

УДК 002:316.774 (045)

DOI: <https://doi.org/10.31470/2518-7600-2022-14-181-208>

**DOCUMENTARY AND COMMUNICATION  
TECHNOLOGIES IN THE ACTIVITIES OF UNITED  
TERRITORIAL COMMUNITIES**

**ДОКУМЕНТНО-КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ У  
ДІЯЛЬНОСТІ ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ  
ГРОМАД**

**Людмила Божук,**

*кандидат історичних наук,  
доцент, доцент кафедри  
історії та  
документознавства  
lvbozhuk@ukr.net*

ORCID ID: 0000-0003-3883-5997

*[https://www.researchgate.net/pro  
file/Liudmyla\\_Bozhuk](https://www.researchgate.net/profile/Liudmyla_Bozhuk)*

*Google scholar:*

*[https://scholar.google.com.ua/cit  
ations?hl=uk&user=ngfABVE  
AAAAJ](https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&user=ngfABVEAAAAJ)*

*Національний авіаційний  
університет, проспект  
Любомира Гузара, 1, м. Київ,  
Україна 03058*

**Liudmyla Bozhuk,**

*Ph.D. in Historical Science,  
Associate Professor of the  
Department of History and  
Documentation science  
lvbozhuk@ukr.net*

ORCID ID: 0000-0003-3883-5997

*[https://www.researchgate.net/pr  
ofile/Liudmyla\\_Bozhuk](https://www.researchgate.net/profile/Liudmyla_Bozhuk)*

*Google scholar:*

*[https://scholar.google.com.ua/ci  
tations?hl=uk&user=ngfABVE  
AAAAJ](https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&user=ngfABVEAAAAJ)*

*National Aviation University, 1,  
Liubomyra Huzara ave., Kyiv,  
Ukraine, 03058*

**ABSTRACT**

*The article reveals the current problem of using document and communication technologies in the activities of the united territorial communities of Ukraine. In connection with the implementation of administrative-territorial reform, which is accompanied by decentralization and the creation of effective institutions of local*

*self-government – united territorial communities, local authorities are entrusted with a number of new functions and powers. Among them, perhaps the most important are organizational, social protection and creating conditions for sustainable development of local communities. Particularly urgent in this context is the problem of document and communication support of the united territorial communities, which, in turn, depends on the proper organization and effective functioning of both internal organizational relations for the exchange of information and documents, and external – establishing effective communication with all participants in communicative interaction: public authorities, residents of associations of territorial communities, the general public, etc.*

*The author of the article found out that in the conditions of formation and development of digital society, introduction of innovative and communicative technologies, there are cardinal changes in information activity and organizational work of public administration authorities. Therefore, the object of research was document and communication technologies in the activities of local governments.*

*An attempt is made to analyze the current state, the positive aspects of documentary and communicative activities of local governments and the effectiveness of their use of innovative technologies. It was found that the main communication tools of interaction of the majority of united territorial communities with the public are: functioning of channels of reception of citizens' appeals (personal reception of citizens, provision of information on requests for information, electronic appeals); traditional information stands and announcements; interaction with the media; coverage of information in local newspapers, on the official website, on the Internet, social networks and YouTube video hosting.*

*The study found that the sites and pages of the united territorial communities in social networks are currently one of the most used communication tools to keep in touch with the authorities, the media, the public and more.*

**Keywords:** *document, communication, document and communication technologies, electronic document management, communication channels, united territorial communities.*

**Постановка проблеми.** З 2014 року в Україні триває процес децентралізації, який супроводжується формуванням нової системи адміністративно-територіального устрою, що має на меті «створення і підтримку повноцінного життєвого середовища для громадян, надання високоякісних та доступних публічних послуг, становлення інститутів народовладдя, узгодження інтересів держави та територіальних громад» (Реформа децентралізації...). Зміна парадигми управління країною, прийняття закону «Про добровільне об'єднання територіальних громад» (Про добровільне об'єднання..., 2015) сприяли реформуванню територіальної організації влади в Україні, органів місцевої влади у напрямі збільшення повноважень місцевого самоврядування, організації надання якісних послуг на місцевому рівні, забезпечення своєчасного інформування громадян про життєво важливі проблеми як регіонального, так і державного рівнів. У результаті проведення реформи децентралізації, яка триває в Україні уже вісім років поспіль, склалася нова система адміністративно-територіального устрою держави. Згідно моніторингу реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади, проведеного Міністерством розвитку громад та територій України, станом на жовтень 2021 року в Україні створено та функціонує 1470 територіальних громад (Моніторинг реформи місцевого самоврядування..., 2021).

Варто зазначити, що за даними соціологічного дослідження, проведеного Київським міжнародним інститутом соціології у жовтні – листопаді 2021 року на замовлення Програми Ради Європи «Децентралізація і реформа публічної адміністрації в Україні», 63% громадян України підтримують процес формування ефективного місцевого самоврядування та створення оптимальної системи територіальної організації

влади (Сайт Міністерства розвитку громад та...). Кінцевою метою реалізації Концепції реформування місцевого самоврядування є встановлення та розвиток форм прямого народовладдя, питанням самоврядування, територіальній організації влади та територіально-адміністративного устрою приділяється першочергова увага з боку урядових інституцій, що віднайшло відображення у Програмі діяльності Кабінету Міністрів України, затвердженій у червні 2020 року (Програма діяльності Кабінету Міністрів..., 2020).

У зв'язку з проведенням децентралізації, якою передбачено створення дієвих інститутів місцевого самоврядування – об'єднаних територіальних громад (далі – ОТГ), на місцеву владу покладено низку нових функцій та повноважень, серед яких, чи не найбільш вагомими, є організаційні. Реалізація означеного кола завдань неможлива без документно-комунікаційного забезпечення, що, у свою чергу, залежить від правильної організації та ефективного функціонування зв'язків з обміну інформацією та документами. Без сумніву, у період проведення децентралізації надзвичайно важливим є, як для громадськості, так і для органів влади різних рівнів, встановлення конструктивного діалогу. Досягти поставленої мети допоможе ефективне використання у діалозі між широкою громадськістю та місцевою владою новітніх інформаційно-комунікативних засобів. Адже саме ефективність комунікацій та проведення активних інформаційно-роз'яснювальних заходів є показником результативності реформи на місцевому рівні. З іншого боку, якісне опанування фахівцями органів місцевого самоврядування процесів документообігу, набуття ними компетентностей ефективної інформаційно-комунікаційної діяльності та взаємодії з органами державної влади і громадянами, сприятиме підвищенню культури діловодства як такої загалом, так і якості управлінських рішень, їх прозорості і керованості.

Становлення цифрового суспільства, розвиток інноваційно- комунікативних технологій, позитивно вплинули на інформаційну діяльність та ведення організаційної роботи органами публічного управління. Аналіз існуючого документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування, ефективності використання комунікаційних каналів, за допомогою яких відбувається обмін документованою інформацією між місцевими та центральними органами влади й громадянами, дасть можливість виявити сучасний стан, позитивні та негативні сторони документно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування та результативність використання ними інноваційних технологій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Актуальність проблеми використання документно-комунікативних технологій у діяльності ОТГ обумовлює відповідно й зацікавленість нею науковців. Означена проблематика стала займати помітне місце у науковому дискурсі не випадково, адже це зумовлено передовсім посиленою увагою до проведення реформи децентралізації з боку держави та важливістю її ефективного проведення для всього українського суспільства.

Загалом проблемі документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування присвячена низка робіт українських дослідників, серед яких варто виокремити праці Т. Іванової й Л. Піддубної (Іванова & Піддубна, 2004; Іванова & Піддубна, 2009). Основні засади ділових процесів та організація обігу інформації в органах місцевого самоврядування в Україні знайшли висвітлення у практичному посібнику Л. Федченко і В. Козіної (Федченко & Козіна, 2016). Його поява, без сумніву, стала значним підспір'ям у практичній діяльності новостворених ОТГ.

Окремі аспекти проблеми, зокрема, комунікації як механізму взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні, сучасної інформаційної діяльності у сфері державного управління, інформаційно-аналітичного

забезпечення та осмислення інформаційно-технологічного простору діяльності органів державного управління розглядає В. Мазур (Мазур, 2011). Питання створення сучасних інформаційно-аналітичних технологій та упровадження їх у сферу державного управління віднайшли розкриття у роботі С. Телешуна, І. Рейтеровича (Телешун & Рейтерович, 2013). Інформаційні технології в організації інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління висвітлено у публікації А. Соколова (Соколов, 2010). У дослідженнях В. Григор'єва (Григор'єв, 2014), В. Кисельова (Кисельов, 2015), В. Пархоменка (Пархоменко, 2009) наголошується на необхідності технічно-організаційного, програмно-технологічного забезпечення органів публічної влади новітніми інформаційно-комунікативними технологіями як запорука їх ефективної документно-комунікаційної діяльності.

Новітні інформаційно-комунікативні технології, з акцентацією уваги на технологіях, призначених для обробки електронної інформації та їх застосування у різних сферах діяльності розглядають Г. Швагич, В. Толстой, Л. Петрук (Швагич, Толстой & Петрук, 2017). Сучасні інформаційно-комунікативні технології є зручним і ефективним методом доступу до інформації та послуг. Серед низки кроків у напрямі їх упровадження у діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування є, безумовно, застосування електронного документообігу. Можливості організації електронного документування та шляхи вдосконалення керування електронними документаційними процесами в органах публічної влади висвітлені, зокрема, у низці публікацій В. Писаренка (Писаренко, 2012; Писаренко, 2018). Реальний стан справ із упровадження електронного документообігу в органах місцевої влади та надання рекомендацій щодо його активного втілення у життєдіяльність громадян відображено у дослідженні Л. Мельничук та М. Головченка (Мельничук&Головченко, 2019).

Вагомим, у плані організаційно-інформаційної підтримки ОТГ, стало видання у 2017 році за сприяння Швейцарської агенції розвитку та співробітництва у рамках програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади», що реалізується Фондом Східна Європа та Фондом Innova Bridge спільно з Державним агентством з питань електронного урядування в Україні навчального посібника у 15 частинах «Електронне урядування та електронна демократія». Зокрема у 9 частині цього видання «Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади» міститься значний масив не лише теоретичного, але й навчального матеріалу, присвяченого функціональним можливостям сучасного електронного документообігу та практиці його упровадження в органах публічного управління України (Електронне управління..., 2017). Не можна оминати увагою й одне з останніх видань практичного спрямування «Теорія та практика вдосконалення послуг місцевого самоврядування. Посібник для територіальних громад. Книга перша. Поняття публічних послуг. Розробка та реалізація Плану вдосконалення послуги» (Посібник для територіальних громад, 2021). У посібнику, крім теоретичних засад публічних послуг, наведено перелік основних нормативно-правових документів, що стосуються надання публічних послуг в Україні, описано етапи розробки та затвердження плану їх вдосконалення, у додатках подано зразки документів, необхідних для організації роботи з удосконалення послуг.

Проведений аналіз наукових праць, присвячених питанням впровадження документно-комунікативних технологій у діяльність органів місцевого самоврядування, дає підстави стверджувати, що означена проблематика потребує подальших системних наукових досліджень.

**Мета статті** полягає у з'ясуванні сучасного стану документно-комунікативних технологій в діяльності органів місцевого самоврядування в Україні.

**Виклад основного матеріалу.** Підвищення ефективності державного управління шляхом використання сучасних документно-комунікативних технологій є актуальною проблемою. У процесі використання новітніх технічних та інноваційних комунікативних засобів зростає швидкість та якість опрацювання, а також передачі постійно зростаючих в умовах цифрового суспільства обсягів інформації. Відтак, комунікаційне середовище стає важливим чинником функціонування суспільства та усіх його підсистем. Варто зазначити, що останніми роками значно зріс і обсяг інформації, обмін та опрацювання якою реалізується органами державного управління, зокрема й ОТГ.

Отже, як трактується поняття «документно-комунікативні технології»? Наразі у сучасній науковій літературі немає загальноприйнятого визначення цього терміну, але зрозуміти сутність даного поняття ми зможемо, охарактеризувавши три його складові: документ, комунікація, інформаційно-комунікативні технології.

Поняття «документ» є багатозначним та присутнє в усіх сферах життєдіяльності суспільства. Документ виник та існує у документно-комунікаційному процесі. Упродовж тривалого розвитку соціуму значення терміну «документ» постійно еволюціонувало. Дослідженню означеної термінологічної проблематики присвячені наукові пошукування В. Бездрабко, С. Кулешова, Н. Кушнарєнко, Г. Швецової-Водки та ін. Зокрема, С. Кулєшов визначає документ як спеціально створений людиною матеріальний об'єкт для подальшого зберігання, використання та передавання соціальної інформації у часі та просторі (Кулєшов, 2012). Найбільш узагальненим, на думку Н. Кушнарєнко, є визначення документа, розроблене і затверджене Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO), де документ трактується як записана інформація, яка може бути використана в якості одиниці у документаційному процесі (Кушнарєнко, 2006). Дослідниця типології документів Г. Швецова-Водка у низці праць подає різні трактування

терміну, наголошуючи, що найбільш розповсюдженим у документаційній науці є використання поняття документ як «матеріального (субстанційного) об'єкта, в якому соціальна (семантична) інформація закріплена способом запису (Швецова-Водка, 2007; 2009; 2010: 123).

У ході нашого дослідження ми розглядаємо документ з управлінської точки зору, тому доцільним є звернення уваги на визначення поняття документу, які закріплені у чинних національних стандартах та нормативно-правових актах. У ДСТУ 2732:2004 документ визначено як інформацію, зафіксовану на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі (ДСТУ 2732:2004, 2005). Закон України «Про інформацію», стаття 1, трактує документ «як матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі» (Закон України «Про інформацію», 1992).

Таким чином, поняття «документ» всебічно характеризується у науковій та навчальній літературі, термінологічних словниках, національних стандартах та законах. Розглядаючи документ у контексті управлінської діяльності, ми орієнтуватимемося на визначення, закріплені у нормативних документах.

Наступною складовою поняття документно-комунікативні технології є комунікація. Зростання до неї інтересу дослідників наприкінці XX – на початку XXI ст. викликане зростанням її ролі у процесі організації виробництва. Наприклад, за В. Бебиком соціальна комунікація постає як засіб узгодження та координації суспільних інтересів на основі повного інформування громадян, поваги до прав і свобод особистості, демократичної політичної культури та свободи мас-медіа від владних та бізнесових структур (глобальних і національних) (Бебик, 2011: 41-49). Значна кількість визначень поняття «комунікація» вміщена у енциклопедичних виданнях, термінологічних словниках та

довідниках. Так у енциклопедії, призначеній для осіб, що працюють у сфері бізнесу, економіки та управління, комунікація трактується як: обмін даними між групою людей для задоволення потреб один одного; засоби зв'язку (пошта, телефон, телебачення, супутниковий зв'язок, електронна пошта, інтернет, соціальні мережі тощо); форма спілкування, заснована на взаємному обміні та передачі інформації, дружбі та взаєморозумінні людей, чиновників та партнерів у процесі співробітництва (Енциклопедія бізнесмена..., 2000).

Доцільним у нашому дослідженні є використання та оперування поняттями «комунікація», трактування яких містить енциклопедичний словник з державного управління. Комунікація управлінська – сукупність інформаційних зв'язків, процес управління взаємодією основного органу із зовнішнім соціальним середовищем у вертикальному та горизонтальному напрямках за допомогою відповідних засобів безпосереднього спілкування та обміну інформацією. Комунікація у державному управлінні – інформаційна взаємодія, що орієнтована на конкретну організацію, звертає увагу на методи та засоби встановлення внутрішніх стосунків, а також на побудову взаємовідносин між людьми в організації (Ковбасюк, 2010: 330-333).

Трактуванню багатоаспектного поняття «комунікація» присвячено значну низку напрацювань українських дослідників. У даному дослідженні виокремимо одне з багатьох визначень у якому комунікація розкривається через взаємодію органів державної влади і громадськості, основа державного управління та важливий фактор демократизації суспільного життя. Узагалі його можна визначити як процес обміну інформацією, який об'єднує органи державного управління, органи місцевого самоврядування та громадські групи; посилює необхідні зворотні зв'язки між адміністративними органами, структурами управління, суспільством, окремими громадами та приватними особами (Мазур, 2011).

Поділяємо думку дослідників стосовно того, що у державі не може бути ефективного публічного адміністрування без побудови у сфері публічного управління належної системи як внутрішніх, так і зовнішніх комунікацій, обміну інформацією, адже на це припадає до 90% усього робочого часу працівників органів влади усіх рівнів. Налагодження у діяльності ОТГ дієвої комунікативної взаємодії за допомогою розбудови управлінської та організаційної культури з метою забезпечення потреб і інтересів громадян в умовах сучасного цифрового суспільства можливе лише шляхом використання інноваційних документно-комунікативних технологій.

До переліку поданих визначень необхідно додати ще одне, яке поєднує вище охарактеризовані нами терміни «документ» та «комунікація» – «документна комунікація». Документна комунікація узагальнено – це поширення інформації у суспільстві, що здійснюється за допомогою документа.

Наступним поняттям, що використане у даному дослідженні є інформаційно-комунікативні технології (далі – ІКТ). Ми живемо в епоху цифрового суспільства, що супроводжується розвитком комп'ютерної техніки, упровадженням новітнього програмного забезпечення, мультимедійних технологій та широким використанням глобальної мережі «Інтернет», тому сьогодні складно уявити діяльність установ, підприємств, організацій без використання ІКТ. Багатогранне і динамічне поняття ІКТ трактується по-різному. Узагальнено – це сукупність технологічних інструментів і ресурсів, які використовуються для забезпечення процесу комунікації та створення, поширення, збереження та управління інформацією (Швавич, Толстой & Петречук, 2017: 9). Під цими технологіями розуміються персональні комп'ютери, телебачення, інтернет, соціальні мережі, хмарні технології, різноманітні вебсервіси, вебсайти установ тощо. І хоча використання ІКТ з кожним роком набирає усе більших обертів, проте вони ні у якому разі не можуть витіснити власне

«живу комунікацію», а навпаки роблять її все більш різноманітнішою та продуктивнішою.

У ході нашого дослідження ми характеризували поняття «документно-комунікативних технологій» у контексті трьох його складових: документ, комунікація та інформаційно-комунікативні технології. Здійснивши детальний аналіз кожного з термінів, можемо запропонувати власне тлумачення поняття документно-комунікативних технологій – взаємозв'язки, опосередковані документом, з використанням як традиційних, так і новітніх засобів комунікації.

Таким чином, документна комунікація разом із сучасними інформаційними технологіями є основою публічного управління. Застосування сучасних документно-комунікативних технологій у діяльності органів місцевого самоврядування має значні переваги до яких слід віднести: швидкість обробки та великий обсяг оброблених документів, високу якість робіт, дотримання конфіденційності інформації, яка міститься у документах, раціональне виконання завдань за допомогою комп'ютерної техніки і відповідного програмного забезпечення. У розрізі досліджуваної проблематики варто зауважити, що рівень комп'ютеризації органів місцевого самоврядування і новостворених ОТГ, зокрема й пересічних громадян нашої держави, значно нижчий, ніж у розвинених країнах. Саме тому, освоєння та упровадження новітніх документно-комунікативних технологій належать до числа проблем нашого суспільства, які потребують нагального вирішення.

Наразі у процесі формування документно-інформаційних комунікацій в ОТГ, поруч з усталеними формами традиційної організації управління документообігом, активно упроваджується електронний документообіг як форма інформаційно-комунікаційного забезпечення управління, прискореного руху документів в установах, ефективний засіб управління документаційною системою як такою. Уся діяльність зі створення документів органами місцевого

самоврядування проводиться згідно норм, передбачених у державних стандартах України, Класифікаторі управлінської документації НК 010:2021, інструкції з ведення діловодства.

Аналіз нормативної бази з питань документаційного забезпечення діяльності ОТГ показав, що актуальними для них є Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р., № 1000/5 «Про затвердження Правил з організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» (Наказ Міністерства юстиції..., 2015), а також Постанова Кабінету Міністрів України від 03.02.16 р. № 48 щодо зміни до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування (Постанова Кабінету Міністрів..., 2016). До того ж, більшість ОТГ, спираючись на типову інструкцію з діловодства, затверджує індивідуальні інструкції з діловодства та оприлюднює їх на сайті громади, що є одним із сучасних засобів використання нею документно-комунікативних технологій.

Внутрішньо організаційна комунікація відіграє неабияке значення у діяльності громади. Внутрішня комунікація у діяльності ОТГ представлена міжособистісними та організаційними комунікаціями і включає в себе будь-які комунікації всередині організації. Найбільш поширеним видом внутрішньо організаційної комунікації у діяльності ОТГ є документообіг – важлива складова процесів управління та ухвалення рішень. Без налагодженої системи документообігу об'єднана територіальна громада не зможе якісно виконувати свої функції, оскільки саме від чітко налагодженої документної комунікації залежить ефективність, оперативність та успіх діяльності будь-якого органу публічної влади. Сучасне законодавство України визначає основною формою діловодства для установ і підприємств державного сектору електронну. Воно має здійснюватися виключно з використанням системи електронного документообігу (далі – СЕД), інтегрованої у

систему електронної взаємодії. Функціонування електронного документообігу сприяє налагодженню раціональної організації роботи з документами ОТГ, управління ними, реалізації контролю рухом документів, забезпеченню інформаційного наповнення, створення усіх можливостей щодо правильного та своєчасного прийняття рішень.

Упровадження СЕД у діяльність ОТГ сприятиме швидкості оброблення інформації у середині усіх підрозділів, а також поліпшить процес ухвалення управлінських рішень, їх якість, координацію взаємодії між органами місцевого самоврядування та органами державної влади. У підсумку це сприятиме якнайшвидшому формуванню єдиного інформаційного простору органів публічної влади в Україні.

Варто зазначити, що упровадженню електронного документообігу в діяльність органів місцевого самоврядування передують низка вимог: політична воля керівника та зацікавленість персоналу; вибір функціональності системи електронного документообігу; розвинена телекомунікаційна інфраструктура, серверне обладнання (або застосування «хмарних технологій»); наявність ІТ-служби підтримки; належна нормативно-правова база та обізнаність з нею. Зазначені вимоги на практиці часто стають причиною того, що більшість новостворених в Україні територіальних громад використовують у своїй діяльності традиційний паперовий документообіг. Окремі ОТГ намагались упровадити електронний документообіг у свою діяльність, тестуючи програму СЕД, проте причиною невдач став елементарний брак фінансів та технічних працівників. Відтак внутрішньо організаційна комунікація органів місцевого самоврядування здебільшого забезпечується традиційним документообігом, або ж обміном документами з використанням ІКТ, зокрема: соціальних мереж, чат-ботів, телефонів, електронної пошти, факсів тощо.

Разом з тим, можна констатувати, що попри існуючі проблеми, спостерігається позитивна тенденція зростання

уваги з боку органів державної влади та органів місцевого самоврядування до упровадження СЕД, що зумовлено реаліями цифрового суспільства. Наразі з метою надання адміністративних послуг соціального характеру із застосуванням електронного документообігу та наближення їх до мешканців ОТГ, Міністерством соціальної політики України з лютого 2021 року упроваджується програмний комплекс «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада» – клієнт-серверний WEB-додаток, який працює у форматі «фронт»-офіс (Наказ Міністерства соціальної політики..., 2021).

Окрім сайту, у своїй діяльності ОТГ широко використовують такі інструменти комунікації як: сторінки у соціальних мережах «Фейсбук» та «Інстаграм», месенджери «Вайбер» та «Телеграм», відеохостинг «Ютуб», а також програми для організації конференцій: «Скайп», «Zoom» «Googlemeet». Поряд з тим активно використовуються й традиційні засоби зв'язку, такі як: газети, журнали, брошури, змінні стенди, білборди тощо. Однак саме сайти та сторінки у соціальних мережах наразі є одними з найважливіших комунікативних інструментів для підтримання зв'язку не лише з державними органами управління, а й з широкою громадськістю. Розробка територіальним громадами власного сайту та створення груп у соціальних мережах надає громадянам більш широкі можливості брати активну участь у житті місцевої спільноти та вирішувати проблеми як регіонального, так і загальнодержавного значення, спілкуватися з керівництвом у режимі онлайн, оминаючи бюрократичні процедури. Забезпечити відкритість та доступність влади для громадян – одне із головних завдань, над яким працюють фахівці у відділах зв'язків із громадськістю в органах державної влади та ОТГ.

Під час розробки сайту та сторінок у соціальних мережах, більшість територіальних громад користується методичними рекомендаціями фахівців програми «DOBRE» – один з кращих міжнародних проєктів з надання підтримки й реалізації завдань

децентралізації в Україні. Віднедавна на сторінці програми DOBRE у соціальній мережі «Фейсбук» було започатковано нову рубрику #DOBRE\_сайти, яка щовівторка наповнюється порадами щодо розвитку та функціонування офіційних сайтів органів публічної влади та самоврядування, удосконалення їхнього контенту. Поява зазначеної рубрики була не випадковою, адже офіційний сайт громади – не звичайна візуальна картина, а важливий інструмент взаємодії органу місцевого самоврядування, мешканців та потенційних партнерів громади, створення й підтримання позитивного іміджу ОТГ. По суті, головна функція сайту полягає у створенні чіткого образу конкретної громади серед інвесторів, туристів та партнерів, й водночас він має бути майданчиком для діалогу з широкою громадськістю. А отже, сайт має «працювати» в інтересах ОТГ (Сайт Програми DOBRE).

Крім того, частина громад практикує створення анонімних чатів у телеграм- та вайбер-каналах, де відбувається безпосередня комунікація між органами влади та громадянами, а також публічне обговорення та висвітлення нагальних проблем.

Варто зазначити, що не всі жителі України, особливо у сільській місцевості, мають доступ до якісного інтернет-зв'язку, а відтак і можливість комунікації онлайн. Оскільки громада має забезпечувати інформування усіх мешканців про діяльність виконавчих органів ОТГ, тому доцільним є випуск традиційних тижневих газет, бюлетенів із повідомленнями про новини громади та контактною інформацією для зворотного зв'язку.

Основними каналом зовнішніх комунікацій ОТГ, як уже зазначалося вище, є вебсайти, сторінки у соціальних мережах та чати у месенджерах. Наявність цих інформаційно-комунікаційних каналів зв'язку забезпечує можливість територіальним громадам висвітлювати найактуальніші новини, публікувати інформаційні повідомлення, що стосуються життя усіх мешканців, оприлюднювати

документовану інформацію, яка всебічно висвітлює діяльність ОТГ й згідно чинного законодавства має бути доступною широкому загалу.

Як бачимо, основними комунікаційними інструментами взаємодії більшості ОТГ України з органами державної влади та громадськістю є: функціонування каналів прийому звернень громадян (особистий прийом громадян, надання інформації за запитами на інформацію, електронні звернення); традиційні інформаційні стенди та оголошення; взаємодія із засобами масової інформації; висвітлення інформації у місцевих друкованих виданнях, на офіційному вебсайті, у мережі «Інтернет», соціальних мережах та відеохостингу Ютуб.

**Висновки.** Отже, незважаючи на те, що основне завдання органів місцевого самоврядування – вирішення соціальних питань місцевого значення, умови і зміст реалізації цього завдання зазнали кардинальних змін. В умовах цифрового суспільства комунікація органів місцевого самоврядування з громадянами потребує більш активного використання сучасних документно-комунікативних технологій, а саме: вебсайтів, соціальних мереж, месенджерів, приватних телеканалів, відеохостингу Ютуб. Необхідним аспектом у діяльності ОТГ є упровадження сучасної розвинутої системи електронного документообігу, включення його до єдиного інформаційного простору органів влади. Використання інструментарію глобального мережевого суспільства сприятиме, без сумніву, успішній комунікації з органами державної влади, сусідніми ОТГ, громадою з метою створення й підтримання позитивного іміджу та забезпечення успішного діалогу з широкою громадськістю.

## **ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА**

1. Бебик В. М. Глобальне інформаційне суспільство: поняття, структура, комунікації. *Інформація і право*. 2011. № 1(1). С. 41-49.

2. Григор'єв В. Деякі аспекти інформаційного забезпечення державного управління в сучасних умовах. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2014. № 2. С. 76-80.

3. Діловодство в органах місцевого самоврядування: монографія / Т.В. Іванова, Л.П. Піддубна; за ред. В.М. Вакуленка, М.К. Орлатого. Київ : НАДУ, 2009. 164 с.

4. ДСТУ 2732-2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. Прийнято та надано чинності від 28.05.2004 за № 97. На заміну ДСТУ 2732-94. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2005. URL: [https://vnm.vn.court.gov.ua/userfiles/27\\_2732-2004.pdf](https://vnm.vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004.pdf) (дата звернення: 10.01.2022).

5. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади / С.П. Кандзюба, Р.М. Матвійчук, Я.М. Сидорович, П.М. Мусієнко. Київ : ФОП Москаленко О.М., 2017. 64 с.

6. Енциклопедія бізнесмена, економіста, менеджера / за ред. Р. Дяківа. Київ: Міжнародна економічна фундація, 2000. 704 с.

7. Закон України «Про інформацію». Набуття чинності від 02.10.1992. Поточна редакція 16.07.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 20.01.2022).

8. Закон України «Про добровільне об'єднання територіальних громад». Набуття чинності від 05.02.2015. Поточна редакція 14.05.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3038-17#Text> (дата звернення: 16.01.2022).

9. Кисельов В. Впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та вдосконалення інформаційного забезпечення в системах державного управління як нові стратегії адміністративних перетворень. *Наукові розвідки з державного та муніципального управління*. 2015. Вип. 1. С. 348-361.

10. Ковбасюк Ю.В. Енциклопедичний словник з державного управління. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.
11. Кулешов С. Загальне документознавство: навч. посіб. Київ : Києво-Могилянська академія, 2012. 124 с.
12. Мазур В. Г. Комунікація як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. № 8. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313> (дата звернення: 18.01.2022).
13. Мельничук Л.І., Головченко М.М. Питання впровадження електронного документообігу в органах державної влади. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Соціальні комунікації*. Том 30 (69) № 1 Ч. 2. 2019. С. 154-159.
14. Моніторинг реформи місцевого самоврядування та територіальної організації влади, 2021. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/755/07.10.2021.pdf> (дата звернення: 16.01.2022).
15. Муніципальне діловодство: навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / Т. В. Іванова, Л.П. Піддубна. Київ: Либідь, 2004. 312 с.
16. Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 «Про затвердження Правил з організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22.06.2015 за № 736/27181. Поточна редакція 07.11.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text> (дата звернення: 16.01.2022).
17. Наукова обробка документів: підручн. / Н. М. Кушнарєнко, В. К. Удалова. 4-е вид., перероб. і доп. Київ : Знання, 2006. 334 с.
18. Офіційний сайт Міністерства розвитку громад та територій України. URL: <https://www.minregion.gov.ua/press/news/63-gromadyan-ukrayiny-pidtrymuyut-reformu-decentralizacziyi-rezultaty-socziologichnogo-doslidzhennya/> (дата звернення: 16.01.2022).

19. Пархоменко В. Інформаційне забезпечення місцевого самоврядування при наданні послуг населенню: автореф. дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00.04 / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харк. регіон. ін-т держ. упр. Харків, 2009. 18 с.

20. Писаренко В. П. Упровадження електронного документування в органах державної влади та місцевого самоврядування. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2012. Вип. 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp\\_2012\\_2\\_43](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2012_2_43) (дата звернення: 16.01.2022).

21. Писаренко В. П. Шляхи вдосконалення організації керування електронними документаційними процесами в діяльності органів влади в Україні. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*: електор. наук. фах. вид. Херсонського національного технічного університету. 2018. № 2. URL: <http://www.irbisnbuv.gov.ua/> (дата звернення: 16.01.2022).

22. Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації». Поточна редакція 28.02.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text> (дата звернення: 05.02.2022).

23. Програма діяльності Кабінету Міністрів України, 2020. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/uploads/public/5ee39a/831/5ee39a8311f68625529299.pdf> (дата звернення: 05.02.2022).

24. Програма DOBRE: офіційний вебсайт. URL: <https://uacrisis.org/uk/decentralization> (дата звернення: 06.02.2022).

25. Про упровадження програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». Наказ Міністерства соціальної політики України від 12.02.2021 № 79. URL: <https://www.msp.gov.ua/documents/5947.html> (дата звернення: 05.02.2022).

26. Реформа децентралізації. Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/reforma-decentralizacii> (дата звернення: 05.02.2022).

27. Соколов А. В. Інформаційні технології в організації інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. № 5. 2010. С. 86-88. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=ipd\\_2010\\_5\\_23](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=ipd_2010_5_23) (дата звернення: 02.02.2022).

28. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології: навч. посіб. / Г. Г. Швачич, В. В. Толстой, Л. М. Петречук, Ю. С. Іващенко, О. А. Гуляєва, О. В. Соболенко. Дніпро: НМетАУ, 2017. 230 с. URL: [https://nmetau.edu.ua/file/ikt\\_tutor.pdf](https://nmetau.edu.ua/file/ikt_tutor.pdf) (дата звернення: 05.02.2022).

29. Телешун С. О., Рейтерович І. В. Інформаційно-аналітична діяльність у державному управлінні. Київ. 2013. 36 с. URL: [http://academy.gov.ua/NMKD/library\\_nadu/Navch\\_Posybniky/d7c65b5c-8b77-480f-9c92-e53c48093520.pdf](http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/Navch_Posybniky/d7c65b5c-8b77-480f-9c92-e53c48093520.pdf) (дата звернення: 16.01.2022).

30. Теорія та практика вдосконалення послуг місцевого самоврядування. Посібник для територіальних громад. Книга перша. Поняття публічних послуг. Розробка та реалізація Плану вдосконалення послуги. Київ, 2021. 112 с.

31. Федченко Л. Організація діловодства та забезпечення обігу інформації в органах місцевого самоврядування. Харків : Фактор, 2016. 160 с.

32. Швецова-Водка Г. М. Документознавство: навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 389 с.

33. Швецова-Водка Г. Н. Документ в свете ноокоммуниологии: науч.-практ. Москва : Информ. центр сотрудничества «Литера», 2010. 381 с.

## REFERENCES

1. Bebyk, V. (2011). Hlobal'ne informatsiyne suspil'stvo: ponyattya, struktura, komunikatsiyi [Global information society: concept, structure, communications. Information and law]. *Informatsiya i pravo*, 1(1), 41-49 [in Ukrainian].
2. Hryhor'yev, V. (2014). Deyaki aspekty informatsiynoho zabezpechennya derzhavnoho upravlinnya v suchasnykh umovakh [Some aspects of information support of public administration in modern conditions]. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informolohiya*, 2, 76-80 [in Ukrainian].
3. Dilovodstvo v orhanakh mistsevoho samovryaduvannya [Record keeping in local government]: monohrafiya / T.V. Ivanova, L.P. Piddubna; za red. V.M. Vakulenko, M.K. Orlatoho. Kyiv : NADU, 2009, 164 [in Ukrainian].
4. DSTU 2732-2004 (2005). Dilovodstvo y arkhivna sprava. Terminy ta vyznachennya [DSTU 2732-2004. Record keeping and archival business. Terms and definitions]. Pryynyato ta nadano chynnosti vid 28.05.2004 za № 97. Na zaminu DSTU 2732-94. Kyiv : DP «UkrNDNTs». URL: [https://vnm.vn.court.gov.ua/userfiles/27\\_2732-2004.pdf](https://vnm.vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004.pdf) (data zvernennya: 10.01.2022) [in Ukrainian].
5. Elektronne uryaduvannya ta elektronna demokratiya [E-government and e-democracy]: navch. posib.: u 15 ch. / za zah. red. A.I. Semenchenko, V.M. Dreshpaka. Kyiv, 2017. Chastyna 9: Elektronnyy dokumentoobih. Reinzhyrnykh administratyvnykh protsesiv v orhanakh publichnoyi vlady / [S.P. Kandzyuba, R.M. Matviychuk, Ya.M. Sydorovych, P.M. Musiyenko]. Kyiv : FOP Moskalenko O. M., 2017, 64 [in Ukrainian].
6. Entsyklopediya biznesmena, ekonomista, menedzhera [Encyclopedia of businessman, economist, manager] / za red. R. Dyakiva. Kyiv : Mizhnarodna ekonomichna fundatsiya, 2000, 704 [in Ukrainian].
7. Zakon Ukrainy «Pro informatsiyu» [Law of Ukraine «On Information»]. Nabuttya chynnosti vid 02.10.1992. Potochna redaktsiya 16.07.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/>

laws/show/2657-12#Text (data zvernennya: 20.01.2022). [in Ukrainian].

8. Zakon Ukrayiny «Pro dobrovil'ne ob'yednannya terytorial'nykh hromad» [Law of Ukraine «On Voluntary Association of Territorial Communities»]. Nabuttya chynnosti vid 05.02.2015. Potochna redaktsiya 14.05.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3038-17#Text> (data zvernennya: 16.01.2022). [in Ukrainian].

9. Kysel'ov, V. (2015). Vprovadzhennya suchasnykh informatsiyno-komunikatsiynykh tekhnolohiy ta vdoskonalennya informatsiynoho zabezpechennya v systemakh derzhavnoho upravlinnya yak novi stratehiyi administratyvnykh peretvoren' [Introduction of modern information and communication technologies and improvement of information support in public administration systems as new strategies of administrative transformations]. *Naukovi rozvidky z derzhavnoho ta munitsypal'noho upravlinnya*, 1, 348-361 [in Ukrainian].

10. Kovbasyuk, Yu. (2010). Entsyklopedychnyy slovnyk z derzhavnoho upravlinnya [Encyclopedic Dictionary of Public Administration]. Kyiv : NADU, 820 [in Ukrainian].

11. Kuleshov, S. (2012). Zahal'ne dokumentoznavstvo [General documentation]: navch. posib. Kyiv : Kyievo-Mohylyans'ka akademiya, 124 [in Ukrainian].

12. Mazur, V. (2011). Komunikatsiya yak mekhanizm vzayemodiyi derzhavnykh orhaniv vlady ta hromads'kosti na rehional'nomu rivni [Communication as a mechanism of interaction between public authorities and the public at the regional level]. *Derzhavne upravlinnya: udoskonalennya ta rozvytok*, 8. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313> (data zvernennya: 18.01.2022) [in Ukrainian].

13. Mel'nychuk, L., Holovchenko, M. (2019). Pytannya vprovadzhennya elektronnoho dokumentoobihu v orhanakh derzhavnoyi vlady [The issue of introduction of electronic document management in public authorities]. *Vcheni zapysky TNU imeni V. I. Vernads'koho. Seriya: Filolohiya. Sotsial'ni komunikatsiyi*, 30 (69), 2, 154-159 [in Ukrainian].

14. Monitorynh reformy mistsevoho samovryaduvannya ta terytorial'noyi orhanizatsiyi vldy [Monitoring of the Reform of Local Self-Government and Territorial Organization of Power], 2021. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/755/07.10.2021.pdf> (data zvernennya: 16.01.2022) [in Ukrainian].

15. Munitsypal'ne dilovodstvo [Municipal record keeping]: navch. posib. dlya stud. vyshchych navch. zakl. / T. V. Ivanova, L.P. Pidubna. Kyiv : Lybid', 2004, 312 [in Ukrainian].

16. Nakaz Ministerstva yustytseyi Ukrayiny vid 18.06.2015 «Pro zatverdzhennya Pravyl z orhanizatsiyi dilovodstva ta arkhivnoho zberihannya dokumentiv u derzhavnykh orhanakh, orhanakh mistsevoho samovryaduvannya, na pidpryyemstvakh, v ustanovakh i orhanizatsiyakh» [Order of the Ministry of Justice of Ukraine dated 18.06.2015 «On approval of the Rules for the organization of record keeping and archival storage of documents in state bodies, local governments, enterprises, institutions and organizations], zareyestrovanyy v Ministerstvi yustytseyi Ukrayiny 22.06.2015 za № 736/27181. Potochna redaktsiya 07.11.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text> (data zvernennya: 16.01.2022) [in Ukrainian].

17. Naukova obrobka dokumentiv [Scientific processing of documents]: pidruchn. / N. M. Kushnarenko, V.K. Udalova. 4-e vyd., pererob. i dop. Kyiv : Znannya, 2006, 334 [in Ukrainian].

18. Ofitsiynyy sayt Ministerstva rozvytku hromad ta terytoriyi Ukrayiny. URL: <https://www.minregion.gov.ua/press/news/63-gromadyan-ukrayiny-pidtrymuyut-reformu-deczentralizacziyi-rezul-taty-socziologichnogo-doslidzhennya/> (data zvernennya: 16.01.2022). [in Ukrainian].

19. Parkhomenko, V. (2009). Informatsiyne zabezpechennya mistsevoho samovryaduvannya pry nadanni posluh naseleunnyu [Information support of local self-government in providing services to the population]: avtoref. dys... kand. nauk z derzh. upr.: 25.00.04 / Nats. akad. derzh. upr. pry Prezydentovi Ukrayiny, Khark. rehion. in-t derzh. upr. Kharkiv, 18 [in Ukrainian].

20. Pysarenko, V. (2012). Uprovadzheniya elektronnoho dokumentuvannya v orhanakh derzhavnoyi vlady ta mistsevoho samovryaduvannya [Introduction of electronic documentation in public authorities and local governments]. Publichne administruvannya: teoriya ta praktyka, 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp\\_2012\\_2\\_43](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2012_2_43) (data zvernennya: 16.01.2022) [in Ukrainian].

21. Pysarenko, V. (2018). Shlyakhy vdoskonalennya orhanizatsiyi keruvannya elektronnykh dokumentatsiynnykh protsesamy v diyal'nosti orhaniv vlady v Ukraini [Ways to improve the organization of management of electronic documentation processes in the activities of authorities in Ukraine]. Teoriya ta praktyka derzhavnoho upravlinnya i mistsevoho samovryaduvannya: elektor. nauk. fakh. vyd. Khersons'koho natsional'noho tekhnichnoho universytetu, 2. URL: <http://www.irbisnbuv.gov.ua/> (data zvernennya: 16.01.2022) [in Ukrainian].

22. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 14.04.1997 № 348 «Pro zatverdzhennya Instruktsiyi z dilovodstva za zvernennamy hromadyan v orhanakh derzhavnoyi vlady i mistsevoho samovryaduvannya, ob'yednannyakh hromadyan, na pidpryemstvakh, v ustanovakh, orhanizatsiyakh nezalezhno vid form vlasnosti, v zasobakh masovoyi informatsiyi» [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of 14.04.1997 № 348 «On approval of the Instruction on record keeping on appeals of citizens in public authorities and local governments, associations of citizens, enterprises, institutions, organizations regardless of ownership, in the media»]. Potochna redaktsiya 28.02.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text> (data zvernennya: 05.02.2022) [in Ukrainian].

23. Prohrama diyal'nosti Kabinetu Ministriv Ukrainy [Program of activities of the Cabinet of Ministers of Ukraine], 2020. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/uploads/public/5ee39a831f68625529299.pdf> (data zvernennya: 05.02.2022) [in Ukrainian].

24. Prohrama DOBRE [DOBRE program]: ofitsiynnyy veb sayt. URL: <https://uacrisis.org/uk/decentralization> (data zvernennya: 06.02.2022) [in Ukrainian].

25. Pro uprovadzhennya programnoho kompleksu «Intehrovana informatsiyna systema «Sotsial'na hromada» [On the implementation of the software complex «Integrated Information System Social Community»]. Nakaz Ministerstva sotsial'noyi polityky Ukrayiny vid 12.02.2021 №79. URL: <https://www.msp.gov.ua/documents/5947.html> (data zvernennya: 05.02.2022) [in Ukrainian].

26. Reforma detsentralizatsiyi [Decentralization reform]. Uryadovyy portal. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivne-vryaduvannya/reforma-decentralizaciy> (data zvernennya: 05.02.2022) [in Ukrainian].

27. Sokolov, A. (2010). Informatsiyni tekhnolohiyi v orhanizatsiyi informatsiyno-analitychnoho zabezpechennya derzhavnoho upravlinnya [Information technology in the organization of information and analytical support of public administration]. Investytsiyi: praktyka ta dosvid, 5, 86-88. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=ipd\\_2010\\_5\\_23](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=ipd_2010_5_23) (data zvernennya: 02.02.2022) [in Ukrainian].

28. Suchasni informatsiyno-komunikatsiyni tekhnolohiyi [Modern information and communication technologies]: navch. posib. / H. H. Shvachych, V. V. Tolstoy, L. M. Petrechuk, Yu. S. Ivashchenko, O. A. Hulyayeva, O. V. Sobolenko. Dnipro: NMetAU, 2017, 230. URL: [https://nmetau.edu.ua/file/ikt\\_tutor.pdf](https://nmetau.edu.ua/file/ikt_tutor.pdf) (data zvernennya: 05.02.2022) [in Ukrainian].

29. Teleshun, S., Reyterovych, I. (2013). Informatsiyno-analitychna diyal'nist' u derzhavnomu upravlinni [Information and analytical activities in public administration]. Kyiv, 36. URL: [http://academy.gov.ua/NMKD/library\\_nadu/Navch\\_Posybniky/d7c65b5c-8b77-480f-9c92-e53c48093520.pdf](http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/Navch_Posybniky/d7c65b5c-8b77-480f-9c92-e53c48093520.pdf) (data zvernennya: 16.01.2022) [in Ukrainian].

30. Teoriya ta praktyka vdoskonalennya posluh mistsevoho samovryaduvannya [Theory and practice of improving local government services]. Posibnyk dlya terytorial'nykh hromad. Knyha persha. Ponyattya publichnykh posluh. Rozrobka ta realizatsiya Planu vdoskonalennya posluhy. Kyiv, 2021, 112 [in Ukrainian].

31. Fedchenko, L. (2016). Orhanizatsiya dilovodstva ta zabezpechennya obihu informatsiyi v orhanakh mistsevoho samovryaduvannya [Organization of office work and ensuring the circulation of information in local governments]. Kharkiv : Faktor, 160 [in Ukrainian].

32. Shvetsova-Vodka, H. (2007). Dokumentoznavstvo [Documentation]: navch. posib. Kyiv : Znannya, 389 [in Ukrainian].

33. Shvetsova-Vodka, H. (2010). Dokument v svete nookommunikologii [Document in the light of noocommunicology: scientific-practical]: nauch.-prakt. Moskva : Inform. tsentr sotrudnichestva «Litera», 381 [in Russian].

## **АНОТАЦІЯ**

*У статті розкрито актуальну проблему використання документно-комунікативних технологій у діяльності об'єднаних територіальних громад України. У зв'язку з проведенням адміністративно-територіальної реформи, яка супроводжується децентралізацією та створенням дієвих інститутів місцевого самоврядування – об'єднаних територіальних громад, на місцеву владу покладається низка нових функцій та повноважень. Серед них, чи не найбільш вагомими, є організаційні, забезпечення соціального захисту та створення умов для сталого розвитку місцевих громад. Особливо нагальною в означеному контексті постає проблема документно-комунікаційного забезпечення діяльності об'єднаних територіальних громад, що, у свою чергу, залежить від правильної організації та ефективного функціонування як внутрішньо організаційних зв'язків з обміну інформацією та документами, так і зовнішніх – налагодження*

ефективної комунікації з усіма учасниками комунікативної взаємодії: державними органами влади, жителями ОТГ, широкою громадськістю тощо.

Автором статті було з'ясовано, що в умовах становлення та розвитку цифрового суспільства, упровадження інноваційно-комунікативних технологій, відбуваються кардинальні зміни в інформаційній діяльності та веденні організаційної роботи органами публічного управління. Відтак об'єктом дослідження стали документно-комунікативні технології у діяльності органів місцевого самоврядування.

Здійснено спробу проаналізувати сучасний стан, позитивні сторони документно-комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування та результативність використання ними інноваційних технологій. З'ясовано, що основними комунікаційними інструментами взаємодії більшості об'єднаних територіальних громад з громадськістю є: функціонування каналів прийому звернень громадян (особистий прийом громадян, надання інформації за запитами на інформацію, електронні звернення); традиційні інформаційні стенди та оголошення; взаємодія із засобами масової інформації; висвітлення інформації у місцевих друкованих виданнях, на офіційному вебсайті, у мережі «Інтернет», соціальних мережах та відеохостингу Ютуб.

Проведене дослідження встановило, що саме сайти та сторінки ОТГ у соціальних мережах є наразі одними з найбільш використовуваних комунікативних інструментів для підтримання зв'язку з органами влади, засобами масової інформації, громадськістю тощо.

**Ключові слова:** документ, комунікація, документно-комунікативні технології, електронний документообіг, канали комунікації, об'єднані територіальні громади.