

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут фінансів, економіки та менеджменту імені
Олега Балацького
Кафедра управління імені Олега Балацького

Шифр _____

Наказ ректора про
затвердження теми

„До захисту допускається”
завідувач кафедри
_____ Г.О. Швіндіна

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

«Удосконалення управління інформаційними технологіями в організації»

за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»,
освітньо-професійна програма «Адміністративний менеджмент»

Студентки гр. Ам.м-91

Боярчук Анастасії Олександрівни

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр.

Кваліфікаційна робота магістра містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело _____

Науковий керівник

кандидат економічних наук

Колосок Світлана Іванівна

Суми 2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут фінансів, економіки та
менеджменту імені
Олега Балацького
Кафедра управління

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедрою _____

„_____” _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

за спеціальністю

281 Публічне управління та адміністрування,

освітньо-професійна програма «Адміністративний менеджмент»

студенці групи Ам.м-91

Боярчук Анастасії Олександрівні

1. Тема проекту (роботи) «Удосконалення управління інформаційними технологіями в організації»

затверджена наказом по інституту від _____ 20__ р. № _____

2. Термін подання студентом закінченої роботи _____

3. Мета кваліфікаційної роботи: теоретичне обґрунтування, а також визначення основних напрямків і рекомендацій щодо удосконалення комунікативних технологій органів виконавчої влади Сумської області та сприяння розвитку місцевого самоврядування.

4. Об'єкт дослідження: діяльність органів виконавчої влади Сумської області, зокрема Сумської обласної державної адміністрації.

5. Предмет дослідження: висвітлення результатів роботи та можливостей для громадян від Сумської обласної державної адміністрації на веб-порталі.

6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах: Закони України, Постанови Кабінету Міністрів України, монографії, підручники, навчальні посібники, статті

та тези конференцій вітчизняних та зарубіжних авторів, Інтернет-ресурси, Державні стандарти України (ДСТУ), статистична звітність Сумської обласної державної адміністрації, положення про структурний підрозділ Управління інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю Сумської обласної державної адміністрації

7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Причини необхідності та методи удосконалення управління інформаційними технологіями в організації	30.10.2020
II	Дослідження ефективності використання комунікативних інформаційних технологій Сумською ОДА	25.11.2020
III	Пропозиції щодо удосконалення використання комунікативних інформаційних технологій	10.12.2020

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи магістра:

У розділі 1 студент має дослідити поняття інформації та інформаційних потреб громадян, сутність комунікацій, зовнішні комунікаційні стратегії органів виконавчої влади, використання сучасних інформаційних технологій та систем органами виконавчої влади в Україні.

У розділі 2 студент має провести аналіз ефективності використання інформаційних технологій органами виконавчої влади Сумської області для ведення зовнішніх комунікацій із громадянами.

У розділі 3 студент має запропонувати плани заходів щодо удосконалення управління інформаційними технологіями Сумською ОДА.

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 1	Колосок С.І		
Розділ 2	Колосок С.І		
Розділ 3	Колосок С.І		

9. Дата видачі завдання _____

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Колосок С.І.
(підпис)

Завдання до виконання одержав _____ Боярчук А.О.
(підпис)

АНОТАЦІЯ

У роботі проведено дослідження на тему наукових засад та практик управління інформацією, інформаційними технологіями та комунікаціями в організаціях, зокрема в органах виконавчої влади. Виявлено методи успішного впровадження інформаційних технологій та сучасних трендів в управлінні інформаційними технологіями в організаціях. Проведено комплексний аналіз методів комунікації органів виконавчої влади Сумської області через веб-портал. Зазначено сфери та запропоновано план змін для підвищення ефективності комунікацій органів виконавчої влади Сумської області із громадянами. Визначено додаткові напрями вдосконалення механізмів формування та реалізації самоврядування у Сумській області через комунікативні технології.

Ключові слова: інформація, інформаційні технології, комунікації в організації, управління інформаційними технологіями, органи виконавчої влади, самоврядування.

РЕФЕРАТ

Структура й обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг магістерської роботи становить 73 с., у тому числі 2 таблиці, 19 рисунків, 5 додатків, список використаних джерел - 4 сторінки.

Актуальність. Задоволення інформаційних потреб громадян щодо роботи місцевих органів виконавчої влади, є однією із найважливіших засад для впровадження ефективного самоврядування. Роботи вітчизняних та закордонних науковців, активістів та журналістів підтверджують актуальність впровадження сучасних комунікативних технологій в органах місцевого самоврядування. Комунікативні технології органів виконавчої влади Сумської області мають великий потенціал для покращення та підвищення ефективності співпраці із громадянами. Можливість розроблення рекомендацій щодо удосконалення управління інформаційними технологіями в Сумській обласній державній адміністрації з метою забезпечити належне задоволення інформаційних потреб громадян обумовила вибір теми даної роботи і її актуальність.

Метою роботи є теоретичне обґрунтування, а також визначення основних напрямків і рекомендацій щодо удосконалення комунікативних технологій органів виконавчої влади Сумської області та сприяння розвитку місцевого самоврядування. Відповідно до поставленої мети були вирішені такі задачі:

- аналіз теоретичних та методичних підходів щодо визначення інформаційних потреб, управління інформацією в організації, використання сучасних інформаційних та комунікативних технологій в державному та муніципальному управлінні;

- вивчення структури веб-порталу органів виконавчої влади Сумської області, вимог до державних веб-порталів;
- дослідження процесу створення та оновлення зазначеного веб-сайту;
- аналіз ефективності роботи веб-сайту та тенденції подання звернень громадян до Сумської обласної державної адміністрації;
- розроблення та обґрунтування комплексу заходів щодо удосконалення комунікації Сумської обласної державної адміністрації із громадянами.

Предметом дослідження є висвітлення результатів роботи та можливостей для громадян від Сумської обласної державної адміністрації на веб-порталі.

Об'єктом дослідження є діяльність органів виконавчої влади Сумської області, зокрема Сумської обласної державної адміністрації.

Методи дослідження. Методологічною основою роботи є діалектичний метод наукового пізнання, системний підхід та методи аналізу веб-сайтів. У роботі було використано ретроспективний аналіз, структурний аналіз, порівняльний аналіз, UI/UX аналіз.

Наукова новизна. Результати, що відображають наукову новизну, полягають у такому:

удосконалено:

- теоретичні та методичні підходи щодо визначення інформаційних потреб громадян;
- структуру веб-порталу Сумської обласної державної адміністрації;
- комунікативні принципи органів виконавчої влади Сумської області.

Ключові слова: УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЄЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ, КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ВЕБ-ПОРТАЛ, ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ.

ЗМІСТ

ВСТУП	10
Розділ 1 – Причини необхідності та методи удосконалення управління інформаційними технологіями в організації	12
1.1 Інформація та інформаційні потреби з погляду організації	12
1.2 Сутність комунікації та її роль в системі управління організацією	16
1.3 Зовнішня комунікаційна стратегія	18
1.4 Інформаційні технології та системи в організації	21
1.5 Інформаційні технології та системи в державних та муніципальних органах.....	25
Розділ 2 – Дослідження ефективності використання комунікативних інформаційних технологій Сумською ОДА	28
2.1 Загальний опис досліджуваної організації	28
2.2 PEST-аналіз зовнішнього середовища Сумської ОДА	30
2.3 Інструменти зовнішніх комунікацій Сумської обласної державної адміністрації.....	33
2.4 Результати тестування веб-порталу Сумської обласної державної адміністрації.....	42
2.5 Аналіз статистичної інформації (публічні дані та надані дані за запитом).....	48
Розділ 3 – Пропозиції щодо удосконалення використання комунікативних інформаційних технологій	50
3.1 Недопрацювання в управлінні комунікаційними інформаційними технологіями	50

3.2	Пропоновані заходи щодо удосконалення управління інформаційними технологіями	51
3.2.1	План заходів щодо формування рекомендацій з використання комунікаційних технологій	52
3.2.2	План заходів щодо освіти та формування навичок у працівників органів виконавчої влади	53
3.2.3	План заходів щодо розвитку інформаційної інфраструктури... ..	53
3.2.4	План заходів щодо актуалізації веб-порталу органів виконавчої влади Сумської області.....	54
3.2.5	План заходів щодо створення платформи для громадських обговорень.....	55
3.2.6	План заходів щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян.....	56
	Висновки	57
	Список використаних джерел.....	58
	Додаток А.....	62
	Додаток Б	63
	Додаток В.....	68
	Додаток Г	69
	Додаток Д.....	71

ВСТУП

Приблизно останні 50 років центральне місце в суспільно-політичному порядку денному розвинених країн міцно займають теоретичні і практичні питання, пов'язані з прозорістю влади та місцевим самоврядуванням. Відкритість, підзвітність та чесність визначають прозорість влади. Під глобальним тиском інформаційних технологій впровадження сучасних комунікативних інструментів, зокрема веб-технологій в державному управлінні, створило нові можливості для органів виконавчої влади забезпечити прозорість висвітлення своєї діяльності.

Задоволення інформаційних потреб громадян щодо роботи місцевих органів виконавчої влади, є однією із найважливіших засад для впровадження ефективного самоврядування. Найактуальніший та найзручніший спосіб задовільнити ці потреби громадян – це використання в державному та муніципальному секторі інформаційних-комунікативних технологій.

Метою даної магістерської дипломної роботи є теоретичне обґрунтування важливості впровадження інформаційно-комунікативних технологій в роботу органів виконавчої влади, визначення основних напрямків і рекомендацій щодо удосконалення комунікативних технологій органів виконавчої влади Сумської області.

Щоб досягти поставленої мети необхідно провести аналіз теоретичних та методичних підходів щодо визначення інформаційних потреб, управління інформацією в організації, використання сучасних інформаційних та комунікативних технологій в державному та муніципальному управлінні.

Для проведення аналізу та надання рекомендацій із удосконалення управління інформаційними технологіями нами було обрано Сумську обласну державну адміністрацію як об'єкт досліджень. Основними каналами зовнішньої

комунікації Сумської ОДА є місцеві ЗМІ, веб-портал органів виконавчої влади, робота зі зверненнями громадян та офіційна сторінка «Сумська Обласна Державна Адміністрація» у соціальній мережі Facebook.

Для того, щоб надати рекомендації відповідним структурним відділам Сумської ОДА щодо удосконалення управління інформаційними технологіями для забезпечення інформування громадян про свою діяльність у відповідності із нормативно-правовими вимогами, необхідно вивчити структуру веб-порталу, дослідити процес його створення та оновлення, проаналізувати ефективність роботи. Методологічною основою роботи є діалектичний метод наукового пізнання, системний підхід та методи аналізу веб-сайтів. У роботі було використано ретроспективний аналіз, структурний аналіз, порівняльний аналіз, UI/UX аналіз.

Розробка та обґрунтування комплексу заходів щодо удосконалення процесу комунікацій Сумської обласної державної адміністрації із громадянами посприяє розвитку громадянського суспільства в Сумській області та в Україні в цілому.

РОЗДІЛ 1 – ПРИЧИНИ НЕОБХІДНОСТІ ТА МЕТОДИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ТЕХНОЛОГІЯМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1 Інформація та інформаційні потреби з погляду організації

Робота менеджерів на малих та середніх підприємствах є дуже інформаційною, а середовище, в якому вона робиться, дуже багате інформацією. Але чи здатні менеджери використати багатство інформації, яка їх оточує? І як можна управляти інформацією в організаціях, щоб можна було реалізувати її потенціал для поліпшення ділової діяльності та підвищення конкурентоспроможності цих підприємств?

Наразі не існує єдиного наукового визначення для терміна для визначення терміну «інформації». Це поняття передбачає наявність матеріального носія, джерела, передавача, приймача та каналу зв'язку між джерелом і приймачем. [1] Поняття інформації використовують в усіх галузях науки, культури, техніки, та у повсякденному житті. Точне тлумачення складників, пов'язаних з поняттям, залежить від способу визначення її суті окремою наукою, цілей дослідження або від суджень визначеної особистості.

Інформація продукується під час усіх процесів, що відбуваються у нашому всесвіті, і саме значення характеристик на виході цих процесів є інформацією.

У результаті ознайомлення та оброблювальної діяльності (у процесі досліджень, навчання та ін.) інформація набуває іншої форми існування — знань.

Знання – це підсумок теоретичної та практичної обробки інформації. Знання вирізняються високою мірою структурованості. Це робить можливим

виділення корисної інформації в процесі аналізу різних процесів і явищ, які нас оточують.

Інформація має вирішальну роль у процесі управління. Об'єктів управління надзвичайно багато і вони дуже різноманітні: економіка, соціологія, виробництво, наука, освіта та ін.

У нормально функціонуючої організації одним з основних видів діяльності менеджерів є збір і обробка інформації, що надходить з нижчих рівнів управління і з-поза меж організації. [2]

Одним із ключових понять інформаційної науки і практики є поняття інформаційної потреби. Усвідомлення потреби в інформації у тій чи іншій формі пов'язано з діяльністю людини. Саме діяльність є вихідною точкою виникнення потреб людини взагалі, в тому числі і потреб в інформації, а вони в свою чергу стимулюють нову діяльність. [3]

Поняття інформаційних потреб сформулював американський журналіст Роберт С. Тейлор у своїй статті " The Process of Asking Questions ", опублікованій в " The Process of Asking Questions". У цій роботі Тейлор намагався описати, як запитувач отримує відповідь з інформаційної системи, виконуючи процес свідомо чи несвідомо; також він вивчав взаємний вплив між запитувачем та даною системою.

За словами Тейлора, інформаційна потреба має чотири рівні:

1. Свідома та неусвідомлена потреба в інформації, яка не існує в пам'ятному досвіді запитувача. З точки зору діапазону запитів, цей рівень можна було б назвати «ідеальним питанням» - питанням, яке принесло б із ідеальної системи саме те, що запитував, якщо він міг заявити про свою потребу. Це справжня, але невиражена потреба в інформації.

2. Свідомий психічний опис невідомого через визначене питання. На цьому рівні запитувач має у свідомості усвідомлену інформаційну потребу і може поговорити з кимось іншим, щоб отримати відповідь.
3. Дослідник формує раціональне висловлювання свого питання. Це твердження є раціональним і однозначним описом сумнівів запитувача.
4. Питання, подане до інформаційної системи. [4]

Інформаційна потреба – це факти, які людина прагне, потребує та очікує отримати. Людина може керуватися цікавістю, потребою прийняти рішення або виконати поставлене завдання. Це можуть бути дані про конкурентів, економічний стан та прорахунок повернення інвестицій для підприємця, який планує відкривати філіал своєї організації в новому регіоні; інформація, необхідна для виконання посадових зобов'язань для найманого працівника; дані про графік сплати податків чи перевірка внесення до реєстру виборців для свідомого громадянина; програми політичних кандидатів, їх біографія та декларації для визначення виборцем своєї політичної позиції. [5]

Різного типу організації дедалі більше усвідомлюють потенціал інформації у забезпеченні конкурентних переваг та підтримці їх успіху, про що свідчить ряд опублікованих тематичних досліджень та коментарів. Описи інформації як активу та ресурсу для прийняття рішень – це вже звична справа. Походження цих описів у класичній економічній науці ігнорує місце інформації в площині політичної системи чи культури організації. Якщо інформація має забезпечити конкурентну перевагу, тоді слід врахувати весь її потенціал.

Дуже корисна ієрархія визначень інформації була розроблена в галузі досліджень інформаційної політики. Ієрархія застосовується до організацій з ряду причин: по-перше, вона визнає якісні відмінності між визначеннями інформації; по-друге, цей макропогляд є більш доречним для організацій, ніж визначення, засновані лише на особі користувача інформації; по-третє, ієрархія надає ряд визначень, корисних у різних ситуаціях; по-четверте, це передбачає необхідність інформаційної політики в організаціях будь-якого типу. [6]

Ієрархія складається з чотирьох рівнів, кожен з яких ґрунтується на категорії визначень.

1. Інформація як ресурс. Інформація, її творці, обробники та користувачі розглядаються як дискретні та відособлені сутності. Інформація надходить у частинах, не пов'язаних із тілами знань або інформаційними потоками, в які вона може бути організована.
2. Інформація як товар. Доповненням до визначень інформації як товару є концепція інформаційного ланцюжка виробництва, завдяки якому інформація набуває економічної вартості. Поняття інформації як товару включає обмін інформацією між людьми та пов'язані з нею види діяльності, а також її використання і передбачає покупців, продавців та ринок. На відміну від відсутності влади інформації як ресурсу, інформація як товар має економічну силу.
3. Інформація як сприйняття шаблону. Тут поняття інформації розширюється додаванням контексту. Інформація має минуле і майбутнє, на неї впливають мотиви та інші фактори навколишнього середовища та випадкові ситуації, і вона сама впливає. Поняття інформації та її процесів настільки розширено, що інформація в цьому сенсі може бути застосована до чітко сформульованої соціальної структури. Інформація має власну силу, хоча її наслідки поодинокі. Наведений приклад стосується інформації, що зменшує невизначеність, але лише стосовно одного конкретного питання.
4. Інформація як конститутивна сила в суспільстві. Інформація відіграє роль у формуванні контексту. Інформація не просто впливає на навколишнє середовище, а сама є актором, що впливає на інші елементи середовища. Визначення в цій категорії застосовуються до всього спектру явищ і процесів, в яких задіяна інформація, можуть застосовуватися до соціальної структури будь-якого ступеня артикуляції та складності, а також надавати інформацію, її потік та використовувати величезну силу при побудові нашої соціальної (і, зрештою, фізичної) реальності. [6]

Ієрархія визначень інформації представляє загально визнаний погляд на інформацію та той, який відображає образи організацій, про які буде йтись. Традиційний погляд на управління інформацією зосереджував свою увагу на інформації як ресурсі та як на товарі, а також на управлінні інформацією як наданні послуги організації. Ця послуга набула форми забезпечення доступу до інформації з різних джерел, включаючи онлайн бази даних, архівні колекції, веб-сайти та внутрішні бази даних. Визначення інформації як сприйняття шаблону поширює управління інформацією на місце у досягненні цілей організації. Однак ця інформація є найважливішою силою як основа для майбутніх дій та інновацій. Управління інформацією переходить від надання послуг до формування стратегії.

Які висновки можна мати для управління інформацією в організаціях із цієї ієрархії визначень інформації?

1. Управління інформацією повинно охоплювати весь спектр інформації від ресурсу до сили змін і розвитку.
2. Інформація може бути інтегрована в організаційні процеси, а отже, вона може впливати на організаційну культуру, структуру та схеми роботи.
3. Управління інформацією може належним чином розглядати інформаційні продукти, інформаційні послуги, інформаційний потік та використання інформації в організації.
4. Корисні міри ефективності управління інформацією можуть базуватися на впливі інформації на організацію. [6]

1.2 Сутність комунікації та її роль в системі управління організацією

Комунікації в широкому розумінні — це процес передачі знань від однієї людини до іншої, обмін оцінками чи інформацією для забезпечення потреб

взаєморозуміння. У вузькому розумінні комунікації – це мережа каналів і шляхів, якими відбувається обмін інформацією і оцінками в організації.

Комунікація являє собою взаємодію суспільних суб'єктів (соціальних груп, спільнот або особистостей), в ході якого відбувається обмін інформацією, досвідом, здібностями і результатами діяльності за допомогою загальноприйнятої символічної системи.

Ефективне спілкування є важливим для менеджерів в організаціях, щоб виконувати основні функції управління, тобто планування, організація, керівництво та контроль.

Спілкування допомагає менеджерам виконувати свою роботу та обов'язки. Спілкування служить основою для планування. Вся необхідна інформація повинна бути передана менеджерам, які в свою чергу повинні повідомити плани, щоб їх реалізувати. Організація також вимагає ефективного спілкування з іншими щодо їх робочого завдання. Подібним чином керівники, як і менеджери, повинні ефективно спілкуватися зі своїми підлеглими для досягнення цілей команди. Контроль неможливий без письмового та усного спілкування.

Таким чином, ми можемо сказати, що «ефективне спілкування є складовою успішних організацій». Іншими словами, спілкування виступає як організаційна кров.

Важливість спілкування в організації можна резюмувати наступним чином:

1. Комунікація сприяє мотивації шляхом інформування та роз'яснення працівників про завдання, яке потрібно виконати, способу виконання ними завдання та способу поліпшення їх роботи, якщо вона не відповідає оцінці.

2. Комунікація є джерелом інформації для членів організації для процесу прийняття рішень, оскільки допомагає визначити та оцінити альтернативні шляхи дій.
3. Комунікація також відіграє вирішальну роль у зміні поглядів особистості, тобто добре обізнана людина матиме краще ставлення, ніж менш обізнана людина. Організаційні журнали, наради та різні інші форми усного та письмового спілкування допомагають формувати ставлення співробітників.
4. Як вже було сказано раніше, комунікація також допомагає контролювати процес. Це допомагає різним чином контролювати поведінку члена організації. Існують різні рівні ієрархії та певні принципи та настанови, яких працівники повинні дотримуватися в організації. Вони повинні дотримуватися організаційної політики, ефективно виконувати свою робочу роль і повідомляти про будь-які проблеми та скарги начальству. Таким чином, спілкування допомагає в контрольній функції управління. [9]

1.3 Зовнішня комунікаційна стратегія

Усі комунікації, що здійснюються в організаціях, можна класифікувати за ознаками. За спрямуванням їх поділяють на зовнішні та внутрішні (Рисунок 1.1).

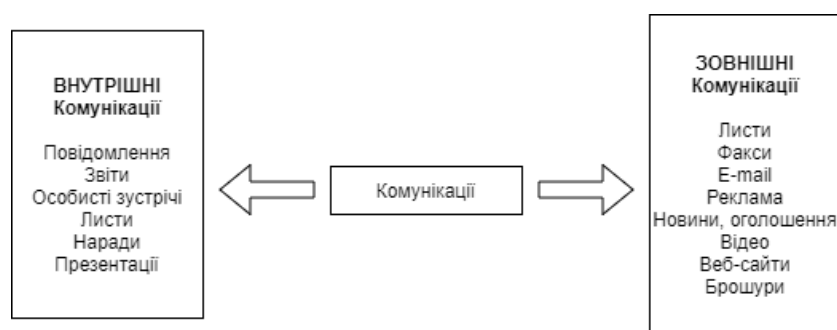


Рисунок 1.1 – Види комунікацій в організації за спрямуванням

Внутрішні комунікації стосуються стратегій, передбачених організацією для забезпечення зв'язку інформації з працівниками. Це є ключовим фактором для покращення обміну знаннями, продуктивності, залучення працівників та забезпечення того, щоб усі у компанії були на одній хвилі.

Ефективна стратегія зовнішньої комунікації передбачає використання широкого кола тактик для передачі інформації широкому загалу. Хоча великі корпорації можуть мати більшу потребу у зовнішніх комунікаціях, організації будь-якого типу і розміру отримують велику користь від стратегії. І не завжди потрібен величезний бюджет, щоб ефективно комунікувати.

Тим не менш, зовнішні комунікації включають різні типи контенту, починаючи з внутрішньо створеного контенту, призначеного для тих, хто знаходиться поза компанією.

Ось декілька основних типів зовнішніх комунікацій:

- Веб-сайт та його контент
- Події та конференції
- Соціальні мережі
- Громадські послуги
- Електронна розсилка
- Зв'язки з громадськістю
- Управління репутацією
- Клієнтські комунікації

Для розуміння, наскільки комплексними є зовнішні комунікації організації, потрібно розглянути основні ЦА (цільові аудиторії), з якими їй потрібно контактувати. Мета зовнішніх комунікацій з кожною із ЦА полягає в такій дії на них, яка приводила б до зміни їх поведінки у потрібний для організації бік. [10]

Отже, використання зовнішніх комунікацій є актуальним інструментом, оскільки добре відбудовані комунікаційні процеси сприяють забезпеченню ефективності діяльності організації. За цим принципом, якщо організація налаштувала процеси внутрішньої та зовнішньої комунікації, то вона ефективна і у всіх інших видах власної діяльності. Комунікації мають бути такими, щоб керівний склад організації мав об'єктивну та вичерпну інформацію у потрібний час й у зручному форматі для подальшого прийняття рішень. Тому, відносно завдань теорії організації, найважливішим є комунікаційний процес.

Зовнішні комунікації передбачають взаємозв'язок організації зі складовими свого зовнішнього оточення, серед яких органи державного регулювання, громадські організації та установи, споживачі, постачальники тощо. [11]

Загальна мета державних установ – це бути ефективним та компетентним інструментом для співпраці з урядом держави в його завданні управління та реалізації його політики. Важливу роль у цьому відіграють комунікації.

Державні установи повинні базувати свою роботу на фундаментальних цінностях центрального державного управління, а саме демократії, верховенстві права та ефективності.

Демократичне управління вимагає комунікацій. Наскільки добре функціонує демократія, значною мірою визначається знанням громадян та їх доступом до фактів, оцінками наслідків, позиціями та аргументами. Прозорість, знання та діалог допомагають створити порозуміння та законність. Громадяни – це роботодавці усіх державних службовців. Отже, вони повинні мати можливість мати розуміння діяльності державних установ. Іншими словами, державні органи несуть демократичну відповідальність за зовнішні комунікації.

Пріоритети державних установ розбиті на оперативні цілі. Внутрішні та/або зовнішні цілі комунікації пов'язані з цими оперативними цілями.

Цілі полягають у тому, щоб зовнішні комунікації могли:

- дати чітке, цілісне та пояснювальне уявлення про роботу та політику органів виконавчої влади;
- сприяти впливу прийнятих управлінських рішень;
- створити довіру до органів виконавчої влади на місцях та урядових установ як інституцій;
- сприяти відкритому діалогу держави та громадян;
- підтримувати уряд, державні та муніципальні установи у разі серйозних інцидентів та надзвичайних ситуацій.

Органи виконавчої влади вирішують питання, які охоплюють усі сектори суспільства, і тому їм необхідно спілкуватися з різними суб'єктами, такими як приватні особи, агентства, ЗМІ, компанії, організації зацікавлених сторін та міжнародні органи, що приймають рішення.

Можливість просувати інтереси громади та впливати на імідж області та країни за кордоном означає, що органи виконавчої влади повинні спілкуватися з усім навколишнім світом.

Формат комунікації, мова, канали залежать від того, з ким державні установи спілкуються у кожному конкретному випадку. Комунікації та методи повинні бути адаптовані до різних потреб та знань цільових груп. Внутрішнє спілкування спрямоване на працівників управлінь, інших державних установ України та закордонних представництв. [12]

Усі комунікації в державних органах мають базуватися на основних цінностях прозорості, фактичності, зрозумілості, актуальності та своєчасності.

1.4 Інформаційні технології та системи в організації

Інформаційні технології (ІТ) стали життєво важливою і невід'ємною частиною кожної організації. Починаючи з багатонаціональних корпорацій, які

підтримують системи мейнфреймів та баз даних, і закінчуючи малим бізнесом, який володіє єдиним комп'ютером, ІТ відіграє певну роль.

ІТ допомагає в організації часто повторюваних процесів в раціональну систему, що представлена в проектній формі та створена концентрованим застосуванням наукових знань та практичного досвіду. Інформаційні технології в управлінні організацією системно організують процес пошуку, збору, обробки, зберігання, передачі та захисту інформації і знань за допомогою сукупності методів і засобів для вирішення управлінських завдань на базі просунутого програмного забезпечення, засобів обчислювальної і телекомунікаційної техніки. У наш час в управлінні використовують автоматизовані інформаційні технології. Це управлінські технології, що реалізовані із застосуванням технічних і програмних інструментів. Подібні технології покликані реалізувати визначені механізми прийняття управлінських рішень, які потрібні для досягнення ефективних показників параметрів об'єкта управління.

Основні функції сучасних ІТ для управління на підприємствах:

- пошук даних,
- збір та класифікація даних,
- обробка інформації,
- безпечне зберігання даних,
- створення нової інформації,
- вирішення задач із оптимізації,
- відбір та автоматизація регулярно повторюваних, трудомістких операцій з переробки даних,
- робота із великою кількістю даних,
- представлення інформації у форматі, зручному для прийняття ефективних управлінських рішень.

Перед розробкою інформаційних систем та технологій для управління організацією, виконують детальний бізнес-аналіз обраного об'єкта, необхідних для оптимізації завдань і структури управління, методів утримання і потоків надходження інформації. На основі проаналізованих матеріалів виконується розробка інформаційної моделі управління організацією, яка встановлює зв'язок між задачами для обробки даних і новими вхідними та вихідними потоками інформації. Після цього здійснюється вибір технічних засобів і розробляються необхідні інформаційні технології.

Наукова основа ІТ-технологій заснована на основі сучасних методів адміністративного менеджменту та управління, інтеграції кібернетики та інформатики.

На перетині цих наук виділено основні принципи використання ІТ-технологій управління:

1. Принцип оперативного керування – означає керування організацією в реальному часі.

2. Принцип наскрізного управління. До цього принципу входить інфо-підтримка повного циклу управління, разом зі збором і аналізуванням інформації про економічний стан об'єкт, створення інформаційних моделей його стану, прогнозування змін, підтримка прийняття рішень щодо реалізації поставлених завдань, передача результатів прийняття рішень до їх безпосередніх виконавців, контроль виконання.

3. Принцип адаптивного управління. Цей принцип ставить за головну мету динамічну адаптацію до змінних вимог зовнішнього та внутрішнього середовища організації технологій управління.

4. Принцип мережевого управління дозволяє реалізовувати взаємодію "вертикальних" і "горизонтальних" ліній комунікації та потоків інформаційної діяльності підприємства.[13]

На сьогодні у досвіді управління організаціями найбільш часто використовуються наступні управлінські інформаційні системи:

1. Системи планування ресурсів підприємства ERP (Enterprise Resource Planning).

Планування корпоративних ресурсів (ERP) - це інтегроване управління основними бізнес-процесами, часто в реальному часі та за допомогою програмного забезпечення та технологій. Як правило, це набір інтегрованих програм, які організація може використовувати для збору, зберігання, управління та інтерпретації даних з багатьох видів діяльності.

ERP забезпечує інтегрований і постійно оновлюваний огляд основних бізнес-процесів, використовуючи загальні бази даних, що підтримуються системою управління базами даних. ERP-системи відстежують бізнес-ресурси - грошові кошти, сировину, виробничі потужності - і стан зобов'язань бізнесу: замовлення, замовлення на придбання та фонд оплати праці. Додатки, що входять до системи, обмінюються даними між різними відділами (виробництво, закупівля, продаж, бухгалтерія тощо), які надають дані. ERP полегшує обмін інформацією між усіма бізнес-функціями та управляє зв'язками із сторонніми зацікавленими сторонами.[14]

2. Системи керування взаємовідносинами з клієнтами CRM (Customer Relationship Management).

Управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) - це процес управління взаємодією з існуючими, а також минулими та потенційними клієнтами. Це один із багатьох різних підходів, що дозволяють компанії управляти та аналізувати власні взаємодії зі своїми минулими, поточними та потенційними клієнтами.

Технологія CRM дозволяє фірмам збирати та управляти великими обсягами даних клієнтів, а потім здійснювати стратегії, засновані на цій інформації. Дані, зібрані за допомогою цілеспрямованих CRM-ініціатив,

допомагають фірмам вирішувати конкретні проблеми протягом усього циклу взаємовідносин із клієнтами - ланцюжок діяльності, починаючи від первинного націлювання на клієнтів і до зусиль, щоб відвоювати їх ще більше. Дані CRM також надають компаніям важливу нову інформацію про потреби та поведінку клієнтів, що дозволяє їм адаптувати продукти до цільових сегментів клієнтів.[15]

3. Системи інформаційної підтримки аналітичної діяльності BI (Business Intelligence).

4. Системи управління інформацією на веб-ресурсах організації (CMS)

Система управління вмістом (CMS) - це комп'ютерна програма, що використовується для управління створенням та модифікацією цифрового вмісту. CMS найчастіше застосовуються для управління корпоративним вмістом (ECM) та управління веб-вмістом (WCM).

ECM може підтримувати визначену необхідну кількість користувачів у середовищі спільної роботи, інтегруючи управління документами, управління цифровими активами та збереження записів.[16]

Крім того, WCM є спільною розробкою веб-сайтів і може включати текст та вбудовану графіку, фотографії, відео, аудіо, карти та програмний код, які відображають вміст та взаємодіють з користувачем. ECM зазвичай включає функцію WCM.[17]

1.5 Інформаційні технології та системи в державних та муніципальних органах

Використання інформаційних технологій у процесі формування державного управління з кожним роком приводить до зближення громадськості та органів державної влади, дає змогу кожному самостійно шукати інформацію,

брати безпосередню участь в обговоренні зацікавленою громадськістю проектів документів, які виносяться для цього владою.

Під час переходу світових лідерів у публічному управлінні до інформатизованого суспільства рівень прогресу інформаційної галузі та інформаційних технологій стає головним пунктом у становленні свідомого та активного громадянина, національної ідентичності.

У рекомендаціях до парламентських слухань на тему «Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України» від 2016 року викладено опис галузі інформаційно-комунікаційних технологій (далі ІКТ) починаючи з 2014 року, економічний успіх підприємств, що працювали за видом економічної діяльності "інформація та телекомунікації", важливість та етапи розвитку і впровадження ІКТ в роботу державних та муніципальних органів.

ІКТ є одним з найважливіших чинників стимулювання економічного прогресу країни та розвитку громадянського суспільства, забезпечення зайнятості населення України, сприяння подоланню економічного розриву між різними верствами населення.

Також перехід до інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій відіграє важливу роль у встановленні місця України в інтернаціональному суспільстві, прогнозуванні перспектив її економічного та політичного розвитку, співпраці з іншими країнами.

Галузь інформаційно-комунікаційних технологій займає вагоме місце в економіці України. Основними індикаторами розвитку ІКТ є наступні показники:

- рівень проникнення фіксованого телефонного зв'язку,
- рівень доступності та якості мобільного зв'язку,
- масштаб розвитку галузі кабельного телебачення,
- доступу до широкопasmового Інтернету,

- частка населення, що на постійній основі користується Інтернетом.

Наразі процес взаємодії громадянського суспільства, державних органів та представників бізнесу відбувається із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій. Через це від стабільності функціонування та розвитку ІКТ-галузі залежать суспільне порозуміння в Україні та створення передумов для сталого зростання економіки.

Про високу оцінку важливості всебічного застосування ІКТ свідчать програми розвитку розвинених держав. Зокрема на стратегії соціально-економічного розвитку ЄС на період до 2020 року виконуються її базові ініціативи та ґрунтується "План розвитку цифрових технологій в Європі".

Учасники вищезгаданих парламентських слухань зазначають, що, незважаючи на наявність значного потенціалу щодо впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери життя та діяльності України, вагомого суспільного запиту на таке впровадження немає. Велика кількість всеукраїнських та місцевих ініціатив представників громади, стан розбудови інформатизованого суспільства та сфери ІКТ в Україні порівняно із іншими світовими прикладами є недостатнім та потребує розробки відповідних стратегій та впровадження планів заходів із удосконалення управління інформаційними технологіями. [18]

РОЗДІЛ 2 – ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ СУМСЬКОЮ ОДА

2.1 Загальний опис досліджуваної організації

Для проведення аналізу та надання рекомендацій із удосконалення управління інформаційними технологіями нами було обрано Сумську обласну державну адміністрацію як об'єкт досліджень. Нижче в таблиці 2.1 наведено основні дані про організацію. Для пошуку інформації було використано сервіс перевірки контрагентів YouControl [19] та сервіс об'єднаних відкритих державних даних Опендатабот [20].

Повна назва організації	Сумська обласна державна адміністрація
Скорочена назва	Сумська ОДА
Організаційно-правова форма	Орган державної влади
Форма власності	Державна власність, власність територіальних громад
Основний вид діяльності	84.11 Державне управління загального характеру
Код ЄДРПОУ	14005581
Дата заснування	21.08.1995
Директор	Хома Василь Васильович
Ознака прибутковості	Організація включена до Реєстру неприбуткових установ та організацій на підставі рішення контролюючого органу ДФС № 460 від 12.10.2016

Таблиця 2.1 – Основні дані про Сумську обласну державну адміністрацію

Адреса	Україна, 40000, Сумська обл., місто Суми, МАЙДАН НЕЗАЛЕЖНОСТІ, будинок 2
Телефон відділу роботи із зверненнями громадян	+ 38 (0542) 78-27-09
Посилання на веб-портал	http://sm.gov.ua/

Кінець таблиці 2.1

Апарат Сумської ОДА складається з голови адміністрації, заступника голови, керівника апарату, начальника управління організаційної діяльності, управлінь з організаційної діяльності, з питань персоналу, документального забезпечення, юридичного відділу, відділів моніторингу, інформаційно-комп'ютерного забезпечення, роботи із зверненнями громадян, фінансового забезпечення, сектору господарського забезпечення, відділу адміністрування Державного реєстру виборців, секторів режимно-секретної роботи та питань мобілізаційної роботи.

До структурних підрозділів Сумської ОДА належать 19 структурних одиниць. Із них: департаменти економічного розвитку і торгівлі, фінансів, соціального захисту населення, агропромислового розвитку, захисту довкілля та енергетики, освіти і науки, цивільного захисту населення, житлово-комунального господарства та енергоефективності, капітального будівництва, розвитку інфраструктури, культури, інформаційної політики та туризму, управління взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи, охорони здоров'я, молоді та спорту, служба у справах дітей, відділ внутрішнього аудиту, Державний архів Сумської області, відділ з питань запобігання корупції.[21]

2.2 PEST-аналіз зовнішнього середовища Сумської ОДА

Аналіз зовнішнього середовища організації призначений для контролю зовнішніх по відношенню до організації факторів і є важливим інструментом для стратегічного управлінського аналізу.

Для проведення аналізу зовнішнього середовища Сумської ОДА було обрано PEST-аналіз (він же STEP-аналіз). Усі актуальні зовнішні чинники характеризуються за 4 категоріями: політичні, економічні, соціальні та технологічні. [22]

Для аналізу політичних настроїв громадян, що мешкаю в Сумській області було обрано результати соціологічного опитування Громадської організації «Бюро аналізу політики».

Щодо рівня зацікавленості в політичному житті України результати наступні:

- 33,6% - стежать регулярно за політичною ситуацією в Україні,
- 42,4% - відстежують виключно головні політичні події,
- 11,47% - рідко виявляють інтерес до політичної ситуації,
- лише 10,13% взагалі не цікавляться політикою.

Щодо розвитку зовнішньополітичних відносин України:

- 67,73% опитуваних підтримують рух у напрямку вступу до ЄС та НАТО
- 14,93% підтримують налагодження стосунків із Російською Федерацією та участь у Митному Союзі. [23]

Основні показники соціально-економічного розвитку Сумської області у 2020 році було отримано від Управління статистики у Сумській області. Їх наведено у таблиці 2.2. [24]

	Фактично за січень– жовтень 2020р.	Темпи зростання (зниження), %			
		жовтень 2020р. до		січень– жовтень 2020р. До січня– жовтня 2019р.	<u>ДОВІДКОВО:</u> січень– жовтень 2019р. До січня– жовтня 2018р.
		вересня 2020р.	жовтня 2019р.		
Середньомісячна заробітна плата одного працівника					
номінальна, грн	9457 ¹	103,4 ²	114,8 ³	112,5 ¹	117,7 ¹
реальна, %	х	102,8 ²	112,5 ³	110,1 ¹	108,0 ¹
Заборгованість із виплати заробітної плати ⁴ – усього, млн.грн	342,9	99,5	105,7	х	132,4
Індекс споживчих цін	х	101,1	102,4	102,2 ⁵	104,6 ⁶
Обсяг реалізованої промислової продукції ¹ , млн.грн	32608,5	х	х	х	х
Індекс промислової продукції	х	101,6	86,7	95,7	98,6

Таблиця 2.2 – Основні показники соціально-економічного розвитку Сумської області

Індекс сільськогосподарської продукції	x	x	x	99,7	105,9
Обсяг виробленої будівельної продукції, тис.грн	1278591	x	x	x	x
Індекс будівельної продукції	x	x	x	110,0	115,0
Капітальні інвестиції ¹ , млн.грн	3648,2 ⁷	x	x	65,5	109,9
Експорт товарів ¹ , млн. дол. США	634,8	x	x	101,6	111,3
Імпорт товарів ¹ , млн. дол. США	701,4	x	x	150,6	88,8
Сальдо ¹ (+, -)	-66,6	x	x	x	x
Експорт послуг ¹ , млн.дол.США	17,7	x	x	69,4	139,7
Імпорт послуг ¹ , млн.дол.США	17,1	x	x	116,5	76,7
Сальдо (+, -) ¹	0,6	x	x	x	x
Вантажообіг, млн.ткм	5708,2	95,8	72,3	86,4	113,7

Продовження таблиці 2.2

Пасажирообіг, млн.пас.км	804,3	95,7	39,8	42,5	96,2
Оборот роздрібною торгівлі, млн.грн	18240,8	105,9	110,9	104,0	101,9

Кінець таблиці 2.2

Також під час проведення аналізу зовнішнього середовища Сумської ОДА було вивчено документ «Інформація про стан соціально-економічного розвитку Сумської області за січень - жовтень 2020 року». [25] Проте під час перевірки на оригінальність змісту документу за допомогою сервісів AntiPlagiat Online та Antiplagiat від text.ru було виявлено, що цей документ містить 53% тексту з аналогічного звіту по Вінницькій області та 15% з аналогічного звіту по Хмельницькій області. Тому нами було вирішено не додавати до PEST-аналізу статистичну інформацію з цього документу.

2.3 Інструменти зовнішніх комунікацій Сумської обласної державної адміністрації

У пунктах 1.5-1.7 даної роботи нами було описано причини важливості та необхідності зовнішньої комунікації для державних органів та принципи застосування інформаційно-комунікаційних технологій органами виконавчої влади. У даному пункті розглянемо механізми та канали комунікацій Сумської ОДА.

У Законі України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» зазначено, що для висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування інформаційні служби мають право використовувати усі форми підготовки та оприлюднення офіційної інформації, що не суперечать законодавству України. [26]

Висвітлення діяльності усіх структурних підрозділів та апарату Сумської ОДА з різною періодичністю відбувається в класичних засобах масової інформації:

- в етерах місцевих телеканалів та радіостанцій, таких як телекомпанія СТС, телерадіокомпанія «Академ-TV», телерадіокомпанія «Відікон», Українське радіо та Суспільне мовлення Суми;
- на шпальтах друкованих видань «Ваш шанс», «Панорама», «Білопільщина», «Медіа плюс», «Неделя», «Кролевецький вісник», «Голос Посулля», «Путивльські відомості», «Вісті Роменщини» та інших.

Для того, щоб відслідкувати тенденцію згадування органів виконавчої влади у новинах на інтернет-ресурсах регіональних та всеукраїнських ЗМІ, отримаємо статистику згадування доменів, пов'язаних із <http://sm.gov.ua> за 2020 рік.

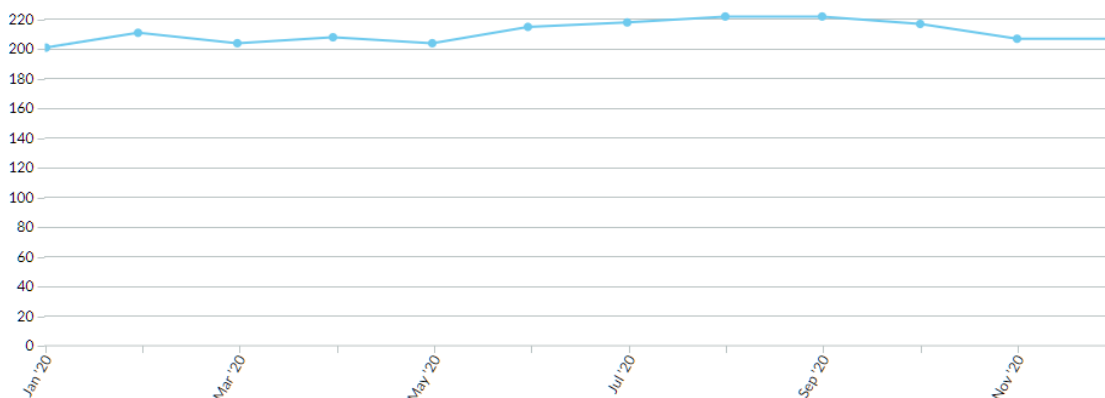


Рисунок 2.1 – Статистика зв'язування із доменами в 2020 році

Згідно зі статистикою, процес згадування органів виконавчої влади Сумської області є сталим. Це говорить про задовільну роботу у сфері інформування громадян про діяльність органів виконавчої влади у ЗМІ.

У Постанові Кабінету міністрів України «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» зазначається, що обласним державним адміністраціям необхідно забезпечити розміщення і постійне оновлення інформації на офіційних веб-сайтах (веб-порталах) у мережі Інтернет відповідно до Порядку, затвердженого цією постановою. [27]

Також у 2020 році у вище згадану Постанову було внесено зміни. Відтепер Міністерство цифрової трансформації назначено відповідальним за розробку рекомендацій щодо модернізації офіційних веб-сайтів (веб-порталів) органів виконавчої влади та офіційних веб-ресурсів, що пов'язані з діяльністю органів виконавчої влади.

Сумська ОДА разом із апаратом та усіма структурними органами інформує громадян про результати своєї діяльності через Веб-портал місцевих органів виконавчої влади Сумської області – <http://sm.gov.ua/>. На порталі розміщуються тематичні новини, нормативно-правові документи, інформація про структуру облдержадміністрації, розклад роботи, посилання на сторінки усіх управлінь, відділів та департаментів, що належать до структури Сумської ОДА та на сторінки райдержадміністрацій. Приклади оформлення сторінок та дизайну веб-порталу викладено на Рисунках 2.1-2.3.

ВЕБ - ПОРТАЛ
місцевого органу виконавчої влади
СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Мова сайту:
/ українська
/ російська
/ англійська

Корисні посилання:
/ Мапа Web-порталу
/ Пошук
/ Контакти
/ YouTube

Облдержадміністрація | Структурні підрозділи облдержадміністрації | Райдержадміністрації

ВИХОВАНЦІ ОБЛАСНИХ ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ДІТЕЙ ОТРИМАЛИ М'ЯЧІ ВІД ГОЛОВИ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

Напередодні Дня Святого Миколая до вихованців Сумського центру соціально-психологічної реабілітації дітей області завітали радник голови облдержадміністрації Віталій ДОВГАЛЬ і начальник обласної служби зайнятості Юрій КАПІНОВСЬКИЙ, які їй передали дітям вітання від голови облдержадміністрації Василя ХОМИ

Подарувавши м'ячі, гості побажали вихованцям Сумського центру соціально-психологічної реабілітації дітей області здоров'я, щастя та спортивних досягнень.

Захисникам України
Все про житлові субсидії

Зустріч у Воскресенському соборі

Анонси подій
17 грудня об 11:00
Дата: 2020-12-16 14:39:34

Відеоматеріали

Рисунок 2.1 – Головна сторінка веб-порталу місцевих органів виконавчої влади

Облдержадміністрація | Структурні підрозділи облдержадміністрації | Райдержадміністрації

СУМСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Мова сайту:
/ українська
/ російська
/ англійська

Корисні посилання:
/ Мапа Web-порталу
/ Пошук
/ Контакти
/ YouTube

Головна | Архів новин | Адмінпослуги | Прес-служба | Довідкова інформація | Програми розвитку | Телефонний довідник

ПРОФІЛАКТИКА КОРОНАВІРУСУ COVID-19
ГЯРЯЧІ ЛІНІЇ : 0 800 301 501, (0542) 663 377, (0542) 77 99 55.

ВЕЛИКЕ БУДІВНИЦТВО
ПРОГРАМА ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ

ДЕНИС ШМИГАЛЬ: У ДЕРЖБЮДЖЕТІ-2021 ПЕРЕДБАЧЕНЕ ЗБІЛЬШЕННЯ ЗАРОБІТНИХ ПЛАТ ДЛЯ ВСІХ МЕДИКІВ

Создано 21.12.2020 10:14 | Печать |

Як змінювалися видатки держбюджету на медицину (моз) за останні 5 років

Рік	Видатки (млрд грн)
2017	75
2018	89
2019	98
2020	116
2021	163

У наступному році на медицину в Державному бюджеті загалом виділено рекордні 163 млрд грн. Це на 41% більше, ніж у 2020 році. Про це зазначив Прем'єр-міністр Денис ШМИГАЛЬ

Як підкреслив очільник Уряду, коронакриза викрила проблематику в медичній сфері, на яку раніше ніхто не звертав уваги. Зараз, за його словами, COVID-19 показав цінність лікарів та важливість медичної системи.

ЩЕПКІНЦІ ПРЕЗЕНТУВАЛИ ВИСТАВУ «БІЛОСНІЖКА ТА СІМ ГНОМІВ»

Создано 21.12.2020 10:14 | Печать |

Прем'єра вистави «Білосніжка та сім гномів» за п'єсою братів Грімм у

Пріоритети

- Економічний розвиток
- Консультації та взаємодія з громадськістю
- Розвиток підприємництва
- Доступ до публічної інформації
- Реалізація Закону України «Про очищення влади»
- Зовнішньоекономічна діяльність
- Інвестиційна діяльність
- Євроінтеграційний дайджест Україна-NATO
- ДУ "Сумський обласний контактний центр"
- Стратегія розвитку
- Повідомлення про корупцію
- Повідомлення про невіддекларовану працю
- Рада розвитку громад та територій Сумської області
- Велике будівництво
- Місцеві вибори 2020

Поточна діяльність

- Плани основних заходів
- Плани та звіти роботи облдержадміністрації
- Колегія
- Інвестиційна та зовнішньоекономічна політика
- Документи
- Агрпромисловий розвиток
- Вакансії

Рисунок 2.2 – Сторінка Сумської обласної державної адміністрації

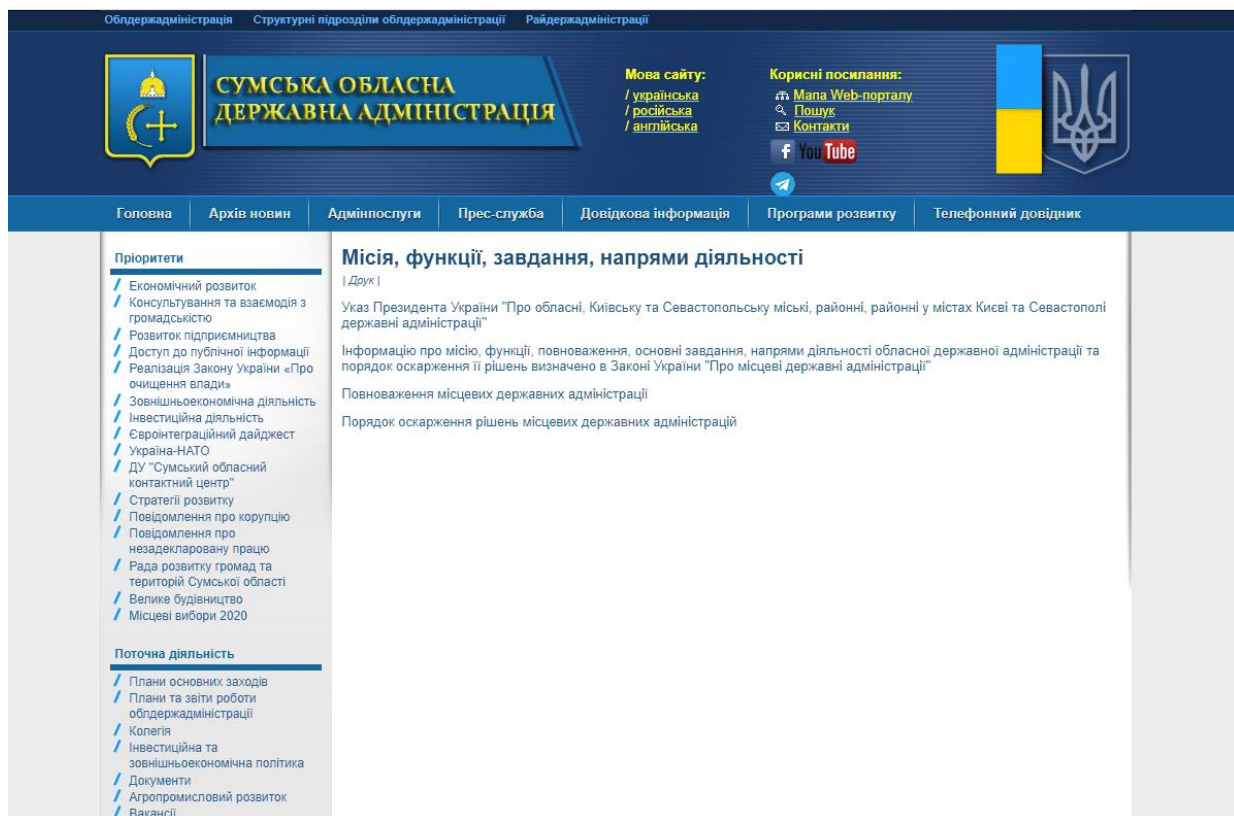


Рисунок 2.3 – Сторінка, що містить контент: місія, функції, завдання, напрями діяльності

Згідно із технічним завданням на створення веб-порталу (Додаток Б) дизайн веб-порталу та вимоги до його структури були розроблені у 2011 році.

В хедері веб-порталу є посилання на мапу сайту – Додаток Д. Мапа сайту займає майже 4 скрінні стандартного робочого ноутбуку.

Веб-портал органів виконавчої влади Сумської області не має мобільної версії сайту, що майже унеможлиблює його використання без наявності ПК.

Контакти керівників та працівників структурних підрозділів, відділів та департаментів Сумської ОДА знаходяться не на окремій сторінці із системою пошуку, а в окремих Телефонних довідниках, що можна завантажити на сторінці «Контакти» порталу.

Результати детального тестування веб-порталу знаходяться в пункті 2.4 даного розділу.

Додатково у соціальній мережі Facebook існує офіційна сторінка «Сумська Обласна Державна Адміністрація». Приклади оформлення офіційної сторінки наведено на Рисунках 2.5-2.6.

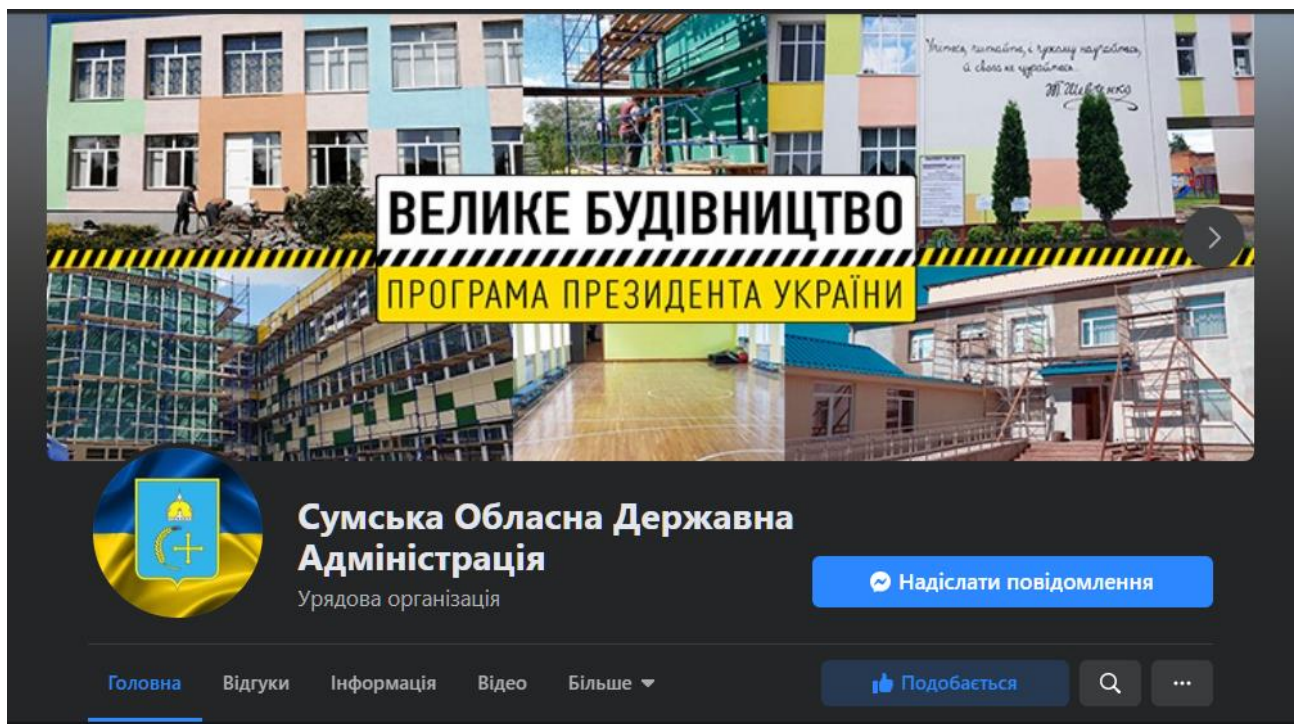


Рисунок 2.5 – Оформлення шапки профілю у Facebook офіційної сторінки Сумської обласної державної адміністрації

Фото обкладинки відображається у верхній частині сторінки. Його функція – привернути увагу відвідувача сторінки та показати основні напрямки роботи організації. Проте тенденція зміни фотографій на обкладинці сторінки Сумської ОДА наступна: 6 зображень-колажів на тему програми «Велике будівництво», 2 зображення із написом «Сумська обласна державна адміністрація» і 1 фотографія будівлі адміністрації.

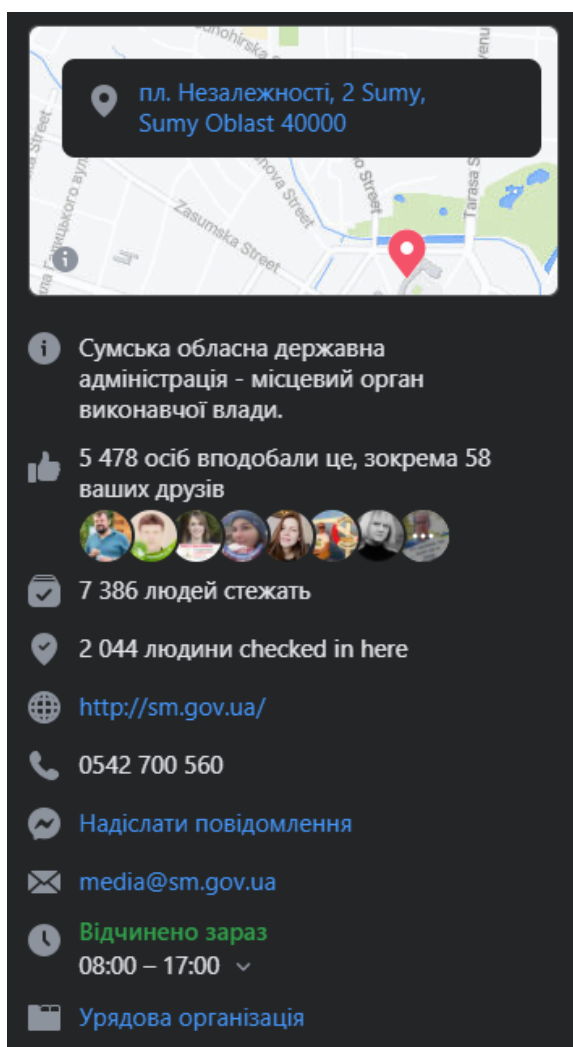


Рисунок 2.6 – Оформлення розділу «Інформація» у Facebook офіційної сторінки Сумської обласної державної адміністрації

На сторінці Сумської ОДА у Facebook відсутній опис організації, її місія, основні напрямки роботи та задачі – Рисунок 2.7.

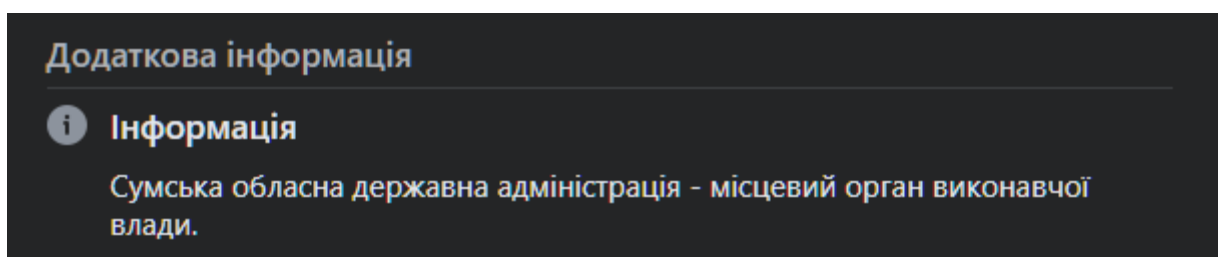


Рисунок 2.7 – Опис організації

На цій сторінці дублюються новини та оголошення з веб-порталу, надаються контакти приймальні Управління інформаційною діяльністю, публікуються звернення Президента України та статистика захворюваності на Covid-19 в Сумській області.

Приклади оформлення постів наведено на Рисунках 2.8-2.10. [28]



Рисунок 2.8 – Приклад оформлення поста на офіційній сторінці Сумської ОДА в Facebook

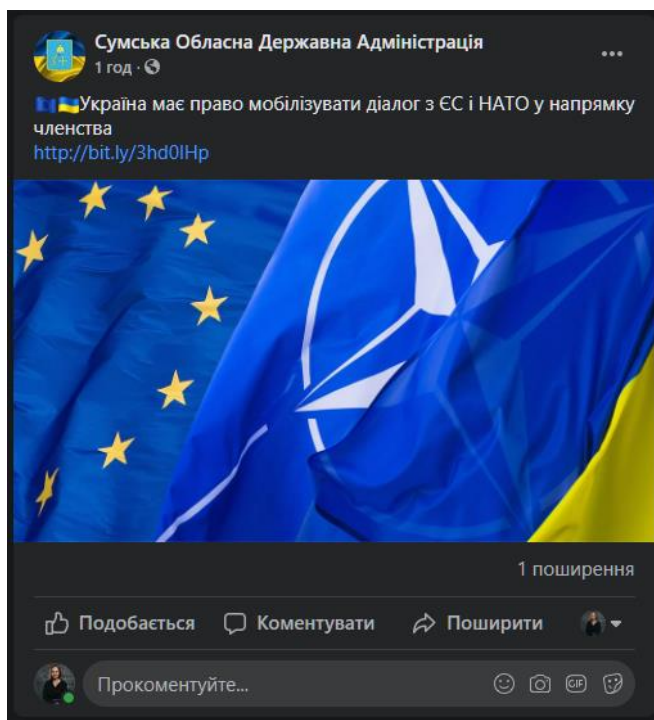


Рисунок 2.9 – Приклад оформлення поста на офіційній сторінці Сумської ОДА в Facebook

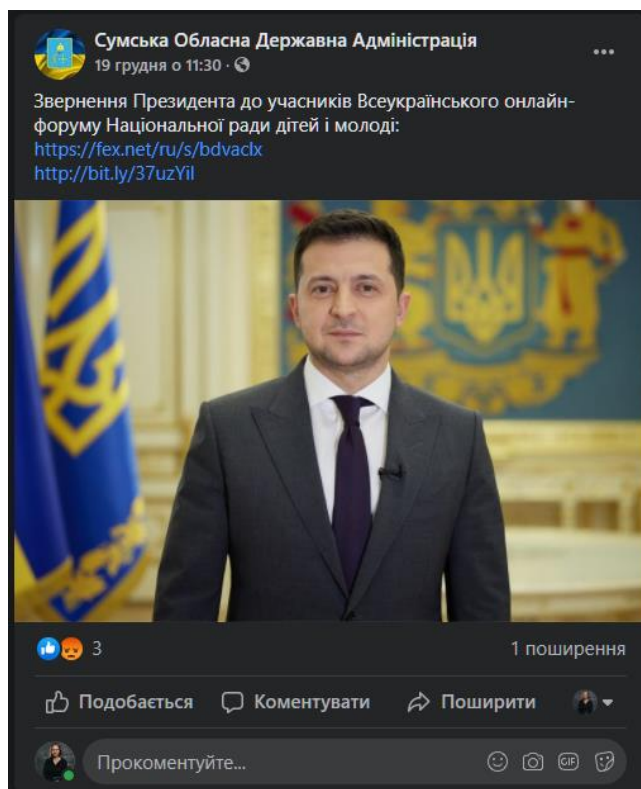


Рисунок 2.10 – Приклад оформлення поста на офіційній сторінці Сумської ОДА в Facebook

Офіційна сторінка Сумської ОДА в Facebook має всього 13 відгуків, із загальним рейтингом 3,8 з 5. Кількість підписників сторінки – 7 385 людей. Середня кількість реакцій на публікації – 7. Середня кількість поширень – 6. Максимальна кількість реакцій – 103. Максимальна кількість поширень – 32.

Подібні оцінки є результатом:

- Недостатнього рівня кваліфікації у відповідального за ведення сторінки спеціаліста
- Відсутності контент-плану висвітлення діяльності Сумської ОДА
- Відсутності SMM-стратегії

2.4 Результати тестування веб-порталу Сумської обласної державної адміністрації

Для того, щоб визначити сильні та слабкі сторони використання інформаційних технологій для висвітлення діяльності органів виконавчої влади Сумської області та зв'язків із громадськістю, проведемо технічне тестування веб-порталу.

За допомогою сервісу MOZ [29] виконаємо аналіз ступеню оптимізації веб-порталу за наступними метриками: авторитет сторінок (внаслідок аналізу порталу роботами Google), авторитет домену, пов'язані домени, кількість вхідних посилань, рейтинг ключових слів.

Авторитет сторінки – прогнозує потенціал ранжування сторінки в пошукових системах на основі алгоритму метрики посилань.

Авторитет домену – прогнозує потенціал ранжування кореневого домену щодо доменів у нашому індексі. Використовуйте цей бал, щоб порівняти свою ймовірність отримати рейтинг вище, ніж ваші конкуренти.

Пов’язані домени – кількість унікальних доменів зовнішніх посилань. Два або більше посилань з одного веб-сайту зараховуються як один домен, що зв’язує.

Кількість вхідних посилань – кількість унікальних сторінок, що посилаються на ціль. Дві або більше посилань з однієї сторінки на веб-сайті зараховуються як одне посилання.

Рейтинг ключових слів – кількість ключових слів, за якими цей сайт посідає 50 найкращих позицій у Google US.

Після проведення аналізу даних маємо наступні результати – Рисунок 2.11.



Рисунок 2.11 – Результати аналізу веб-порталу за допомогою сервісу MOZ

Moz використовує шкалу від 0 до 100 для вимірювання авторитету доменів веб-сайтів, де нуль є «найгіршим авторитетом», а 100 - кращим. У абсолютно нового домену буде 0 балів, а у Google - 99 балів. Зазначимо, що згідно з Технічним завданням на розробку веб-порталу для Сумської області, закінчення розробки відбулось 31 грудня 2011 року. Тобто досліджуваний веб-портал існує вже 9 років. Найзручніше використання цього інструменту - це пряме порівняння рейтингу веб-порталу із рейтингом веб-порталу виконавчої влади іншої області України. Для прикладу візьмемо веб-портал Вінницької області. Рейтинги авторитету сторінок та домену для нього складають відповідно оцінки 50 і 53. Також для порівняння використаємо платформу UKR.NET. Аналогічні показники сервісу Moz для неї наведені на рисунку 2.12.

Domain Authority	Linking Root Domains	Ranking Keywords	Spam Score
79	13.8k	96	28%

Рисунок 2.12 – Результати аналізу UKR.NET за допомогою сервісу MOZ

За даними показниками можемо визначити, що веб-портал органів виконавчої влади Сумської області містить технічні недопрацювання. Тому проводимо аналіз далі.

За допомогою сервісу MOZ також визначаємо кількість виявлених та втрачених (видалених або зазначених із порушеннями) посилань на сторінки, що належать домену sm.gov.ua. Отримані результати зазначені на рисунку 2.13.

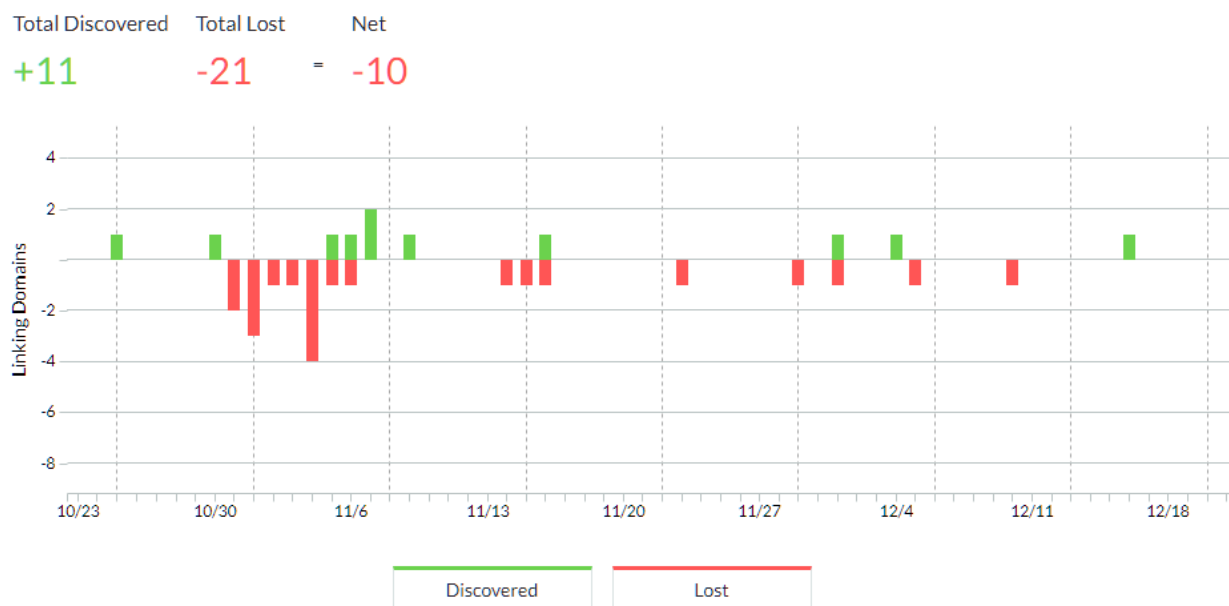


Рисунок 2.13 – Виявлені та втрачені посилання на домени для веб-порталу Сумської ОДА



Рисунок 2.14 – Виявлені та втрачені посилання на домени для UKR.NET

За останні 2 місяці було видалено або порушено цілісність 21 сторінки з веб-порталу. Із них 10 було видалено саме роботизованими інструментами Google. Найчастіше видаляються нерелевантні, застарілі сторінки та сторінки із зараженим вмістом.

Це говорить про те, що актуалізація веб-порталу органів виконавчої влади Сумської області не відбувається.

Далі проаналізуємо чи наявні в CMS (система управління контентом веб-порталу) можливості виконувати SEO-оптимізацію та чи якісно вона виконується після запуску веб-порталу.

Для цього проаналізуємо ключові фрази, які найчастіше використовуються як опорний текст для посилання на сайт. Результати аналізу на рисунку 2.15.

Anchor Text ⁱ	Linking Domains ⁱ	Followed External Links
"http://sm.gov.ua/"	35	102
"http://sm.gov.ua"	28	680
"sm.gov.ua"	28	326
"сумська обласна державна адміністрація"	15	34,943
[no anchor text]	12	7,265
"сумська ода"	6	15
"порталі"	3	3
"région de soumy"	3	3
"реклама"	2	4,713
"облдержадміністрація"	2	1,624

Рисунок 2.15 – Фрази, які найчастіше використовуються як опорний текст для посилання на сайт

Найбільш згадуваними ключовими фразами є прямі домени, «сумська обласна державна адміністрація», «облдержадміністрація». Це говорить про те, що базові налаштування були виконані. Проте також наявні сторонні ключові фрази. Скоріше за все актуалізація та оновлення мета-тегів не відбувається. Для порівняння нижче наведена статистика релевантності по рейтингу ключових фраз для UKR.NET. Як бачимо в рейтинг входять до 50 ключових фраз.

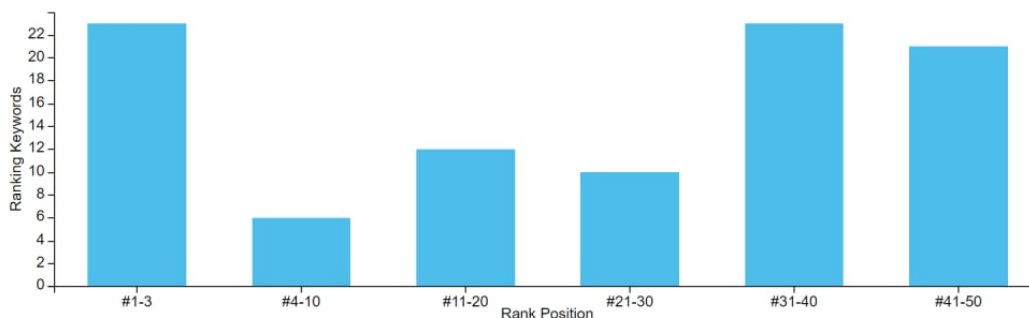


Рисунок 2.16 – Рейтинг релевантності ключових фраз для UKR.NET

За допомогою сервісу Sitechecker [30] визначимо кількість сторінок веб-порталу, кількість критичних порушень та попереджень.



Рисунок 2.17 – Кількість критичних порушень та попереджень на веб-порталі









	Title duplicates: 30 pages	How to fix
	4xx client errors: 1 page	How to fix
	Missing alt text: 115 pages	How to fix
	Description duplicates: 84 pages	How to fix
	Description is missing: 31 pages	How to fix
	Canonical is missing: 116 pages	How to fix
	H1 is missing: 115 pages	How to fix
	3xx other redirects: 29 pages	How to fix

Рисунок 2.18 – Список критичних порушень та попереджень на веб-порталі

Більшість критичних порушень та попереджень пов'язані із наявністю дублікатів сторінок та заголовків, відсутності SEO-оптимізації нових сторінок, порушення структури сторінок.

Так як базова SEO-оптимізація веб-порталу була виконана, про свідчить Технічне завдання на розробку (Додаток Б) та аналіз ключових фраз, то можливі наступні причини наявних проблем:

- SEO-оптимізація була виконана не в інтерфейсі CMS;
- В інтерфейсі CMS відсутня можливість налаштування та оптимізації сторінок;

- Відповідальна особа за оновлення та ведення веб-порталу не має необхідних навичок та компетенцій для аналізу, налаштування та оптимізації сторінок веб-порталу.

2.5 Аналіз статистичної інформації (публічні дані та надані дані за запитом)

Для того, щоб проаналізувати ефективність використання органами виконавчої влади Сумської області інформаційних технологій для інформування громадян про свою діяльність, роботи зі зверненнями громадян та для залучення громадськості до співпраці, необхідно розглянути наступні дані:

- Статистика відвідування веб-порталу за останні роки (2019 та 2020)
- Статистика надходжень звернень громадян

Нами було виконано запит на отримання публічної інформації (Додаток А).

У відповіді на запит від Департаменту культури, інформаційної політики та туризму (Додаток В) зазначено, що аналітичні та статистичні дані щодо відвідування веб-порталу відсутні.

Це говорить про те, що наразі ніяка статистика по відвідуванню веб-порталу не ведеться. Це є грубою помилкою для будь-якого інформаційного ресурсу.

За реєстр документів, розпорядником яких є Управління інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю Сумської обласної державної адміністрації нами було знайдено звіти щодо роботи із зверненнями громадян (Додаток Г). [31]

Згідно даної довідки у період з 7 січня 2020 року до 30 вересня 2020 року до Сумської обласної державної адміністрації надійшло 375 звернення від громадян. Із них 230 надійшло поштою, 8 – від громадян на особистому прийомі, 116 – через органи влади, із них 19 – через КМУ, 0 – через ЗМІ, 21 – від інших установ та організацій. У даній довідці відсутня інформація про те, чи надходили звернення громадян електронною поштою і який процент із усіх звернень, що надходили поштою є віртуальними.

Кількість звернень від громадян суттєво зменшилась у порівнянні із минулим роком. Це могло статись через те, що починаючи із 18 березня 2020 року в Україні у зв'язку із поширенням пандемії Covid-19 було введено карантинні обмеження. Тому порядок подання звернень до Сумської ОДА змінився. Відтепер звернення мають надходити поштою або через e-mail.

Проте знайти дані положення та необхідну адресу електронної пошти може стати викликом для громадян через застарілі структуру та інтерфейс веб-порталу.

Органи виконавчої влади Сумської ОДА не збирають усі необхідні статистичні дані для аналізу ефективності роботи із комунікативними інформаційними технологіями.

РОЗДІЛ 3 – ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

3.1 Недопрацювання в управлінні комунікаційними інформаційними технологіями

У ході аналізу результатів використання органами виконавчої влади комунікативних інформаційних технологій було виявлено наступні проблеми. [34][35]

Веб-портал:

1. Веб-портал було розроблено та випробувано відповідно застарілим та неактуальним стандартам, встановлених в ДСТУ 2853-94 та ДСТУ 2851-91.
2. На більшості сторінок веб-порталу інформація розміщується у вигляді документів (*.doc, *.pdf, *.xlsx). Це негативно впливає на пошукову оптимізацію, рейтинг сторінок, зручність пошуку інформації користувачами.
3. Не актуальний дизайн веб-порталу, що не відповідає сучасним вимогам користувачів.
4. Присутність плагіату у статистичних документах.
5. Перегруженість веб-порталу, зайві пов'язування додаткових платформ.
6. Відсутність мобільної версії веб-порталу.
7. Відсутність пошуку по телефонному довіднику.
8. Не коректна робота загального пошуку по веб-порталу.
9. Високий рівень втрачених та пошкоджених посилань.

10. Відсутність SEO-оптимізації більшості нових сторінок.
11. Веб-портал не оновлюється останні 2 роки (додавання нових сторінок не враховується).
12. Не підключені інструменти аналітики в CMS сайту. Як результат – відсутність статистики щодо відвідування веб-порталу громадянами та поведінки користувачів.

Робота зі зверненнями громадян:

1. Відсутність можливості надсилати звернення одразу з порталу Сумської ОДА (відсутність на порталі форми зворотного зв'язку).
2. Відсутність статистики щодо надходження звернень громадян через електронну пошту.

Соціальні мережі:

1. Фото обкладинки не відображає діяльність Сумської ОДА, а виконує промоцію проекту «Велике будівництво».
2. Обкладинка сторінки та фото профілю не в єдиному стилі.
3. Відсутність опису організації: місії, основних завдань, інформації про діяльність.
4. Пости – це дублювання інформації з сайту.
5. Відсутність контент-плану та SMM-стратегії.
6. Відсутність залученості громадян до обговорень.

3.2 Пропоновані заходи щодо удосконалення управління інформаційними технологіями

Для вирішення усіх проблем із управлінням комунікаційними інформаційними технологіями пропонуємо впровадити заходи по наступним напрямкам діяльності:

- Щодо формування рекомендацій з використання комунікаційних технологій працівниками органів виконавчої влади.
- Щодо освіти та формування навичок у працівників органів виконавчої влади щодо використання комунікаційних технологій.
- Щодо розвитку інформаційної інфраструктури.
- Щодо актуалізації веб-порталу органів виконавчої влади Сумської області.
- Щодо створення платформи для громадських обговорень.
- Щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян.

3.2.1 План заходів щодо формування рекомендацій з використання комунікаційних технологій

Перелік заходів програми:

- ініціювати створення робочої групи, до складу якої входитимуть представники наукових установ, провідних фахівців та підприємців Сумської області з інформаційних технологій, громадських організацій;
- розробити разом із робочою групою план дій щодо реалізації Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України.

Передбачувані строки виконання: січень-квітень 2020 року.

Виконавці: Управління організаційної діяльності Сумської ОДА, Департамент культури, інформаційної політики та туризму.

3.2.2 План заходів щодо освіти та формування навичок у працівників органів виконавчої влади

Перелік заходів програми:

- Розробка освітньої програми для працівників органів виконавчої влади щодо використання ІКТ-технологій;
- Проведення обов'язкового навчання для працівників Департамент культури, інформаційної політики та туризму, Відділу роботи із зверненнями громадян, Прес-служби Сумської ОДА та усіх керівників структурних підрозділів;
- Забезпечити розвиток ІКТ-підприємництва на базі вищих навчальних закладів на кафедрах, що навчають майбутніх держслужбовців;
- Розпочати переклад міжнародних стандартів та кращих практик з використання комунікаційних інформаційних технологій із залученням науковців та студентів закладів вищої освіти.

Передбачувані строки виконання: квітень-грудень 2020 року.

Виконавці: Департамент освіти і науки, Департамент культури, інформаційної політики та туризму.

3.2.3 План заходів щодо розвитку інформаційної інфраструктури.

Перелік заходів програми:

- забезпечити максимальне покриття вітчизняним телерадіомовленням Сумської області;
- забезпечити максимальне покриття швидкою і якісною мережею Інтернет Сумської області;

- розробити план дій щодо розширення та удосконалення технологій надання електронних адміністративних послуг в Сумській області.

Передбачувані строки виконання: липень–грудень 2020 року.

Виконавці: Департамент розвитку інфраструктури.

3.2.4 План заходів щодо актуалізації веб-порталу органів виконавчої влади Сумської області

Перелік заходів програми:

- Провести конкурсу серед провідних фахівців та підприємців галузі розробки програмного забезпечення та дизайну на створення нового стилю для веб-порталів органів виконавчої влади;
- Розробити нову структуру для розміщення сторінок структурних підрозділів Сумської ОДА, райдержадміністрацій та апарату Сумської ОДА;
- Створити відділ з інформаційного забезпечення для написання інформаційних матеріалів, обробки статистичних даних та розробки контенту на базі Департамент культури, інформаційної політики та туризму;
- Провести аналіз усіх сторінок веб-порталу, видалити пошкоджені сторінки та дублікати;
- Написати технічне завдання на розробку мобільної версії веб-порталу та провести конкурс на виконання завдання;
- Розробити нову пошукову систему на базі веб-порталу;
- Залучити SEO-спеціаліста до команди Департамент культури, інформаційної політики та туризму;
- Провести повний професійний SEO-аналіз веб-порталу;

- Підключити до веб-порталу інструменти для збору статистичних даних та проведення аналітики;

Передбачувані строки виконання: січень 2021 року – червень 2021 року.

Виконавці: Департамент культури, інформаційної політики та туризму, Відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення, Відділ моніторингу та контролю.

3.2.5 План заходів щодо створення платформи для громадських обговорень

Перелік заходів програми:

- Створити в єдиному стилі та оновити фото профілю та обкладинки офіційної сторінки у Facebook;
- Створити та оновити детальний опис організації офіційної сторінки у Facebook: місії, основних завдань, інформації про діяльність;
- Провести стратегічну сесію по роботі із залученням громадян до обговорень на офіційній сторінці у Facebook;
- Назначити відповідального за створення контент-плану та ведення сторінки Сумської ОДА в Прес-службі.

Передбачувані строки виконання: січень-квітень 2020 року.

Виконавці: Прес-служба Сумської ОДА, Департамент культури, інформаційної політики та туризму.

3.2.6 План заходів щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян

Перелік заходів програми:

- Запровадити збір статистичних даних щодо надходження звернень громадян через електронну пошту;
- Визначити вимоги функціональності та конфіденційності для форми зворотного зв'язку для надсилання звернень від громадян;
- Створити нормативно-правову базу для врегулювання роботи форми зворотного зв'язку;
- Розробити та розмістити форму зворотного зв'язку на веб-порталі Сумської ОДА;
- Провести роз'яснення для громадян по використанню форми зворотного зв'язку.

Передбачувані строки виконання: червень-вересень 2021 року.

Виконавці: Відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення, Відділ моніторингу та контролю, Відділ роботи із зверненнями громадян.

ВИСНОВКИ

У даній магістерській дипломній роботі було проведено дослідження на тему наукових засад та практик управління інформацією, інформаційними технологіями та комунікаціями в організаціях, зокрема в органах виконавчої влади, задоволення інформаційних потреб громадян.

Об'єктом досліджень нами було обрано Сумську обласну державну адміністрацію, а предметом досліджень – зовнішні комунікації та інформаційні технології в організації, зокрема проведення інформування громадян про діяльність органів виконавчої влади Сумської області через ЗМІ, веб-портал та соціальні мережі. Найбільш цікавий з наукової та практичної точки зору виявились дослідження та аналіз веб-порталу.

У ході проведення дослідження актуальність вибору об'єкту та предмету підтвердилась. Нами було проведено загальний аналіз організації, PEST-аналіз зовнішнього середовища Сумської ОДА, порівняльний аналіз інструментів зовнішніх комунікацій, користувацьке мануальне тестування веб-порталу, SEO-аналіз веб-порталу та дослідження наявності статистичної та аналітичної інформації по результатах комунікаційної діяльності.

Після виконання усіх вище зазначених завдань нами було визначено основні слабкі сторони в управлінні інформаційними комунікаційними технологіями в Сумській ОДА. У третьому розділі даної роботи зазначено усі сфери для удосконалення, запропоновано плани основних заходів.

Метою даної магістерської дипломної роботи було обґрунтування важливості впровадження інформаційно-комунікативних технологій в роботу органів виконавчої влади, визначення основних напрямків і рекомендацій щодо удосконалення комунікаційних технологій органів виконавчої влади Сумської області. Із вище зазначених тверджень вважаємо, що мета була досягнена.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Інформаційні системи і технології: навчальний посібник / П. М. Павленко, С. Ф. Філоненко, К. С. Бабіч [та ін.]. – Київ: НАУ, 2013. – 12.
2. Старцев Ю.Н. Менеджмент : навчальний посібник / Ю.Н. Старцев: НОУ Челябинский институт экономики и права им. М. В. Ладощина, 2007
3. Інформаційні потреби та їх вплив на інформаційний пошук : конспект лекцій, [Електронний ресурс]. Доступ: <http://www.compiko.lviv.ua/wp-content/uploads/tip/tip3.pdf>
4. Taylor, Robert S. The Process of Asking Questions/ Taylor, Robert S. // American Documentation, 13 (4) – 1962.
5. John Spacey, Examples of information needs/ John Spacey – 2018. [Електронний ресурс]. Доступ: <https://simplicable.com/new/information-needs>
6. Joyce Kirk, Information in organisations: directions for information management/ Joyce Kirk// Information Research. – 1999.
7. Дніпров О.С. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОГО ПРОЦЕСУ В ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ / Дніпров О.С. [Електронний ресурс]. Доступ: <http://aphd.ua/publication-383/>
8. Бондаренко А. Інформаційні технології як механізм взаємодії органів влади з громадськістю / А. Бондаренко // Держ. упр. та місц. самоврядування : зб. наук. пр. / редкол. : С. М. Серьогін (голов. ред.) [та ін.]. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2009. – Вип. 1 (1). – С. 139 – 143.
9. Importance of Communication in an Organization, [Електронний ресурс]. Доступ: <https://managementstudyguide.com/importance-of-communication.htm>
10. Галузинський Г.П. Сучасні технологічні засоби обробки інформації : навч. посіб. / Г.П.Галузинський, І.В.Гордієнко. – Київ: КНЕУ, 2010.–224 с.
11. Примак Т.О. Маркетингові комунікації в системі управління підприємством : підручник / Т.О.Примак. Київ : Експерт, 2010. 366 с.

12. Annex to RK Section 114, Prime Minister's Office Sweden, 25 October 2012
13. Clemons, Eric. K. IS for Sustainable Competitive Advantage, Information & Management: training book/ Clemons, Eric. K. – 1986. 131–136 p.
14. Grant David, Richard Hall, Nick Wailes, Christopher Wright, The false promise of technological determinism: the case of enterprise resource planning systems/ Grant David, Richard Hall, Nick Wailes, Christopher Wright// New Technology, Work & Employment – March 2005. 21 (1): 2–15.
15. Bardicchia Marco, Digital CRM: Strategies and Emerging Trends: Building Customer Relationship in the Digital Era/ Bardicchia Marco// American Documentation – 2020. p. 12.
16. Ann Rockley, Pamela Kostur, Steve Manning, Managing Enterprise Content: A Unified Content Strategy/ Ann Rockley, Pamela Kostur, Steve Manning// New Riders – 2003.
17. Martin White, The content management: handbook/ Martin White// Facet Publishing – 2005.
18. Постанова Верховної Ради України про Рекомендації парламентських слухань на тему: "Реформи галузі інформаційно-комунікаційних технологій та розвиток інформаційного простору України" (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2016, № 17, ст.191)
19. СУМСЬКА ОДА, [Електронний ресурс]. Доступ: <https://opendatabot.ua/c/14005581>
20. СУМСЬКА ОДА, [Електронний ресурс]. Доступ: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/14005581/#:~:text=%D0%A1%D0%A3%D0%9C%D0%A1%D0%AC%D0%9A%D0%90%20%D0%9E%D0%94%D0%90%20%E2%80%94%D0%9A%D0%BE%D0%B4%20%D0%84%D0%94%D0%A0%D0%9F%D0%9E%D0%A3%2014005581
21. Структура Сумської обласної державної адміністрації, [Електронний ресурс]. Доступ: <http://sm.gov.ua/ru/2012-02-03-06-47-56/struktura.html>

22. Лекція «Аналіз зовнішнього середовища», [Електронний ресурс]/ Доступ: <https://www.culturepartnership.eu/ua/publishing/strategic-planning-course/external-analysis>
23. Оцінка соціально-політичної ситуації в м. Суми: лютий 2020 року, [Електронний ресурс]/ Доступ: <http://politanalyk.com/documents/otsinka-sotsialno-politychnoi-sytuatsii-v-m-sumy-liutyi-20200-roku.html>
24. Основні показники соціально-економічного розвитку Сумської області у січні–жовтні 2020 році, [Електронний ресурс]. Доступ: <http://sumy.ukrstat.gov.ua/?menu=30&level=3>
25. Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», [Електронний ресурс]. Доступ: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#Text>
26. Постанова Кабунету міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади», [Електронний ресурс]. Доступ: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>
27. Hassan Ouda, Scope of General Purpose Financial Reporting: An Accountability Perspective, Practice-Relevant Accrual Accounting for the Public Sector, 2011
28. Офіційна сторінка «Сумська Обласна Державна Адміністрація» в Facebook, [Електронний ресурс]. Доступ: <https://www.facebook.com/%D0%A1%D1%83%D0%BC%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0-%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%B0-%D0%94%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B0-%D0%90%D0%B4%D0%BC%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F-1438029333168005/>
29. Digital Marketing: What is Moz for, [Електронний ресурс]. Доступ: <https://www.webfx.com/internet-marketing/what-is-moz.html>

30. Бесплатный SEO анализ сайта онлайн, [Електронний ресурс]. Доступ: <https://sitechecker.pro/ru/>
31. Реєстр документів, розпорядником яких є Управління інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю Сумської обласної державної адміністрації (станом на 24.09.2019), [Електронний ресурс]. Доступ: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ge60qIiUUs02tTHTybex61ckiDtK3Da1/edit#gid=262627762>
32. Інформаційні технології управління: навч. посібник для вузів / під ред. проф. Г. А. Титоренко. – Миколаїв : Юніта-Дана, 2003. С. 11.
33. Адміністративний менеджмент для магістрів: підручник / ред.: О.М. Теліженко, С.В. Глівенко. – Суми : Університет. кн., 2016.
34. Євтушевський В. А. Основи корпоративного управління: навчальний посібник / В. А. Євтушевський - К. : Знання-Прес, 2002.
35. Швачич Г.Г., Толстой В.В., Петречук Л.М., Іващенко С.В. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології : навчальний посібник / Швачич Г.Г., Толстой В.В., Петречук Л.М., Іващенко С.В. – Дніпро: НМетАУ, 2017.
36. Гергенов А.С. Информационные технологии в управлении : Учебное пособие / Гергенов А.С.// – Улан –Удэ : Изд –во ВСГТУ - 2005. – 72 с

ДОДАТОК А
ЗАПИТ
на інформацію

Боярчук Анастасія Олександрівна,

+380953754093

м. Суми, вул. Харківська, 40-1, кв. 135

Відповідно до статті 19 Закону України “Про доступ до публічної інформації” прошу надати мені доступ до наступної інформації:

1. Технічне завдання на розробку веб-порталу місцевих органів виконавчої влади Сумської області - <http://sm.gov.ua/ru/oda>
2. Технічні завдання на оновлення та доповнення веб-порталу в 2019 та в 2020 роках
3. Аналітичні та статистичні дані щодо відвідування веб-порталу в 2019 та в 2020 роках

Відповідь надати у встановлений законом термін електронною поштою за адресою aboearchuk98@gmail.com.

ДОДАТОК Б

Технічне завдання на створення веб-порталу

Додаток № 1

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор Сумського
державного університету


« » _____ 2011 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник голови-керівник
апарату Сумської обласної
державної адміністрації


«30» серпня 2011 р.


М.П.

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ

на виконання послуг за договором № 23.03-03.11.СП від 24 жовтня 2011 року
«Розроблення web-сайту портального типу для відображення інформації про діяльність
органів державної влади та місцевого самоврядування Сумської області»

Замовник: Сумська обласна державна адміністрація

Виконавець: Сумський державний університет

Керівник проекту: Фільченко Д.В. 

Класифікатор робіт: Надання послуг з розроблення web-сайту
(розроблення пакетних програмних засобів)

Початок робіт: 24.10.2011 р.

Закінчення робіт: 31.12.2011 р.

ПОГОДЖЕНО

Протокол засідання
науково-технічної ради
з питань автоматизації
№3 від 31.08.2011 р.

2011 рік

1. “Підстава для надання послуг”

Договір на послуги з розроблення web-сайту № 23.03-03.11.СП від 24 жовтня 2011 р.
Регіональна програма інформатизації на 2010–2012 рр.

Початок роботи: 10.2011 р.
Закінчення роботи: 12.2011 р.

2. “Мета і вихідні дані для надання послуг”

У теперішній час для більш ефективного представлення можливостей та результатів діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування набуває підвищеної значущості web-простір, що являє собою розгалужену інформаційну систему, складену з web-сайтів та сервісів. Метою проведення НДР є підвищення якості представлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування Сумської області у Web-просторі.

Аналіз поточного стану представлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування Сумської області у Web-просторі свідчить про необхідність вжиття системних заходів щодо покращення функціонування їхніх web-ресурсів. Недостатня структурованість, нечіткість і розрізненість часто призводять до незручностей користування web-ресурсами органів державної влади та місцевого самоврядування Сумської області. Відсутність єдиної технічної платформи управління контентом цих web-ресурсів зменшує рівень динамічності та коректності представленої інформації. Недостатня інтегрованість web-ресурсів у Web-простір негативно позначається на їхніх позиціях у найбільших пошукових системах України та світу.

3. «Етапи надання послуг»

№ етапу	Найменування етапів виконання роботи у т.ч. назва роботи співвиконавця за договором	Документація та інші матеріали, що підлягають здачі Замовнику
Етап 1	Розробка макету (графічного дизайну) головної сторінки web-сайту та другорядних сторінок (тематична інформація, сторінка органу державної влади або органу місцевого самоврядування)	Розроблений та узгоджений макет головної сторінки web-сайту та другорядних сторінок
Етап 2	Розробка шаблону (типових web-сторінок) головної сторінки web-сайту та другорядних сторінок. Тестування та відладка шаблону у різних веб-браузерах згідно вимог внутрішньої політики	Розроблений та відлагоджений шаблон головної сторінки web-сайту та другорядних сторінок
Етап 3	Аналіз вимог щодо функціональності web-сайту та вибір оптимальної CMS (системи управління контентом). Заміна стандартного шаблону обраної CMS на розроблений спеціально для web-сайту. Тестування та відладка шаблону у різних веб-браузерах згідно вимог внутрішньої політики.	Анотований звіт з аргументацією щодо вибору CMS, встановлена CMS та шаблон головної сторінки web-сайту та другорядних сторінок, прикріплений до цієї CMS

Етап 4	Реалізація базової функціональності web-сайту, розмежування прав адміністраторів та web-сайстрів, додавання елементів інтерактивності (опитування, питання/відповіді)	Встановлена CMS, налагоджена під функціональні вимоги Замовника
Етап 5	Первинне наповнення CMS контентом (текстом, зображеннями, файлами для завантаження) під керівництвом представника Замовника. Публікація web-сайту на визначеному сервері та доменному імені	Опублікований web-сайт, наповнений первинним контентом
Етап 6	Початкове SEO — внутрішня оптимізація сайту, його просування у пошукових системах.	Анотований звіт щодо застосованих механізмів оптимізації та просування web-сайту
Етап 7	Розробка техніко-економічного обґрунтування створеного web-сайту, проведення робіт з випробування (відповідно до вимог, встановлених ДСТУ 2853-94 та ДСТУ 2851-94), приймання та введення в експлуатацію	Звіт щодо техніко-економічного обґрунтування, звіт щодо випробування та протокол випробування із висновком щодо умов використання запропонованого web-сайту відповідно до вимог ДСТУ 2851-94

Склад технічної та програмної документації, яку Виконавець повинен надати Замовнику за умовами виконання договору з розроблення, має визначитися з урахуванням вимог ГОСТ 19.101-77 і бути достатньою для використання, резервного копіювання та відновлення інформації у разі виникнення непередбачуваних обставин, модернізації, технічної підтримки розробленого web-сайту.

4. “Основні вимоги до послуг з розроблення web-сайту”

4.1. Загальні вимоги.

Сайт повинен бути розроблений у відповідності до вимог «Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади», затвердженого наказом Державного комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення України, Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.2002 № 327/225, а також у відповідності до вимог Постанови Кабінету міністрів України «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» від 04.01.2002 № 3.

Повна назва сайту — «Офіційний сайт Сумської обласної державної адміністрації». Коротка назва сайту — «Сумська облдержадміністрація». Адреса: www.state-gov.sumy.ua.

Компоновка сторінок Сайту повинна забезпечувати автоматичне масштабування сторінок в залежності від ширини робочого поля браузера користувача. Мінімальний розмір (ширина) робочого поля браузера, при якому необхідно забезпечити відображення сторінок (без полоси горизонтальної прокрутки), складає 1024 пікселів.

При розробці сайту необхідно забезпечити оптимальну індексацію Сайту пошуковими системами.

Сайт повинен забезпечувати коректне відображення даних у наступних браузерах: Internet Explorer (версія 6.0 і вище) Opera (версія 9.0 і вище) Mozilla Firefox (версія 2.0 і вище).

4.2. Вимоги до системи управління контентом (CMS) Сайту.

Система управління контентом Сайту повинна забезпечувати адміністратору сайту можливість виконання наступних дій:

- додавання та видалення текстів (статей) редагування текстів (статей) додавання та видалення новин та анонсів кожним веб-майстром (адміністратором) від підрозділу з наступною модерацією головним веб-майстром (адміністратором).

- редагування новин та анонсів, можливість вставки картинок у новину управління відображенням новин та анонсів додавання (видалення) розділів додавання (видалення) банерів.

Редагування тексту повинно здійснюватися шляхом візуального редактора, який повинен мати основні можливості форматування тексту: створення заголовків декількох рівнів, списків, таблиць, виділення ключових слів іншим написання (курсив, жирність).

При редагуванні текстів повинна бути можливість вставки зображень. До кожного зображення має бути можливість вказати текст, що пояснює, а також спливаючу підказку.

Система управління повинна забезпечувати вказування для кожної сторінки заголовку та опис.

Адреси сторінок, які формуються системою управління контентом сайту, повинні мати зрозумілий вигляд, відображати ієрархію сторінок (сайт/розділ/підрозділ/заголовок-сторінки.b1shl).

4.3. Необхідно передбачити наявність наступних елементів:

- Мапа сайту (для спрощення навігації)
- Випадаюче бокове (ліве) меню
- Пошук по сайту (з можливістю пошуку в новинах та текстових сторінках)
- Фото галерея (автоматичне створення зменшених копій малюнків)
- Загрузка файлів на сервер (будь-яких)
- Трансляція відео онлайн в реальному часі

4.4. Наповнення сайту:

- Державна символіка, власна символіка;
- Посилання на: КМУ, АПУ, ВРУ, місцеві та галузеві установи, сайти міжнародних організацій, визначених замовником.

Повинна бути забезпечена можливість розширення складу та обсягу матеріалів кожної групи без суттєвих змін загальної структури групи.

Класифікація матеріалів повинна мати ієрархічну будову.

Статичні, динамічні та потокові матеріали повинні подаватися окремими цілісними блоками відповідно до тематики.

Повинна бути забезпечена однозначна відповідність між елементами меню та стартовими сторінками відповідних розділів, тобто матеріали розділу не повинні розміщуватися на різних сторінках одного рівня ієрархії, але бути поділені між сторінками наступного рівня.

4.5. Меню бокової та верхньої навігації

Бокова (ліва) навігація. Розміщується нормативно-правова база діяльності органу, структура органу, новини про діяльність органу, інформаційно-довідкові та статистичні матеріали і таке інше. Розміщується вікно пошуку інформації, меню сервісів.

Верхня навігація. Загальна інформація про регіон: історія, державні інформаційні ресурси,

5. “Спосіб реалізації результатів розроблення web-сайту”

Шляхи, які передбачаються для впровадження, використання результатів розроблення web-сайту та інші необхідні послуги, які необхідно виконати для повної реалізації ідеї проекту, у тому числі надання Терміни та умови надання послуг по супроводженню та технічній підтримці розробленого web-сайту визначені у пп. 7, 8 даного договору.


6. “Перелік документації, що надається після закінчення робіт”

Підписаний уповноваженим представником Виконавця Акт, супроводжувальний лист, технічне описання (анотована інструкція) щодо користування встановленої CMS та реалізованої в ній функціональності, звіт про випробування роботи web-сайту та інші документи, передбачені Технічним завданням.

7. “Порядок розгляду і приймання послуг з розроблення web-сайту”

Розгляд і приймання результатів наданих послуг здійснюється згідно з розділом 3 договору.

Завідувач сектору
інформаційно-комп'ютерного
забезпечення Сумської
обласної державної адміністрації

 С.В. Лаврик

«30» серпня 2011 р.

Начальник Головного управління
зв'язків з громадськістю Сумської
обласної державної адміністрації

_____ Богданова І.В.

«__» _____ 2011 р.

ДОДАТОК В

Відповідь на запит про доступ до публічної інформації



СУМСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРИ,
ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ ТА ТУРИЗМУ
(ДКІПТ Сумської ОДА)

майдан Незалежності, 2, м. Суми, 40000, тел.(0542) 63-13-21, факс (0542) 62-12-03
E-mail: polit@sm.gov.ua; info@sm.gov.ua Код ЄДРПОУ 39263522

07.12.2020 № 03-08/589

на № _____ від _____

Боярчук А.О.

aboyarchuk98@gmail.com

Про розгляд запиту на інформацію

Шановна Анастасіє Олександрівно!

Ваш запит на інформацію, отриманий та зареєстрований від 01.12.2020 № 313/03-08 у Департаменті культури, інформаційної політики та туризму Сумської обласної державної адміністрації, який відповідно до розпорядження голови Сумської обласної державної адміністрації від 30.06.2020 № 289-ОД забезпечує виконання обласною державною адміністрацією обов'язків розпорядника інформації, передбачених Законом України «Про доступ до публічної інформації».

Надаємо копію технічного завдання на розробку веб-порталу місцевих органів виконавчої влади Сумської області <http://sm.gov.ua/ru/oda> (додається).

Технічне завдання на оновлення та доповнення веб-порталу в 2019 та в 2020 роках, аналітичні та статистичні дані щодо відвідування веб-порталу в 2019 та в 2020 роках відсутні.

Керуючись статтею 23 Закону України «Про доступ до публічної інформації» ця відповідь може бути Вами оскаржена до голови Сумської обласної державної адміністрації, Кабінету Міністрів України або в порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України – до суду.

Додаток: на 5 арк. в 1 прим.

З повагою

Директор

Олена Ковшик 22 22 76

Любов КАРПЕНКО

ДОДАТОК Г

Довідка щодо роботи із зверненнями громадян

Таблиця 1 Довідка щодо роботи із зверненнями громадян																	ЗВГ ЕФ-1.1	
Сумської обласної державної адміністрації																	12/13/20 8:43	
ДОВІДКА																		
щодо роботи із зверненнями громадян,																		
що надійшли																		
за період з 7/1/2020 по 9/30/2020																		
№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	230	40	0	0	33	16	199	15	50	0	104	0	4	1	0	71	1874
2	Від громадян на особистому прийомі	8	1	0	0	0	0	7	1	2	0	4	0	0	0	0	2	10
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	116	15	0	0	24	1	109	6	13	0	66	0	6	2	0	29	647
5	з них від КМУ	19	7	0	0	2	0	18	1	1	0	10	0	1	1	0	6	331
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	21	2	0	0	2	0	20	1	3	0	15	0	1	0	0	2	22
Разом		375	58	0	0	59	17	335	23	68	0	189	0	11	3	0	104	2553
<p>1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.</p>																		
Тимчасово виконуючий обов'язки керівника апарату																	Сергій ЛИПОВИЙ	

Таблиця 2 Довідка щодо роботи із зверненнями громадян		ЗВГ ЕФ-1.2																												
Сумської обласної державної адміністрації		12/13/20 8:43																												
ДОВІДКА																														
щодо роботи із зверненнями громадян,																														
що надійшли																														
за період з 7/1/2020 по 9/30/2020																														
№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них																											Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	Від громадян поштою	230	0	22	21	2	3	41	1	0	12	35	8	9	17	1	2	4	15	7	0	6	7	6	1	0	0	2	8	1874
2	Від громадян на особистому прийомі	8	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	10
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	116	0	8	6	2	2	27	3	0	7	22	8	1	4	0	0	2	4	0	0	1	5	4	1	0	0	8	1	647
5	з них від КМУ	19	0	0	1	1	1	2	1	0	0	4	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	5	0	331
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	21	0	2	2	0	0	6	0	0	3	2	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	22
Разом		375	0	33	30	4	5	74	4	0	23	61	16	13	22	1	3	6	19	7	0	7	12	13	2	0	0	10	10	2553
1. Промислова політика ; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей; 15. Молодь. Фізична культура і спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ; 25. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнародні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.																														
Тимчасово виконуючий обов'язки керівника апарату		Сергій ЛИПОВИЙ																												
Наталія Лебідь																														

ДОДАТОК Д

Мапа веб-порталу

Топове меню

- Облдержадміністрація
 - Місія, функції, завдання, напрями діяльності
 - Делеговані повноваження обласної ради обласній державній адміністрації
 - Нормативно-правові засади діяльності
 - Керівництво
 - Голова облдержадміністрації
 - Заступники голови облдержадміністрації
 - Заступники
 - Розподіл обов'язків між першим заступником, заступниками голови, керівником апарату Сумської обласної державної адміністрації
 - Розклад роботи обласної державної адміністрації
 - Структура облдержадміністрації
 - Апарат облдержадміністрації
 - Структурні підрозділи облдержадміністрації
 - Перелік підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління ОДА
- Структурні підрозділи облдержадміністрації
 - Департамент економічного розвитку і торгівлі
 - Департамент фінансів
 - Департамент соціального захисту населення
 - Департамент агропромислового розвитку
 - Департамент захисту довкілля та енергетики
 - Департамент освіти і науки
 - Департамент цивільного захисту населення
 - Департамент житлово-комунального господарства та енергоефективності
 - Департамент капітального будівництва
 - Департамент містобудування та архітектури
 - Департамент розвитку інфраструктури
 - Департамент культури, інформаційної політики та туризму
 - Управління взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи
 - Управління охорони здоров'я
 - Управління молоді та спорту
 - Служба у справах дітей
 - Відділ внутрішнього аудиту
 - Державний архів Сумської області
 - Відділ з питань запобігання та виявлення корупції

Рисунок Д.1 – Мапа веб-порталу, топове меню

- Райдержадміністрації
 - Білопільський район
 - Буринський район
 - Великописарівський район
 - Глухівський район
 - Конотопський район
 - Краснопільський район
 - Крелевецький район
 - Лебединський район
 - Липоводолинський район
 - Недригайлівський район
 - Охтирський район
 - Путивльський район
 - Роменський район
 - Середино-Будський район
 - Сумський район
 - Тростянецький район
 - Шосткинський район
 - Ямпільський район

Рисунок Д.2 – Продовження мапи веб-порталу, топове меню

Головне меню

- Головна
- Архів новин
- Адмінпослуги
- Прес-служба
 - Анонси подій
- Довідкова інформація
- Програми розвитку
- Телефонний довідник

Пріоритети

- Економічний розвиток
- Консультування та взаємодія з громадськістю
- Розвиток підприємництва
- Доступ до публічної інформації
- Реалізація Закону України «Про очищення влади»
- Зовнішньоекономічна діяльність
- Інвестиційна діяльність
- Євроінтеграційний дайджест
- Україна-НАТО
- ДУ "Сумський обласний контактний центр"
- Стратегії розвитку
- Повідомлення про корупцію
- Повідомлення про незадекларовану працю
- Рада розвитку громад та територій Сумської області
- Велике будівництво
- Місцеві вибори 2020

Рисунок Д.3 – Продовження мапи веб-порталу, головне меню та зміст сайт-бару

Поточна діяльність

- Плани основних заходів
- Плани та звіти роботи облдержадміністрації
- Колегія
- Інвестиційна та зовнішньоекономічна політика
- Документи
- Агропромисловий розвиток
- Вакансії
- Звернення громадян
- Дорадчі органи
- Запобігання проявам корупції
- Енергозбереження
- Попередження виникнення надзвичайних ситуацій
- Інтерактивна інвестиційна карта з енергоефективності
- Порядок дій в екстрених ситуаціях
- Житлово-комунальне господарство
- Державна служба
- Безоплатна правова допомога
- Комісія з реабілітації в Сумській області
- Бюджет
- Фінансова звітність
- Державні закупівлі
- Регуляторна діяльність
- Взаємодія з правоохоронними органами
- Громадська рада
- Механізм громадського контролю
- Уточнення Державного реєстру виборців
- Інформація Фонду державного майна України по Сумській області
- Рейтинг енергоефективності будівель
- Об'єднання територіальних громад

Рисунок Д.4 – Продовження мапи веб-порталу, зміст сайт-бару

Гуманітарна політика

- Соціальний захист
- Соціальне партнерство
- Протидія домашньому насильству
- Освіта і наука
- Молодіжна політика
- Культура і мистецтво
- Охорона здоров'я
- Все про житлові субсидії
- Інформація для вимушених переселенців
- Реінтеграція в суспільство трудових мігрантів
- Доступність маломобільного населення до об'єктів інфраструктури
- Об'єкти природно-заповідного фонду Сумської області
- Перелік релігійних організацій, що розпочали процедуру зміни підлеглості у канонічних та організаційних питаннях

Рисунок Д.5 – Продовження мапи веб-порталу, зміст сайт-бару