне забезпечення діяльності системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

– забезпечення інформаційно-комунікативної взаємодії громадянського суспільства і влади.

Слід також відзначити, що система ІКЗ споживачів управлінських послуг об'єднує в єдине ціле органи державного управління та органи місцевого самоврядування на місцях, а також населення та інституціональні структури громадянського суспільства; створює той вкрай необхідний зворотний зв'язок, який має існувати між адміністративним апаратом, управлінськими структурами та суспільством.

Комплексність ІКЗ споживачів управлінських послуг зумовлює залучення у цей процес широкого кола осіб, зацікавлених у його вдосконаленні. Тому реформи в системі надання управлінських послуг відкрили б нові можливості впливу як для публічних службовців, так і пересічних громадян.

ІКЗ потреб споживачів управлінських послуг на місцевому рівні передбачає врахування громадської думки, експертних оцінок, світового досвіду. Система збирання інформації з зовнішнього середовища передбачає проведення різних аналітичних і наукових програм, пілотних проектів,

досліджень, у тому числі опитувань. Обов'язковою є взаємодія з різними “організованими” групами (навколо певних суспільних інтересів), державними й незалежними громадськими організаціями, науковими закладами, академічними установами тощо. Важливим елементом систем збирання інформації ззовні та інформування населення є засоби масової інформації, що діють як посередники між місцевими органами влади та громадськістю. Втім значна частина інформації має передаватися самими місцевими органами влади, оскільки єдиним шляхом, який гарантує, що громадяни отримали належну правдиву інформацію, є пряма, безпосередня комунікація.

Підкреслимо, що належне ІКЗ потреб споживачів послуг сприяє ефективності управління на місцях; оптимальному використанню наявних ресурсів, у тому числі інтелектуального потенціалу; конкретній спрямованості державної політики (що, у свою чергу, сприяє уникненню соціальних конфліктів); відкритості системи управління на місцях; запобігає зловживанням з боку посадових осіб, корупції; створює умови для зміцнення довіри громадськості до державних органів; забезпечує реалізацію прав людини, зокрема щодо отримання інформації. Також важливим є той факт, що якість інформаційного забезпечення впливає як на систему надання управлінських послуг, так і на державний сектор у цілому.

Розгляд і вдосконалення системи ІКЗ споживачів управлінських послуг є одним із шляхів, що дозволить:

- побудувати комунікативну стратегію місцевих органів влади з урахуванням потреб і запитів громадян;
- значно розширити права громадян, надати можливість участі в прийнятті управлінських рішень і контролі за діяльністю органів державної влади;
- активізувати громадськість виробляти інформацію, а не лише її споживати;



– об'єднати учасників, канали та засоби комунікацій системи надання управлінських послуг та забезпечити функціонування території як єдиного організму;

– зробити місцеві органи влади інформаційно відкритими й запобігти зловживанням з боку посадових осіб, корупції;

– досягти високого рівня обслуговування споживачів управлінських послуг;

– створити умови для зміцнення довіри громадськості до державних органів;

– забезпечити реалізацію прав людини, зокрема щодо отримання інформації.

Процес удосконалення системи ІКЗ на локальному рівні пов'язаний із загальними питаннями державного і муніципального управління, філософії, політології, права, економіки, менеджменту, маркетингу, соціології, кібернетики, соціальної економіки та іншими науками, тому потребує опрацювання і синтезу наук.

Для застосування знань з даних дисциплін до проблем надання управлінських послуг необхідне узагальнення потенціалу багатьох наук і вивчення можливості використання їх інструментарію. Однак, крім синтезу теоретичних здобутків в різних сферах, слід здійснювати соціологічний аналіз концепцій інформаційно-комунікативного обміну, оскільки комунікації в системі державного управління стосуються певних суспільних відносин і соціальних закономірностей. Важливою умовою є застосування філософського підходу як базового методу, так як процеси інформаційно-комунікативного обміну в системі державного управління здійснюються одночасно з іншими процесами, загальні закономірності яких досліджує філософська наука.

Серед найближчих перспектив розвитку ІКЗ у системі надання управлінських послуг населенню на місцевому рівні вбачаємо такі:

- забезпечення прав і технічних можливостей доступу до інформації для всього населення;
- формування і розвиток відкритого інформаційного простору на місцевому рівні за умови забезпечення його цілісності та єдності з інформаційним простором держави;
- забезпечення інформаційної безпеки;
- використання стратегії не задоволення, а випередження бажань споживача;
- дослідження очікувань споживачів управлінських послуг (вивчення стандартів обслуговування, яких клієнти очікують);
- дослідження сприйняття споживачів управлінських послуг (вивчення найбільш важливих критеріїв якості послуги з точки зору клієнта);
- контроль обслуговування (своєчасність надання послуги);
- прогнозування попиту на послуги;
- підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації державних службовців.

Звернімо увагу на останній напрямок розвитку ІКЗ потреб споживачів управлінських послуг. У межах вищевизначених завдань ІКЗ досить актуальними є питання, пов'язані з підготовкою нової генерації державних службовців з високим професійним рівнем. “Вдала комунікація” між чиновником і громадянином можлива тільки тоді, коли державний службовець володіє необхідним рівнем знань з теорії комунікації, психології, соціології та ін. і навичок щодо їх застосування на практиці. З уведенням технологій баз даних і нових мультимедійних комп'ютерів, модемів, факсів, електронної пошти, Internet важливим також є підвищення рівня комп'ютерної грамотності службовців.

Особливої ваги ці питання набирають у зв'язку з курсом України на євроінтеграцію та зростаючими темпами розвитку інформаційної сфери, які передбачають якісно новий інформаційний обмін і вимагають швидкої реакції на нововведення, приведення у відповідність до європейських норм

функціонування інформаційної сфери, забезпечення мобільності системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування.

Проведене дослідження дозволяє сформулювати такі основні висновки та пропозиції: в цілому, система інформаційно-комунікативного забезпечення потреб споживачів управлінських послуг є неоднорідним функціональним утворенням і передбачає комплексне забезпечення:

- інформаційними та інтелектуальними ресурсами (законодавчі акти, документовані дані, відповідні знання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування тощо);

- інформаційно-комунікативними технологіями;

- технічними засобами комунікацій (телефон, факс, радіо, телебачення, друковані видання, Internet тощо) та інформаційними програмами.

З точки зору визначених конкретних завдань, у процесі ІКЗ споживачів управлінських послуг необхідні такі першочергові заходи:

- підготовка нової генерації державних службовців, які були б спроможні контролювати й спрямовувати ключовий ресурс державної влади

- комунікації – на досягнення цілей державної політики і забезпечення якісних послуг;

- пошук тих комунікативних технологій, які спиралися б на продуману послідовну комунікативну державну політику відповідно до наявних ресурсів, ринкових умов та інтересів споживачів управлінських послуг;

- технологічні зміни (відповідно до принципів комунікативного законодавства ЄС, застосування нових інформаційних технологій, створення локальних та загальних урядових мереж).

#### **Список використаних джерел**

1. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади: Моногр. / А.О. Чемерис, М.Д. Лесечко, А.В. Ліпенцев та ін. / За заг. ред. А.О. Чемериса. – Л.: ЛРІДУ НАДУ, 2004. – 152 с.

2. Балабанова А.В., Алачева Т.И. Информационное обеспечение управленческих решений в условиях маркетинговой ориентации предприятия: Моногр. – Донецк: ДонГУЭТ им. М. Туган-Барановского, 2003. – 143 с.

3. *Годин В.В., Корнеев И.К.* Информационное обеспечение управленческой деятельности: Учебник. – М.: Мастерство; Высшая школа, 2001. – 204 с.
4. *В.П.Рубцов.* Інформаційна діяльність у територіальній громаді. – К.: Ін-т місцевої демократії, 2001. – 32 с.
5. *Мельник А.Ф., Васіна А.Ю., Кривокульська Н.М.* Менеджмент державних установ і організацій: Навч. посіб. / За ред. А.Ф. Мельник. – К.: ВД “Професіонал”, 2006. – 464 с.
6. *Сухарева Л.А., Петренко С.Н.* Контролинг – основа управления бизнесом. – К.: Эльга, Ника-Центр, 2002. – 208 с.
7. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади: Моногр. / Ю.О. Куц, С.В. Краснопорова, О.К. Чаплигін та ін.; За заг. ред. Ю.О. Куца, С.В. Краснопорової. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2006. – 192 с.

***Tereshchenko D.A. The role of informational-communicative provision of customers' needs in the process of giving public services at the level of local bodies of power.***

The notion “informational-communicative provision of the needs of public services customers” is examined, its components are defined. The role of informational-communicative provision of customers needs at the local level is concerned, aims, tasks, principles and perspectives of its development are formulated.

**Key words:** informational-communicative provision, needs of customers, public services.

***Терещенко Д.А. Роль інформаційно-комунікативного забезпечення потребностей потребителей в процессе предоставления управленческих услуг на уровне местных органов власти.***

Проанализировано понятие “информационно-коммуникативное обеспечение потребностей потребителей управленческих услуг”, выделены его составляющие, раскрыта его роль на уровне местных органов власти, сформулированы цели, задания, принципы и перспективы его развития.

**Ключевые слова:** информационно-коммуникативное обеспечение, потребности потребителей, управленческие услуги.