

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Сумський державний університет

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки і менеджменту

Кафедра управління імені Олега Балацького

Шифр _____

Наказ ректора
про затвердження теми

«До захисту допускається»
завідувач кафедри
_____ І. І. Рекуненко

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

***“Особливості інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади
(на прикладі Комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради)”***

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

Студента гр. АМ.м-01

Шевченка Владислава Віталійовича

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 _____ Шевченко В.В.

Науковий керівник: _____ доц., к.е.н. Кобушко Я.В.

Суми 2021 р.

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

«__» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА
за спеціальністю

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

студенту групи АМ.м-01

Шевченко Владиславу Віталійовичу

1. Тема роботи *«Особливості інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади (на прикладі Комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради)»*

затверджена наказом по СумДУ № _____ від „_____” 20__ р.

2. Термін подання студентом закінченої роботи: 20 грудня 2021р.

3. Мета кваліфікаційної роботи: дослідження особливостей інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади.

4. Об'єкт дослідження: інформаційно-технічне забезпечення Комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради».

5. Предмет дослідження: інструменти, які використовують органи публічної влади для роботи з інформацією.

6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах Законів України, Постановах та розпорядженнях Кабінету Міністрів України, , методичних рекомендаціях, статтях, наукових виданнях, документації Комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради.

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

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Роль та значення інформаційного забезпечення для ефективного функціонування органів публічної влади.	03.12.2021
II	Аналіз діяльності Комунального підприємства «Інфосервіс» як постачальника інформаційно-технічних послуг для виконавчих органів Сумської міської ради	10.12.2021
III	Напрямки удосконалення інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади (на прикладі Комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради	17.10.2021

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи магістра:
 У розділі 1 студент має дослідити поняття «інформація», дослідити способи забезпечення інформацією представників влади у минулому і сьогодні, проаналізувати необхідність інформаційної підтримки для управління суспільством.

У розділі 2 студент має визначити основні функції та нормативно-правові акти, якими в своїй діяльності керується Комунальне підприємство «Інфосервіс» Сумської міської ради, проаналізувати види діяльності підприємства та оцінити результативність його діяльності за останні роки.

У розділі 3 студент має оцінити перспективи покращення роботи підприємства у сфері інформаційно-технічного забезпечення, запропонувати шляхи розвитку цього напрямку.

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

9. Дата видачі завдання _____

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ Кобушко Я.В.
(підпис) (ПІБ)

Завдання до виконання одержав

_____ Шевченко В.В.
(підпис) (ПІБ)

АНОТАЦІЯ

У роботі досліджено особливості використання інформації у сфері публічного управління, нормативно правові аспекти діяльності Комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради. Розглянуто задачі і функції підприємства, проаналізовано діяльність за останні роки та проведено оцінку ефективності діяльності. Проведено аналіз слабких та сильних сторін підприємства. Запропоновані пропозиції щодо можливості вдосконалення системи інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади.

Ключові слова: інформація, інформаційне забезпечення, онлайн-трансляції, суспільство, управління.

РЕФЕРАТ

Структура і обсяг кваліфікаційної роботи магістра. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, який складається з 30 найменувань. Загальний об'єм роботи складає 48 сторінок, у тому числі 8 таблиць, 12 рисунків, список використаних джерел на 3 сторінках.

Мета роботи: дослідження особливостей інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади.

Відповідно до заданої мети були поставлені такі завдання:

- дослідити сутність поняття «інформація»;
- дослідити особливості використання інформації у сфері публічного управління;
- дослідити діяльність комунального підприємства «Інфорсервіс» у сфері інформаційного забезпечення;
- розглянути основні функції та нормативно-правові аспекти діяльності комунального підприємства;
- оцінити діяльність роботи КП «Інфосервіс» СМР;
- надати пропозиції щодо вдосконалення системи інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади.

Об'єкт дослідження: інформаційно-технічне забезпечення Комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради».

Предмет дослідження: інструменти, які використовують органи публічної влади для роботи з інформацією.

Теоретико-методологічну основу дослідження складають загальнонаукові принципи пізнання, фундаментальні положення і принципи теорії адміністративного менеджменту, методи узагальнення, порівняння, системного аналізу, методи моделювання і планування. Практичну основу роботи складає вивчення особливостей функціонування та аналіз діяльності Комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради.

Ключові слова: інформація, інформаційне забезпечення, онлайн-трансляції, суспільство, управління.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 РОЛЬ ТА ЗНАЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	8
1.1. Становлення інформації як важливого ресурсу в історії публічного управління та адміністрування.....	8
1.2. Сучасні особливості процесу інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади	12
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КОМУНАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ІНФОСЕРВІС» ЯК ПОСТАЧАЛЬНИКА ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВИКОНАВЧИХ ОРГАНІВ СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	18
2.1. Основні функції та нормативно-правові аспекти діяльності державної інституції	18
2.2. Інформаційно-технічне обслуговування онлайн зустрічей та трансляцій в межах роботи Сумської міської ради.....	23
2.3. Створення системи відеоспостереження в мережі закладів, що підпорядковані Сумській міській раді	26
2.4. Оцінка ефективності діяльності комунального підприємства «Інфосервіс»	288
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ (НА ПРИКЛАДІ КОМУНАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ІНФОСЕРВІС» СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	333
3.1. SWOT аналіз комунального підприємства «Інфосервіс»	333
3.2. Пропозиції щодо покращення інформаційно-технічного забезпечення публічної влади	366
Висновки.....	433
Список використаних джерел	466

ВСТУП

Сучасні технології впливають на кожну сферу нашого життя. Не виключенням стало і міське самоврядування. Важливість отримання і надання актуальної інформації вийшла на беззаперечний рівень. Саме тому необхідність використовувати сучасні ідеї - це невід'ємна річ сьогодення.

Метою дипломної роботи є дослідження особливостей інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади.

Відповідно до заданої мети були поставлені такі завдання:

- дослідити сутність поняття «інформація»;
- дослідити особливості використання інформації у сфері публічного управління;
- дослідити діяльність комунального підприємства «Інфорсервіс» у сфері інформаційного забезпечення;
- розглянути основні функції та нормативно-правові аспекти діяльності комунального підприємства;
- оцінити діяльність роботи КП «Інфосервіс» СМР;
- надати пропозиції щодо вдосконалення системи інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади.

Об'єктом дослідження є інформаційно-технічне забезпечення Комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради».

Предметом дослідження інструменти, які використовують органи публічної влади для роботи з інформацією.

Дана тема є актуальною на сьогоднішній день, адже в умовах сучасного стану інформаційних технологій, в умовах суцільного інформаційного поля, що покриває весь світ, вміння вдало розпорядитися інформацією є одним з найбільш важливих. Для вчасної реалізації всіх ідей, необхідно відслідковувати усі технічні новинки серед засобів організації роботи публічної влади в інформаційній сфері.

РОЗДІЛ 1 РОЛЬ ТА ЗНАЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1 Становлення інформації як важливого ресурсу в історії публічного управління та адміністрування

Будь які зміни що відбуваються в суспільстві, природі, на виробництві по суті являють собою джерела певних знань, відомостей, які являються кількісними або якісними характеристиками окремого процесу, події або явища. У будь-якій формі та з будь-яким змістом по суті всі ці дані являють собою інформацію.

Існують абсолютно різні точки зору на термін «інформація». Деякі вчені стверджують, що інформація це частина сутності живих створінь та кібернетичних пристроїв, а інші в свою чергу описують її як спільний атрибут для усіх видів матерії.

В соціально-економічних дисциплінах поняття інформації пов'язують з тим як в свідомості людини віддзеркалюється світ навколо. Інформація характеризує пізнавальну сторону діяльності людини – одну з найбільш важливих.

Визначень «інформація» в літературі існує безліч. Існують випадки коли визначення цього терміну навіть викликають певні протиріччя. Причиною цього є те, що на сьогодні інформація являється предметом досліджень різних дисциплін: інформатики, філософії, кібернетики, статистики і т.д.

З практичного боку – інформація – дані про навколишнє середовище, що являють собою символи. Вони можуть бути як доступні й зрозумілі людині, так і такі, що потребують аналізу та осмислення.

Управління в загальному випадку пов'язане з розробкою та виконанням цілеспрямованих дій на певний об'єкт або систему. А це в свою чергу включає в себе збір, обробку та передачу необхідної інформації, тобто прийняття і реалізація відповідних рішень. [1]

Без інформації не може існувати ні система, що керує, ні система якою керують. Інформація в певному роді це сигнал, на який певна система реагує і

перебудовує свою поведінку. Так само відбувається і зворотній зв'язок, під дією якого відображаються зміни в системі.

В управлінні діяльностями інформація - це сукупність даних про систему керування, систему, якою керуєш та зовнішнім середовищем.

На сьогодні існують різноманітні концепції організації процесу управління і виділення інформації у ньому. Між тим, доволі розповсюджена ідея виділення інформації в самостійну частину процесу управління, адже вона має свої специфічні тенденції розвитку, має свої принципи роботи: збір, обробку, аналіз. Без інформації не можливо уявити й прогнозування та планування, адже як раз на цій основі і базуються прогнози та плани. Без інформації складно підготувати рішення. Так само інформація необхідна і на стадії контролю, тому що дозволяє спостерігати за реальними змінами в об'єкті управління.

Втім зв'язок управління та інформації має доволі неоднозначний характер: з одного боку інформація є необхідним джерелом живлення для управління, що являє собою складову процесу управління, в результаті якого відбувається зв'язок об'єкту і суб'єкту управління з ціллю прийняття оптимального рішення та інших дій. А з іншого боку – інформація виступає у ролі «продукту» певного процесу управління, а її обробка це органічний елемент цього процесу.

Інформація, не зважаючи на її значимість, це все таки явище підконтрольне, залежне по відношенню до управління. Керівник у системі управління працює з економічною, технічною, науковою, соціологічною інформацією. Виходить, інформація – це предмет праці управління, що вирішує три типи завдань:

- специфічна форма взаємозв'язку, взаємодія елементів системи, а також взаємозв'язок системи з навколишнім середовищем;
- обслуговує всі рівні функції управління – від підготовки до підведення результатів;
- причина, що визначає вибір того чи іншого варіанту поведінки в управлінні, переводу системи в інший стан, який забезпечував би її рух до заданої цілі.

Якщо перейти до історії використання інформації, то можна перенестись у часи Стародавнього Єгипту. Ця країна розташована в північно-східній частині африканського континенту і пов'язана з Західною Азією Суецьким перешийком. Спеціалісти виділяють три види общин Стародавнього Єгипту: царські, храмові та вельможні. Останні були більшістю. [14]

«Розпорядник дому» був головним в процесі управління вельможного господарства, і був головою «управи власного дому». До неї крім розпорядника дому входили писці. «Писці власного дому» були усюди: в ремісничих майстернях, на пасовищах та польових роботах. Це створювало чудову звітність.

Рисунок 1.1 – Статуя писця Стародавнього Єгипту



Основна система управління Стародавнього Єгипту була централізованою. Особливо важливу роль відігравали процеси обліку та перерозподілу продукції. Згідно таких джерел як документи і статуї, відомо що вищеназвані функції поєднувала у собі професія писця. У таких умовах керувати державою могли тільки грамотні люди. Тим паче покровителем писців був бог Тот – бог рахунку, мудрості та писемності. У документах що збереглися міститься опис різних професій, їх недоліків та переваг. З інформації в цих документах можна зробити висновок, що професій краще, ніж писець, не було. Для тих хто навчався постійно нагадували, що тільки навчившись мистецтву письма, людина могла б стати освіченою, тобто тим хто дійсно вартий того, щоб отримати, якщо використати аналогію сучасності, право на «державну службу».

Іншим місцем де майже паралельно з Єгиптом почала зароджуватись необхідність в певних інформаційних засобах для управління суспільством була місцевість в басейнах річок Тигр та Єфрат, Передня Азія або так звана Месопотамія.



Рис. 1.2 – Розташування Месопотамії на сучасній мапі світу

У кінці IV тисячолітті до нашої ери тамошні господарства збільшуються до таких розмірів і складності, що виникла необхідність в обліку господарської діяльності. У зв'язку з цим починає свій розвиток місцева писемність. Спочатку письмо виглядало як певна система рисунків та піктограм. Малювали їх на плитах із глини кінцем гілки тростини. Кожен знак відображав значення або саме зображеного предмету, або якогось визначення, що пов'язано з ним. [14]

Разом з цим за тисячі років розвитку цивілізації на цих територіях відбувався значний розвиток торгівлі, з'являлися нові важелі державного управління, такі як:

- створення перших форм збирання податків;
- розвиток первинних розрахунково-кредитних операцій;
- з'являлися перші законодавчі норми

Не стояв прогрес на місці і в інших куточках планети. В той же час на території сучасної Індії з'являлися перші трактати про аналогії менеджменту, а в Китаї зароджувалась аристократія, відбувався поділ влади і суспільства на шари, розподілялися гілки суспільної влади.

Наступною значущою віхою у розвитку управління в історії було становлення цивілізації Стародавньої Греції. У VIII-VI століттях до нашої ери відбувається швидкий розвиток виробництва в державах греків, ремесло відокремлюється від землеробства, ростуть міста і розвиваються форми соціально-політичної організації суспільства. З'являються народні збори для забезпечення політичних прав усіх вільних громадян, створюються закони, що обов'язкові для усіх верств населення. [14]

Під час правління Олександра Македонського для нормального функціонування держави в управлінні відбувалася така організація процесу забезпечення інформацією, при якій чиновники усіх рівнів постійно наполегливо писали, переписували та розповсюджували закони, розпорядження, скарги та ін. З'явилася ціла низка посад які збирали, обробляли та контролювали інформацію пов'язану з переважною більшістю життя суспільства і держави.

Протягом наступних століть об'єми інформації, яка була необхідна для стабільного функціонування держави все збільшувалася, володіння і вміння правильно користування інформацією все більш виходило на передній план. Правильна організація забезпечення інформацією державних діячів і чиновників призводила до постійних змін як територіального устрою по всьому світу, так і нових економічних, технологічних, наукових, суспільних ідей. З роками все більшим корінням обростала ідея, яку в XIX столітті озвучив німецький банкір Натан Майер Ротшильд: «Хто володіє інформацією, той володіє світом».

1.2 Сучасні особливості процесу інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади

Рівень розвитку сучасного суспільства досяг таких високих позицій і елементи суспільного життя стали настільки складними, що для дійсно ефективного управління суспільством потребується використання величезного об'єму інформації, яка б характеризувала стани різних сфер діяльності людини, така щоб давала уявлення про сучасні тенденції розвитку. Тим більш об'єми інформації постійно збільшуються і при тому у надзвичайно швидкому темпі.

Процес управління громадою – це систематичний процес, який включає в себе постійне повторення і удосконалення виконуваних дій. Він включає у себе способи отримувати інформацію про стан соціального середовища у певний час, аналіз та обробку інформації, і наступне виконання деяких дій для впливу на це середовище, які базуються на результатах проведеного аналізу.

Управління розвитку і функціонування суспільства стає ефективним тільки тоді, коли оперативно, своєчасно та максимально всебічно досліджуються зміни, яких набуває суспільство. Саме тому чергування впливів на систему суспільства виконується все частіше, і тому процес управління стає все більш безперервним.[1]

Поступово склалася невідповідність між нестримним ростом соціальної інформації та традиційними засобами її отримання, обробки та використання. З одного боку, існує велика кількість неопрацьованих даних, що могли б бути використані для управління, а з іншого – не достатня в принципі інформація, що використовується в управлінні. Цей «інформаційний голод» на ряду з великою кількістю неопрацьованою інформацією обґрунтовується тим, що можливості матеріальних і методичних засобів доволі обмежені. Більш того сучасна техніка, виробництво та наука потребують від людини такої неймовірної реакції, яка не доступна на рівні людських фізіологічних та психологічних можливостей.

Не зважаючи на це, в останні десятиліття відбувалася справжня революція в сфері обробки і аналізу інформації. Це відбулося за рахунок створення комп'ютерів та розвитку кібернетики. Комп'ютери перетворилися на універсальний засіб для обробки та аналізу інформації, адже вони відкривають неймовірні можливості для максимально оперативної обробки величезних об'ємів інформації, яка дає уявлення про тенденції розвитку соціального середовища.

Забезпечення потреб в необхідній інформації дозволяє ефективно управляти соціальними процесами та формувати цілі на найближчий час і на майбутнє.

Можна виділити декілька рівнів інформації:

- інформація про конкретну прояву об'єктивних закономірностей, котрі діють у сферах суспільного життя, про механізми дії цих законів, про

форми та методи, які бажано використовувати для ефективного вирішення завдань управління;

- інформація про загальні цілі, які виникають у суспільстві на певному етапі його розвитку, і про задачі, які необхідно виконати певному контролюючому органу для досягнення певних цілей;
- інформація про стан об'єкту управління і середовища, що його оточує, про можливі негативні та позитивні впливи на об'єкт, можливості і здатності людини вирішувати поставлені задачі;
- інформація про засоби та методи управління, які слід використовувати для ефективного функціонування системи управління.

Процеси створення соціальної інформації передбачають:

- збереження і накопичення інформації, яка була створена попередніми поколіннями;
- вміння освоювати накопичену інформацію (навчання та освіта);
- прогнозування та планування створення інформації (обробка практичного досвіду, проведення наукових досліджень);
- збір і відбір необхідної для управління інформації, вміння її оцінки;
- аналітична обробка інформації (створення описів, кваліфікацій, перекладів і кодувань);
- пошук та зберігання інформації;
- розповсюдження і передача інформації споживачу;
- використання інформації;
- контроль за ефективністю використання інформації.

До інформаційного забезпечення управлінської діяльності можна віднести:

- інформаційна підтримка процесів управління;
- інформаційні джерела та суб'єкти споживання інформаційних ресурсів;
- розрахунок елементів інформаційних ресурсів, формати представлення інформації;
- особливі технічні засоби для роботи з інформацією;

- наявність кваліфікації у персоналу, який здатний ефективно працювати з інформаційними ресурсами;
- прозорість та відкритість державних рішень, можливість кожному громадянину отримувати вільний доступ до інформації щодо прийняття управлінських рішень від муніципального до державного рівню;
- сучасна телекомунікаційна інфраструктура держави;
- інформаційна безпека в усіх сферах.

Забезпечення державного управління інформацією неможливе без використання спеціального програмного забезпечення, яке має здатність обробляти, систематизувати і аналізувати величезні потоки інформації, такого що організовує певні пошукові процеси і надає доступ до інформаційних ресурсів. Опанування даного ПЗ, навчання персоналу повинен виконувати відповідний державний орган, який виконує інформаційне забезпечення і інформаційний супровід діяльності управління.

Значні можливості в інформаційному забезпеченні надають сучасні Інтернет-технології. На сьогодні майже кожна державна інституція має власний сайт, котрий висвітлює та аналізує роботу державних органів, вказує нормативно-правову базу, на якій відбувається їх діяльність.

Іншим важливим елементом у сфері інформатизації процесів управління є інформаційна підтримка. Як показує практика останніх років, рівень інформаційної підтримки невинно росте, проте все ще має деякі проблеми з аналітичною обробкою економічного та правового аспекту прийняття управлінських рішень на всіх рівнях державного управління.

В першу чергу, система інформаційної підтримки повинна бути направлена на визначеного споживача інформаційних ресурсів. Особливо важлива така система у випадках, коли необхідно вирішити складні задачі та подолати складні організаційні проблеми в управлінні.

Таким чином, процес інформаційного забезпечення – це організація потоків інформації під час формування, перетворенні, передачі і її опановування. А процес інформаційного забезпечення функцій управління являє собою визначений

взаємопов'язаний та взаємозалежний інформаційний комплекс, форми і способи представлення, які забезпечили б найбільш успішне вирішення управлінських проблем.

Втім функція інформаційної підтримки процесів управління почала відокремлюватися вченими як окрема самостійна функція тільки в 90-х роках минулого століття. До того часу в промисловості інформаційна підтримка не використовувалась, а в процесах управління інформаційні процеси займали лиш допоміжну функцію. Але в кінці 90-х років це питання нарешті почало отримувати свою значимість і інформаційну функцію додали до переліку функцій держави. І все ж таки в той час ця тема не набула детального розвитку.

Те що інформаційна функція отримала визнання, було результатом наступних процесів в суспільстві:

- збільшився вільний доступ до джерел інформації;
- відбулося формування єдиного світового інформаційного простору;
- надання реального технічного забезпечення інформаційних ресурсів;
- на виробництвах почала створюватись обширна інформаційно-комунікаційна структура;
- сформувалися певні інноваційні технологічні установки, які базувалися на засобах обчислювальної техніки, масових інформаційних технологіях та телекомунікації;
- відбувся ріст об'ємів інформації та її використання в суспільстві;
- відбувся ріст обізнаності суспільства в питаннях освіти, науки, техніки та культури в результаті збільшення кількості видів інформаційних обмінів;
- збільшення вимог до кваліфікації працівників, ріст компетенції та професійних амбіцій громадян;
- поява проблематики безпечності інформації та інформаційного простору для держави, суспільства та кожного громадянина.

Відтепер до основних сфер використання інформаційних функцій в державі відносяться:

- активний всебічний розвиток і використання електронного документообігу;
- активне створення баз даних та інформаційних систем для доступу до них;
- забезпечення підтримкою держави розвиток інформаційних ресурсів у органах місцевого самоврядування та державних інституціях.

Можна відмітити, що невинний ріст значущості інформаційних взаємодій держави і суспільства призводить до опановування інформаційної функції в усіх видах управлінської діяльності. Така ситуація надає змогу побачити те, що забезпечення інформацією перетворюється у справжню умову ефективної роботи державних та муніципальних органів. Врешті-решт реалізація цієї функції створює можливість підвищити рівень розуміння цілей суспільства та розробити таку державну політику, що буде відповідати новим вимогам соціальної системи, головною цінністю якої наразі стала інформація та знання, що в результаті може призвести до значного розвитку ефективності державного управління.

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ КОМУНАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ІНФОСЕРВІС» ЯК ПОСТАЧАЛЬНИКА ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВИКОНАВЧИХ ОРГАНІВ СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1 Основні функції та нормативно-правові аспекти діяльності державної інституції

У час коли інформаційні технології йдуть поряд з усіма сферами життєдіяльності виникає необхідність у створенні підприємств спеціально призначених для підтримки і розвитку таких технологій. І таким чином, в певний час Сумська міська рада вирішила створити на території міста Суми спеціалізоване підприємство «Інфосервіс». [28] В першочергові задачі було покладено роботу у сфері провідного електрозв'язку, а саме:

- прокладення кабелів для електроживлення;
- прокладання кабелів для підключення до мережі Інтернет;
- встановлення і налаштування мережевого обладнання;
- обслуговування мереж.

З часом список завдань розширився і додалася низка інших:

- обслуговування комп'ютерів та їх програмного забезпечення в межах Сумської міської ради;
- встановлення і обслуговування систем відеонагляду в державних установах і закладах освіти;
- підключення до мережі Інтернет освітніх закладів, різних департаментів, управлінь і відділів Сумської міської ради;
- проведення онлайн-трансляцій апаратних нарад, комісій, брифінгів, пленарних засідань і сесій, інших заходів, організованих Сумською міською радою;
- співпраця з прес-службою міського голови;
- запис та монтування відеороликів для Сумської міської ради;
- підтримка веб-порталів і сайтів департаментів і управлінь СМР;
- інші види діяльності.

Діяльність підприємства відбувається відповідно до певної нормативно-правової бази[28]:

1. Чинне законодавство України
2. Статут підприємства
3. Рішення Сумської міської ради
4. Рішення виконавчого комітету СМР
5. Акти Сумського міського голови та виконавчого органу Сумської міської ради

Комунальне підприємство «Інфосервіс» СМР створене з метою впровадження інформаційних технологій, поліпшення інформаційно-аналітичного забезпечення територіальної громади міста, збереження та забезпечення безперебійної, надійної експлуатації житлового фонду.

Також, відповідно до власного статуту, підприємство користується загальною цивільною правосдатністю юридичної особи комунальної форми власності та має весь комплекс прав, необхідних йому для досягнення статутних цілей, виконує обов'язки, передбачені діючим законодавством для юридичної особи, та може бути обмежене у правах лише на підставах та в порядку, передбаченому чинним законодавством. [28]

Підприємство здійснює:

- забезпечення органів місцевого самоврядування інформацією економічного, політичного, правового, соціального та іншого характеру;
- проведення соціологічних, маркетингових та інших досліджень;
- інформаційне забезпечення проведення тендерів (торгів) на постачання продукції і послуг для галузей бюджетної сфери, проведення схем вексельного обігу та виборів усіх рівнів;
- надання інформаційно-аналітичних, юридичних та інших консультаційних послуг;
- створення на базі комп'ютерного обладнання і програмного забезпечення багаторівневої системи контролю і координації діяльності місцевого

самоврядування;

- створення та обслуговування єдиної міської системи збору інформації та контролю за якістю та своєчасністю надання комунальних послуг (Call-центру);

- створення та експлуатація єдиних баз даних;

- інформаційно-довідкове обслуговування комунальних підприємств та міських служб;

- створення, експлуатація та обслуговування інтернет-сайтів;

- створення, експлуатація та обслуговування інформаційних каналів між комунальними підприємствами, установами та виконавчими органами Сумської міської ради;

- забезпечення збору, обробки, накопичення та передачі інформації, виконання операторських функцій;

- розробка та супроводження баз даних та програмних продуктів;

- організація єдиної платіжної системи нарахування оплати за житлово-комунальні послуги;

- ведення і підтримка бази даних абонентів - споживачів житлово-комунальних послуг;

- централізований збір платежів;

- виробництво, ремонт, технічне обслуговування і реалізація комп'ютерного обладнання, офісної техніки та електронної апаратури;

- продаж, придбання та використання ліцензій, патентів, "Ноу-Хау", інтелектуальних видів власності та інших немайнових прав;

- виробництво, реалізація і впровадження програмного забезпечення;

- комерційне посередництво;

- проведення курсів навчання роботи з комп'ютерним обладнанням і програмним забезпеченням;

- надання послуг Internet і електронної пошти, у тому числі структурам місцевого самоврядування;

- надання представницьких послуг, у тому числі іноземним фірмам;

- організація виставок, конкурсів, виставок-продажу, лотерей, аукціонів

комп'ютерного обладнання, засобів комунікації, офісної та оргтехніки;

- веб-портали;
- діяльність зв'язку;
- діяльність телефонних центрів;
- ремонт обладнання зв'язку;
- монтажні роботи;
- виробництво, проектування та розроблення програмного забезпечення;
- інжинирінг;
- оптова торгівля;
- роздрібна торгівля;
- посередницькі послуги;
- інформаційні послуги;
- транспортні послуги;
- торгівля промисловим електрообладнанням;
- надання торгівельних, інформаційних та організаційно-консультативних послуг, проведення експертиз та маркетингу, рекламної, інформаційної, видавничої та друкарської діяльність, включаючи виробництво та збут друкарської продукції;
- електромонтажні роботи;
- робота у галузі житлово-комунального господарства і задоволення потреб населення міста в роботах і послугах, пов'язаних з управлінням та утриманням житлового фонду;
- проектування, монтаж, технічне обслуговування електрообладнання, засобів протипожежного захисту та систем опалення, оцінка протипожежного стану об'єктів;
- будівельна діяльність (вишукувальні та проектні роботи для будівництва, зведення несучих та огорожуючих конструкцій, будівництво та монтаж інженерних і транспортних мереж);
- виконання проектно-конструкторських, дослідних, проектних, обчислювальних, виробничих, монтажних, ремонтних, реставраційних,

інжинірингових та інших робіт і послуг;

- надання послуг радіозв'язку (з використанням радіочастот);

- надання послуг телефонного зв'язку (крім відомчих об'єктів);

- діяльність у сфері радіомовлення, а саме: видання звукозаписів; трансляція аудіосигналів радіомовними студіями та за допомогою устаткування для передавання аудіопрограм слухачам, регіональним студіям чи абонентам; діяльність радіомереж із монтажу та передавання звукових програм регіональним студіям або передплатникам через безпроводові, супутникові та проводові мережі; радіомовлення через мережу Інтернет (Інтернет- радіостанції); передавання даних, інтегроване з радіомовленням;

- надання інших інформаційних послуг, н.в.1.у.;

- технічне обслуговування мереж теле», радіо- і проводового мовлення в межах промислової експлуатації;

- розробка, тиражування та розповсюдження програмних засобів, відео, кіно, аудіо та фотопродукції;

- оброблення даних, розміщення інформації на веб-вузлах і пов'язана з ними діяльність;

- монтаж, ремонт і профілактичне обслуговування засобів охоронної сигналізації;

- виробництво та ремонт засобів вимірювання і контролю;

- рекламні агентства;

- посередництво в розміщенні реклами в засобах масової інформації;

- інші види діяльності, не заборонені чинним законодавством.

Якщо проаналізувати усі види діяльності, що може виконувати підприємство, можна зрозуміти що перелік поставлених завдань дуже широкий, і зважаючи на це, дуже важливим постає вміння вправно керувати в даному випадку комунальним підприємством «Інфосервіс» СМР. А оскільки спектр видів робіт такий різноманітний, можливості і шляхи до розвитку такі ж різноманітні.

2.2 Інформаційно-технічне обслуговування онлайн зустрічей та трансляцій в межах роботи Сумської міської ради

Використання сучасних технологій вже ні для кого не здається чимось незвичним або новим. Насправді важко й уявити життя без всіх цих нових способів передачі інформації і зв'язку. Сьогодні онлайн-трансляції користуються величезним попитом. Особливо цей напрямок цікавить аудиторію з бізнесу або людей, яким цікаво спостерігати за подіями які відбуваються у реальному часі. В час комп'ютерних технологій та Інтернету не дивно, що люди вже звикли отримувати інформацію про все у світі одразу.

Тепер, маючи смартфон або ноутбук, можна нібито побувати в різних кутках світу, в різних країнах та на різних континентах, побачити та почути все що хочеш. Використовуючи онлайн-трансляції користувачі можуть дивитися спортивні змагання, концерти, відвідувати семінари та лекції. Так само їх можна використовувати для підвищення кваліфікації та й просто отримувати корисні знання на певних майстер-класах. Справді неймовірні можливості.

Онлайн-трансляції дають змогу відчутти себе присутнім на тому чи іншому заході. Тепер у людини, яка хоче вчитися, майже не має перешкод на шляху до знань.

Популярність трансляцій продовжує рости високими темпами, вони проникають усюди, в будь-які сфери діяльності. Тому було очікуваним, що і в межах Сумської міської ради в своїй роботі в певний момент часу виникне необхідність використовувати сучасні технології. Основним постачальником таких послуг стало Комунальне підприємство «Інфосервіс» Сумської міської ради. Протягом декількох років підприємство стабільно і якісно виконує свої функції в даній сфері.

Наймасштабнішою трансляцією в межах роботи Сумської міської ради є трансляція сесій міської ради. [10] Вона дозволяє усім тим, кому в певний момент

необхідно дізнатися результати рішень отримати необхідну інформацію тут і зараз.



Рисунок 2.1. – Кадри з трансляції сесії (1)



Рисунок 2.2. – Кадри з трансляції сесії (2)

У певний момент проведення трансляції була проведена робота для покращення доступності трансляцій, в тому числі і сесії, для людей, які мають вади слуху. Зроблено це було шляхом додавання в ефір сурдоперекладача.

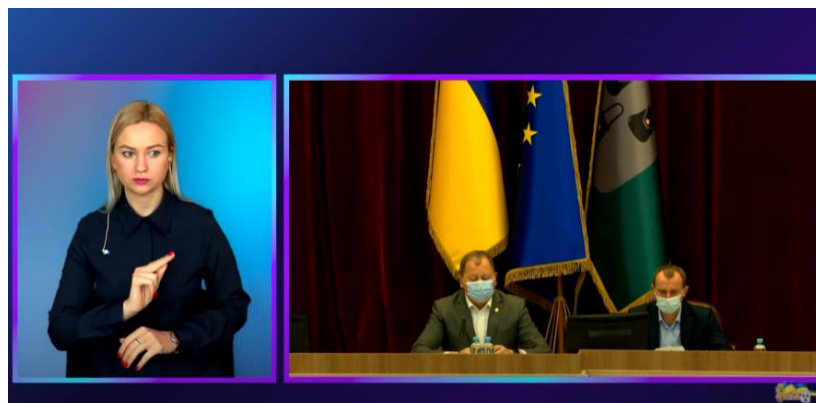


Рисунок 2.3. – Трансляція з сурдоперекладом

Важливість таких трансляцій обумовлена тим, що таким чином досягається прозорість у владних інституціях. Адже так населення може спостерігати за роботою обраних депутатів. Проте сесії це не єдиний вид трансляцій що відбуваються в межах СМР. Також в ефір виводяться[10]:

- Апаратна нарада при міському голові;
- Комісія з питань планування соціально-економічного розвитку;
- Комісія з питань архітектури, містобудування та ін.;
- Постійна комісія з питань охорони здоров'я та ін.;
- Засідання виконавчого комітету;
- Комісія з питань житлово-комунального господарства та ін.;
- Комісія з питань законності та ін.

Більшість трансляцій проводиться у такому форматі, коли оператори присутні на місці проведення комісій або заходів. Проте у випадку апаратної наради при міському голові трансляція поєднує потік зустрічі в Google Meet з сурдоперекладом, а вже потім онлайн транлюється на відповідні ресурси в Інтернеті.

Основні ресурси, на яких можна спостерігати за перебігом трансляцій це канал СМР на YouTube – “Rada Sumy” та Інформаційний портал СМР - “smr.gov.ua”.

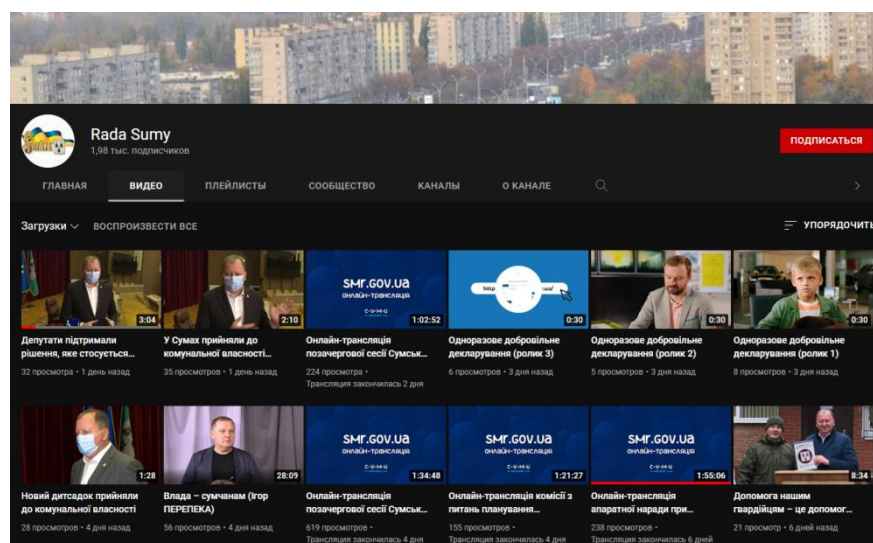


Рисунок 2.4 – Канал Sumy Rada на YouTube

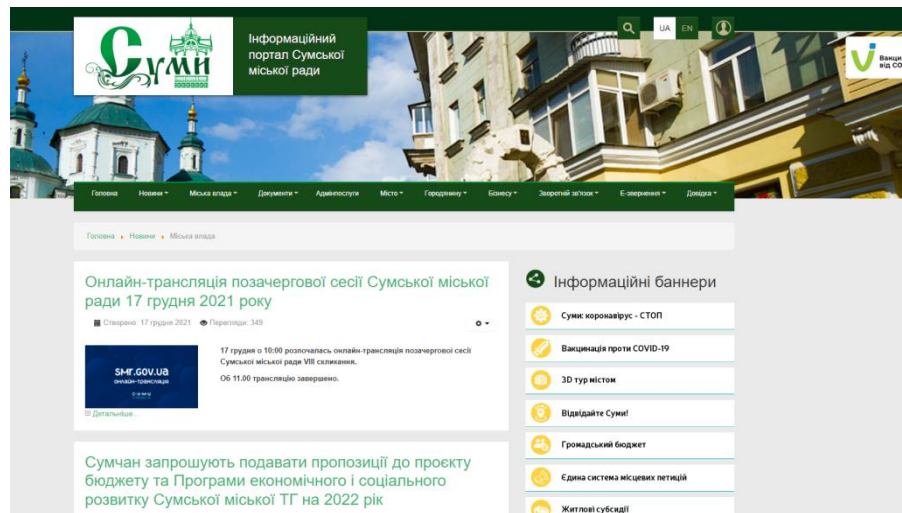


Рисунок 2.5. – Інформаційний портал СМР (smr.gov.ua)

2.3 Створення системи відеоспостереження в мережі закладів, що підпорядковані Сумській міській раді

Наступним видом діяльності який виступає повною мірою важелем публічного управління в суспільстві є створення систем відеонагляду.

Насправді існує багато суперечок щодо того, чи є необхідність встановлення камер в громадських місцях. Більшою мірою вони пов'язані з тим що більшість противників таких систем вважають їх вторгненням в особисте життя та порушенням конфіденційності.

Проте можна виділити цілу низку переваг використання таких технологій, а саме:

1) Покращення безпеки громади. Камери в громадських місцях можуть дійсно підвищувати громадську безпеку. Якщо реалізувати встановлення камер, то це крім того що допомагає викривати злочинців, ще й служить стримуючим фактором для скоєння злочинів. Наприклад, якщо у певному районі будуть помічені підозрілі особи, влада може попередити виникнення ситуацій, і що найбільш головне – уникнути невинних жертв та свідків.

2) Зниження рівня злочинності. Якщо переглянути статистику, після встановлення камер й справді падає рівень злочинності. Як було сказано вище,

для злочинців камери являються фактором стримування, адже скоріш за все вони не будуть ризикувати потрапити в об'єкти камер відеонагляду.

3) Допомога в пошуках злочинців. У випадках, коли злочин відбувся в зонах, де наявний відеонагляд, шанси затримання злочинців набагато вищі. Крім того, завдяки новітнім технологіям, таким як розпізнавання облич, результативність в пошуках злочинців зростає ще більше. А також, зображення та інформація з камер може бути передана громаді, у випадку коли дані необхідно розповсюдити.

4) Надання та збір доказів. Записи з камер також можуть бути використані у суді, у ролі доказів. І тим паче відеозаписи можуть довести відсутність вини людини. В будь-якому випадку записи в громадських місцях допомагають розкривати злочини і надають серйозні аргументи для розслідувань.

Але все ж таки існують і наслідки негативного характеру:

1) Зловживання. Такі технології корисні, проте вони можуть бути легко використані. Наприклад, хтось може використовувати інформацію зібрану з публічних камер для шантажу. Іншим прикладом може бути переслідування. Для боротьби з таким необхідно використовувати чіткий контроль за правилами використання громадського нагляду.

2) Сумніви щодо ефективності. Прикладом можуть слугувати деякі люди, що не впевнені в дієвості та ефективності використання камер. Статистика може показати, що кількість злочинів зменшилась, але у деяких випадках камери не такі ефективні, наприклад під час таких жаклих злочинів, як тероризм.

3) Ціна. Насправді побудова великих систем відеонагляду коштує значних вкладень. І оскільки дехто сумнівається в ефективності їх роботи, то вважають що встановлення камер є марною витратою фінансів. Противники таких систем стверджують, що висока ціна побудови і обслуговування не коштує результатів їх роботи.

На території міста Суми протягом декількох років реалізувалася програма по забезпечення системами відеонагляду міських шкіл. У більшості випадків створенням системи займалось КП «Інфосервіс» СМР. На сьогодні майже всі

школи обладнанні камерами в середньому по 9 штук. В сумі їх кількість сягає більше 200 камер.

За останні роки такі системи довели свою ефективність, адже за цей час складно порахувати скільки разів працівники Національної Поліції України зверталися за допомогою у розслідуванні злочинів шляхом надання їм записів з відеокамер.



Рисунок 2.6 – Фрагмент сюжету СТС про встановлення камер на будівлі Сумської спеціалізованої школи I ступеня №30 «Унікум» (1)



Рисунок 2.7 – Фрагмент сюжету СТС про встановлення камер на будівлі Сумської спеціалізованої школи I ступеня №30 «Унікум» (1)

2.4 Оцінка ефективності діяльності комунального підприємства «Інфосервіс»

На даному етапі буде проведено дослідження діяльності комунального підприємства «Інфосервіс» через призму порівняння і аналізу фінансових показників діяльності за 2015-2020 роки. Буде проведено порівняння доходів, видатків і прибутку окремих підвидів. А на порівнянні розмірів оборотних і

необоротних активів буде проведено аналіз ефективності роботи підприємства. [2-7] [18-23]

Аналіз починається з порівняння необоротних і оборотних активів підприємства, адже саме по цим показникам можна оцінювати успішність розвитку підприємства. Порівнявши показники ми отримуємо такі значення:

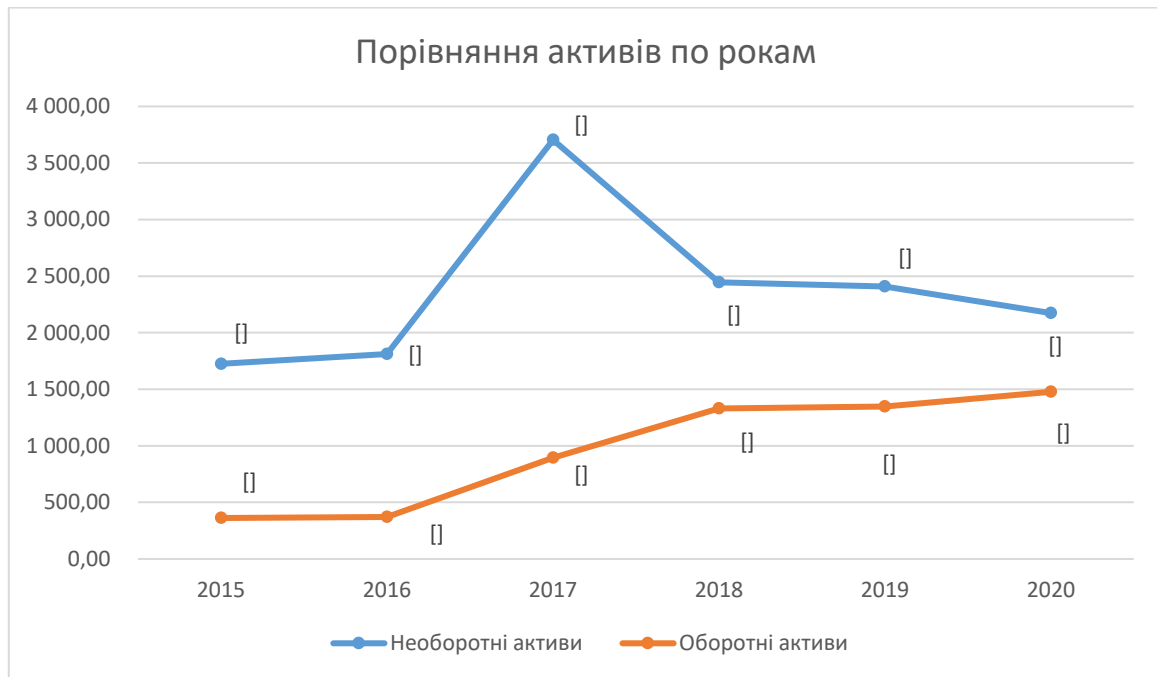


Рисунок 2.8 – Динаміка необоротних і оборотних активів КП «Інфосервіс»

Як ми бачимо у 2015-2016 відбувався невисокий приріст активів. Проте уже в 2017 році відбувся значний приріст необоротних активів за рахунок того що підприємство упродовж року придбало основні засоби шляхом поповнення статутного капіталу на загальну суму 2370,2 тис.грн. Також за рахунок коштів від господарської діяльності підприємством придбано основних засобів на суму 67,9 тис.грн та проведено капітальний ремонт серверу на суму 31,8 тис.грн. У грудні 2017 року за власні кошти (амортизаційні відрахування) підприємство придбало квадрокоптер для введення нової послуги із аеро-відео-фото-зйомки та професійний фотоапарат з метою удосконалення послуг з відеозйомки та виготовлення відеоматеріалів. З цього часу підприємство стало конкурентоспроможним, готтовим до участі в міських проектах, що пов'язані із ІТ-сферою та іміджевою політикою місцевого самоврядування. [2-7] [18-23]

У 2018 році, у зв'язку з перерозподілом відповідальності за роботи пов'язані з ІТ-сферою у межах Сумської міської ради загальна сума необоротних активів зменшилася на 1257,7 тис. грн. Впродовж 2018-2020 років зміни активів були не такими суттєвими, проте це говорить про стабільність роботи підприємства.

Наступним кроком буде порівняння доходів і витрат:

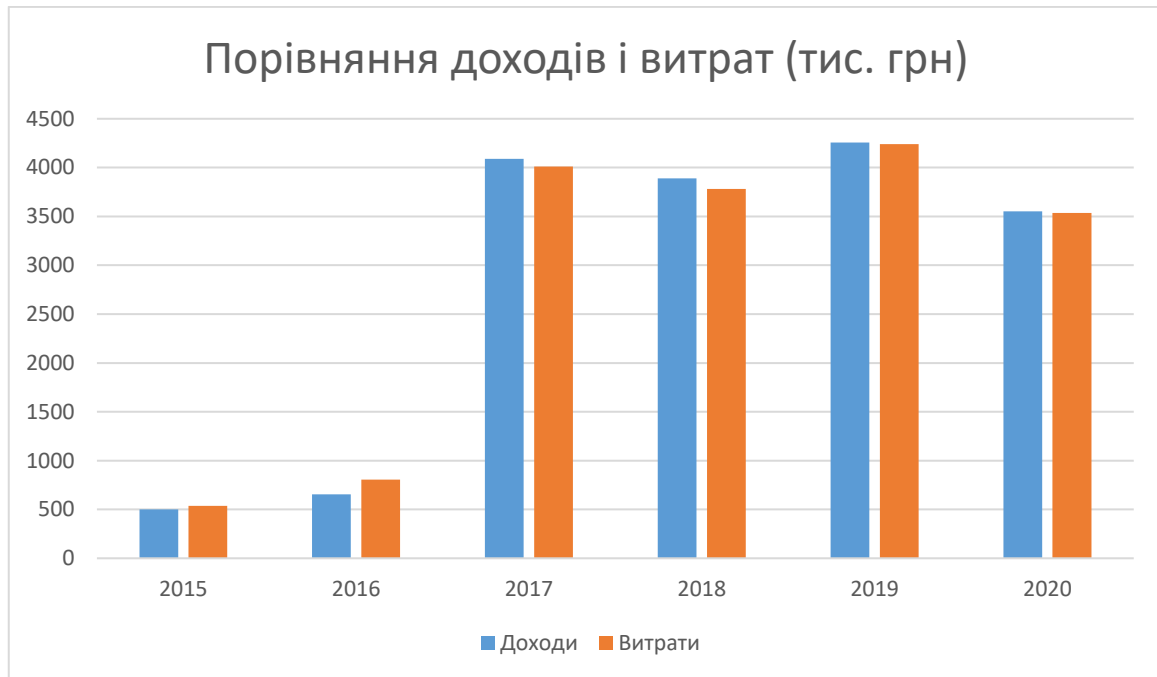


Рисунок 2.9 – Динаміка доходів і витрат КП «Інфосервіс»

До 2017 року підприємство мало більше витрат, ніж доходів, що показувало неефективність його роботи. Проте у 2017 році шляхом збільшення статутного капіталу, порівняно з минулими роками дохід виріс приблизно в 8 раз, або на 3433,2 тис. грн. Але збільшення доходів відбулося сумісно зі значним збільшенням витрат. Так, порівняно з 2016 роком, у 2017 витрати виросли на 3206,5 тис. грн. Упродовж наступних років продовжувалася незначна перевага доходів над витратами, що можна спостерігати на графіку чистого прибутку підприємства[2-7] [18-23] :

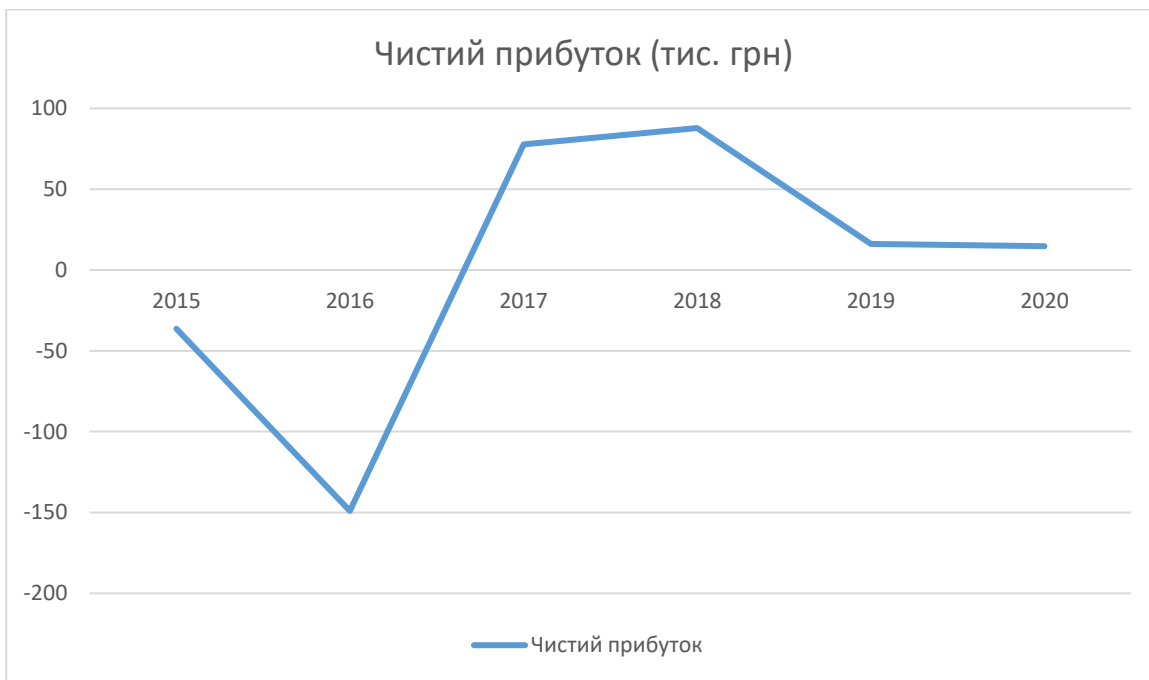


Рисунок 2.10 – Прибуток КП «Інфосервіс»

Станом на кінець 2020 року комунальне підприємство ще має статус прибуткового, проте за цей період звітності значення чистого прибутку менше планового показника. [2-7] [18-23] Також на значення прибутку вплинуло декілька непланових факторів, а саме:

- на зменшення розміру прибутку вплинуло зростання собівартості реалізованих робіт та послуг, на 64% порівняно з плановим показником;
- на зростання операційних витрат вплинуло значне зростання матеріальних витрат на 596,7 тис. грн, в порівнянні з плановим показником, відповідно до збільшення обсягу виконуваних робіт та реалізації нових видів діяльності;
- на зростання операційних витрат вплинуло зростання витрат на оплату праці, на 504,8 тис. грн в порівнянні з плановим показником та відповідно до цього збільшились відрахування на соціальні заходи на 113,7 тис грн;
- на зростання операційних витрат вплинуло зростання амортизаційних відрахувань, на 112,1 тис. грн більше порівняно з плановим показником, а також зростання інших операційних витрат в порівнянні з запланованими;
- всього за звітний період підприємством було здійснено виплат на користь держави к сумі 1476,8 тис. грн, що на 493,3 тис. грн більше запланованого

показника, а саме: перераховано єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування у сумі 474,7 тис. грн; сплачено інших податків, зборів та обов'язкових платежів у сумі 415,9 тис. грн, ПДВ у сумі 586,2 тис. грн;

- у продовж року за рахунок коштів отриманих від господарської діяльності підприємством придбано основних засобів на суму 222 тис. грн, а також проведено модернізацію існуючих основних засобів на 75 тис. грн.

Таким чином, усі вище перераховані фактори вплинули на зменшення прибутку в 2019 році порівняно з попередніми роками. [2-7] [18-23]

Незначна прибутковість підприємства показує що необхідно прийняти відповідні рішення для покращення показників, адже якщо тенденція продовжиться, комунальне підприємство «Інфосервіс» СМР може повернути статус неприбуткового.

РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ (НА ПРИКЛАДІ КОМУНАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ІНФОСЕРВІС» СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

3.1 SWOT-аналіз комунального підприємства «Інфосервіс»

2020-2021 роки показали важливість підприємств які працюють в сфері інформаційних технологій. Постає питання винайдення шляхів до підвищення ефективності діяльності.

Оскільки основний прибуток підприємства базується на наданні послуг у сфері ІТ, то особливу увагу треба приділити цій гілці.

Для кращого розуміння вектору розвитку доцільно використовувати один із ключових методів для аналізу роботи підприємства – “SWOT-аналіз”. Вже багато років цей метод аналізу являється одним із найефективнішим інструментів стратегічного планування. [26]

Абревіатура SWOT і містить в собі весь сенс цього типу аналізу. Якщо розібрати це поняття, то отримаємо:

- Strengths (сильні сторони);
- Weaknesses (слабкі сторони);
- Opportunities (можливості);
- Threats (загрози).

У загальному випадку найважливішим завданням для SWOT є допомога організації у розумінні і оцінці всіх чинників, що впливають на прийняття рішень, а також визначити можливості подальшого розвитку. Насправді, існує цілий перелік ситуацій, коли б можна було застосувати цей вид аналізу:

- Створення нових напрямків в діяльності
- Перегляд внутрішньої політики організації
- Розгляд варіантів та можливостей перебудови бізнесу
- Перевірка правильності заданого курсу розвитку
- Покращення організаційних процесів
- Для загального розуміння ситуації, яка склалася серед конкурентів.

Використання цього інструмента будується на 4 ключових елементах (табл.3.1): сильні та слабкі сторони, можливості і загрози.

Таблиця 3.1 – Таблиця SWOT

СИЛЬНІ СТОРОНИ	СЛАБКІ СТОРОНИ
МОЖЛИВОСТІ	ЗАГРОЗИ

Також, SWOT-аналіз можна розподілити на внутрішні та зовнішні чинники.

Внутрішні чинники – це такі чинники з яких починається аналіз. До цієї групи належать сильні (S) та слабкі (W) сторони організації. Внутрішні чинники – це саме такі що визначаються ресурсами організації і процесами, на які безпосередньо впливає організація. [26]

Основними критеріями оцінки внутрішніх чинників є:

- Фінансові ресурси
- Людські ресурси
- Фізичні ресурси
- Доступ до природних ресурсів, патенти, авторські права
- Внутрішні процеси

У свою чергу зовнішні чинники, це можливості (O) і загрози (T), що прямо чи опосередковано впливають на діяльність організації. Це такі процеси, які організація не здатна контролювати, але повинна їх враховувати при плануванні діяльності.

До зовнішніх чинників відносять:

- Відносини з постачальниками та клієнтами
- Ринкові тенденції
- Тенденції в економіці
- Зовнішнє фінансування
- Демографічні показники

- Політичні, екологічні, економічні обмеження та регуляції

Знаючи вищевказану інформацію, можна провести SWOT-аналіз діяльності КП «Інфосервіс» СМР.

Отже, SWOT-аналіз показує такі результати (табл.3.2):

Таблиця 3.2 – SWOT-аналіз підприємства

<p><u>Сильні сторони</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Штат підприємства складається як з молодих так і з досвідчених працівників, що поєднує нові ідеї молоді з досвідом старших поколінь - Розташування офісу підприємства в центрі міста, що зменшує час дороги до клієнтів - Сучасне обладнання дає змогу виконувати різні роботи швидко та якісно - Монополія на онлайн-трансляції для міської влади, адже це і було однією з задач для яких створювалось комунальне підприємство 	<p><u>Слабкі сторони</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наявність в штаті працівників без досвіду призводить до витрат великої кількості часу на їх навчання - Відсутність будь-яких курсів для новачків, погіршення їх адаптації в колективі - Значним джерелом фінансування є міська влада, що створює не вигідну залежність - Цільова аудиторія – комунальні і адміністративні одиниці – створює обмеження в пошуках джерела доходів - Через невелику кількість працівників у штаті, зменшується швидкість виконання поставлених задач
<p><u>Можливості</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Близькі відносини з міською владою, що призводить до появи клієнтів за рішеннями міської влади - В часи карантину і пандемії спричиненою COVID -19, необхідність в діяльності підприємства зросла як ніколи, що призводить до збільшення доходів 	<p><u>Загрози</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Велика конкуренція на ринку в сферах побудови мереж Інтернет, систем відеоспостереження та зйомок і монтажу відеороликів - Значна залежність від стану економіки як в країні, так і на території територіальної громади

Провівши SWOT-аналіз ми спостерігаємо цілу сукупність факторів що впливають на роботу КП «Інфосервіс» СМР. Якщо у плануванні подальшої діяльності підприємства використовувати отримані данні то існуватиме можливість для покращення результатів діяльності.

3.2 Пропозиції щодо покращення інформаційно-технічного забезпечення публічної влади

Доволі важливим інструментом для забезпечення відкритості влади демонструють себе засоби масової інформації. В загальному випадку саме вони виступають у ролі посередника між державою та суспільством. Більшою мірою як раз від якості роботи ЗМІ залежить те, який вигляд матиме влада в очах суспільства. Одним із шляхів покращення стану висвітлення діяльності Сумської міської ради може бути створення місцевої радіостанції.

Першочерговими цілями такого плану можуть виступати:

- надання населенню міста інформаційні про подій в місті, новини, актуальні події та іншої інформації що стосується життя Сумської територіальної громади;
- висвітлення результатів діяльності виконавчих та інших органів влади в межах Сумської ТГ.

Актуальність створення міської радіостанції базується на тому, що основний споживач послуг радіо на сьогодні – це водії. А оскільки з кожним днем збільшується кількість автомобілістів на дорогах міста, то зрозуміло що відсутність зацікавлених слухачів неможлива.

На перших етапах створення радіостанції дуже важливим буде планування і організація роботи.

Етап планування містить у собі розробку плану, в якому буде зазначатися мета та завдання майбутнього підприємства. Також не менш важливим буде розробка послуг, за рахунок яких радіостанція буде досягати своєї мети. Наступним кроком являється планування шляхів отримання та використання людських, технічних, інтелектуальних та фінансових ресурсів. [27]

У випадку Сумської міської ради підприємством, яке б могло забезпечити супровід створення радіостанції може виступати Комунальне підприємство «Інфосервіс» СМР. В першу чергу такий вид діяльності вказаний в статуті підприємства як такий, який на базі підприємства може бути реалізованим. Тим

паче основна діяльність підприємства у всіх векторах його роботи так чи інакше пов'язана з впровадженням сучасних технологій. За підтримки міської ради можливість створення станції радіомовлення можна вважати реальною.

Першим кроком буде зазначатися мета створення радіостанції. В даному випадку головною ціллю буде покращення інформаційного забезпечення населення міста даними про діяльність органів місцевого самоврядування.

Крок другий – визначення цільової аудиторії слухачів [27] (табл.3.3).

Таблиця 3.3 – Цільова аудиторія

Цільова аудиторія	Пояснення
Активні жителі міста	Для місцевих активістів така радіостанція була б зручним інструментом спостереження за подіями що відбуваються у місті, незалежно від місця і часу.
Працівники місцевого самоврядування	Можливість дізнаватися про рішення, проекти рішень, ситуацію у стінах Сумської ради покращила б роботу органів міського самоврядування.
Студенти	Для студентів це спосіб розширити кругозір і отримати певне розуміння того як відбувається робота органів місцевого самоврядування.

Наступний крок – обрати назву для радіостанції.

Цей пункт є дуже важливим, адже саме назва буде створювати перше враження, це перше, що буде створювати імідж радіостанції. Безперечно першочергово треба уникнути юридичних проблем під час реєстрації радіостанції шляхом дослідження вже існуючих станцій. Для запропонованої ініціативи є можливість обрати щось просте і зрозуміле кожному жителю міста. Назвою яка буде повністю відображати зміст існування радіостанції може слугувати, наприклад, назва «Суми FM».

У випадку якщо засновувати радіостанцію на базі існуючого підприємства можна уникнути витрат на певні види посад, які були б необхідні для правильного і ефективного функціонування. Отже для початку формування команди працівників необхідними будуть спеціалісти на такі посади:

- Звукорежисер
- Звукоінженер
- Диктор-ведучий
- Менеджера з реклами, просування і маркетингу
- Редактор

На ринку праці в Україні середня заробітна плата таких фахівців становить [25] (табл.3.4):

Таблиця 3.4 – Середня заробітна плата

Звукорежисер	20 тис. грн
Звукоінженер	15 тис. грн
Диктор на радіо	15 тис. грн
Менеджер	20 тис. грн
Редактор	15 тис. грн

Зважаючи на розміри середньої заробітної плати у місті Суми, отримуємо наступні розміри посадових окладів для майбутніх працівників (табл.3.5):

Таблиця 3.5 – Посадові оклади майбутніх працівників

Звукорежисер	15 тис. грн
Звукоінженер	10 тис. грн
Диктор на радіо	10 тис. грн
Менеджер	15 тис. грн
Редактор	10 тис. грн

Для початкового етапу роботи радіостанції вказаного штату співробітників вистачить щоб покрити мінімальні необхідності персоналу.

Не менш важливим буде і наступний етап – технічні деталі радіомовлення і приміщення для офісу радіостанції.

На території України діє спеціальний державний орган [16] – Національна Рада України з питань телебачення та радіомовлення. Ця організація здійснює контроль за використанням частот для радіомовлення та іншими питаннями і цій

сфері. Для існування радіостанції та впровадження радіомовлення необхідно отримати ліцензію на виконання такої діяльності. [16]

Методика розрахунків розмірів ліцензійного збору за видачу або продовження строку дії ліцензії на мовлення, ліцензії провайдера програмної послуги, визначення розміру плати за переоформлення ліцензії та видачу дублікату ліцензії на мовлення, ліцензії провайдера програмної послуги виглядає наступним чином:

$$P = S * N * k * T / 24, \quad (3.1)$$

Де P – розмір ліцензійного збору; S – розмір мінімальної заробітної плати, гривень; k- коефіцієнт потенціалу мережі; T – середньодобовий обсяг мовлення; N – ваговий коефіцієнт, який враховує територію мовлення або надання програмних послуг.

Для придбання ліцензії на радіомовлення «Суми FM» необхідна така сума:

$$P = 6500 * 50 * 1,15 * \frac{24}{24} = 373750 \text{ грн} \approx 374 \text{ тис. грн}$$

Неможливе радіомовлення й без технічного обладнання. На сьогодні приблизна вартість усього необхідного обладнання, включаючи антену становить 15 тис. доларів.

Якщо звернутися до приблизних цін на оренду приміщення для офісу радіостанції, то середня ціна офісу необхідної площі у місті Суми становить 15 тис. грн на місяць.

Зважаючи на розміри офісного приміщення ми можемо припустити розмір рахунків за комунальні послуги у районі – 5 тис. грн на місяць.

Підсумовуючи усі необхідні витрати (табл.3.6) ми отримуємо необхідну суму вкладень для роботи радіостанції в перший рік її існування:

Таблиця 3.6 – Очікувані витрати

Заробітна плата персоналу	720 тис. грн
Придбання ліцензії	374 тис. грн
Придбання обладнання	405 тис. грн
Аренда приміщення	180 тис. грн

Комунальні послуги	60 тис. грн
Всього:	1739 тис. грн

Отже, для запуску радіостанції і можливості працювати їй протягом року не зважаючи на прибутки необхідна сума коштів становить 1 мільйон, 739 тисяч гривень.

Наступний етап, це прогнозування очікуваних прибутків. Першим джерелом доходів для будь-якої радіостанції стають рекламні аудіозаписи. Тож важливим буде порівняти ціни за рекламу уже існуючих радіостанцій у місті[9] Суми (табл.3.7).

Таблиця 3.7 – Порівняння цін за рекламу на радіостанціях

Назва радіостанції	Середня ціна за рекламний запис тривалістю 30 секунд
Хіт ФМ	276 грн
Перець ФМ	120 грн
Радіо-Рокс	276 грн
Ретро ФМ	80 грн
Радіо Мелодія	180 грн

Для кращого сприйняття майбутніми замовниками реклами необхідно обрати ціну приблизно середню по місту. В нашому випадку вартістю рекламного запису тривалістю 30 секунд було б ефективно обрати 140 грн.

З розрахунку на те що в сукупності за день прибутковим буде витрачання однієї години на рекламні записи, в середньому по 2,5 хвилини на день ми можемо спрогнозувати найбільший можливий результат доходів, і прогнозований середній можливий прибуток реалізації цієї ідеї.

Отже, якщо використовувати годину ефірного часу на рекламні записи, отримаємо наступні розрахунки максимально можливих доходів:

Максимально прогнозований дохід за рік =

= Вартість 30 секундного ролика *

* Можлива кількість таких роликів в годину ** Кількість днів у році

= 140 грн * 120 * 365 = 6132 тис. грн

У випадку якщо вдасться заповнити тільки 25% можливого часу для рекламних записів приблизний очікуваний дохід дорівнює:

Дохід за рік = Максимально прогнозований дохід за рік * 0,25 =

= 1533 тис. грн

У випадку, якщо буде використано тільки 25% рекламного часу доходи будуть на рівні 1 мільйону 533 тисяч гривень. У такому випадку чистий прибуток першого року буде становити:

Прогнозований чистий прибуток = Доходи за рік – Витрати за перший рік

= 1533 тис. – 1739 тис. = –206 тис. грн

Тобто, у випадку якщо після створення радіостанції події будуть відбуватися за таким сценарієм, то по результатам першого року буде отриманий збиток у розмірі 206 тис. грн.

Проте, вже на наступний рік зі списку витрат будуть вираховані витрати на обладнання і придбання ліцензії. Тобто на другий рік роботи очікувані витрати у такому розмірі:

Таблиця 3.8 – Очікувані витрати

Заробітна плата	720 тис. грн
Аренда приміщення	180 тис. грн
Оплата комунальних послуг	60 тис. грн
Всього	960 тис. грн

В таких умовах при прогнозованому доході в 25 % від максимально можливого прибутку ми отримуємо 1533 тис. грн доходів і 960 тис. грн витрат.

Отримаємо таку прогнозовану суму чистого прибутку:

Прогнозований чистий прибуток = Доходи за рік – Витрати за рік

= 1533 тис. – 960 тис. = 573 тис. грн

Отже, якщо обрати такий шлях покращення інформаційного забезпечення населення і влади міста, то це може стати не тільки корисним для різних верств населення, а я доволі прибутковим планом, який матиме змогу поповнювати міський бюджет значною сумою податків.

ВИСНОВКИ

Метою нашої дипломної роботи було дослідження особливостей інформаційно-технічного забезпечення органів публічної влади.

В історії спостерігалось виникнення багатьох способів використання інформації для публічної влади ще в стародавні часи. Поступово склалася невідповідність між нестримним ростом соціальної інформації та традиційними засобами її отримання, обробки та використання. З одного боку, існує велика кількість неопрацьованих даних, що могли б бути використані для управління, а з іншого – не достатня в принципі інформація, що використовується в управлінні. Цей «інформаційний голод» на ряду з великою кількістю неопрацьованою інформацією обґрунтовується тим, що можливості матеріальних і методичних засобів доволі обмежені. Більш того сучасна техніка, виробництво та наука потребують від людини такої неймовірної реакції, яка не доступна на рівні людських фізіологічних та психологічних можливостей.

Не зважаючи на це, в останні десятиліття відбувалася справжня революція в сфері обробки і аналізу інформації. Це відбулося за рахунок створення комп'ютерів та розвитку кібернетики. Комп'ютери перетворилися на універсальний засіб для обробки та аналізу інформації, адже вони відкривають неймовірні можливості для максимально оперативної обробки величезних об'ємів інформації, яка дає уявлення про тенденції розвитку соціального середовища.

У час коли інформаційні технології йдуть поряд з усіма сферами життєдіяльності виникає необхідність у створенні підприємств спеціально призначених для підтримки і розвитку таких технологій. І таким чином, в певний час Сумська міська рада вирішила створити на території міста Суми спеціалізоване підприємство «Інфосервіс». В першочергові задачі було покладено роботу у сфері провідного електрозв'язку, а саме:

- прокладення кабелів для електроживлення
- прокладання кабелів для підключення до мережі Інтернет
- встановлення і налаштування мережевого обладнання
- обслуговування мереж

З часом список завдань розширився і додалася низка інших:

- обслуговування комп'ютерів та їх програмного забезпечення в межах Сумської міської ради
- встановлення і обслуговування систем відеонагляду в державних установах і закладах освіти
- підключення до мережі Інтернет освітніх закладів, різних департаментів, управлінь і відділів Сумської міської ради
- проведення онлайн-трансляцій апаратних нарад, комісій, брифінгів, пленарних засідань і сесій, інших заходів, організованих Сумською міською радою
- співпраця з прес-службою міського голови
- запис та монтування відеороликів для Сумської міської ради
- підтримка веб-порталів і сайтів департаментів і управлінь СМР

Якщо проаналізувати усі види діяльності, що може виконувати підприємство, можна зрозуміти що перелік поставлених завдань дуже широкий, і зважаючи на це, дуже важливим постає вміння вправно керувати в даному випадку комунальним підприємством «Інфосервіс» СМР. А оскільки спектр видів робіт такий різноманітний, можливості і шляхи до розвитку такі ж різноманітні.

Проте незначна прибутковість підприємства показує що необхідно прийняти відповідні рішення для покращення показників, адже якщо тенденція продовжиться, комунальне підприємство «Інфосервіс» СМР може повернути статус неприбуткового.

Провівши SWOT-аналіз ми спостерігаємо цілу сукупність факторів що впливають на роботу КП «Інфосервіс» СМР. Якщо у плануванні подальшої діяльності підприємства використовувати отримані данні то існуватиме можливість для покращення результатів діяльності.

Доволі важливим інструментом для забезпечення відкритості влади демонструють себе засоби масової інформації. В загальному випадку саме вони виступають у ролі посередника між державою та суспільством. Більшою мірою як раз від якості роботи ЗМІ залежить те, який вигляд матиме влада в очах

суспільства. Одним із шляхів покращення стану висвітлення діяльності Сумської міської ради може бути створення місцевої радіостанції.

Після проведення деяких підрахунків, стало зрозуміло, що якщо обрати такий шлях покращення інформаційного забезпечення населення і влади міста, то це може стати не тільки корисним для різних верств населення, а я доволі прибутковим планом, який матиме змогу поповнювати міський бюджет значною сумою податків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Kravtsova T.A. Rol informatsii i informatsionnogo obespecheniya v gosudarstvennom i munitsipalnom upravlenii [The role of information and information support in state and municipal management] / T.A. Kravtsova // Menedzhment. Innovatsii [Economy. Management. Innovations]. – 2019. – No2 (20). – P. 10-18. [in Russian]
2. Звіт про виконання фінансового плану підприємства за 2015 рік
3. Звіт про виконання фінансового плану підприємства за 2016 рік
4. Звіт про виконання фінансового плану підприємства за 2017 рік
5. Звіт про виконання фінансового плану підприємства за 2018 рік
6. Звіт про виконання фінансового плану підприємства за 2019 рік
7. Звіт про виконання фінансового плану підприємства за 2020 рік
8. Інформація щодо тендерів з ресурсу Prozorro - <https://prozorro.gov.ua/tender/search?query=30698617te>
9. Інформація щодо цін на рекламу на радіостанціях – <https://www.radioreklama.biz/radiostancii/>
10. Канал новин Сумської міської ради на YouTube - <https://www.youtube.com/c/RadaSumy>
11. Коваль Р.А. (2016). Інформаційне забезпечення діяльності органів державної влади в умовах глобалізації на регіональному рівні. Вісник Національного університету цивільного захисту України.
12. Кравець В.І., Слісаренко Т.В. (2017). Використання інформаційних технологій для підвищення ефективності управління підприємством. Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство.
13. Лазарева К.В. (2020). Інформаційне забезпечення діяльності органів публічної влади. Правові засади організації та здійснення публічної влади: збірник тез III Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, присвяченої світлій пам'яті доктора юридичних наук, професора, академіка-засновника НАПрНУ,

першого Голови Конституційного Суду України Леоніда Петровича Юзькова (м. Хмельницький, 28 лютого — 2 березня 2020 року). Хмельницький: Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова.

14. Личагін, Михайло Васильович. Історія управлінської думки : підручник для бакалаврів, / М.В. Личагін ; ред. Г.М. Мкртчян ; Вид. 3-е, перероб. и доп. Новосибірск: 2018. 198 с
15. Макушев П. (2013). Персональні дані як елемент системи інформаційного забезпечення державної виконавчої служби України. Форум права.
16. Офіційний вебсайт Національної Ради України з питань телебачення і радіомовлення - <https://www.nrada.gov.ua/license/>
17. Петрова І.О. (2011). Інформаційне забезпечення органів місцевого самоврядування в сучасній Україні. Наукові праці. 134. 147.
18. Пояснення до звіту про виконання фінансового плану комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради за 2015 рік
19. Пояснення до звіту про виконання фінансового плану комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради за 2016 рік
20. Пояснення до звіту про виконання фінансового плану комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради за 2017 рік
21. Пояснення до звіту про виконання фінансового плану комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради за 2018 рік
22. Пояснення до звіту про виконання фінансового плану комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради за 2019 рік
23. Пояснення до звіту про виконання фінансового плану комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради за 2020 рік
24. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. Відомості Верховної Ради України.
25. Сайт для пошуку роботи та працівників в Україні – work.ua
26. Стаття «SWOT-аналіз: кому, коли й навіщо потрібен (+ реальний приклад)» - <https://bakertilly.ua/news/id44448>

27. Стаття «Як відкрити FM-радіостанцію» - <https://www.soundfm.org/yak-vidkriti-fm-radiostantsiyu-pokroкова-instruktsiya/>
28. Статут комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської ради, затверджений рішенням Сумської міської ради «Про доповнення новими видами діяльності та внесення змін до Статуту комунального підприємства «Інфосервіс» Сумської міської ради» від 27 березня 2019 року №4868-МР.
29. Сторінка підприємства на порталі Сумської міської ради - <https://smr.gov.ua/uk/miska-vlada/vikonavchi-organi/2015-12-10-09-05-30/2015-12-04-09-18-06.html>
30. Цимбалюк В.С., Гавловський В.Д., Гриценко В.В. та ін. (2004). Основи інформаційного права України: навч. посіб. Київ: Знання. 274 с.