

Семінар №21.

Інформаційні технології управлінського процесу

1. Інформаційна структура сучасного державного управління.

Сучасне державне управління характеризується складною інформаційною структурою, яка включає різні рівні та елементи. **Основні елементи інформаційної структури державного управління включають:**

Інформаційні ресурси: Це включає дані, інформацію, документи, архіви та інші ресурси, які збираються, обробляються, зберігаються та використовуються в процесі управління. Інформаційні ресурси можуть бути фізичними (наприклад, документи) або електронними (наприклад, бази даних, інформаційні системи).

Інформаційні системи: Це комплекси програмного забезпечення, апаратного забезпечення та технологій, які використовуються для збору, обробки, зберігання та передачі інформації. Інформаційні системи можуть включати електронні бази даних, комунікаційні мережі, веб-портали, електронні документообіги та інші засоби обробки інформації.

Інформаційні процеси: Це функції та процедури, які забезпечують збір, обробку, передачу та використання інформації. Інформаційні процеси можуть включати аналіз даних, прийняття рішень, моніторинг та оцінку, планування та координацію, звітність та інші дії, пов'язані з обробкою інформації.

Інформаційна комунікація: Це процес передачі інформації між різними суб'єктами державного управління. Інформаційна комунікація може відбуватися в різних форматах, таких як звіти, документи, листування, засідання, презентації тощо. Комунікація може бути внутрішньою (між різними підрозділами) або зовнішньою (з громадськістю, іншими державами, міжнародними організаціями тощо).

Інформаційна безпека: Це заходи та політики, спрямовані на захист інформації від несанкціонованого доступу, втрати, пошкодження або розголошення. Інформаційна безпека включає в себе захист даних,

кібербезпеку, забезпечення конфіденційності та інші аспекти, пов'язані з захистом інформації.

Ці елементи утворюють комплексну інформаційну структуру, яка підтримує роботу сучасного державного управління, забезпечуючи збір, обробку, передачу та використання інформації для прийняття рішень, реалізації політик та забезпечення ефективного функціонування державних органів.

2. Інформаційно-аналітичне забезпечення процесу державного управління прес-службами.

Прес-служби відіграють важливу роль у інформаційно-аналітичному забезпеченні процесу державного управління. Вони виступають як посередники між державними органами та громадськістю, забезпечуючи розповсюдження інформації про діяльність уряду, прийняття рішень та реалізацію політик.

Основні функції прес-служб включають:

Збір та аналіз інформації: Прес-служби здійснюють постійний моніторинг подій, які стосуються діяльності державних органів. Вони збирають, систематизують та аналізують інформацію з різних джерел для підготовки офіційних заяв, прес-релізів та інформаційних матеріалів.

Комунікація з мас-медіа: Прес-служби встановлюють та підтримують зв'язок з журналістами та представниками ЗМІ. Вони надають інформацію, відповідають на запитання, організовують прес-конференції та брифінги для пояснення певних аспектів державної політики та прийнятих рішень.

Підготовка офіційних матеріалів: Прес-служби розробляють офіційні заяви, прес-релізи, інформаційні бюлетені та інші матеріали для оприлюднення. Ці матеріали містять ключову інформацію про рішення, дії та політику уряду, що сприяє роз'ясненню та поширенню інформації серед громадськості.

Кризовий комунікаційний менеджмент: Прес-служби готуються до можливих кризових ситуацій та надають відповідну інформаційну підтримку

та координацію. Вони виступають інформаційними консультантами для органів управління у разі виникнення складних ситуацій, допомагаючи виробити адекватну стратегію комунікації.

Взаємодія з громадськістю: Прес-служби підтримують відкритий діалог з громадськістю, встановлюючи канали зв'язку та проводячи інформаційні заходи. Вони відповідають на запити та скарги громадян, надають пояснення щодо прийнятих рішень та політики уряду.

Прес-служби державних органів мають бути проактивними, ефективними та надійними джерелами інформації для ЗМІ та громадськості. Вони виконують важливу роль у забезпеченні прозорості, відкритості та взаємодії між державними органами та суспільством.

3. Інформаційні технології та проблеми безпеки.

Інформаційні технології в сучасному світі займають важливе місце в усіх сферах життя, включаючи державне управління, економіку, комунікації, охорону здоров'я, освіту та інші. Вони допомагають поліпшити ефективність роботи, забезпечують швидкий доступ до інформації, спрощують комунікацію та забезпечують автоматизацію багатьох процесів.

Однак, разом з перевагами, інформаційні технології також стикаються з рядом проблем безпеки. **Основні проблеми безпеки пов'язані з наступними аспектами:**

Кібербезпека: Зловмисники можуть використовувати інформаційні технології для кібератак на комп'ютерні системи, мережі та інфраструктуру. Це може призвести до втрати конфіденційної інформації, порушення функціонування систем та поширення шкідливого програмного забезпечення.

Крадіжка особистої інформації: За допомогою інформаційних технологій зловмисники можуть отримати доступ до особистих даних людей, таких як фінансова інформація, соціальні мережі, медичні записи тощо. Це створює загрозу приватності та може призвести до шахрайства, ідентифікаційної крадіжки та інших злочинів.

Фейкі та дезінформація: Інформаційні технології сприяють швидкому

поширенню інформації, але вони також можуть стати інструментом для поширення фейкових новин, дезінформації та маніпуляції громадською думкою. Це може мати вплив на політичні процеси, громадську стабільність та довіру до інформації.

Вразливість систем: Багато інформаційних систем мають свої вразливості, які можуть бути використані зловмисниками для незаконного доступу, знищення даних або перешкоджання нормальному функціонуванню систем.

Постійний моніторинг, оновлення та захист від кібератак є важливими завданнями для забезпечення безпеки інформаційних технологій.

Для забезпечення безпеки інформаційних технологій важливо впроваджувати ефективні заходи кібербезпеки, встановлювати політику конфіденційності та захисту персональних даних, підвищувати кіберосвідомість серед користувачів та забезпечувати відповідну технічну інфраструктуру для захисту систем.

4. Зв'язки з громадськістю у державному управлінні.

Зв'язки з громадськістю в державному управлінні є важливим аспектом взаємодії між державою та громадськістю. Вони спрямовані на забезпечення прозорості, відкритості та взаємодії з громадськістю, що дозволяє громадськості бути активним учасником у прийнятті рішень та формуванні політик державного управління.

Основні аспекти зв'язків з громадськістю включають:

Інформування: Державні органи повинні забезпечувати доступ до інформації про свою роботу, діяльність та прийняті рішення. Інформування може здійснюватися через прес-конференції, офіційні заяви, прес-релізи, оновлення на веб-сайтах та соціальних медіа. Це дозволяє громадськості бути в курсі подій та приймати інформовані рішення.

Взаємодія та консультації: Важливим аспектом зв'язків з громадськістю є взаємодія з представниками громадськості, неурядовими організаціями, експертами та іншими зацікавленими сторонами. Це може включати проведення консультацій, публічних слухань, робочих груп та форумів для

обговорення питань, які стосуються державної політики та рішень.

Залучення громадськості: Деякі державні органи використовують практику залучення громадськості до процесу прийняття рішень. Це може включати створення рад, комісій або робочих груп, в яких беруть участь представники громадськості. Це сприяє залученню різноманітних поглядів та ідей до процесу формування політик.

Відкритість до зворотного зв'язку: Державні органи повинні бути відкритими до зворотного зв'язку від громадськості. Це може включати прийом скарг, пропозицій, запитів на інформацію та відповіді на запити громадськості. Відкритий зв'язок забезпечує можливість висловлювання думок, врахування обґрунтованих зауважень та вдосконалення роботи державних органів.

Зв'язки з громадськістю допомагають побудувати відкрите, прозоре та довірливе взаємодію між державним управлінням та громадськістю. Це сприяє ефективному функціонуванню державних органів та вирішенню суспільних проблем.

5. Іміджеві технології в державному управлінні.

Іміджеві технології в державному управлінні використовуються для побудови та підтримки позитивного іміджу держави, уряду та вищих посадових осіб. Ці технології орієнтовані на створення сприятливого сприйняття, підвищення авторитету та довіри до державних органів, а також забезпечення ефективної комунікації з громадськістю. **Основними елементами іміджевих технологій є:**

Брендування: Створення та підтримка сильного бренду держави або уряду. Це включає розробку логотипів, слоганів, символіки та інших елементів, що ідентифікують державні органи. Брендуння сприяє впізнаваності та створює позитивний імідж.

Публічні виступи та комунікація: Організація публічних виступів, прес-конференцій, інтерв'ю та інших форм комунікації з громадськістю. Важливо мати чітку та консистентну комунікаційну стратегію, яка допомагає поширити

позитивний образ та ефективно спілкуватися з громадськістю.

Використання соціальних медіа: Активна присутність у соціальних медіа дозволяє державним органам спілкуватися безпосередньо з громадськістю, поширювати інформацію та контролювати своє сприйняття. Соціальні медіа є потужним інструментом для розповсюдження позитивного іміджу та залучення громадськості до діалогу.

Кризовий менеджмент: Розробка стратегій та планів дій у разі кризових ситуацій, що можуть негативно вплинути на імідж держави чи уряду. Важливо оперативно реагувати на кризи, надавати достовірну інформацію та вживати відповідних заходів для зменшення негативних наслідків.

Медіа співпраця: Встановлення партнерських відносин зі засобами масової інформації, що дозволяє контролювати інформаційне поле та забезпечувати об'єктивне висвітлення діяльності державних органів.

Іміджеві технології допомагають державним органам створювати позитивне сприйняття серед громадськості, підвищувати рівень довіри та ефективно спілкуватися зі суспільством.

6. GR як нова форма діалогу з урядом.

GR (Government Relations) або відносини з урядом - це форма діалогу та співпраці між різними суб'єктами, такими як підприємства, громадські організації, професійні асоціації та інші заінтересовані сторони, з державними органами та урядом з метою впливу на формування та реалізацію політики, законодавства та регулювання.

GR використовується для представлення інтересів і поглядів різних суб'єктів перед урядом, впливу на процеси прийняття рішень та створення сприятливого регуляторного середовища. Це може включати лобіювання, консультації, активну комунікацію, співпрацю з парламентом та інші форми залучення уряду до діалогу.

Основні елементи GR включають:

Аналіз політичного та законодавчого середовища: Суб'єкти GR вивчають

політичну ситуацію, законодавство, політичні партії та інші фактори, що впливають на ухвалення рішень урядом.

Лобіювання: Суб'єкти GR вступають у діалог з представниками уряду, політиками та посадовими особами, намагаючись впливати на формування та прийняття політики.

Співпраця з громадськістю та громадськими організаціями: Суб'єкти GR можуть використовувати зв'язки з громадськістю та співпрацювати з громадськими організаціями для підтримки своїх інтересів та поглядів.

Комунікація та спілкування: Суб'єкти GR активно спілкуються з представниками уряду, участь у консультаціях, публічних слуханнях, експертних групах та інших формах комунікації.

GR дозволяє заінтересованим сторонам мати вплив на політичні рішення та регулювання, створюючи платформу для діалогу з урядом та формування спільних позицій. Правильне використання GR може сприяти ефективному прийняттю рішень та забезпечити більшу врахування інтересів різних сторін у процесі державного управління.

7. Електронний уряд.

Електронний уряд, також відомий як е-уряд або е-держава, використовує інформаційні технології та електронні комунікації для поліпшення діяльності уряду, надання електронних послуг громадянам і бізнесу, забезпечення прозорості та ефективності в управлінні державою. **Основною метою електронного уряду** є створення цифрового середовища, в якому уряд може взаємодіяти з громадянами, підприємствами та іншими зацікавленими сторонами шляхом використання електронних каналів комунікації. Це охоплює такі аспекти, як електронні послуги, електронні форми звернень, електронне голосування, електронне архівування документів, електронна обробка інформації та інші електронні процеси.