

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства та
інформаційно-аналітичної діяльності

На правах рукопису

ХОМИЧ АЛІНА МИКОЛАЇВНА

**РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В
ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЛУЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»
за освітньо-професійною програмою
«Інформаційна, документно-аналітична діяльність»
спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Науковий керівник:
кандидат історичних наук, доцент
Трофімук-Кирилова Тетяна Михайлівна

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № _____

засідання кафедри музеєзнавства,
пам'яткознавства та інформаційно-
аналітичної діяльності

від _____ 2025 р.

Завідувач кафедри проф. Гаврилюк С. В. _____

Луцьк – 2025

АНОТАЦІЯ

Хомич А. М. Роль інформаційно-комунікаційних технологій в організації діяльності Луцької міської ради. Кваліфікаційна робота на правах рукопису. Волинський національний університет імені Лесі Українки. Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа». Освітньо-професійна програма «Інформаційна, документно-аналітична діяльність». Луцьк, 2025.

У магістерському дослідженні проаналізовано роль інформаційно-комунікаційних технологій в організації діяльності Луцької міської ради в умовах цифровізації публічного управління.

Звернуто увагу на важливість впровадження автоматизації ділових процесів та використання електронного документообігу, функціонування офіційного вебсайту та застосування соціальних мереж і месенджерів для взаємодії з громадськістю. Доведено, що ефективні інформаційно-комунікаційні технології дозволяють підвищити ефективність діяльності органів місцевого самоврядування шляхом оптимізації управлінських процесів, автоматизації діловодства, покращити якість надання адміністративних послуг, а також сприяють формуванню сучасної моделі електронного урядування на місцевому рівні.

Розкрито форми і напрями використання інформаційно-комунікаційних технологій для забезпечення документаційного супроводу управлінських процесів, переваги автоматизації системи управління для формування внутрішньої розпорядчої документації, контролю за її виконанням.

Охарактеризовано систему інформаційно-комунікаційних технологій як інструменту підвищення ефективності управління, що забезпечує підвищення якості управлінських рішень, прозорість діяльності органів місцевого самоврядування та ефективну взаємодію з громадськістю в умовах цифрової трансформації.

Ключові слова: інформаційно-комунікаційні технології, управління, публічна влада, Луцька міська рада, громадськість, документація, автоматизація.

SUMMARY

Khomych A. M. The role of information and communication technologies in the organization of the activities of the Lutsk City Council. Qualification work in the form of a manuscript. Lesya Ukrainka Volyn National University. Specialty 029 «Information, library and archival affairs». Educational and professional program «Information, document and analytical activities». Lutsk, 2025.

The master's research analyzes the role of information and communication technologies in the organization of the activities of the Lutsk City Council in the conditions of digitalization of public administration.

Attention is drawn to the importance of implementing the automation of office processes and the use of electronic document management, the functioning of the official website and the use of social networks and messengers for interaction with the public. It is proven that effective information and communication technologies allow to increase the efficiency of local government activities by optimizing management processes, automating paperwork, improving the quality of administrative services, and also contribute to the formation of a modern model of e-government at the local level.

The forms and directions of using information and communication technologies to ensure documentary support of management processes are revealed, the advantages of automating the management system for the formation of internal administrative documentation, and monitoring its implementation are described.

The information and communication technology system is characterized as a tool for increasing management efficiency, which ensures an increase in the quality of management decisions, transparency of the activities of local government bodies and effective interaction with the public in the conditions of digital transformation.

Keywords: information and communication technologies, management, public authority, Lutsk City Council, public, documentation, automation.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	9
РОЗДІЛ 2. АВТОМАТИЗАЦІЯ ДІЛОВОДНИХ ПРОЦЕСІВ У ЛУЦЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ.....	24
РОЗДІЛ 3. ЦИФРОВІ КАНАЛИ ТА СЕРВІСИ ВЗАЄМОДІЇ ЛУЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ	37
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62
ДОДАТКИ.....	73

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується активною цифровізацією усіх сфер життєдіяльності, що обумовлює зростання ролі інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ) в управлінні організаціями, зокрема в діяльності установ. Використання ІКТ стало невід’ємною умовою підвищення ефективності управлінських процесів, забезпечення прозорості, мобільності, оперативності прийняття рішень та раціонального використання ресурсів. Впровадження ІКТ сприяє автоматизації документування, цифровій трансформації комунікацій, розвитку електронного документообігу та забезпечує інтеграцію установ у єдиний інформаційний простір.

У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства ефективність роботи органів місцевого самоврядування значною мірою залежить від рівня впровадження цифрових інструментів. Для міських рад ІКТ стали не лише інструментами оптимізації управлінських процесів, а й важливими засобами забезпечення прозорості, доступності та підзвітності влади громадянам. Луцька міська рада автоматизувала діловодство, активно впроваджує у свою роботу цифрові сервіси, розширює використання електронних сервісів, каналів та платформ для надання адміністративних послуг та здійснення комунікації, що суттєво впливає на якість управлінських процесів і взаємодію з громадськістю, Все це актуалізує тему дослідження практичного досвіду впровадження і використання ІКТ у діяльності Луцької міської ради.

Мета дослідження – спираючись на досвід використання ІКТ у Луцькій міській раді проаналізувати їх роль та ефективність у діяльності органів місцевого самоврядування, вплив цих технологій на якість надання адміністративних послуг та забезпечення прозорості та відкритості роботи публічних органів влади.

Мета кваліфікаційної роботи конкретизується у наступних завданнях:

- розкрити теоретичні складові ІКТ;

- проаналізувати історіографію проблеми;
- охарактеризувати джерельну базу дослідження;
- проаналізувати нормативно-правову базу, що регулює впровадження ІКТ в органах місцевого самоврядування, зокрема у Луцькій міській раді;
- охарактеризувати стан і особливості впровадження ІКТ у сферу документаційного забезпечення управління Луцької міської ради;
- розкрити практичну організацію електронної взаємодії Луцької міської ради з громадськістю;
- сформулювати рекомендації для подальшого вдосконалення використання цифрових інструментів у діяльності ради.

Об'єктом дослідження є інформаційно-комунікаційні технології.

Предметом дослідження є процеси, інструменти та форми використання ІКТ у організації діяльності Луцької міської ради, зокрема в автоматизації діловодства та цифровій взаємодії з громадськістю.

Методи дослідження визначаються темою, метою та завданнями магістерської роботи й ґрунтуються на комплексному застосуванні загальнонаукових і спеціальних методів, спрямованих на досягнення поставленої мети. Основу дослідження становлять принципи об'єктивності, науковості, всебічності та системності, сукупне застосування яких дало змогу всебічно охарактеризувати роль інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності установ. Методологічну базу роботи сформували взаємопов'язані загальнонаукові методи аналізу, синтезу, абстрагування та узагальнення. Окрім того, використано структурно-системний метод, що дозволив розглядати об'єкт дослідження як цілісну систему з притаманними їй основними ознаками. Важливе місце в дослідженні також посідає дотримання принципу об'єктивності під час висвітлення обраної теми.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному аналізі ролі ІКТ у організації діяльності Луцької міської ради та її взаємодії з громадськістю, що дозволяє по-новому оцінити ефективність цифровізації органів місцевого самоврядування. У роботі уточнено особливості автоматизації ділових

процесів у міській раді, визначено специфіку використання сучасних цифрових каналів та сервісів для комунікації, а також запропоновано практичні рекомендації щодо подальшого удосконалення використання ІКТ-інструментів задля підвищення прозорості та оптимізації управлінських процесів у Луцькій міській раді.

Практичне значення одержаних результатів визначається тим, що фактичний матеріал і висновки дослідження рекомендуються до застосування у закладах освіти різних рівнів акредитації при вивченні здобувачами освіти спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» таких дисциплін як: «Інформаційні технології та системи», «Інтернет-технології та ресурси» «Системи електронного документообігу», «Правове регулювання професійної діяльності», «Документаційне забезпечення управління» та ін.

Апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були апробовані на XIX Міжнародній науково-практичній конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень» (м. Луцьк, 13–14 травня 2025 року) та XII Міжвузівському науково-практичному семінарі «Проблеми й перспективи розвитку інформаційної, бібліотечної та архівної справи» (м. Луцьк, 05 грудня 2024 р.)

Публікації. Окремі положення кваліфікаційної роботи було опубліковано у матеріалах доповідей учасників XIX Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень» (м. Луцьк, 13–14 травня 2025 року) [87] та XII Міжвузівського науково-практичного семінару «Проблеми й перспективи розвитку інформаційної, бібліотечної та архівної справи» (м. Луцьк, 05 грудня 2024 р.) [86].

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Початок ХХІ століття характеризує суспільство як постіндустріальне (інформаційне), в якому здійснюється інформатизація всіх галузей науки і освіти.

Інформація – абстрактне поняття, що має різні значення залежно від контексту. Походить від латинського слова «informatio», яке має декілька значень: роз'яснення; виклад фактів, подій; витлумачення; представлення, поняття; ознайомлення, просвіта [92].

Інформація – це нові відомості, які прийняті, зрозумілі і оцінені її користувачем як корисні; Іншими словами, інформація – це нові знання, які отримує споживач (суб'єкт) у результаті сприйняття і переробки певних відомостей.

Дані (від лат. data, множина від лат. datum від лат. dare – давати, щось дане):

- 1) відомості, показники, необхідні для ознайомлення з ким, чим небудь, для характеристики когось, чогось або для прийняття певних висновків, рішень;
- 2) здібності, якості, необхідні для чого-небудь.
- 3) форма представлення знань. Тексти, таблиці, інструкції, відомості про факти, явища і таке інше, представлені у буквено-цифровій, числовій, текстовій, звуковій або графічній формі. Дані можуть зберігатися на різних носіях, в тому числі в ЕОМ та пересилатися і піддаватися обробці [92].

Питання інформаційно-комунікаційного забезпечення суспільної сфери традиційно перебувають у центрі дослідницької уваги політичної науки та завжди вирізняються міждисциплінарним характером. Політична, економічна, соціальна й духовна підсистеми суспільства мають реагувати на постійні зміни як у внутрішньому, так і у зовнішньому середовищі, що можливе лише за умови ефективного функціонування інформаційно-комунікаційної інфраструктури суспільства.

Перші фундаментальні праці з політичної комунікації (як і сам термін) з'явилися наприкінці 40-х років XX ст. Серед зарубіжних дослідників цієї проблематики варто назвати таких авторів, як Дж. Бенігер [93], Д. Бродер [94], Дж. Гол [10] та ін.

В Україні, після здобуття незалежності, вітчизняні дослідники поступово почали досліджувати проблеми взаємодії політичної та медійної систем. Серед цих вчених виокремлюються праці таких науковців, як А. Москаленко [39], В. Бебик [4], В. Різун [70], С. Бушуєв [6], Є. Косяненко [30], та ін.

С. Бушуєв розглядає ІКТ формування проєктних компетентностей публічних службовців [6]; А. Войтенко, О. Булуй, М. Плотнікова вивчають інформаційні технології в комунікації та взаємодії влади, суспільства й бізнесу в публічному управлінні, місцевому самоврядуванні та розвитку підприємництва [9]; І. Динник описує сучасні ІКТ та їхній потенціал впливу на взаємодію держави й громадянського суспільства в умовах децентралізації [12]; Н. Костенюк досліджує адміністративний реінжиніринг та ІКТ в органах місцевого самоврядування [29]; Є. Косяненко аналізує ІКТ у здійсненні громадського контролю за діяльністю органів місцевого самоврядування [30]; А. Ліпінська описує ІКТ в організації інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління [32]; І. Лопушинський, В. Ключевський, О. Момоток досліджують особливості надання публічних (електронних публічних) послуг в умовах воєнного стану в Україні [33]; В. Ключевський, Р. Плющ, І. Лопушинський, І. Башинський розглядають інформаційно-комунікаційні інструменти соціальної взаємодії в системі демократичного врядування [26]; А. Семенченко вивчає стан та перспективи розвитку ІКТ у публічному управлінні місцевими фінансами [72]; І. Ушкаленко, Ю. Зелінська описують ІКТ як основу державного управління на шляху цифрової трансформації та реформування [85]; О. Циганов вивчає зарубіжний досвід сучасних ІКТ у публічно-сервісній діяльності [88]; Д. Черніков досліджує ІКТ як ефективний інструмент протидії корупції [90] та ін.

Аналізуючи вітчизняні наукові пошуки у згаданій сфері досліджень, варто згадати концептуалізацію державної політики країн пострадянського простору в

умовах глобалізаційних перетворень, які розглядав Г. Музиченко [40]. Інформаційно-комунікаційні технології у вітчизняних електоральних процесах розглядав О. Дузь, який проаналізував інформаційно-комунікаційні впливи в період виборчих кампаній, специфіку інформаційно-комунікаційних обмінів у процесі виборів народних депутатів і Президента України. Науковець наголошує, що застосування ІКТ призводить до нового стилю взаємовідносин влади з громадськістю; виникає електоральне інформаційно-комунікаційне поле, яке визначає рівень інформаційної мобільності політичних суб'єктів, якість ПК, комунікаційні особливості всіх учасників виборчого процесу [16].

А В. Недбай у роботі «Інноваційні медіа-технології в системі політичних комунікацій» стверджує, що політична комунікація в інформаційному суспільстві здобуває властивості й структуру, які відповідають логіці мережевого суспільства. Саме тому вона стає віртуальною та міфологізованою [42].

Політичну комунікацію, як системоутворюючий фактор політичного життя суспільства розглядала О. Анісімович-Шевчук. Вона визначила, що політична комунікація забезпечує взаємопроникнення мікро- та макросередовищ [1].

Дослідження інформаційно-комунікаційних технологій та оцінка їх ефективності у сфері публічного управління насамперед потребують аналізу змісту й сутності базових понять, зокрема «комунікація» та «інформаційно-комунікаційні технології».

Термін «комунікація» походить від латинського слова «communis», що означає «загальне», і відображає процес передавання інформації з метою встановлення спільності між учасниками обміну. У цьому контексті комунікацію доцільно розглядати не лише як механічну передачу відомостей, а як процес донесення змісту, значення та сенсу за допомогою відповідних символів. [31].

Один із засновників американської соціології Ч. Кулі трактував комунікацію як механізм, що забезпечує можливість існування та розвитку міжособистісних відносин і охоплює жести, міміку, безпосереднє спілкування,

інтонацію голосу, слова, писемність, а також технічні засоби передавання інформації, зокрема телеграф і телефон [91]. Зміст поняття «комунікація» трансформується разом із розвитком і ускладненням технічних засобів обміну повідомленнями, процесами глобалізації та зростанням рівня інформатизації світового суспільства. Таким чином, комунікацію можна визначити як процес взаємодії між людьми або соціальними групами, що передбачає наявність активного зворотного зв'язку та обмін інформацією, зафіксованою у матеріалізованій знаковій формі.

Комунікація – це не лише процес передавання інформації, а й механізм встановлення взаєморозуміння між учасниками взаємодії. Вона передбачає активну участь сторін, наявність зворотного зв'язку, обмін особистим досвідом та формування спільного сенсу в межах комунікативної взаємодії.

Окремі науковці трактують комунікацію як особливий вид інформаційного обміну, що передбачає передавання як емоційного, так і інтелектуального змісту. В умовах сучасного розвитку вона виступає фундаментальною основою функціонування будь-якої організації чи підприємства. Фахівці у сфері управління зазначають, що 63 % керівників у Великій Британії, 73 % — у США та 85 % — у Японії вважають ефективну комунікацію ключовою передумовою успішної діяльності організацій, при цьому управлінці готові присвячувати комунікативним процесам від 50 % до 90 % свого робочого часу [47].

У процесі суспільного розвитку першими сформувалися неформальні інформаційні комунікації, у межах яких передавання повідомлень здійснювалося за допомогою жестів, знаків і звуків, що поширювалися через неофіційні канали взаємодії. До основних переваг такого виду комунікації належать оперативність, вибірковість, адресність та можливість швидкого отримання зворотного зв'язку. З метою розширення простору поширення інформації застосовувалися різноманітні допоміжні засоби. Так, до відкриття електрики передавання повідомлень на значні відстані відбувалося за допомогою поштових голубів, сигнальних барабанів і світлових сигналів.

Кінець XX – початок XXI століття пов'язаний із швидким розвитком сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, які суттєво впливають на всі сфери життя суспільства та змінюють звичні уявлення про цінності. У результаті цих змін поступово формується інформаційне суспільство, у якому ключове значення мають інформація та знання.

Інформаційне забезпечення є однією з основних функцій, від якої залежить якість і обґрунтованість управлінських рішень та загальна ефективність функціонування системи публічного менеджменту. У динамічному аспекті інформаційне забезпечення розглядається як процес, що є складовою ширшого поняття «комунікація».

Роль інформації у системі внутрішнього організаційного менеджменту охоплює кілька ключових аспектів:

1. Планування: Інформація допомагає розробляти стратегічні та тактичні плани розвитку організації, визначати потреби, можливості, загрози та напрямки розвитку.
2. Прийняття рішень: Дані слугують основою для управлінських рішень на всіх рівнях, дозволяючи оцінювати результати та обирати оптимальні альтернативи.
3. Контроль: Інформація дозволяє встановлювати стандарти виконання завдань, своєчасно виявляти відхилення та реагувати на них.
4. Комунікація: Дані забезпечують обмін інформацією між підрозділами та працівниками, сприяючи ефективній взаємодії та співпраці.
5. Зберігання та обробка: Інформацію слід зберігати та обробляти за встановленими правилами, забезпечуючи її цілісність і конфіденційність.
6. Захист: Важливо захищати дані від несанкціонованого доступу та зловживань, особливо якщо йдеться про конфіденційну інформацію або персональні дані.
7. Постачання: Організація має забезпечити доступ до необхідної інформації для виконання своїх функцій, включно з даними про ринок, клієнтів та постачальників.

8. Підтримка прийняття рішень: Інформація може аналізуватися за допомогою бізнес-аналітики та інших технологій для підвищення ефективності управлінських рішень [18;95].

Сучасна інформаційна ера розглядається як глобальний процес, що викликає суттєві зміни у структурі та особливостях світового економічного й соціального розвитку. Вона супроводжується впровадженням нових наукомістких технологій, сучасних технічних систем і матеріалів, а також появою нових форм обміну інформацією, що істотно впливають на умови та якість життя людей.

Однією з ключових рис публічної інформації є її попередня фіксація за допомогою різних засобів та збереження на конкретних носіях. Крім того, така інформація належить суб'єктам, які наділені владними повноваженнями або входять до управлінських структур і мають доступ до відповідних публічних даних.

Розпорядниками публічної інформації можуть виступати різні суб'єкти, зокрема:

- державні органи;
- органи місцевого самоврядування;
- суб'єкти, які виконують владні управлінські функції та ухвалюють обов'язкові для виконання рішення;
- юридичні особи, що отримують фінансування з державного або місцевого бюджету;
- суб'єкти, яким делеговані владні повноваження щодо надання освітніх, оздоровчих, соціальних та інших державних послуг;
- природні монополісти та інші суб'єкти господарювання;
- суб'єкти, що володіють інформацією про стан навколишнього середовища, якість харчових продуктів, аварії, катастрофи та інші надзвичайні події, які становлять суспільний інтерес [18].

Для ефективного використання в управлінських цілях інформація повинна бути повною, актуальною, достовірною та охоплювати всі аспекти, що цікавлять

органи влади. Вона має збиратися регулярно, у визначеній періодичності та в необхідних обсягах. Крім того, інформація повинна відповідати цілям управлінської структури та бути сумісною з тими засобами, за допомогою яких передбачається їх досягати.

Якість та достатність інформації забезпечують державним структурам можливість формувати ефективні плани та визначати реалістичні й точні управлінські цілі.

Носіями інформації в державному управлінні є публічні інституції, громадські організації, статистичні установи, бібліотеки, архіви, інформаційні агентства, спецслужби, партійно-політичні та громадські структури, а також суб'єкти господарювання. Кожна з цих організацій забезпечує власний інформаційний супровід діяльності, який охоплює як внутрішній документообіг (внутрішні інформаційні потоки), так і зовнішні (відкриті) джерела інформації. Вони отримуються через системи комунікацій, механізми функціонального впливу та міжсекторну взаємодію.

Формування та відтворення владно-управлінських відносин і інститутів можливе лише за умови ефективної публічної комунікації як форми взаємодії між суб'єктами та об'єктами управління. Основними властивостями та ознаками комунікації є наявність двох або більше учасників, які використовують єдиний спосіб передавання інформації; наявність ситуації, яку учасники прагнуть осмислити; а також використання набору символів (текстів, слів чи жестів) для передачі змісту цієї ситуації [91].

Як наголошував К. Дойч, державно-управлінську комунікацію слід розглядати як «нервову систему державного управління», оскільки вона відіграє ключову роль у визначенні поведінки та діяльності людей у процесах формування й реалізації державної політики. Найбільш детальне визначення державно-управлінської комунікації було запропоновано Р.-Ж. Щварценбергом, під яким він розумів «процес передачі політичної системи до іншої, та між політичною системою та соціальною системою йде безперервний процес обміну інформацією між індивідами та групами на всіх рівнях» [71].

Процес публічної управлінської комунікації включає типові елементи будь-якого комунікативного акту: суб'єкт-комунікатор (органи державного управління різних рівнів), саме повідомлення, об'єкт — реципієнт або одержувач (суспільство загалом), канали поширення інформації, канали зворотного зв'язку, а також процеси кодування та декодування інформації [91].

Особливу цінність для дослідження структури державно-управлінської комунікації має концепція канадського вченого Дж. Томсона, який запропонував складну модель інформаційно-комунікаційних технологій у сфері державно-управлінської діяльності. Вона включає такі складники:

1. Семантичний рівень — відображає залежність процесів передачі інформації та виникнення комунікації між суб'єктами від використовуваних знакових форм. Органи державної влади повинні мати відповідні інституційні структури, які забезпечують застосування мовних форм для подолання протиріч між спеціалізованими та неспеціалізованими споживачами урядової інформації.

2. Технічний рівень — охоплює різні технічні засоби, що забезпечують реалізацію інформаційно-комунікативних процесів. Це критично важливий елемент діяльності органів влади, які мають використовувати різноманітні канали поширення офіційної інформації: мовні (брифінги, інтерв'ю керівників), паперові (урядові бюлетені, публікації в ЗМІ), візуальні та електронні (державне телебачення, національні та регіональні системи зв'язку), забезпечуючи безперебійну комунікацію з громадянами.

3. Інфлуєнтальний рівень — визначає ступінь впливу інформації на свідомість людей. Цей рівень встановлює джерела, передумови та фактори ефективності функціонування ідей та уявлень про систему державного управління на інформаційному ринку.

Що стосується інформаційних технологій, їх можна визначити як сукупність сучасних електронних засобів і програмного забезпечення, а також організаційних форм і методів їх застосування в інформаційній діяльності, спрямованій на ефективне використання інформаційних ресурсів [96].

Під інформатизацією розуміють «запровадження інформаційних і комунікаційних технологій в усіх галузях діяльності людини й суспільства». У Законі України «Про Концепцію Національної програми інформатизації» від 04.02.1998 № 75/98-ВР сформовано наступне визначення цього терміну: «Інформатизація – це сукупність взаємопов’язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб, реалізації прав громадян і суспільства на основі створення, розвитку, використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, створених на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки» [63].

Нові інформаційно-комунікаційні технології мають низку переваг у порівнянні з традиційними: вони переводять обмін інформацією на безпаперовий рівень, прискорюють підготовку документів і підвищують якість їх оформлення, автоматизують більшість функцій в інформаційних і комунікаційних процесах, а також перетворюють великі масиви документів на цінні інформаційні ресурси для розвитку та вирішення складних соціальних і управлінських проблем.

Органи державної влади, застосовуючи переваги нових ІКТ, можуть створювати нові, більш ефективні форми взаємодії між собою та громадянами, що загалом підвищує ефективність управління. Використання ІКТ дозволяє надавати державні послуги населенню та бізнесу через Інтернет, розширювати доступ до державної інформації, забезпечувати прозорість прийнятих рішень через постійний діалог із громадськістю та сприяти формуванню демократичної, відкритої для населення держави [81].

Отже, головною метою застосування інформаційних технологій у державному управлінні є підвищення ефективності управлінських механізмів через створення єдиної інформаційно-технологічної інфраструктури. Вона включає державні інформаційні системи, ресурси та засоби, що забезпечують їх функціонування, взаємодію між собою, населенням і організаціями під час надання державних послуг. У цьому контексті державна політика у сфері

сучасних ІТ спрямована на координацію діяльності органів влади щодо створення державних інформаційних систем та підвищення ефективності бюджетних витрат у цій галузі [76].

У цьому контексті ІКТ стають невід’ємною складовою функціонування сучасного суспільства. Від них залежить не лише розвиток науки й техніки, а й утвердження демократії, адже прозорість і відкритість влади є ключовими умовами сталого демократичного розвитку. Саме вони забезпечують ефективну політику, можливість реального громадського контролю, дотримання прав людини й громадянина та зміцнення довіри населення до державних інституцій. Тому впровадження концепції відкритого урядування й надалі залишається важливим напрямом розвитку сучасних демократичних держав.

Слід відзначити, що концепція відкритого урядування походить від ідеї «відкритого управління» у бізнесі, авторство якої приписують американському менеджеру Дж. Стека. На державному рівні термін «відкрита держава» вперше був запропонований герцогом Ланкастером у 1993 році і мав такий зміст: «відкрита держава – це частина ефективної демократії. Громадяни повинні мати адекватний доступ до інформації та аналізу, на основі яких держава працює» [25].

Подальший розвиток концепції відкритого урядування пов’язаний із зростанням ролі громадянського суспільства та модернізацією публічного сектору, що вимагала нових підходів до взаємодії між державою та громадянами. У другій половині XX – на початку XXI століття ідея відкритості почала розглядатися не лише як інструмент забезпечення прозорості діяльності державних інституцій, але і як механізм підвищення підзвітності, зміцнення довіри до влади та залучення суспільства до процесу вироблення рішень.

Зокрема, одним із ключових елементів відкритого урядування стало визнання цінності участі громадян у формуванні державної політики. Така участь передбачає не тільки можливість доступу до офіційних документів чи статистичних даних, але й право на висловлення думки, вплив на порядок денний та оцінку результатів діяльності органів влади. У цьому контексті відкритість

починає асоціюватися з діалогом, співпрацею та партнерством між державою і суспільством.

Поширення цифрових технологій додатково посилило значення прозорості та відкритості, створивши умови для оперативного обміну інформацією, розширення електронної демократії та впровадження інноваційних моделей управління. Відкрите урядування перетворилося на комплексний підхід, який охоплює не лише доступ до інформації, але й відкриті дані, спільне вироблення політики, електронні сервіси та механізми громадського контролю.

Реалізація концепції відкритого урядування у виконанні державних повноважень і функцій ґрунтується на дотриманні таких принципів:

1. Принцип інформаційної відкритості — своєчасне надання інформації про діяльність органів державної влади, доступ до якої не обмежений законами, актами президента чи уряду. Інформація повинна бути відкритою, загальнодоступною, достовірною та представлена у зручному для пошуку, обробки та подальшого використання форматі, включно з відкритими даними.

2. Принцип зрозумілості — подання цілей, завдань, планів та результатів діяльності органів виконавчої влади у формі, яка забезпечує просте та доступне сприйняття суспільством відповідної інформації.

3. Принцип залучення громадянського суспільства — створення умов для участі громадян, громадських об'єднань та бізнес-спільноти у розробці та реалізації управлінських рішень з метою врахування їхніх думок і пріоритетів, а також забезпечення постійного інформування та діалогу [25].

Варто також підкреслити, що стабільність і розвиток демократичної держави неможливі без ефективної організації діалогу між органами державної влади, громадськими організаціями та громадянами. Комунікаційні процеси в державному управлінні відіграють надзвичайно важливу роль у підготовці, прийнятті та реалізації управлінських рішень.

Концепція електронного урядування істотно розширила сферу участі громадян до включення їх безпосередньо в процеси державного управління з метою підвищення ефективності публічної влади. Її принципова відмінність —

зсув центру ваги парадигми управління від держави до громадян. Інституціонально концепція електронного урядування оформилася у вигляді електронного уряду [89].

Електронний уряд сприяє формуванню нового типу «електронного» громадянина й нового типу управлінського мислення. Створюються нові можливості репрезентації публічних інтересів і впливу громадських структур на процес виробництва публічної політики. У західних країнах цей процес пов'язують із розвитком «електронної демократії», під якою більшість дослідників розуміє використання інформаційно-комунікативних технологій у демократичному й управлінському процесі.

Отже, на початку ХХІ століття людство увійшло в епоху постіндустріального розвитку, де ключовим ресурсом і рушійною силою стали інформація та знання. Інформатизація всіх сфер суспільного життя – науки, освіти, економіки, політики та управління – зумовила формування нового типу соціальних відносин, у яких ІКТ відіграють центральну роль. У таких умовах дані перетворюються на стратегічний ресурс, а ефективність управлінських процесів залежить від того, наскільки якісно вони зібрані, оброблені, захищені та використані.

Розвиток комунікаційних технологій, починаючи від примітивних форм неформального спілкування до сучасних цифрових мереж, сприяв формуванню глобального інформаційного простору, у якому політична, економічна та соціальна взаємодія відбувається швидше, прозоріше та технологічніше. Дослідження численних науковців засвідчують, що комунікація стала не лише передачею відомостей, а повноцінним механізмом взаєморозуміння, координації та формування спільних сенсів між суб'єктами соціальної взаємодії.

Важливою складовою інформаційного суспільства є публічна інформація, яка забезпечує відкритість влади, підзвітність управлінських рішень та можливість громадського контролю. Саме тому роль розпорядників інформації – від органів державної влади до суб'єктів із делегованими повноваженнями – набуває стратегічного значення для функціонування демократичної системи.

Джерельну базу дослідження становлять Конституція України [28], закони України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 року [64], «Про звернення громадян» від 02.10.1996 року [61], «Про інформацію» від 02.10.1992 року [62], «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 року [55], «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 року [56], «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 року [57], «Про запобігання корупції» від 14.10.2014 року [59], Бюджетний кодекс України від 08.07.2010 року [7], «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 року [60], які забезпечують реалізацію права на інформацію, інформаційну діяльність тощо.

Відповідно до Закону України «Про інформацію», кожна особа має право вільно отримувати, використовувати, поширювати, зберігати та захищати інформацію, необхідну для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів [62]. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» закріплює принципи діяльності органів місцевого самоврядування: гласність, підзвітність та відповідальність перед територіальною громадою [64]. Закони України «Про доступ до публічної інформації» та «Про внесення змін до Закону України «Про інформацію» (у новій редакції) гарантують відкритість і доступність інформації, що перебуває у володінні суб'єктів владних повноважень [55;62]. Закон України «Про звернення громадян» визначає порядок подання, розгляду та вирішення звернень громадян до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ і організацій незалежно від їх підпорядкування та форми власності. Цей закон забезпечує захист прав громадян на отримання інформації про стан розгляду їхніх звернень та надання відповіді у встановлений законом строк [61].

Важливу групу джерел дослідження сформувала офіційна внутрішня документація Луцької міської ради, яка регламентує діяльність органу місцевого самоврядування, вимоги до інформаційного та документаційного забезпечення, демонструє певні результати роботи та використання цифрових інструментів у діяльності. Так, «Статуту Луцької міської територіальної громади» від

20.12.2023 та «Регламент Луцької міської ради VIII скликання» від 23.12.2020 є основними організаційними документами, які визначають сферу та основні напрямки діяльності ради [75;69]. Такі документи як «Інструкція з діловодства у Луцькій міській раді» від 02.01.2019 року [21] й «Положення про управління інформаційно-комунікаційних технологій» від 29.08.2018 [51] деталізують процедуру роботи з СЕД «АСКОД», визначають відповідальність Управління інформаційно-комунікаційних технологій за автоматизацію та технічний супровід ділових процесів та використання цифрових інструментів у діяльності ради.

Аналіз рішень та розпоряджень міського голови та виконавчого комітету Луцької міської ради дозволив оцінити рівень упровадження інформаційно-комунікаційних технологій в управлінську діяльність, ступінь автоматизації процесів підготовки, погодження та контролю виконання управлінських документів, а також вплив на оперативність прийняття рішень та ефективності організації роботи органу місцевого самоврядування.

Окрему важливу групу джерел випускової кваліфікаційної роботи становлять ІКТ Луцької міської ради, які включають в себе широкий спектр цифрових інструментів та ресурсів, які забезпечують ефективне управління у раді, її діяльність та комунікацію із громадськістю.

Офіційний вебсайт Луцької міської ради [35] є основним джерелом інформації про орган місцевої влади, його структуру, й повноваження, нормативно-правові акти, рішення міської ради та виконавчого комітету, розпорядження міського голови, а також про поточну діяльність структурних підрозділів. Через вебсайт забезпечується відкритий доступ до публічної інформації, оприлюднення офіційних документів, оголошень, новин і звітів, що сприяє прозорості роботи органу місцевого самоврядування та реалізації принципів відкритого врядування. Важливе значення мають також електронні сервіси, інтегровані на сайті, зокрема електронні звернення громадян, петиції, доступ до адміністративних послуг і реєстрів, які підвищують оперативність управлінських процесів та рівень взаємодії з громадою.

Луцька міська рада також активно використовує соціальні мережі та месенджери для комунікації та обміну інформацією. Вони стали теж важливим джерелом для написання роботи.

До джерельної бази роботи увійшли публікації у місцевих засобах масової інформації, таких як Інформаційне Агентство «Конкурент» [24], Інтернет-видання «Волинь Online» [22] та Інформаційне Агентство «Волинські новини» [23], у яких висвітлено дані про процеси автоматизації діловодних процесів у Луцькій міській раді, розробку і впровадження нового вебсайту, використання ІКТ у діяльності ради тощо.

Таким чином, розвиток ІКТ сприяв переходу від традиційних форм комунікації до сучасних цифрових мереж, що забезпечують швидкий, надійний та доступний обмін даними, інтеграцію інформаційних потоків і формування процесів взаємодії громадян та органів влади. Це створює умови для прозорості та підзвітності управлінських рішень, розвитку електронної демократії та активної участі населення у виробленні політики.

Особливу роль у сучасному інформаційному суспільстві відіграє публічна інформація, яка забезпечує відкритість державних інституцій, контроль громадян за діяльністю органів влади та підвищення довіри населення до держави. Використання ІКТ у державному управлінні дозволяє автоматизувати документообіг, ефективно обробляти великі масиви даних, підвищувати оперативність прийняття рішень та якість надання державних послуг.

РОЗДІЛ 2

АВТОМАТИЗАЦІЯ ДІЛОВОДНИХ ПРОЦЕСІВ У ЛУЦЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ

Згідно «Статуту Луцької міської територіальної громади» від 20.12.2023 Луцька міська рада є повноваженим представником Луцької міської територіальної громади, визнаючи людину, її життя і здоров'я, честь, гідність, недоторканність і безпеку найвищою соціальною цінністю в Україні, а права і свободи громадян основою спрямованості діяльності органів влади [75]. У преамбулі документу підкреслено, що ефективне демократичне врядування ґрунтується на реалізації повноважень місцевого самоврядування у тісній взаємодії з громадськістю та всіма зацікавленими сторонами задля забезпечення високої якості життя населення.

Луцька міська рада, як представницький орган місцевого самоврядування, керується у своїй роботі принципами гласності, підзвітності та відповідальності перед територіальною громадою [35].

Міська рада складається з 42 депутатів, які обираються жителями міста на основі загальних, рівних і прямих виборів строком на п'ять років. Депутати представляють різні політичні сили та виборчі округи Луцької міської територіальної громади.

Очолює Луцьку міську раду міський голова (з 27 листопада 2020 р. – Поліщук Ігор Ігорович.), зокрема організовує її роботу, керує засіданнями, представляє раду та громаду на офіційному рівні. Він забезпечує реалізацію рішень ради, координує діяльність її виконавчих органів, а також відповідає за ефективне функціонування системи місцевого самоврядування в місті.

Секретар Луцької міської ради забезпечує організацію роботи ради, взаємодію з депутатами, підготовку сесій, контроль за виконанням ухвалених рішень, а також ведення діловодства ради [35].

Луцька міська рада, як орган місцевого самоврядування, керується рядом законодавчих актів, які регулюють її діяльність. Одним із основних документів є

Конституція України [28], яка визначає принципи місцевого самоврядування, права та обов'язки органів місцевого самоврядування, а також основи територіальної організації влади в Україні.

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» є ключовим нормативно-правовим актом, який регулює організацію та діяльність органів місцевого самоврядування, зокрема Луцької міської ради [64]. Він визначає повноваження, обов'язки та права міської ради, а також регламентує її взаємодію з іншими органами влади.

Закон України «Про доступ до публічної інформації» забезпечує громадянам право на отримання інформації, що перебуває у володінні органів місцевого самоврядування, зокрема Луцької міської ради [55].

Закон України «Про запобігання корупції» визначає правила, процедури та вимоги для органів місцевого самоврядування щодо запобігання корупції в їх діяльності, у тому числі діяльності Луцької міської ради [59].

Бюджетний кодекс України регулює порядок формування, затвердження та виконання місцевих бюджетів, а також контроль за їх використанням на рівні Луцької міської ради [7].

Порядок діяльності Луцької міської ради, її органів та посадових осіб визначається Регламентом Луцької міської ради восьмого скликання, відповідно до якого ключовою структурною одиницею, що забезпечує організаційну, правову, інформаційно-аналітичну та іншу діяльність ради, є виконавчий комітет Луцької міської ради [68].

Одним із важливих напрямків роботи виконавчих органів Луцької міської ради є організація діяльності міської ради, що включає підготовку та проведення її засідань, забезпечення виконання ухвалених рішень, координацію роботи депутатського корпусу та сприяння ефективному прийняттю управлінських рішень. Крім того, виконавчі органи ради здійснюють діяльність у сферах бюджетного планування, соціально-економічного розвитку, житлово-комунального господарства, освіти, культури, транспорту, благоустрою та

земельних відносин. Вони забезпечують реалізацію місцевих програм розвитку та створення умов для підвищення якості життя мешканців громади.

Не менш важливою складовою діяльності Луцької міської ради є документаційне забезпечення. Це передбачає ведення офіційного документообігу, підготовку проєктів рішень міської ради, протоколів засідань, доповідних записок, а також реєстрацію, облік і зберігання документів, що надходять до ради чи створюються в її межах.

Забезпечення інформаційної підтримки є ще одним важливим напрямком роботи. Воно включає інформування громадськості про діяльність Луцької міської ради через офіційний вебсайт, прес-релізи, сторінки у соціальних мережах та інші засоби комунікації. Крім того, організовуються публічні слухання, громадські обговорення та консультації, спрямовані на підвищення відкритості та прозорості діяльності ради.

Фінансово-бюджетне забезпечення також належить до важливих напрямків роботи виконавчих органів ради. Воно включає підготовку міського бюджету, контроль за його виконанням, складання фінансових звітів, аналіз доходів і видатків, а також координацію використання бюджетних коштів у межах програм соціально-економічного розвитку міста.

Юридична підтримка є невід'ємною частиною діяльності ради. Вона передбачає надання правових консультацій депутатам, виконавчим органам, комісіям і посадовим особам ради, підготовку проєктів договорів, угод, розпорядчих документів, а також участь у розгляді судових справ, пов'язаних із діяльністю міської ради.

Важливим напрямком діяльності є також кадрове забезпечення, що включає підбір, навчання, атестацію та оцінювання роботи працівників виконавчих органів, організацію кадрового діловодства, укладання трудових договорів і забезпечення ведення облікової документації.

Взаємодія з органами місцевого самоврядування інших рівнів є ще однією складовою роботи. Це передбачає координацію діяльності з районними, обласними та сільськими радами, обмін інформацією, участь у спільних

засіданнях і підготовку проєктів рішень, що стосуються міжмуніципального співробітництва.

Окрему увагу приділено розвитку територіальної громади міста Луцька. Співпраця з громадськими організаціями, підприємствами, навчальними закладами та жителями громади спрямована на реалізацію програм соціально-економічного розвитку, удосконалення міської інфраструктури, підвищення якості послуг і створення комфортного міського середовища.

Нарешті, контроль за виконанням рішень та міських програм є однією з ключових функцій. Це передбачає оцінку ефективності реалізації місцевих програм, контроль за виконанням рішень ради та збір і аналіз звітів від відповідних структурних підрозділів, комунальних підприємств та інших виконавців програм.

Крім цього, ключову роль у забезпеченні діяльності Луцької міської ради відіграють її допоміжні органи, які виконують важливі функції для ефективної роботи ради та реалізації її рішень ради [68].

Постійні комісії Луцької міської ради займаються підготовкою проєктів рішень, їх попереднім обговоренням і доопрацюванням. Кожна комісія зосереджується на окремому напрямку діяльності, зокрема у сферах бюджету та фінансів, економічного розвитку, житлово-комунального господарства, містобудування, транспорту, освіти, культури, охорони здоров'я, соціального захисту населення та екології. Комісії забезпечують попередній розгляд питань, що виносяться на розгляд сесій ради, та готують рекомендації для ухвалення ефективних рішень.

Секретаріат Луцької міської ради виконує організаційно-правові функції, забезпечуючи діяльність депутатів, постійних комісій і виконавчих органів ради. Він відповідає за підготовку документів, організацію пленарних засідань, ведення протоколів і контроль за документообігом, а також сприяє належному інформуванню депутатів про порядок денний і проєкти рішень.

Виконавчий комітет Луцької міської ради здійснює контроль за виконанням рішень ради, організовує реалізацію управлінських функцій,

пов'язаних із соціально-економічним розвитком міста, благоустроєм, житлово-комунальною сферою, адміністративно-господарською діяльністю та взаємодією з державними органами і підприємствами.

Для розгляду окремих або специфічних питань у Луцькій міській раді створюються тимчасові контрольні комісії та робочі групи, які здійснюють поглиблений аналіз проблем, проводять консультації, підготовку рекомендацій чи висновків щодо конкретних напрямків діяльності міської влади. Також у структурі ради функціонують консультативно-дорадчі органи, до складу яких входять представники депутатського корпусу, експерти, фахівці галузей і громадські діячі. Їхня діяльність спрямована на підготовку аналітичних матеріалів, рекомендацій і пропозицій, що сприяють підвищенню ефективності управлінських рішень та розвитку міської громади.

Виконавчі органи міської ради складаються з департаментів, управлінь, служб та відділів, які здійснюють різні напрями діяльності міської територіальної громади. Групування органів, їх підпорядкування та основні напрями роботи вміщено у таблиці у додатку А.

Загалом, вищезазначені структурні підрозділи та їхні завдання в апараті міської ради демонструють необхідність роботи із великим обсягом інформації та документації, яка постійно створюється та циркулює як в роботі кожного відділу, так і в діяльності ради у цілому. Це вимагає ефективного документаційного забезпечення управлінської діяльності посадових осіб із використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Щодо роботи з документною інформацією, то Луцька міська рада керується чинним законодавством України, яке визначає порядок створення, обліку, використання, зберігання та архівування документів як на паперових, так і на електронних носіях.

Основу нормативно-правового забезпечення становлять закони України: «Про інформацію» [62], «Про доступ до публічної інформації» [55], «Про електронні документи та електронний документообіг» [56], «Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах

місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» [53], «Про захист персональних даних» [60], «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [65], «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [57], «Про місцеве самоврядування в Україні» [64] та ін. Ці закони визначають загальні принципи роботи з інформацією, правовий статус документів, порядок їх оприлюднення, захист персональних даних і вимоги до документування управлінської діяльності.

Важливу роль у діловодних процесах відіграють підзаконні акти, зокрема затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади» [79] та «Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну» [80], які деталізують і уніфікують вимоги до створення, обробки, обліку та зберігання документів у органах влади, зокрема й в електронній формі.

Саме ці типові інструкції, прийняті Постановою КМУ № 55, стали ключовим кроком до цифровізації роботи органів місцевого самоврядування. Вони закріпили пріоритет електронного документообігу. Так, «Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади» вперше на рівні підзаконного акта чітко встановила, що основною формою створення та обробки документів в органах влади є саме електронна форма. Це автоматично зробило впровадження систем електронного документообігу (СЕД) обов'язковою вимогою для виконання норм законодавства. Таким чином, системи електронного документообігу стали головним елементом ІКТ у сфері діловодства органів влади.

Обидві інструкції також передбачають електронну взаємодію між органами влади (через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ)), що є важливим для оперативності управління та обміну інформацією між Луцькою міською радою та центральними або іншими місцевими органами влади. Ці документи встановили необхідність використання

кваліфікованого електронного підпису та електронної печатки для надання електронним документам юридичної сили, що є фундаментальною умовою функціонування ІКТ в офіційному діловодстві.

Отже, ці підзаконні акти сформували умови для переходу органів державної влади та місцевого самоврядування від традиційного паперового діловодства до електронного документообігу із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Вони зобов'язали ці установи, у тому числі й Луцьку міську раду, використовувати ІКТ не просто як допоміжний інструмент, а як основний механізм для реалізації своїх управлінських функцій, починаючи від реєстрації вхідної кореспонденції і закінчуючи формуванням електронного архіву.

У практичній діяльності з оформлення документів Луцька міська рада керується національними стандартами, зокрема ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» [15], ДСТУ 2732:2023 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» [14] та ін.

Крім загальнодержавних нормативно-правових актів, у Луцькій міській раді діють внутрішні нормативні документи, що регламентують документування інформації та організацію діловодства, а саме: Регламент Луцької міської ради [68], Інструкція з діловодства у Луцькій міській раді [21], а також розпорядження міського голови щодо відкритих даних та організації архівного зберігання документів.

Луцька міська рада, як і будь-який орган влади, працює з величезною кількістю документів. Її щоденна діяльність – від прийняття важливих розпоряджень та рішень до реєстрації звернень громадян у значній мірі залежать від того, наскільки швидко і точно ці документи обробляються. Важливим етапом для підвищення ефективності документообігу та якості надання публічних послуг є впровадження автоматизованих систем електронного документообігу. Луцька міська рада ще з 2008 р. почала поступовий перехід до автоматизації діловодних процесів, ставши учасником проєкту із впровадження

польської системи електронного документообігу el-Doc system. Її впровадження дозволило перевести значну частину управлінських процесів у цифровий формат, забезпечивши централізоване внесення, зберігання й пошук документації [97].

Функціональні можливості системи – реєстрація документів, присвоєння номерів, ведення внутрішньої та зовнішньої кореспонденції, формування резолюцій, контроль термінів виконання рішень, модуль календаря планів та заходів, що відбувалися в установі – сприяли покращенню організації роботи із документацією і суттєво прискорили обмін інформацією між підрозділами ради. Працівники отримали доступ до єдиної бази даних, у якій можна було швидко знайти необхідний документ за датою, типом чи номенклатурою. Це мінімізувало потребу у паперових носіях, зменшило витрати на друк та пересилання документів та водночас підвищило точність та відстежуваність управлінських процесів. Важливою перевагою використання органом місцевого самоврядування el-Doc system стало скорочення часу на виконання управлінських рішень та розвиток відкритих даних, адже система була інтегрована таким чином, що з неї можна було одразу перейти на вебсайт Луцькради, та публікувати інформацію із відкритими даними на офіційному порталі, забезпечуючи прозорість діяльності ради. Разом із тим, впровадження та використання системи el-Doc system виявило й низку технічних проблем в установі, зокрема необхідність оновлення матеріально-технічну базу [97].

Наступним етапом в розвитку автоматизації діловодства у Луцькій міській раді стало виконання норм законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» [56], «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [57], постанови Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» [11] та впровадження у свою діяльність системи електронного документообігу «АСКОД». Згідно з офіційним розпорядженням міського голови від 10.12.2018 № 570 від 12 грудня 2018 р. у раді розпочався поступовий перехід до використання саме цього програмного забезпечення у роботі із документами: «2.

[...] з 12.12.2018 розпочати реєстрацію документів в системі електронного документообігу «АСКОД» з одночасним опрацюванням їх в паперовому вигляді.

3. Реєстрацію нормативно-розпорядчої документації, звернень та запитів депутатів міської ради, запитів на інформацію та документів з кадрових питань продовжити в системі електронного документообігу el-Dok [66].

Важливим етапом унормування переходу та налагодження роботи в СЕД «АСКОД» стало розроблення і впровадження згідно розпорядження міського голови від 02.01.2019 № 1 нової «Інструкції з діловодства у Луцькій міській раді» [21].

31 січня 2019 р. відбулася презентація інструкції та внутрішнє навчання для керівників виконавчих органів міської ради та працівників, відповідальних за ведення діловодства у раді, на тему: «Інструкція з діловодства та функціонування системи електронного документообігу «АСКОД». На зустрічі було наголошено, що впровадження СЕД «АСКОД» є одним з ключових кроків для модернізації документообігу та розвитку ІКТ у раді [84].

СЕД «АСКОД» являє собою важливий інструмент у сфері автоматизації діловодних процесів, особливо в контексті розвитку електронного документообігу. Основна цінність системи, яка розроблена українською компанією «АСКОД», полягає в її спроможності інтегруватися з різноманітними процесами організацій, спрощуючи багатоаспектні задачі, пов'язані з документами та їхньою обробкою [3].

«АСКОД» виконує широкий спектр важливих функцій, що забезпечують повний цикл роботи з документами – від моменту їх створення до архівування. Вона підтримує процеси підготовки, редагування, погодження та підписання документів із використанням електронного цифрового підпису, що значно підвищує швидкість обігу документів і мінімізує ризик людських помилок. Завдяки вбудованим засобам контролю та відстеження, користувачі мають можливість оперативно відслідковувати рух документів у системі, що сприяє ефективному управлінню інформаційними потоками та підвищенню загальної прозорості документообігу [2].

З 2019 року СЕД «АСКОД» розповсюджується не лише на внутрішній документообіг між підрозділами Луцької міської ради, а й на обмін електронними документами з комунальними підприємствами міста. Відповідне розпорядження міського голови від 10.04.2019 № 146 зобов'язало комунальні установи отримати облікові записи в системі та з 1 травня 2019 року перейти на обмін документів виключно через «АСКОД» [58].

Таким чином, впровадження «АСКОД» забезпечило не лише оптимізацію внутрішніх процесів ради, але й створило єдиний електронний простір для обміну документами з комунальними структурами, що є важливим кроком до інтегрованого управління містом через ІКТ.

Окрім забезпечення електронного документообігу між підрозділами ради та комунальними підприємствами, Луцька міська рада у 2019 р. запровадила використання електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, як сучасного інструменту для підписання та погодження документів у системі «АСКОД». За допомогою автоматично сформованого QR-коду електронний підпис підтверджував погодження проектів розпоряджень міського голови та рішень виконавчого комітету. Це дозволило надати електронним документам юридичну силу, забезпечити їхню достовірність і безпеку, а також підвищити оперативність ухвалення рішень. Впровадження електронного цифрового підпису дозволило Луцькій міській раді увійти до числа перших міських рад обласного значення, які успішно інтегрували цей ІКТ-інструмент у щоденну практику електронного документообігу, створивши умови для подальшої цифровізації управлінських процесів та підвищення якості публічних послуг для мешканців міста[83].

Паралельно з технічним упровадженням СЕД «АСКОД» у раді запровадилася практика системного навчання працівників щодо особливостей роботи із нею. Воно включає як загальні тренінги щодо практичних питань роботи в системі електронного документообігу, так і спеціалізовані заняття, присвячені роботі з електронними підписами, використанню механізмів інформаційної безпеки та ін [82].

На сьогоднішній день згідно «Інструкції з діловодства у Луцькій міській раді» [21]. діловодство міської ради здійснюється виключно з використанням системи електронного документообігу «АСКОД», інтегрованої до системи взаємодії, вебпорталу системи взаємодії (пункт 10). Технічне супроводження та програмно-апаратне забезпечення системи електронного документообігу в міській раді, відповідальність за збереженість документів і сформованих справ, функціонування єдиного масиву електронних документів, формування структури електронних довідників, а також захист інформації, що обробляється в системі, покладаються на управління інформаційно-комунікаційних технологій міської ради (пункт 13).

Норми «Положення про Управління інформаційно-комунікаційних технологій Луцької міської ради» від 29.08.2018 чітко засвідчує, що автоматизація діловодних процесів є не допоміжною функцією, а стратегічною метою діяльності окремого виконавчого органу [51].

На сьогодні діловодні процеси у Луцькій міській раді повністю цифровізовані: 100% внутрішніх процесів відбуваються в електронній системі документообігу «АСКОД», що гарантує швидкість та відстежуваність усіх рішень [34].

Завдяки СЕД та іншим цифровим інструментам, ключові документи ради (проекти і рішення міської ради та виконавчого комітету, розпорядження міського голови, статут, протоколи засідань і комісій, меморандуми, звіти, договори, вхідна кореспонденція та інші) із публічною інформацією автоматично публікуються на вебсайті ради, що забезпечує вільний доступ до них громадськості. Кожен документ на порталі можна знайти за різними параметрами: датою публікації або прийняття, пошуковим запитом, видом документа (рішення, розпорядження, протокол тощо), номером документа, структурним підрозділом або джерелом, статусом (чинний, втратив чинність), галуззю, ключовими словами (див. рис. 2.1).

Вкладка «Документи» на сайті Луцької міської ради

Документи

01.09.2025 — 30.11.2025

Пошук ☐ Розширений режим пошуку

Пошуковий запит

Номер документа

Вид ☐ Регуляторні акти

Оберіть вид

Шукати

Джерело

Статус

Оберіть статус

Галузь

Оберіть галузь

Ключові слова

Сортувати: ☒ за датою ☐ за датою

28.11.2025
Розпорядження міського голови з кадрових питань — №1729-рб
Про переведення Ю.Бориса

28.11.2025
Рішення виконавчого комітету — №747-1
Про затвердження переліку соціальних послуг, що надаються управлінням соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Луцької міської ради за рахунок коштів бюджету Луцької міської територіальної громади

28.11.2025
Рішення виконавчого комітету — №746-1
Про погодження Плану розвитку Комунального підприємства «Луцькводоканал» на 2025–2029 роки та Інформаційної стратегії Мешканців міста Луцька щодо «Плану управління» на 2025 рік

Джерело: Луцька міська рада: офіційний сайт. URL: https://www.lutskrada.gov.ua/documents?date_from=01.09.2025&date_to=30.11.2025&is_advanced_mode=1&term=&number=&type=55&source=&status=&branch=&keywords=&order=publish_at&order_type=desc

Таким чином, автоматизація діловодних процесів у Луцькій міській раді із використанням спеціалізованих програмних засобів – систем електронного документообігу – розпочалася ще у 2008 р. Упровадження в 2019 р. СЕД «АСКОД» у раді забезпечило помітне підвищення ефективності роботи персоналу та якості управлінських процесів. Завдяки автоматизації документообігу стало можливим оперативне створення, оброблення й передавання документів, що значно скоротило час вирішення адміністративних завдань. Процес відстеження руху документів став зручнішим і прозорішим, що дало змогу керівникам ефективніше контролювати виконання та приймати рішення в коротші терміни. Використання електронного цифрового підпису підвищило рівень захисту та автентичності документів, особливо тих, що мають

юридичну силу. Це також зменшило ризики, пов'язані з людським фактором, зробивши процедури погодження більш контрольованими та відкритими. Запровадження електронного архіву забезпечило швидкий доступ до потрібних документів, спростило роботу з інформаційними ресурсами та полегшило процес звітування. Крім того, скорочення обсягів паперової документації сприяло зменшенню фінансових витрат.

РОЗДІЛ 3

ЦИФРОВІ КАНАЛИ ТА СЕРВІСИ ВЗАЄМОДІЇ ЛУЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

Поряд із автоматизацією ділових процесів, важливою роллю інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності Луцької міської ради є забезпечення її відкритості, прозорості та ефективної комунікації з мешканцями територіальної громади, іншими органами державної влади та місцевого самоврядування, громадськими установами і т.д. Впровадження інструментів е-демократії та електронних публічних послуг стало необхідною умовою для виконання вимог чинного законодавства (зокрема, щодо доступу до публічної інформації та електронних звернень), а також для підвищення довіри громадськості до місцевого самоврядування.

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», публічною вважається інформація, яка відображена та задокументована будь-якими засобами і на будь-яких носіях, отримана або створена суб'єктами владних повноважень у процесі виконання своїх обов'язків, передбачених законодавством, або яка перебуває у їхньому володінні [55].

У системі державного управління важливе значення має громадська думка, на яку можна впливати за допомогою медіа та сучасних інформаційних технологій. У країнах з розвиненою демократією ІКТ не лише застосовуються для формування громадської думки, а й надають суспільству можливість висловлювати своє ставлення до подій, явищ, фактів і проблем, оцінювати їх та впливати на прийняття управлінських рішень, виступаючи активним учасником державного управління.

Останнє десятиліття характеризується зростанням популярності політичної тематики не лише в медійному просторі, а й у всьому суспільному житті України. Сьогодні громадяни дедалі активніше беруть участь у політичних і економічних процесах країни, їх цікавлять питання політики, міжнародної

ситуації, діяльності органів державної влади та майбутнього держави загалом [36].

Основним офіційним каналом комунікації між міською владою та громадою є вебсайт Луцької міської ради [35]. Згідно «Положення про функціонування офіційного сайту Луцької міської ради» від 02.02.2018 офіційний сайт ради – це «сукупність програмних та технічних засобів з визначеною адресою в мережі Інтернет (<https://www.lutskrada.gov.ua>) разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Луцької міської ради та забезпечують доступ юридичних і фізичних осіб до цих інформаційних ресурсів. Сайт є офіційним джерелом інформації, що забезпечує висвітлення діяльності Луцької міської ради, її виконавчих органів, постійних комісій, фракцій, депутатів міської ради, інформаційної взаємодії з громадськістю, надання інформаційних та інших послуг громадськості, взаємний обмін інформацією з громадськими організаціями, органами державної влади та місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями з питань, пов'язаних з діяльністю Луцької міської ради, з метою забезпечення впливу громадськості на процеси, що відбуваються у державі та місті зокрема» [48]. У документі наголошено, що оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність ради проводиться з метою «підвищення ефективності висвітлення діяльності Луцької міської ради шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних, інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі та місті зокрема» [48]. Установами, які можуть надавати інформацію для розміщення на сайті, визначено виконавчі органи Луцької міської ради, комунальні підприємства, установи та заклади міста.

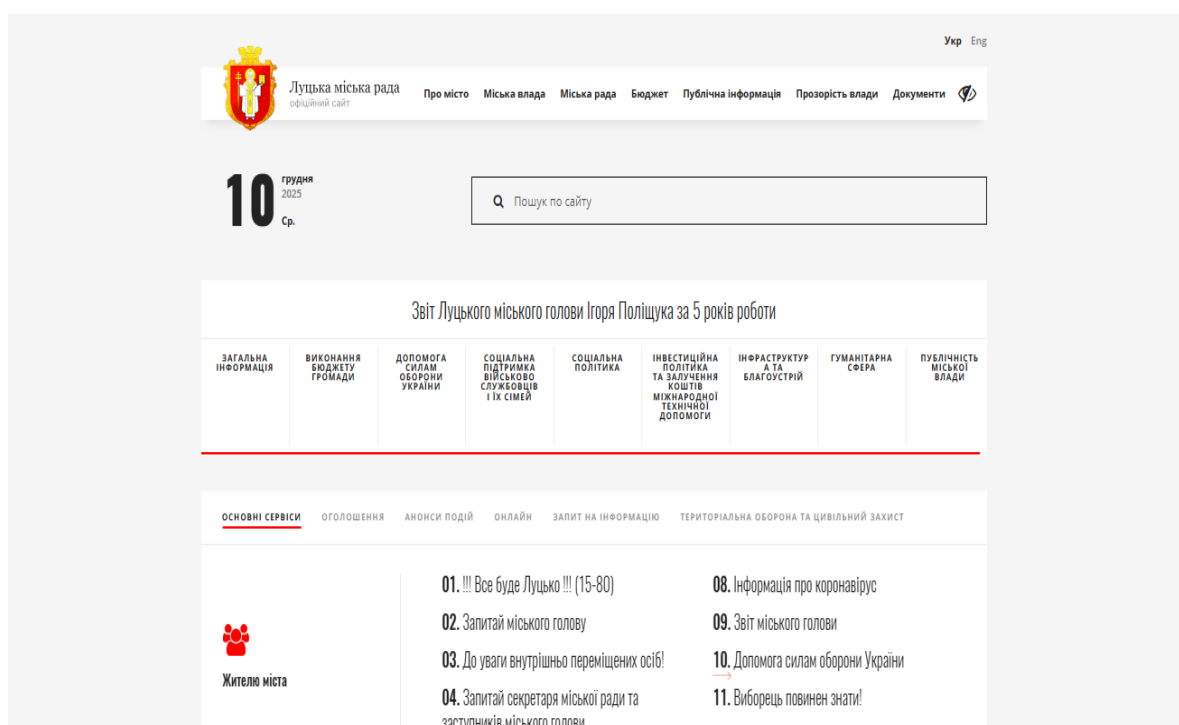
Сайт, який розробила компанія «Ідейл», є двомовним (з інтерфейсом на українській та англійській мовах) та адаптованим для користувачів з вадами зору [54].

У верхньому рядку вебсайту винесені головні навігаційні розділи: «Про місто», «Міська влада», «Міська рада», «Бюджет», «Публічна інформація»

«Прозорість влади», «Документи». Під головним меню розташований тематичний навігаційний блок, що містить такі інформаційні категорії як «Загальна інформація», «Виконання бюджету громади», «Допомога силам оборони України», «Соціальна підтримка військовослужбовців і їхніх сімей», «Соціальна політика», «Інвестиційна політика та залучення коштів міжнародної технічної допомоги», «Інфраструктура та благоустрій», «Гуманітарна сфера», «Публічність міської влади» (див. рис. 3.1).

Рис. 3.1

Фрагмент інтерфейсу вебсайту Луцької міської ради



Джерело: Луцька міська рада: офіційний сайт. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/>

Структура вебресурсу побудована таким чином, щоб забезпечити швидкий доступ до відомостей про Луцьку міську раду, нормативно-правові акти, бюджетні та відкриті дані, сервіси для громадян, що свідчить про орієнтацію сайту на забезпечення прозорості діяльності ради та зручності користувачів.

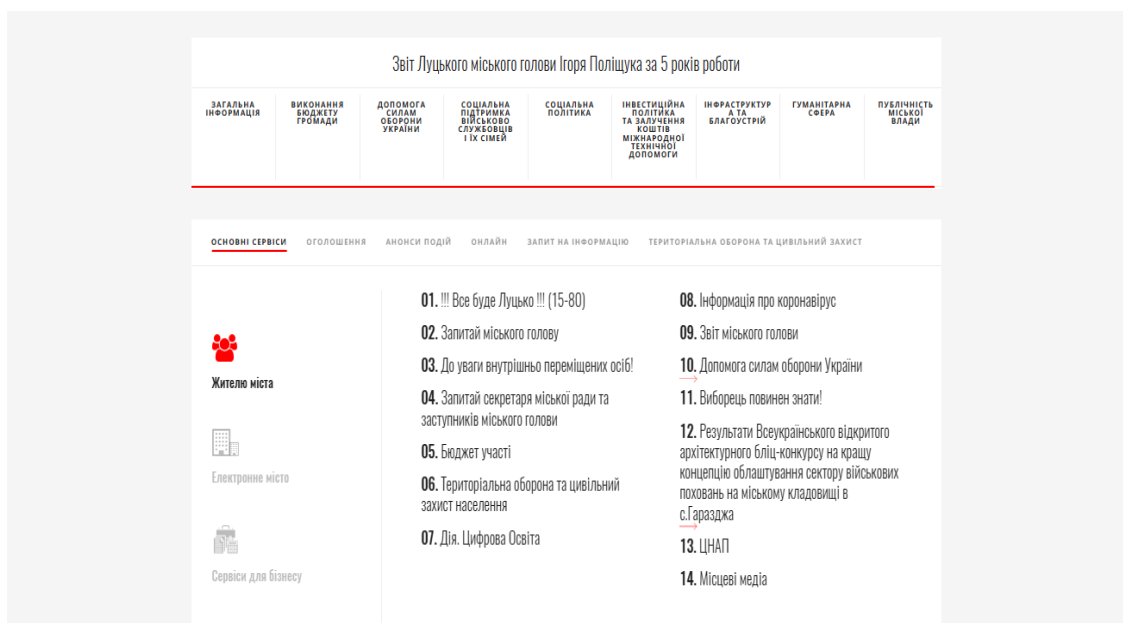
Сайт також є ключовим інструментом взаємодії мешканців з міською радою. Завдяки електронним зверненням, консультаціям і опитуванням громадяни можуть впливати на управлінські рішення, висловлювати думки, пропонувати зміни та брати участь у розвитку міста. Це сприяє формуванню

активної громадянської позиції та залученню мешканців до життя громади. Так, в структурі сайту виділено бічну панель (сайдбар) для фільтрації контенту та навігації по таких розділах як «Основні сервіси», «Оголошення», «Анонси подій», «Онлайн», «Запит на інформацію», «Територіальна оборона та цивільний захист».

На вебсайті Луцької міської ради окреме місце займає розділ «Онлайн сервіси», який об'єднує найбільш затребувані цифрові інструменти для взаємодії мешканців із міською владою, які об'єднані у блоках «Жителю міста», «Електронне місто», «Сервіси для бізнесу» (див. рис. 3.2).

Рис. 3.2

Вкладинка «Основні сервіси» вебсайту Луцької міської ради



Джерело: Луцька міська рада: офіційний сайт. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/>

У цьому розділі зібрано сервіси, що забезпечують швидкий доступ до важливої інформації та електронних форм звернень: від можливості поставити запитання міському голові (див. рис. 3.3), секретарю, заступників ради до участі в «Бюджеті участі» та отримання актуальних повідомлень для внутрішньо переміщених осіб. Розміщені тут онлайн-інструменти також містять посилання на цифрові освітні ресурси у сервісі «Дія. Цифрова Освіта», інформацію з питань

цивільного захисту, роботу ЦНАПу, місцевих медіа, дані про допомогу силам оборони України та ін.

Рис. 3.3

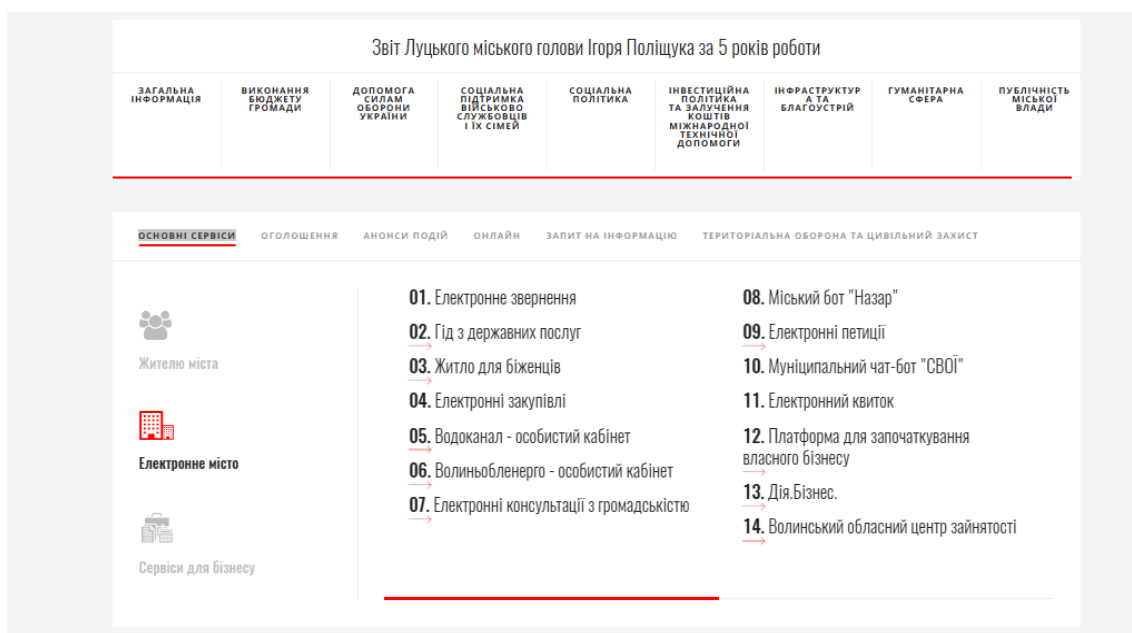
Вкладка «Запитай міського голову» на вебсайті Луцької міської ради



Джерело: Луцька міська рада: офіційний сайт. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/pages/zapytai-miskoho-holovu/>

Сервіс «Електронне місто» (див. рис. 3.4), на сайті є зручним цифровим хабом, де мешканці територіальної громади можуть у кілька кліків подати електронне звернення (див. рис. 3.5), отримати доступ до державних та муніципальних послуг, скористатися особистими кабінетами комунальних підприємств, долучитися до електронних консультацій чи петицій, взаємодіяти з чат-ботами міськради, оформити електронний квиток або знайти можливості для розвитку бізнесу й професійної освіти.

Сервіс «Електронне місто» сайту Луцької міської ради



Джерело: Луцька міська рада: офіційний сайт. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/>

Форма електронного звернення на сайті Луцької міської ради

Електронне звернення

Прізвище, ім'я та по батькові *

Контактний E-mail * Контактний телефон *

Населений пункт * № будинку *

Вулиця * № квартири

Суть порушеного питання *

Тип електронного звернення *

☒ Пропозиція

☐ Заява

☐ Скарга

Прошу надати відповідь *

☒ Поштою

☐ Факсом

☐ Електронною поштою

Зворотня адреса (номер факсу, електронна пошта) *

Відправити запит

Джерело: Луцька міська рада: офіційний сайт. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/electronic-appeal/request>

Така структурована система е-сервісів вебсайту Луцької міської ради підвищує відкритість діяльності органу місцевого самоврядування та створює із використанням ІКТ ефективні канали комунікації з громадою.

У розділі «Оголошення» розміщені оголошення Луцького міської ради, якими вона інформує мешканців міста: громадські обговорення, тендери, анонси подій культурних заходів, які будуть відбуватися на території Луцька та ін.

Важливою складовою забезпечення прозорості роботи органу місцевого самоврядування є онлайн-трансляції засідань (сесій, виконкому, комісій) ради та запис засідань робочих/конкурсних груп. Їх перегляд забезпечує розділ «Онлайн» сайту.

У розділі «Запит на інформацію» користувач може отримати доступ до певної публічної інформації. В розділі є «Зразок форми для подання інформаційного запиту у письмовому вигляді».

Окрім того, на вебсайті є можливість виводити певні події на головну сторінку. У розділі «Відеоновини» можна переглянути відео, у розділі Фоторепортажі є перелік усіх фотогалерей

На головну сторінку вебсайту ради винесені також інформаційні блоки, наприклад, інформація для туриста для популяризації міста у туристичній галузі. У цьому розділі можна побачити інформацію про визначні місця міста та його історію.

Важливими інструментами зворотного зв'язку, що інтегровані у офіційний сайт, є цифрові інструменти для проведення опитувань – <https://forms.gle> і платформа електронної демократії в рамках проведення консультацій <https://consult.e-dem.ua/consultations/1378>. Це дозволяє вивчати потреби та враховувати думки та пропозиції жителів Луцької об'єднаної територіальної громади. До прикладу, з 06 листопада по 17 листопада 2025 р. було проведено опитування щодо інформаційного аудиту метою якого, серед іншого, було з'ясувати наскільки зручно мешканцям громади отримувати інформацію про діяльність влади та якими інформаційно-комунікаційними каналами і електронними сервісами ради вони найчастіше користуються – сайт, соціальні

мережі, чат-боти, петиції, відкриті дані тощо [44]. У тексті оголошення було зазначено, що мета опитування – зробити комунікацію більш відкритою та ефективною, а також зрозуміти потреби громади.

Згідно оприлюднених результатів шляхом анкетування було отримано 76 відповідей, у частині з яких була низка пропозицій: «громадяни хочуть більше знати про діяльність міської ради та її виконавчих органів та пропонують ознайомлювати їх з цим у формі коротких відео записів. Пропозиції також стосувались впровадження сервісів, що полегшують пошук потрібних документів та різноманітної інформації, в тому числі за допомогою інтерактивного помічника на базі ШІ; покращення комунікації з департаментом житлово-комунального господарства. Також є запит на збільшення інформації у формі відкритих даних» [20]. Це перспективні напрямки використання ІКТ у діяльності Луцької міської ради і у звіті зауважено, що «отримані відповіді будуть враховані при обранні сфери діяльності та виконавчого органу, в якому буде проводитись очний аудит» [20].

Окрім вебсайту для електронної взаємодії з мешканцями Луцька міська рада використовує також такі канали і сервіси як гаряча лінія 15-80 для оперативної фіксації звернень [19]; чат-боти [73] та платформи електронної демократії (електронні петиції) [37] для залучення громадян до прийняття рішень; онлайн-прийоми голови для забезпечення прямого діалогу з мешканцями (див рис. 3.4).

Інформуванням жителів територіальної громади про діяльність міської ради, виконавчого комітету, міського голови, першого заступника та заступників міського голови, прийняті рішення міської ради, виконавчого комітету, розпорядження міського голови та інші нормативно-правові акти займається управління інформаційної роботи.

Відповідно до Рішення міської ради від 28.04.2021 №10/129 м. Луцьк «Про затвердження Положення про управління інформаційної роботи Луцької міської ради» метою управління є забезпечення відкритості та прозорості в роботі

Луцької міської ради, комунікація із засобами масової інформації, здійснення моніторингово-аналітичної роботи [50].

Управління інформаційної роботи забезпечує інформаційне висвітлення роботи міської ради, міського голови, його заступників та виконавчих органів, організовує їхню взаємодію зі ЗМІ й інформує громадськість про ключові події. Воно супроводжує наради та публічні заходи, організовує інтерв'ю, прямі ефіри, пресконференції та коментарі посадових осіб. Наповнює офіційний сайт міської ради актуальною інформацією, готує та поширює пресрелізи, здійснює електронні розсилки рішень і новин для медіа, проводить моніторинг преси та готує підсумкові звіти про діяльність міської ради. Також співпрацює з теле- та радіокомпаніями, друкованими виданнями, створює відеоматеріали та сприяє висвітленню загальноміських [50].

Окрім цього, управління розглядає звернення громадян і готує проекти службових документів у межах своєї компетенції, виконуючи доручення міського голови та завдання, пов'язані з інформуванням громади.

Для забезпечення вичерпного та безперешкодного інформування жителів територіальної громади через медіа та інші ІКТ про діяльність Луцької міської ради Рішенням міської ради від 20.12.2023 №54/11 було затверджено «Програму з висвітлення діяльності Луцької міської ради на 2024–2026 роки» [67].

Програма враховує зростаюче стратегічне значення комунікацій у зв'язку з новими викликами, що постали перед країною, зокрема через повномасштабне вторгнення російської федерації. Одним із ключових аспектів війни є інформаційна складова, поширення фейкових матеріалів, що негативно впливає на емоційний стан громадян. На медійних ресурсах також з'являються недостовірні дані про діяльність міської ради з метою її дискредитації. Тому Програма спрямована на забезпечення оперативної, доступної та якісної комунікації з громадянами, інформаційної безпеки громади шляхом швидкого реагування на дезінформацію, надання повної та достовірної інформації і роз'яснення стану справ з різних питань із використанням ІКТ [67].

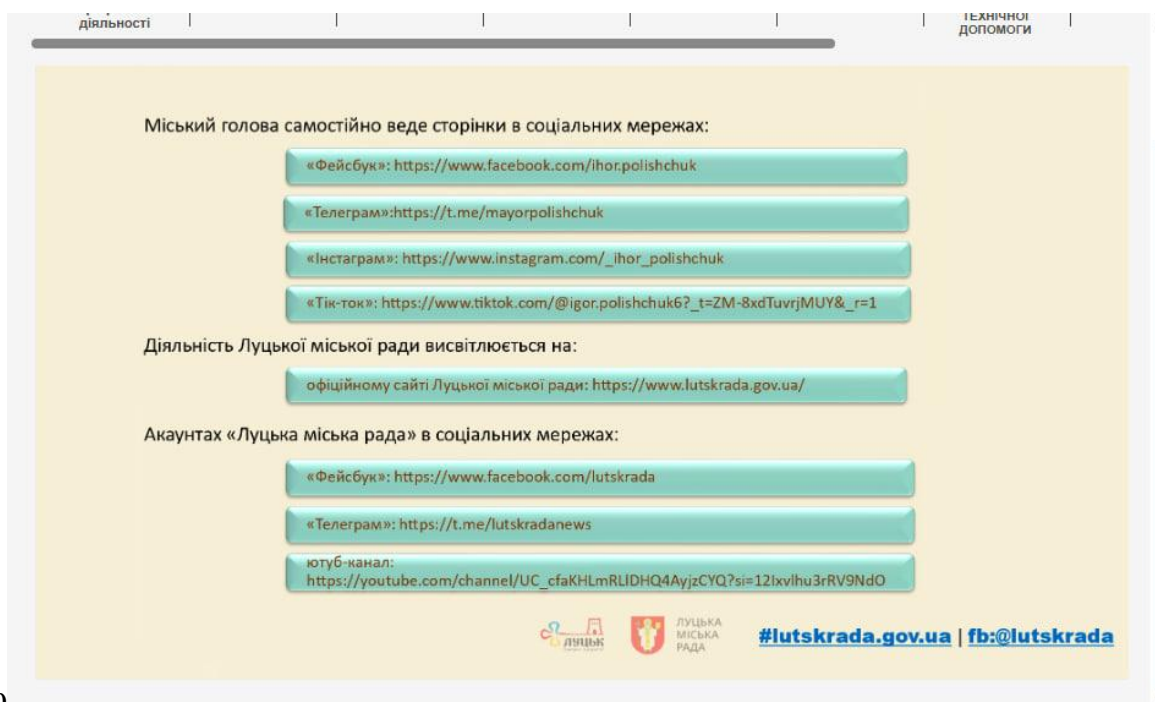
Метою Програми є забезпечення ефективного розвитку інформаційно-комунікативної сфери Луцької міської територіальної громади, налагодження дієвого діалогу «влада – громадськість», забезпечення повного, вчасного та якісного інформування жителів територіальної громади, громадянського суспільства про діяльність Луцької міської ради, її виконавчих органів, посадових осіб, депутатів та членів виконавчого комітету міської ради [67].

Для інформування та комунікації з громадськістю Луцька міська рада, її керівництво та структурні підрозділи активно використовують соціальні медіа. Соціальні медіа — це онлайн-платформи, які дають користувачам можливість самостійно створювати та обмінюватися різноманітним контентом, включно з текстами, фотографіями, відео тощо. Ці платформи підключені до Інтернету і дозволяють користувачам взаємодіяти один з одним, обмінюватися думками та інформацією в режимі реального часу.

Соціальні медіа відрізняються від традиційних медіа своєю горизонтальністю. Це означає, що створення та поширення контенту перестає бути одностороннім монологом і стає взаємодією між користувачами, які обмінюються інформацією. У соціальних медіа відносини між людьми горизонтальні, а повідомлення можуть передаватися в різних напрямках. Діє принцип «багато-багатьом», коли кожен користувач одночасно є відправником і отримувачем інформації. Такі особливості формують нову комунікаційну модель, яка вирівнює традиційні медійні ієрархії та ставить усіх учасників на один рівень [36].

Луцька міська рада та її керівництво використовує такі цифрові інструменти як «Фейсбук», «Телеграм», «Інстаграм», «Тік-ток», YouTube-канали (ради і окремих відділів), які дозволяють охоплювати широку аудиторію та подавати матеріали в зручному форматі: тексти, фото, відео (див. рис. 3.6).

Канали публічної комунікації Луцької міської ради та міського голови у соціальних мережах



ф

Джерело: Луцька міська рада: офіційний сайт. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/>

Так, Луцький міській голова Ігор Поліщук для комунікації з громадянами використовує соціальні мережі та месенджери «Фейсбук», «Інстаграм», «Тік-ток», «Телеграм». До прикладу, офіційний телеграм-канал Луцького міського Ігоря Поліщука має суттєву аудиторію, на нього підписані більше 26 365 підписників. Повідомлення мають високий рівень охоплення, середній показник переглядів сягає 8 000 – 10 000 переглядів, що свідчить про доволі високу залученість аудиторії. Інформація публікується оперативно, часто – реагуючи на актуальні події. Канал використовується як засіб донесення важливої інформації під час війни, надзвичайних ситуацій, що підвищує актуальність. Багато матеріалів на каналі – кризові чи оперативні, проте значну частину складають новини про міські проєкти, реконструкції, зміни інфраструктури, розвиток міської громади. Це свідчить, що канал використовують не тільки для реагування на надзвичайні ситуації, а й для звичайних управлінських чи адміністративних комунікацій. Таким чином, він частково виконує роль «офіційного каналу

міської влади», через який мешканці можуть дізнаватися про плани, реформи, розвиток, зміни [45].

Міський голова Ігор Поліщук неодноразово підкреслював, що соціальні мережі – це важливий канал для спілкування «влада - громада», адже, на його думку, «соцмережі та критика допомагають розвивати місто» та дають можливість мешканцям висловлювати свою думку [74].

Підтвердженням того, що ІКТ ефективно використовуються в організації діяльності Луцької міської ради та цифрові інструменти відіграють вагомую роль в забезпеченні прозорості, підзвітності та ефективності її роботи є аудит ради представниками програми «Прозорі міста» Transparensy International Ukraine. За результатами однієї із перевірок фахівці програми на зустрічі з керівництвом ради 18.09.2025 відзначили, що звіт Луцького міського голови за 2024 р. увійшов у четвірку успішних кейсів серед 100 найбільших міст України і «повністю відповідає вдалим практикам прозорості: завчасно анонсовано звітування на публічних ресурсах, забезпечено участь і залучення мешканців, проведено онлайн-трансляцію та оприлюднено відеозапис, а також надано розгорнутий текстовий звіт у трьох форматах: інтерактивному, презентаційному та у вигляді книжечки для друку, щоб кожен міг ознайомитися з результатами роботи в зручний спосіб» [34].

У ході зустрічі було відзначено, що впровадження і використання ІКТ у Луцькій міській раді створило міцну основу для відкритості та громадського контролю її діяльності. Так, портал відкритих даних data.lutskrada.gov.ua містить понад 100 машинозчитуваних наборів даних (про бюджет, закупівлі, землю). Також функціонує Геопорталу з 46 тематичними шарами, що забезпечує прозорість просторового розвитку. Ключовим досягненням ради стала повна цифровізація діловодства із використанням системи «АСКОД». Усі закупівлі здійснюються через систему Prozorro, відповідаючи високим стандартам відкритості.

Фахівці також звертають увагу на те, що задля прозорості й підзвітності міська рада активно використовує інформаційно-цифрові інструменти: портал відкритих даних містить понад 100 машинозчитуваних [52].

Портал відкритих даних значно підвищує рівень прозорості і підзвітності місцевої влади. Через нього кожен має змогу отримати актуальну інформацію про бюджет, фінансову звітність комунальних підприємств, результати голосувань депутатів, стан комунального майна, списки нерухомості, оренду, земельні ділянки — без бюрократичних перешкод.

В сучасних умовах діяльність міської ради неможлива без ефективної комунікації з мешканцями. Одним із ключових елементів такої комунікації є система звернень громадян, яка дозволяє отримувати інформацію про потреби громади, реагувати на проблеми та забезпечувати відкритість і підзвітність влади. Саме через аналіз та організацію звернень мешканців створюється можливість налагодити діалог «влада – громада» і підвищити ефективність управлінських рішень.

Право на звернення відноситься до основних прав, наданих державою громадянам. Воно є важливим засобом захисту та гарантією дотримання прав та свобод, закріплених у Конституції України. Саме через звернення громадян держава утверджується як демократична, соціальна, правова, створюючи можливість громадянам брати участь в державному управлінні, у вирішенні державних і суспільних справ, захищаючи свої інтереси та контролюючи виконання законодавчих положень [5]. Для скорочення термінів подання звернень та отримання відповідей, зручності органи публічної влади активно впроваджують у цей напрям своєї діяльності ІКТ.

Звернення громадян пов'язані з різними напрямкам діяльності держави, але, як правило, мають єдину мету – акцентувати увагу відповідних органів і посадових осіб на необхідності розв'язати проблеми, що стосуються суспільних інтересів або інтересів конкретної особи.

Щоб отримати інформацію, розпорядником якої є Луцька міська рада, слід подати відповідний запит [35].

Подаватися запити можуть в усній, письмовій чи іншій формі. Зокрема:

- поштою - на адресу: Луцька міська рада, вул. Богдана Хмельницького, 19, каб. 108, м. Луцьк, 43025;
- факсом - за номером: (0332) 777 947;
- телефоном - за номером: (0332) 777 983;
- електронною поштою - за адресою: public@lutskrada.gov.ua.

Письмовий запит подається у довільній формі.

Запит на інформацію має містити:

1. Ім'я (рекомендовано прізвище), найменування запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є.
2. Загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо.
3. Підпис і дату за умови, подання запиту в письмовій формі.

Для спрощення процедури оформлення письмових запитів розроблено спеціальну форму інформаційного запиту (Додаток Б).

Також Луцька міська рада використовує спеціальний сервіс — 1580 Луцьк, через який можна надсилати звернення — і цей сервіс має власну спільноту/групу у Facebook, а також підтримує Telegram-бота [19]. Крім того, на офіційному сайті ради існує форма для електронних звернень: будь-який мешканець може звернутись до ради онлайн із заявою, пропозицією чи скаргою [17].

У питаннях доступу до публічної інформації Луцька міська рада керується низкою нормативно-правових документів, зокрема це: Закон України «Про доступ до публічної інформації», Закон України «Про інформацію», Законом України «Про захист персональних даних», Постановою Кабінету Міністрів України від 13 липня 2011 року № 740 «Про затвердження граничних норм витрат на копіювання або друк документів, що надаються за запитом на інформацію», Розпорядженням міського голови від 19.05.2011 № 232 «Про першочергові заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації» зі

змінами від 30.12.2014 № 500 «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 19.05.2011 № 232 «Про першочергові заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації», Розпорядженням міського голови від 24.03.2021 № 99 «Про Порядок роботи із запитами на інформацію у Луцькій міській раді», Розпорядженням міського голови від 10.01.2022 № 9 «Про відкриті дані Луцької міської ради», від 26.02.2025 № 109 "Про перелік наборів даних, що підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних», Розпорядженням міського голови від 10.01.2022 №11 "Про план дій з реалізації принципів Міжнародної хартії відкритих даних у Луцькій міській раді у 2022 році», від 07.03.2024 № 123 «Про план дій з реалізації принципів Міжнародної хартії відкритих даних у Луцькій міській раді у 2024-2025 роках», від 08.03.2024 № 133 «Про приєднання Луцької міської ради до Міжнародної Хартії відкритих даних» та ін. [13].

Відповідальний структурний підрозділ за організацію роботи з запитами на інформацію у Луцькій міській раді є загальний відділ, серед напрямків роботи керівника якого є розгляд у встановленому порядку листів, заяв, скарги та звернень фізичних та юридичних осіб та забезпечення виконання законних вимог та обґрунтованих прохань з питань, що належать до повноважень відділу [49].

Основні заходи щодо створення системної роботи зі зверненнями громадян загального відділу Луцької міської ради:

1. Організація єдиного порядку приймання та реєстрації звернень громадян (Запровадження централізованого обліку всіх звернень у паперовій та електронній формі. Використання реєстрів та автоматизованих систем для фіксації звернень.).
2. Впровадження електронного документообігу для роботи зі зверненнями (Використання системи електронного документообігу (СЕД) для реєстрації, передачі та контролю виконання звернень. Створення електронних карток кожного звернення.).
3. Організація попереднього розгляду та розподілу звернень (Визначення відповідальних структурних підрозділів і посадових осіб. Налагодження алгоритму передачі звернень на виконання.).

4. Контроль строків розгляду звернень (Ведення автоматизованого контролю за дотриманням термінів, передбачених Законом «Про звернення громадян». Систематичний моніторинг прострочених та проблемних звернень.).

5. Надання методичної та консультативної допомоги працівникам (Роз'яснення вимог законодавства щодо оформлення, розгляду та підготовки відповідей на звернення. Проведення навчання щодо роботи в СЕД та електронних сервісах.).

6. Організація особистого прийому громадян керівництвом міської ради (Забезпечення графіку прийому та можливості попереднього електронного запису. Ведення журналів та електронних форм обліку особистого прийому.).

7. Забезпечення якісного та своєчасного інформування заявників (Надання відповідей у встановлені терміни та у зручній формі (письмово, електронною поштою). Використання шаблонів відповідей та стандартів діловодства.).

8. Аналіз та узагальнення звернень громадян (Підготовка щомісячних, квартальних та річних аналітичних довідок. Виявлення повторних звернень, типових проблем та пропозицій громадян.)

9. Підвищення прозорості та відкритості процесу розгляду звернень (Публікація узагальненої інформації на офіційному сайті ради. Забезпечення доступності інформації про процедуру подання звернень.)

10. Розвиток електронних каналів комунікації з громадянами (Прийом звернень через онлайн-форми, email, чат-боти. Інтеграція з державними сервісами (наприклад, «Дія») [35].

Закон України «Про доступ до публічної інформації» регулює реалізацію громадянами України конституційного права подавати до органів державної влади та об'єднань громадян пропозиції щодо поліпшення їх діяльності, виявляти недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб і державних чи громадських органів. Закон надає громадянам можливість брати участь в

управлінні державними та громадськими справами з метою підвищення ефективності роботи органів влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності, а також для захисту своїх прав і законних інтересів та їх відновлення у разі порушень [46;55].

Статтею 3 Закону України «Про звернення громадян» визначені основні форми звернень, а саме: пропозиція, заява, скарга [61].

Під пропозицією (зауваженням), як правило, розуміють звернення громадян, в яких висловлюють пораду, рекомендацію щодо діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин й умов життя громадян, правових основ державного чи громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави й суспільства [61].

Заява — це звернення громадян із проханням сприяти реалізації їхніх прав і інтересів, закріплених Конституцією України та чинним законодавством, або повідомлення про порушення закону чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, народних депутатів, депутатів місцевих рад та посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їхньої роботи [61].

Заяви найчастіше містять прохання особистого характеру (наприклад, надати житло або вирішити інше соціальне чи побутове питання).

Скаргою вважається звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян, підприємств, посадових осіб [61].

Робота зі зверненнями громадян в будується таким чином, щоб забезпечити створення необхідних умов для об'єктивної, всебічної і вчасної перевірки заяв і скарг, реального здійснення прийнятих рішень. Для реалізації цього запроваджений постійний моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян.

У своїй діяльності міська рада приділяє особливу увагу забезпеченню належного доступу громадян до публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» та дотримується принципів відкритості і прозорості [55].

Відповідно до підпункту 4 пункту 1 статті 14 Закону України «Про доступ до публічної інформації», у загальному відділі Луцької міської ради визначено спеціальне місце для роботи запитувачів з документами або їх копіями (вул. Богдана Хмельницького, 19, каб. 108) [55].

Згідно з Законом України «Про доступ до публічної інформації», відповідь на інформаційний запит повинна бути надана не пізніше п'яти робочих днів з дня його отримання. У разі, якщо запит стосується великого обсягу інформації або потребує пошуку даних серед значної кількості джерел, строк розгляду запиту може бути продовжений до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження.

Відповідно до статті 23 Закону України «Про доступ до публічної інформації», рішення, дії або бездіяльність розпорядників інформації можуть бути оскаржені до керівника розпорядника, вищого органу або безпосередньо до суду. Оскарження рішень, дій чи бездіяльності розпорядників інформації до суду здійснюється відповідно до положень Кодексу адміністративного судочинства України [27].

Система розгляду звернень громадян у Луцькій міській ради є важливим інструментом демократизації місцевого самоврядування, а належна організація цієї роботи забезпечує реальну можливість громадянам впливати на прийняття рішень, відстоювати свої права та брати участь у вирішенні питань місцевого значення. Такий підхід не лише покращує якість управління, а й робить його більш відкритим, відповідальним і орієнтованим на потреби громади.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності Луцької міської ради є ключовим елементом сучасного муніципального управління, однак цей процес супроводжується низкою проблем і водночас відкриває перспективи розвитку.

Проблемним аспектом є технічна інфраструктура, яка по декуди потребує оновлення та модернізації. У різних структурних підрозділах ради рівень забезпечення технікою, програмним забезпеченням та швидкісним інтернетом може бути нерівномірним, що ускладнює впровадження єдиних цифрових процесів. Надважливим питанням залишається кібербезпека. Зростання кількості електронних сервісів та цифрових даних збільшує ймовірність кібератак, кількість яких особливо зросла у період російсько-української війни. Для належного захисту інформації необхідні постійні фінансові вкладення, оновлення систем безпеки, регулярні аудити, а також навчання працівників правилам цифрової гігієни [78].

Організаційні бар'єри також ускладнюють удосконалення ІКТ в управлінні. Впровадження нових систем потребує узгодження між багатьма підрозділами, розробки внутрішніх регламентів, а інколи – навіть змін у нормативних документах [35].

Фінансові обмеження також відіграють важливу роль. Цифровізація – дорогий процес, який потребує стабільного і довгострокового фінансування. Придбання техніки, ліцензій, обслуговування програмних комплексів та навчання персоналу потребує значних коштів.

Попри ці проблеми, перспективи удосконалення використання інформаційно-комунікаційних технологій у Луцькій міській раді є дуже широкими. Однією з найважливіших є подальший розвиток електронного урядування, яке дає змогу значно пришвидшити адміністративні процедури, робити їх прозорішими і доступнішими для мешканців. Розширення електронних послуг, впровадження нових мобільних застосунків та чат-ботів може створити новий рівень взаємодії між громадянами і владою.

Так, важливим стратегічним напрямом цифрової модернізації Луцької об'єднаної територіальної громади і відповідно міської ради є послідовне впровадження концепції «розумного міста» (Smart City), яка офіційно визначена серед ключових стратегічних цілей розвитку громади до 2030 року. У Стратегії розвитку Луцької міської територіальної громади зазначено, що цифровізація

публічних сервісів, автоматизація управлінських процесів та розгортання сучасної IT-інфраструктури є необхідною умовою формування ефективного та відкритого муніципального управління. В документі наголошується, що впровадження нових цифрових рішень має забезпечити підвищення якості життя мешканців шляхом застосування новітніх технологій у сфері управління містом [77].

У практичній сфері м. Луцьк вже демонструє значні результати цифрової трансформації. Так, в останні роки у громаді активно впроваджуються системи автоматизації адміністративних процесів – оплата комунальних послуг (Єдиний комунальний рахунок (Луцьк) [43], програмний комплекс для смартфонів «SmartLutsk», який на сьогодні містить функціональні можливості для організації дорожнього руху в місті [98]; інструменти моніторингу безпеки «Безпечне місто» [38] та ін.

Перспективним є і розвиток аналітики даних. Використання сучасних аналітичних платформ дає змогу виявляти проблеми, прогнозувати потреби міста, ефективніше управляти ресурсами. Якщо аналітичні інструменти будуть інтегровані в управлінські процеси Луцької міської ради, це підвищить якість прийняття рішень на всіх рівнях.

Розвиток ІКТ в Луцькій міській раді можливий також шляхом активної співпраці з IT-компаніями, закладами освіти та громадськими організаціями. Вже реалізовані партнерські проекти, участь у міжнародних програмах та грантових ініціативах свідчать, що такі напрямки дозволяють залучати ресурси та впровадити урбаністичні інновації, що зробити самостійно складніше [35].

Отже, Луцька міська рада активно використовує інформаційно-комунікаційні технології для забезпечення відкритості, прозорості та ефективної взаємодії з громадськістю. Через офіційний сайт, портал відкритих даних, соціальні мереж і месенджери рада надає громадянам доступ до актуальної інформації про свою діяльність, роботу її виконавчих органів, захист і оборону в умовах війни, бюджет, земельні ресурси, інфраструктурні та соціальні проекти, заходи що сприяє контролю та аналізу роботи влади. Діяльність Луцької міської

ради у сфері комунікації з громадськістю через ІКТ є позитивною та свідчить про високий рівень цифровізації та відкритості. Використання радою різних цифрових інструментів дозволяє забезпечити мешканцям зручний доступ до інформації, створює ефективні канали для зворотного зв'язку та сприяє підвищенню прозорості діяльності ради.

ВИСНОВКИ

Отже, в результаті дослідження сформовано наступні висновки.

Інформаційно-комунікаційні технології виступають каталізатором трансформацій у системі публічного управління, сприяючи переходу від ієрархічних та закритих моделей до мережових, відкритих і клієнтоорієнтованих форм управління. Використання ІКТ дозволяє автоматизувати управлінські та діловодні процеси, підвищити оперативність і прозорість діяльності органів влади, розширити доступ громадян до публічної інформації та державних послуг.

Важливою складовою сучасного інформаційного суспільства є публічна інформація, яка забезпечує реалізацію принципів відкритості, підзвітності та гласності влади. Законодавче закріплення права на доступ до інформації та розвиток електронних сервісів створюють передумови для посилення громадського контролю, зростання довіри до органів влади та утвердження демократичних цінностей.

Особливе значення в умовах цифрової трансформації набуває концепція відкритого та електронного урядування, яка передбачає активне залучення громадян до процесів вироблення та реалізації публічної політики. ІКТ у цьому контексті стають інструментом розвитку електронної демократії, забезпечуючи нові форми участі, діалогу й партнерства між державою та суспільством.

Луцька міська рада як представницький орган місцевого самоврядування забезпечує дотримання принципів відкритості, підзвітності та відповідальності перед територіальною громадою міста. Її діяльність здійснюється в межах чинного законодавства України, зокрема відповідно до положень Конституції України, законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» [64], Бюджетного кодексу України [7], інших нормативно-правових актів, а також внутрішніх регламентів і положень, що регулюють організацію роботи ради та її виконавчих органів.

Управління містом реалізується через систему виконавчих органів, структурних підрозділів, постійних комісій, секретаріату та допоміжних органів, діяльність яких охоплює основні напрями соціально-економічного розвитку міста, бюджетний процес, сфери освіти, культури, транспорту, житлово-комунального господарства, охорони здоров'я, соціального захисту населення та забезпечення правопорядку. Важливою складовою управлінської діяльності є документаційне забезпечення, автоматизоване із застосуванням системи електронного документообігу «АСКОД», що сприяє оптимізації управлінських процесів, скороченню строків обробки та погодження документів, а також підвищенню рівня прозорості та контролю за виконанням управлінських рішень.

Автоматизація ділових процесів у Луцькій міській раді із використанням спеціалізованих програмних засобів – систем електронного документообігу Doc system – розпочалася ще у 2008 р. Запровадження в 2019 р. електронного документообігу на базі системи «АСКОД» у Луцькій міській раді стало результативним кроком у напрямі модернізації адміністративної діяльності. Використання системи дозволило підвищити продуктивність праці персоналу, зменшити часові витрати на виконання службових завдань, а також забезпечити належний рівень інформаційної безпеки та юридичну значущість електронних документів. Водночас функціонування системи потребує значних фінансових і кадрових ресурсів, регулярного підвищення кваліфікації користувачів та належного технічного супроводу, що є важливими умовами її подальшого ефективного розвитку.

Загалом діяльність Луцької міської ради характеризується комплексним підходом до управління міським розвитком, орієнтованим на підвищення якості життя мешканців громади, забезпечення ефективності управлінських рішень, відкритості та підзвітності органів місцевого самоврядування із використанням низки цифрових інструментів.

Офіційний вебсайт Луцької міської ради є центральним елементом електронної взаємодії з громадськістю та основним джерелом публічної інформації. Його структура, функціональне наповнення та наявність

електронних сервісів забезпечують зручний доступ громадян до нормативно-правових актів, бюджетних даних, відкритих наборів інформації, онлайн-звернень, консультацій, петицій і трансляцій засідань. Це сприяє реалізації принципів гласності, підзвітності та громадського контролю за діяльністю органів місцевого самоврядування.

Важливу роль у формуванні двосторонньої комунікації «влада – громада» відіграють цифрові інструменти електронної демократії, сервіси звернень громадян, платформи відкритих даних, а також соціальні медіа й месенджери. Активне використання соціальних мереж «Фейсбук», «Інстаграм», «Тік-ток», «Телеграм», Youtube Луцькою міською радою та міським головою дозволяє оперативно інформувати мешканців про управлінські рішення, реагувати на кризові ситуації, забезпечувати зворотний зв'язок і залучати громадян до обговорення питань місцевого значення. Це підвищує рівень довіри до органів місцевого самоврядування та сприяє розвитку громадянської активності.

Підтвердженням того, що ІКТ ефективно використовуються в організації діяльності Луцької міської ради та цифрові інструменти відіграють вагомий роль в забезпеченні прозорості, підзвітності та ефективності її роботи є аудит ради 2024 р. представниками програми «Прозорі міста» Transparensy International Ukraine. За результатами однієї із перевірок фахівці програми на зустрічі з керівництвом ради 18.09.2025 відзначили, що звіт Луцького міського голови за 2024 р. увійшов у четвірку успішних кейсів серед 100 найбільших міст України по прозорості і використання ІКТ, що формує міцну основу для відкритості та громадського контролю діяльності органу місцевого самоврядування.

Дослідження організації роботи зі зверненнями громадян показало, що застосування ІКТ істотно підвищує ефективність їх реєстрації, розгляду та контролю виконання, забезпечує дотримання законодавчо встановлених строків і створює умови для реальної участі мешканців у місцевому управлінні. Система звернень громадян у Луцькій міській раді виконує важливу демократичну функцію, поєднуючи механізми захисту прав громадян і інструменти впливу на прийняття управлінських рішень.

Разом із тим, використання ІКТ у діяльності міської ради супроводжується низкою проблем, зокрема потребою модернізації технічної інфраструктури, забезпечення належного рівня кібербезпеки, подолання організаційних бар'єрів і обмеженості фінансових ресурсів. Вирішення цих питань є необхідною умовою подальшого поглиблення цифрової трансформації органу місцевого самоврядування.

Водночас перспективи розвитку ІКТ у Луцькій міській раді є значними та пов'язані з розширенням електронного урядування, реалізацією концепції «розумного міста», розвитком аналітики даних, інтеграцією нових цифрових сервісів, використанням ІІІ, поглибленням партнерської взаємодії з ІТ-сектором та громадянським суспільством.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анісімович-Шевчук О. Політична комунікація як системоутворюючий фактор політичного життя суспільства: автореф. дис. канд. політ. наук. спец.: 23.00.02. Львів, 2010. 19 с.
2. АСКОД Онлайн. URL: <https://www.askod.online/>
3. АСКОД. Офіційний веб-сайт. URL: <https://askod-web.kyivcity.gov.ua/>
4. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рілейшнз : монографія, Київ : МАУП, 2005. 440 с.
5. Бездрабко В. Діловодство, документаційне забезпечення управління, керування документаційними процесами: термінологічні межі та розмежування значень. URL: <http://www.nbu.gov.ua>
6. Бушуєв С. Д., Бушуєв Д. А., Молоканова В. М., Козир Б. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології формування проєктних компетентностей публічних службовців. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2020. Т. 80. № 6. С. 309–325. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ITZN_2020_80_6_20
7. Бюджетний кодекс України: Кодекс України від 08.07.2010. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text>
8. Виконавчі органи Луцької міської ради. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/departments>
9. Войтенко А. Б., Плотнікова М. Ф., Булуй О. Г. Інформаційні технології у комунікації та взаємодії влади, суспільства і бізнесу у публічному управлінні, місцевому самоврядуванні та розвитку підприємництва. *Державне управління : удосконалення та розвиток*. 2021. № 2. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2021/40.pdf
10. Гол Д. Онлайн-журналістика / пер. з англ. Київ : «К.І.С.», 2005. 344 с.

11. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 №55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п#Text>
12. Динник І. П. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології та їх потенціал впливу на взаємодію держави і громадянського суспільства в умовах децентралізації. *Інвестиції : практика та досвід*. 2019. № 4. С. 152–157. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2019_4_26
13. Доступ до публічної інформації. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/public-information>
14. ДСТУ 2732:2023 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. [На заміну ДСТУ 2723:2004; Чинний від 2023-05-25], Вид. офіц. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2023. 31 с. URL: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_2732-2023.pdf
15. ДСТУ 4163:2020: Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. [На заміну ДСТУ 4163-2003; Чинний від 2021-09-01]. Вид. офіц. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2021. 37 с. URL: https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/dstu_4163_2020/5-1-0-1934
16. Дузь О. Інформаційно-комунікаційні технології у вітчизняних електоральних процесах: автореф. дис. канд. політ. наук. спец: 23.00.02. Луганськ, 2010. 21 с.
17. Електронне звернення. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/pages/elektronne-zvernennia>
18. Желюк Т. Л. Реформування державної служби в частині адаптації до стандартів ЄС. Публічна служба в Україні: реалії та перспективи розвитку: зб. матеріалів доповідей за матеріалами круглого столу, приуроченого 100-річчю запровадження державної служби в Україні, 12 червня 2018 року, ТНЕУ. Тернопіль: СМП «ТАЙП», 2018. С. 22–27.
19. Звернення. URL: <https://1580.lutskrada.gov.ua/>
20. Звіт про проведення консультацій з громадськістю в рамках проведення інформаційного аудиту у виконавчих органах Луцької міської ради

від 24.11.2025. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/zvit-pro-provedennia-konsultatsii-z-hromadskistiu-v-ramkakh-provedennia-informatsiinoho-audytu-u-vykonavchykh-orhanakh-lutskoi-miskoi-rady>

21. Інструкція з діловодства у Луцькій міській раді: Розпорядження міського голови 02.01.2019 № 1. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/17643240503803452-pro-vnesennya-zmin-do-instruktsii-z-dilovodstva-u-lutskiy-miskiy-radi>

22. Інтернет-видання «Волинь Online». URL: <https://volynonline.com>

23. Інформаційне Агентство «Волинські новини». URL: <https://www.volynnews.com/>

24. Інформаційне Агентство «Конкурент». URL: <https://konkurent.ua>

25. Карлова В. Впровадження концепції відкритого урядування в Україні як інструмент демократизації державного управління. *Відкрити очі*. 2017. URL: <http://www.vidkryti-ochi.org.ua/2017/03/blog-post.html>

26. Ключевський В. І., Плющ Р. М., Лопушинський І. П., Башинський І. А. Інформаційно-комунікаційні інструменти соціальної взаємодії в системі демократичного врядування України на локальному рівні. *Успіх і досягнення у праці*. №3 (13). 2025. С. 443–452. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/sas/article/view/21696>

27. Кодекс адміністративного судочинства України від 06.07.2005 № 2747-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2747-15#Text>

28. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.

29. Костенюк Н. Адміністративний реінжиніринг та інформаційнокомунікаційні технології в органах місцевого самоврядування. *Актуальні проблеми державного управління*. 2018. Вип. 4. С. 117–121. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2018_4_22

30. Косяненко Є. В. Інформаційно-комунікаційні технології у здійсненні громадського контролю за діяльністю органів місцевого самоврядування : теоретико-правовий аспект. *Науковий вісник Дніпропетровського державного*

університету внутрішніх справ. 2018. № 3. С. 40–45. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvdduvs_2018_3_10

31. Легачова А. А. Управлінська комунікація в документообіг організації. *Молодий учений*. 2014. № 9 (68). С. 291–293. URL: <https://moluch/archive/68/11629/>

32. Ліпінська А. В. Інформаційно-комунікаційні технології в організації інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління. *Державне управління : удосконалення та розвиток*. 2015. № 10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2015_10_8

33. Лопушинський І. П., Ключевський В. І., Момоток О. М. Особливості надання публічних (електронних публічних) послуг в умовах воєнного стану в Україні. *Наукові інновації та передові технології (Серія «Державне управління»)*. 2023. № 4 (18). С. 110–123. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/view/4272>

34. Луцьк – у четвірці кращих практик звітування міського голови. Офіційний вебсайт Луцької міської ради. 19.09.2025. URL : <https://www.lutskrada.gov.ua/publications/lutsk-u-chetvirtsi-krashchykh-praktyk-zvituvannia-miskoho-holovy>

35. Луцька міська рада: офіційний сайт. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/>

36. Мацьопа Х. М. Специфіка використання інформаційних технологій у формуванні громадської думки в сучасній Україні. *Журнал Політичне життя*. 2023. №3 С. 81–85. URL: <https://jpl.donnu.edu.ua/article/download/14297/14197>.

37. Місцеві петиції. URL: <https://petition.e-dem.ua/lutsk>

38. Міська рада затвердила програму «Безпечне місто Луцьк» на 2025–2029 роки. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/publications/miska-rada-zatverdyla-prohramu-bezpechne-misto-lutsk-na-2025-2029-roky>

39. Москаленко А. З. Теорія журналістики. Київ: Вища школа, 1998. 278 с.

40. Музиченко Г. В. Концептуалізація державної політики країн пострадянського простору в умовах глобалізаційних змін: монографія. Одеса: Друкарський дім. 2012. С. 339-386.
41. Навчання новопризначених працівників виконавчих органів міської ради щодо практичних питань роботи в системі електронного документообігу «АСКОД». URL: https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=1013141694169544&id=100064211672377
42. Недбай В. Інноваційні медіа-технології в системі політичних комунікацій: автореф. к. політ. н.. Одеса, 2012. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/>
43. Обчислювальний центр Луцьк (комунальних послуг). URL: <https://www.ipay.ua/ua/bills/kommunal-nye-platezhi-g-luck-online>
44. Опитування «Щодо інформаційного аудиту Луцької міської ради» від 10.11.2025 року. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/publications/zaproshuiemo-do-uchasti-v-opytuvanni-shchodo-informatsiinoho-audytu-lutskoi-miskoi-rady>
45. Офіційний телеграм-канал Луцького міського голови Ігоря Поліщука. URL: <https://t.me/mayorpolishchuk>
46. Паламарчук Л. Електронні документи: проблемні питання підготовки до архівного зберігання. *Секретар-референт*. 2011. № 12 (108). URL: https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=294650
47. Панфілова А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності : навч. посіб. Київ : Знання, 2001. 496 с.
48. Положення про функціонування офіційного сайту Луцької міської ради: Розпорядження міського голови від 02.02.2018 № 60. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-funktsionuvannia-ofitsiinoho-saitu-lutskoi-miskoi-rady>
49. Положення про загальний відділ Луцької міської ради: Рішення міської ради від 27.01.2011 №5/39. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-zatverdzhennya-polozhennya-pro-zagalniy-viddil-luckoyi-miskoyi-radi>

50. Положення про управління інформаційної роботи Луцької міської ради: Рішення міської ради від 28.04.2021 №10/129. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/16188984082485166-pro-zatverdzhennya-polozhennya-pro-upravlinnya-informatsiynoi-roboti-lutskoi-miskoi-radi/download/99946>
51. Положення про управління інформаційно-комунікаційних технологій Луцької міської ради: Рішення міської ради від 29.08.2018 №46/72. URL : <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-vnesennia-zmin-do-rishennia-miskoi-rady-vid-23-12-2015-2-10-iz-vnesenymy-zminamy147>
52. Портал відкритих даних Луцька. URL : <https://data.lutskrada.gov.ua/>
53. Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/z0736-15>
54. Презентували новий сайт луцької міської ради. *Волинські новини*. 13.10.2017. URL: <https://www.volynnews.com/news/all/prezentuvaly-novyuy-sayt-lutskoyi-miskoyi-rady/>
55. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 №2939-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2939-17#Text>
56. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 №851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>
57. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
58. Про забезпечення обміну електронними документами з комунальними підприємствами міста з використанням системи електронного документообігу «АСКОД»: Розпорядження Луцького міського голови від 10.04.2019 №146. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-zabezpechennia-obminu-elektronnyh-dokumentamy-z-komunalnymy->

pidpriemstvamy-mista-z-vykorystanniam-systemy-elektronnoho-dokumentoobihu-askod?utm_source=chatgpt.com%20"Про%20забезпечення%20обміну%20електронними%20документами%20з%20

59. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 №1700-VII/
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1700-18#Text>

60. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

61. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 №393/96-ВР.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

62. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.

63. Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України від 04.02.1998 № 75/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80#Text>

64. Про місцеве самоврядування: Закон України від 21.05.1997 №280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>

65. Про Національний архівний фонд та архівні установи: Закон України від 24.12.1993 № 3814-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/3814-12>

66. Про проходження документів у системі електронного документообігу «АСКОД»: Розпорядження від 10.12.2018 №570 м. Луцьк. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-prokhozhenia-dokumentiv-u-systemi-elektronnoho-dokumentobihu-askod>

67. Програма з висвітлення діяльності Луцької міської ради на 2024–2026 роки: Рішення міської ради від 20.12.2023 №54/11. URL : <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/17018607793220892-pro-zatverdzhennya-programi-z-visvitlenniyadiyalnosti-lutskoi-miskoi-radi-na-20242026-roki/download/174061>

68. Регламент Луцької міської ради VIII скликання: Рішення міської ради від 23.12.2020 № 2/1 зі змінами від 26.11.2025 № 84/125 <https://www.lutskrada.gov.ua/pages/rehlament-miskoi-rady>

69. Регламент Луцької міської ради VIII скликання: Рішення міської ради від 23.12.2020 № 2/1 зі змінами від 26.11.2025 № 84/125. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/pages/rehlament-miskoi-rady>).
70. Різун, В. В., Непийвода, Н. Ф., Корнєєв, В. М. Лінгвістика впливу. Київ: Вид.-пол. центр «Київський університет», 2005. 148 с.
71. Романенко Є.О. Державно-управлінська комунікація як механізм реалізації державної політики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. № 2. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=540>
72. Семенченко А. І. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні місцевими фінансами : стан та перспективи розвитку. *Інвестиції : практика та досвід*. 2020. № 13-14. С. 86–91. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2020_13-14_15
73. Сервіси Луцької міської ради. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/pages/servisy>
74. Соцмережі та критика допомагають розвивати місто, – Ігор Поліщук. *Волинські новини*. 13 Травня 2017. URL: <https://www.volynnews.com/news/all/sotsmerezhi-ta-krytyka-dopomahaiut-rozvyvaty-misto-ihor-polishchuk/>
75. Статут Луцької міської територіальної громади: Рішення міської ради від 20.12.2023 №54/97. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/pages/city-charter>
76. Степанов В.Ю. Інформаційне забезпечення системи державного управління. Актуальні проблеми державного управління. 2013. № 1. С. 226–231.
77. Стратегічні цілі розвитку міста Луцька до 2030 року: Рішення міської ради від 30.01.2019 №52/78. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/prozatverdzhennia-stratehichnykh-tsilei-rozvytku-mista-lutska-do-2030-roku>
78. Сяська О.В., Поліщук О.Ю. Нові інформаційні технології в публічному управлінні: проблеми та перспективи. URL: https://www.pubadm.vernadskyjournals.in.ua/journals/2024/1_2024/29.pdf
79. Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від

17.01.2018 №55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text>

80. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 №55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text>

81. Томлін-Тотаренко В.Б. Інформаційні технології в державному управлінні. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»*. 2013. 226 с. Вип. 214. С. 61–65. URL: <https://science.lpnu.ua/uk/semi/vsi-vypusky/volume-8-number-2-2024/rol-informaciyno-komunikaciynogo-menedzhmentu-v>

82. У Луцькій міській раді відбулося навчання щодо роботи з документами в системі електронного документообігу «АСКОД». URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/publications/u-lutskii-miskii-radi-vidbulosia-navchannia-shchodo-roboty-z-dokumentamy-v-systemi-elektronnoho-dokumentuobihiu-askod>

83. У Луцьку міськрада запровадить систему електронного документообігу. *ВолиньOnline*. 17.04.2019. URL: https://www.lutskrada.gov.ua/publications/u-miskii-radi-prezentuvaly-novu-instruktsiiu-z-dilovodstva-ta-obhovoryly-pytannia-shchodo-funktsionuvannia-systemy-elektronnoho-dokumentuobihiu-askod?utm_source=chatgpt.com

84. У міській раді презентували нову Інструкцію з діловодства та обговорили питання щодо функціонування системи електронного документообігу «АСКОД». URL: https://www.lutskrada.gov.ua/publications/u-miskii-radi-prezentuvaly-novu-instruktsiiu-z-dilovodstva-ta-obhovoryly-pytannia-shchodo-funktsionuvannia-systemy-elektronnoho-dokumentuobihiu-askod?utm_source=chatgpt.com/

85. Ушкаленко І. М., Зелінська Ю. С. Інформаційно-комунікаційні технології як основа державного управління на шляху цифрової трансформації

та реформування. *Ефективна економіка*. 2019. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_11_32

86. Хомич А.М. Інформаційний менеджмент як складова стратегічного менеджменту. *Проблеми й перспективи розвитку інформаційної, бібліотечної та архівної справи*: матеріали доповідей учасників XII Міжвузівського науково-практичного семінару (м. Луцьк, 05 груд. 2024 р.), упоряд.: О.І. Кушпетюк, Н. Г. Конон, Н. В. Ляшук. Луцьк : Луцький інститут розвитку людини Університету «Україна», 2024. Вип. 12. Ст. 86-88.

87. Хомич А.М. Перспективи розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в організації діяльності установ. *Матеріали XIX Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень»* (13–14 травня 2025 року). Луцьк : Вежа-Друк, 2025. Ст. 413-415.

88. Циганов О. Г. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в публічно-сервісній діяльності : зарубіжний досвід. *Наука і правоохоронна діяльність*. 2019. № 3. С. 60–68. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nip_2019_3_9

89. Чальцева О.М., Белей С.В., Якубовський В.Б. Інформаційно-комунікативні технології в публічній політиці. *Public networks and communications*. 2024. С. 4-10. URL: <https://doi.org/10.31558/3083-5895.2024.2.1>

90. Черніков Д. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології як ефективний інструмент протидії корупції. *Молодий вчений*. 2018. № 11 (2). С. 948–950. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_11\(2\)_104](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_11(2)_104)

91. Чернов С. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія. Запоріжжя: ЗДІА, 2017. 603 с.

92. Швачич Г. Г., Толстой В. В., Петречук Л. М., Іващенко Ю.С., Гуляєва О.А., Соболенко О.В. // Сучасні інформаційно-комунікаційні технології: навч. посіб. Дніпро: НМетАУ, 2017. 230 с.

93. Шиманова-Стефанишин О. В. Комунікативний потенціал нових медіа в політиці: тези звітної наук. конф. філос. ф-ту. Дрогобич, 2018. Вип. 15. С. 140–141.
94. Шиян О. Усе буде інфографіка? *MediaSapiens*. URL: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/27479>
95. Шкільняк М. М. Децентралізація в системі регіонального управління. Регіональні перетворення у світовому та українському вимірах : монографія. Тернопіль : ТНЕУ, 2016. 388 с.
96. Шпак Н.О. Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. *Вісник Національного університету «Львів. Політехніка»*. 2012. № 727. 479 с. URL: <https://ena.lpnu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/d3cc46b8-92bb-42de-9779-19212c5c2d20/content>
97. Як у Луцькранді працює електронний документообіг. *Конкурент*. 19.08.2016. URL: <https://konkurent.ua/publication/6703/ak-u-luckradi-pracyuye-elektronnij-dokumentooobig-/>
98. SmartLutsk. Додаток для смартфонів. URL: <https://tums.in.ua/lutsk/>

ДОДАТКИ

Додаток А

Структура виконавчих органів Луцької міської ради

Органи ЛМР	Підпорядковані підрозділи / установи	Основні завдання
Департамент освіти	КЗ «ДЮСШ № 2 Луцької міської ради», КЗ «Луцький міський Центр науково-технічної творчості учнівської молоді», КЗ «Палац учнівської молоді Луцької міської ради», КЗ «Будинок вчителя Луцької міської ради», КЗ «Міжшкільний ресурсний центр Луцької міської ради», КЗ «Комплексна дитячо-юнацька спортивна школа №1 Луцької міської ради»	Реалізація державної політики в галузі освіти і виховання здобувачів освіти громади, розвиток і удосконалення мережі дошкільних, загальноосвітніх, позашкільних та професійно-технічних закладів, забезпечення дотримання освітніх стандартів, створення умов для професійного розвитку педагогів, підтримка інноваційної діяльності у закладах освіти, охорона прав та безпеки учасників освітнього процесу, організація міжнародного співробітництва у сфері освіти.
Департамент молоді та спорту	Луцький міський молодіжний центр, Луцький міський центр фізичного здоров'я населення «Спорт для всіх», Комунальне підприємство «Стадіон Авангард», Комунальний заклад ДЮСШ № 3 Луцької міської ради, Комунальний заклад «ДЮСШ № 4 Луцької міської ради», Комунальний заклад «СДЮСШОР плавання Луцької міської ради»	Розвиток спорту та молодіжних ініціатив, організація спортивних і культурних заходів.

Департамент житлово-комунального господарства	—	Організація та контроль ефективного функціонування ЖКГ міста, забезпечення мешканців комфортними умовами проживання та наданням якісних комунальних послуг.
Департамент культури	—	Збереження та розвиток культури, промоція культурної спадщини.
Департамент муніципальної варти	—	Забезпечення громадського порядку та безпеки в місті, контроль за дотриманням правил благоустрою, впровадження цифрових сервісів для фіксації правопорушень, реалізація проєкту «Безпечне місто Луцьк».
Департамент економічної політики	Житлово-комунальне підприємство № 2, Житлово-комунальне підприємство № 3, Житлово-комунальне підприємство № 7, Державне комунальне підприємство «Луцьктепло», КП «Луцькводоканал», ЛСКАП «Луцькспецкомунтранс» КП «Луцьке електротехнічне підприємство – Луцьквітло», «Луцький спеціалізований комбінат комунально-побутового обслуговування», КП «АвтоПаркСервіс», КП «Парки та сквери м. Луцька», КП «Луцький зоопарк», КП «Луцьке підприємство електротранспорту», КП «Луцькі ринки»	Розвиток економіки міста, інвестиції, підтримка бізнесу, ефективного використання природних і фінансових ресурсів.

Департамент фінансів, бюджету та аудиту Луцької міської ради	—	Реалізація бюджетної політики міської ради та міського голови на території міста, фінансовий аудит.
Департамент містобудування, земельних ресурсів та реклами	—	Управління містобудівною діяльністю та земельними ресурсами громади, розробка та реалізація містобудівної документації, контроль за раціональним використанням земель, формування комфортного і естетично привабливого життєвого середовища, організація та ведення містобудівного кадастру.
Департамент державної реєстрації	—	Ведення реєстрів речових прав на нерухоме майно, реєстрація та зняття із реєстрації місця проживання/перебування осіб, надання адміністративних і електронних публічних послуг.
Департамент «ЦНАП у м. Луцьку»	—	Надання адміністративних послуг
Департамент соціальної політики	—	Соціальна підтримка вразливих груп, надання та контроль соціальних послуг, виплат допомог, виконання програм соціального характеру.
Юридичний департамент	—	Правова підтримка, представництво інтересів Луцької міської ради, виконавчого комітету міської ради у судах.
Департамент з питань ветеранської політики	Комунальна установа «ХАБ ВЕТЕРАН»	Забезпечення прав і свобод ветеранів/ветеранок та членів їх сімей, реалізація державної ветеранської політики, соціальний захист ветеранів і їхніх сімей
Управління інформаційно-комунікаційних технологій	—	Забезпечення ефективного впровадження і функціонування сучасних інформаційних технологій (програмно-апаратних комплексів, систем керування

		базами даних, телекомунікаційних систем зв'язку та мереж, інформаційних ресурсів) у виконавчих органах міської ради, безпека даних.
Управління персоналу	—	Кадровий менеджмент, кадрове діловодство, розвиток та навчання працівників, запобігання корупції
Управління інформаційної роботи	—	Комунікація з громадськістю та ЗМІ.
Управління капітального будівництва	—	Здійснення технічного нагляду за будівництвом, ремонтом та реконструкцією житлових будинків, об'єктів соціально-культурного призначення, комунального господарства.
Управління міжнародного співробітництва та проєктної діяльності	—	Міжнародні проєкти та співпраця з іноземними містами-партнерами.
Управління охорони здоров'я	—	Управління та координація діяльності комунальних закладів охорони здоров'я, забезпечення виконання стандартів медичної допомоги.
Управління соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	—	Проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини сімей, дітей та молоді, соціальний супровід
Управління туризму та промоції міста	Комунальне підприємство «Центр розвитку туризму»	Розвиток туризму та рекреація, промоція та формування позитивного туристичного іміджу міста.
Архівний відділ	Комунальна установа «Луцький міський трудовий архів»	Збереження архівних документів, діловодство.
Відділ ведення Державного реєстру виборців	—	Ведення реєстру виборців та підготовка списків.

Відділ державного архітектурно-будівельного контролю	—	Контроль забудов, виконання дозвільних та реєстраційних функцій у сфері містобудівної діяльності.
Відділ екології	—	Охорона довкілля, контроль екологічних стандартів.
Відділ обліку та звітності	Луцький комбінат шкільного і студентського харчування, Комунальне підприємство «Їдальня № 26»	Бухгалтерія та фінансова звітність.
Відділ оборонно-мобілізаційної і режимно-секретної роботи	—	Військовий облік, режимна і секретна робота.
Відділ з питань праці	—	Регулювання трудових, соціальних, економічних відносин та забезпечення підвищення рівня оплати праці найманих працівників та легалізації їх праці, трудове законодавство, охорона праці.
Відділ секретаріату міської ради	—	Реалізація повноважень міського голови, секретаря міської ради в межах чинного законодавства України, здійснення роботи щодо організаційно-технічного, методичного, інформаційного забезпечення діяльності депутатів міської ради, її комісій, документальне оформлення роботи сесій та постійних комісій міської ради.
Відділ управління майном комунальної власності	—	Управління майном, оренда, приватизація.
Господарсько-	—	Забезпечення фінансово-господарської діяльності апарату

технічний відділ		міської ради та виконавчого комітету, покращення умов праці службовців, забезпечення їх новими засобами оргтехніки та обладнанням та витратними матеріалами.
Загальний відділ	—	Організація документообігу та роботи виконавчого комітету, підготовка рішень і розпоряджень, контроль за їх виконанням, надання методичної допомоги структурним підрозділам та забезпечення доступу громадян до публічної інформації.
Організаційний відділ	—	Організаційне та аналітичне забезпечення діяльності міського голови, виконавчого комітету міської ради, планування їхньої роботи, здійснення контролю за виконанням розпорядчих та нормативних актів.
Служба у справах дітей	—	Соціальний захист дітей, запобігання дитячій бездоглядності та вчиненню ними правопорушень.
Відділ з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення	—	Цивільний захист та реагування на надзвичайні ситуації.
Відділ транспорту	—	Розвиток транспорту та пасажирських перевезень.
Відділ охорони культурної спадщини	—	Збереження пам'яток, популяризація культурної спадщини.

Джерело: Виконавчі органи міської ради. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/departments>

ЗАПИТ НА ІНФОРМАЦІЮ

відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації»

Розпорядник інформації	Луцька міська рада
Тип заявника (фізична/юридична особа, об'єднання громадян)	
Прізвище, ім'я, по батькові запитувача/ назва організації	
Адреса, контактний телефон	
Вид, назва, реквізити чи зміст документа, до якого Я б хотів(ла) отримати доступ або Я б хотів(ла) отримати доступ до інформації про ...	
Прошу надати відповідь у визначений законом термін:	
Поштою (вказати поштову адресу)	
Електронною поштою (вказати E-mail)	
В іншій формі (вказати номер телефону)	
<i>Підкреслити обрану категорію</i>	

Я, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», надаю згоду на обробку та використання моїх персональних даних з метою використання їх для одержання копій документів.

дата запиту

підпис запитувача

Джерело: Луцька міська рада: офіційний сайт. URL:
<https://www.google.com/search?client=opera&q=wlmvwxmwyxmayccijujzuq6ymbjygzo4g.doc&sourceid=opera&ie=UTF-8&oe=UTF-8>