

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КОНТЕНТУ ОФІЦІЙНИХ ВЕБСАЙТІВ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

FEATURES OF CONTENT PACKING OF PUBLIC ADMINISTRATION OFFICIAL WEBSITES

У статті проаналізовано та представлено особливості формування інформаційного контенту офіційних вебсайтів органів публічного управління України. У даному дослідженні застосовано комплекс загальнонаукових підходів і методів, зокрема, джерелознавчий пошук та аналіз основних публікацій з теми дослідження і суміжних з нею – для визначення ступеня наукового опрацювання проблеми; спостереження, аналізу, синтезу та порівняння, за допомогою яких визначено особливості вебсайтів органів публічного управління та здійснено характеристику їх інформаційного наповнення. У публікації досліджено проблематику вимог та вдосконалення інформаційної складової офіційних вебсайтів органів державного управління та місцевого самоврядування в контексті їх відповідності нормативно-правовим документам та тенденціям сучасного вебпростору. Віртуальний інформаційний простір сприймається як невичерпне джерело інформації та комунікації, тож його роль постійно зростає. Таким чином можемо говорити про наявність офіційного вебсайту установи як про обов'язкову умову її успішної діяльності. Що стосується органів публічного управління, то налагодження їх комунікації з громадськістю є важливою умовою демократичного розвитку держави та становлення громадянського суспільства. Реалізація цієї взаємодії може виконуватися, зокрема, засобами інформаційного наповнення вебсайту. Проаналізовано низку нормативно-правових документів, які унормовують інформаційне наповнення вебсайтів органів публічного управління та принципи формування контенту вебсайту органу публічного управління. З'ясовано, що регулярно проводиться моніторинг інформаційного наповнення офіційних вебсайтів органів державної влади та місцевого самоврядування з метою оцінки рівня відповідності їх інформаційного наповнення до нормативно-правових вимог, а рівень врегулювання питання налагодження комунікації між органами виконавчої влади і громадськістю не повною мірою відповідає рівню розвитку українського суспільства та світовим тенденціям.

Ключові слова: інформаційна складова, інформаційне наповнення, контент, органи публічного управління, офіційний вебсайт.

The study analyzes and presents the peculiarities of the public administration bodies' official websites content. The research applies a set of general scientific approaches and research methods, in particular, a source research and analysis of the main publications on the research topic and related to it – in order to determine the degree of scientific investigation of the problem; observation, analysis, synthesis, and comparison, with the help of which the features of the websites of public administration bodies are determined and their information content is characterized. The study investigates the problems of requirements and improvement of the informational component of the state administration and local self-government bodies' official websites in the context of their compliance with regulatory and legal documents and trends of the modern web space.

The virtual information space is perceived as an inexhaustible source of information and communication, so its role is constantly growing. Thus, we can talk about the presence of the institution's official website as a prerequisite for its successful activity. As for public administration bodies, the establishment of their communication with the public is an important condition for the government democratic development and the civil society formation. This interaction can be implemented, in particular, by means of the website information content. A number of regulatory and legal documents that regulate the information content of public administration bodies' websites and the principles of public administration bodies' website content formation have been analyzed. The research finds that the information content of official websites of state authorities and local self-government bodies is regularly monitored in order to assess the level of their information content compliance with regulatory and legal requirements. Moreover, the level of adjustment of the issue of establishing communication between executive authorities and the public does not fully correspond to the level of development Ukrainian society and world trends.

Key words: information component, information content, content, public administration bodies, official website.

УДК 352:659.2
DOI <https://doi.org/10.32782/rma2663-5240-2023.38.10>

Ганцюк Т.Д.

к. наук з держ. упр., доцент,
доцент кафедри документознавства
та інформаційної діяльності
Івано-Франківський національний
технічний університет нафти і газу

Крупа Х.М.

студент I курсу магістратури
Інститут гуманітарної підготовки
та державного управління
Івано-Франківський національний
технічний університет нафти і газу

Вступ. У реаліях сьогодення відбуваються постійний розвиток та імплементація функціональних можливостей мережі Інтернет у всі сфери життєдіяльності сучасного суспільства. Його переваги використовують не лише для задоволення повсякденних потреб окремого користувача, але й у виробничих, управлінських процесах на рівні діяльності установ, організацій та підприємств. Окрім цього, суттєвою особливістю сучасних соціальних процесів є стрімке зростання впливу діджиталізації

на виконання основних завдань органів публічного управління, зокрема шляхом активного застосування Інтернет-ресурсів та створення власних багатофункціональних вебсайтів.

Оскільки зростає роль та значення віртуального інформаційного простору, як невичерпного джерела інформації та комунікації, наявність офіційного вебсайту установи є обов'язковою умовою успішної діяльності його власників. Важливість таких ресурсів обумовлюється можливістю оперативно розміщувати

офіційну інформацію щодо діяльності органу публічного управління, налагоджувати швидку взаємодію та впливати на численну аудиторію. Важливим елементом, який складає і організовує простір вебсайтів є його інформаційна складова, яку іншими словами називають контентом. Якісне інформаційне наповнення створює імідж установи, відрізняє ресурс від інших і вагомо впливає на показники охоплення та ранжування пошуковими системами.

Актуальність дослідження обумовлена необхідністю вивчення сутності, напрямків та умов контентного наповнення офіційних сайтів органів публічного управління, адже тематика роботи та широкий простір для її практичного застосування викликають потребу в подальших дослідженнях цього напрямку.

Метою дослідження є аналіз та представлення особливостей формування контенту офіційних вебсайтів органів публічного управління України.

Теоретичне підґрунтя дослідження складають ідеї, теорії, концептуальні положення вчених, які досліджували окремі аспекти інформаційної складової вебсайтів. Дослідженням поняття «інформаційне наповнення», «контент» займалися Токарев М. М., Кривоцюк О. А, Тонкіх І. Ю, Одден Л., Роуз М. та інші. Різноманітність типології й форм контенту вебсайтів відображено у працях Доманчук С. Я., Гурчунової Є. І., Білоногова М. М., Сомової О. О., Голубової О. Р., Чернопяк Є. В. У сфері напрацювань про вміст вебсайтів органів виконавчої влади слід відзначити праці Гунько О. Л., Попова Д. С., Толокнова А. А. та Рикової В. О. Проте, незважаючи на проведені дослідження, недостатньо розкритими залишається проблематика вимог та вдосконалення інформаційної складової офіційних вебсайтів органів виконавчої влади. Стан затвердженого документального забезпечення, яке регулює контент вебсайтів органів влади не відповідає повною мірою тенденціям сучасного вебпростору.

Основна частина. На сьогодні, для створення інформаційної складової офіційних сайтів державних установ, громадських організацій тощо, недостатньо просто виставити віртуальну візитну картку. Вебсайт має стати центром цікавої інформації про проекти, проблеми, що вирішуються, та ресурси, які допомагають людям. Користувачі дуже рідко відвідують вебсайт відразу з чітким усвідомленням своєї потреби та розумінням, що саме цей ресурс здатен задовольнити. Тому використання контенту для формування лояльної аудиторії навколо офіційного вебсайту органу державної влади чи місцевого само-

врядування та створення довірчих відносин з відвідувачами – підхід, який доводить свою ефективність. Тим більше, що простежується позитивна динаміка використання засобів Інтернету як механізму державної інформаційної політики в органах публічного управління.

Налагодження комунікації між органами публічного управління і громадськістю є важливою умовою демократичного розвитку держави, становлення громадянського суспільства. Реалізація цієї взаємодії може виконуватися, зокрема, засобами інформаційного наповнення вебсайту, оскільки користувач, на основі проведеної ним активності на сайті, напряду контактує з органами публічного управління шляхом коментування матеріалів, розповсюдження контенту, оцінювання публікацій з використанням реакцій тощо.

В Україні затверджено низку нормативно-правових документів, які унормовують діяльність вебсайтів органів публічного управління, зокрема їх контент, тобто інформаційне наповнення. Таким чином, відповідно до цих документів, серед яких Закон України «Про доступ до публічної інформації» [6], Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання оприлюднення публічної інформації у формі відкритих даних» [3], «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [9], Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання доступу до публічної інформації» [2], «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» [12], «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» [11] та ін., з метою поліпшення умов для розвитку демократії, реалізації громадянами конституційних прав на вільний доступ до інформації про діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, а також забезпечення гласності та відкритості діяльності цих органів, органи державної влади та органи місцевого самоврядування зобов'язані забезпечити розміщення і постійне оновлення інформації на власних веб-сайтах у мережі Інтернет відповідно до Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади [9].

Порядок функціонування вебсайтів органів виконавчої влади [5], вказує на те, що організація роботи сайту передбачає затвердження його внутрішнього Порядку інформаційного наповнення з визначенням конкретних структурних підрозділів та посадових осіб, відповідальних за своєчасну підготовку і подання інформації та її зміст за кожним тематичним напрямом.

Серед основних завдань Національної програми інформатизації [8] – забезпечення розробки, впровадження та застосування інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні, місцевому самоврядуванні; створення та розвитку системи державних інформаційних ресурсів; реалізації та впровадження заходів, спрямованих на розвиток електронного урядування та електронної демократії; удосконалення процедури надання публічних (електронних публічних) послуг; організації інформаційної взаємодії державних органів та органів місцевого самоврядування за допомогою електронного документообігу; створення систем інформаційної та аналітичної підтримки діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування. А власне, наявність та функціонування веб-сайту є необхідною умовою реалізації зазначених завдань, тому, має місце регулювання контентного наповнення вебсайтів органів публічного управління. В основному, нормативно регулюються питання оперативної підготовки відповідних інформаційних матеріалів, які мають загальнодержавне, регіональне або галузеве значення, про суттєві події у сфері діяльності, та подання їх в електронному вигляді для оприлюднення на вебсайтах.

Також зазначимо, що оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів публічного управління здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі, шляхом розміщення і періодичного оновлення органами публічного управління різного рівня інформації на власних вебсайтах. Таким чином, вебсайти органів публічного управління мають великий потенціал, оскільки адресовані змішаній аудиторії і всередині системи державного управління та місцевого самоврядування і поза нею.

Попри це, теперішня нормативно-правова база досі свідчить про те, що рівень врегулювання питання налагодження комунікації між органами виконавчої влади і громадськістю не повною мірою відповідає рівню розвитку українського суспільства та світовим тенденціям [10].

При формуванні інформаційної структури вебсайту органу виконавчої влади слід користуватися такими принципами, передбаченими Порядком функціонування вебсайтів органів виконавчої влади [5], які є також співзвучними із Рекомендаціями щодо основних

стандартів оприлюднення інформації на веб-сайтах органів державної влади та місцевого самоврядування у мережі Інтернет Національної комісії з утвердження свободи слова та розвитку інформаційної галузі при Президентові України [16]. Зокрема:

- кожен орган державної влади, а також орган місцевого самоврядування повинен оприлюднювати інформацію через власний офіційний веб-сайт у мережі Інтернет;

- на офіційному веб-сайті органу державної влади, органу місцевого самоврядування розміщується вся інформація, яка стосується цього органу та сфери його компетенції;

- інформація на веб-сайті постійно оновлюється, рішення та інші документи оприлюднюються на веб-сайті оперативно й не пізніше, ніж на третій робочий день після ухвалення;

- рішення органу оприлюднюються в хронологічному порядку, кожен документ супроводжується датою публікації та датою внесення змін;

- веб-сайт повинен передбачати можливість звернутися з запитом до органу через електронну пошту або безпосередньо на веб-сайті. Для оперативної відповіді (бажано протягом того ж дня) доцільно визначити окрему особу;

- класифікація матеріалів повинна мати ієрархічну будову, а ієрархічна підпорядкованість матеріалів різного рівня повинна відповідати рівню їх узагальнення та важливості;

- орган влади, орган місцевого самоврядування визначає особу або підрозділ, відповідальний за створення та оперативне поновлення веб-сайту;

- орган влади, орган місцевого самоврядування може розмішувати на офіційному веб-сайті в мережі Інтернет іншу інформацію, яка стосується сфери його діяльності.

Інформаційна структура вебсайту органу виконавчої влади повинна бути адекватна відповідній предметній області. Інформаційне наповнення повинне, з одного боку, бути повним, а з іншого – не містити зайвих відомостей, недоречних повторів тощо [5]. Текст повинен бути простим і коротким. Його необхідно розбивати на розділи із заголовками, абзацами, уникати довгих речень, складних слів і фраз, спеціальних термінів, а також не загальноновжених аббревіатур [9].

Одним із завдань, етапів е-урядування, є інформування органами місцевого самоврядування про свою діяльність через інформаційні технології. У даному випадку мова йде про відповідні характеристики та можливості веб-сайтів органів державної влади, органів місцевого самоврядування, на яких має бути

розміщена необхідна інформація про місію, діяльність, компетенцію цих органів, адміністративні послуги, які вони надають; наявність зворотного зв'язку, можливість інтерактивного спілкування тощо. Веб-сайт фактично виступає практичною основою е-урядування, з'єднуючою ланкою між посадовою особою та громадянином. Тому, вимоги до веб-сайтів повинні бути особливо жорсткими, оскільки саме вони виступають своєрідними інформаторами для громадян щодо діяльності органів влади та засобами комунікації з ними [4].

Щодо змісту інформації, яка повинна бути розміщена на вебсайті органу влади, за основу необхідно брати міжнародні принципи доступу до інформації. Так, наприклад, Міжнародна організація Article 19 (Всесвітня кампанія за свободу слова) розробила принципи законодавства про свободу інформації – «право громадськості знати: принципи законодавства про свободу інформації», які впливають із статті 19 Міжнародного пакту про громадянські і політичні права. Одним з таких принципів є «обов'язок оприлюднювати», який зобов'язує публічні органи оприлюднювати основну інформацію про свою діяльність, а саме:

- оперативну інформацію про те, як публічна адміністрація функціонує, включаючи місію, фінансування, рахунки, стандарти, досягнення тощо, особливо якщо орган надає безпосередні послуги громадянам;
- інформацію про будь-які запити, скарги чи інші дії, які громадяни можуть здійснити щодо цієї публічної адміністрації;
- інструкції щодо порядку та механізмів, використовуючи які громадяни можуть взяти участь у формуванні та реалізації державної політики, включаючи участь у законотворчому процесі;
- види та типи інформації, якими володіє орган влади і форми, в яких ця інформація зберігається;
- зміст будь-яких адміністративних чи політичних рішень, що впливають на суспільство, разом з причинами прийняття подібних рішень і матеріали щодо обґрунтування їх необхідності [15].

Постановою Кабінету Міністрів «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» [9] також встановлено перелік обов'язкової інформації, яку повинні розміщувати центральні та місцеві органи виконавчої влади на своїх веб-сайтах та визначено порядок оновлення цієї інформації.

Інформація, розміщена на офіційних веб-сайтах повинна оновлюватися одразу після зміни відомостей. Структура, дизайн веб-

сайту та регламент його функціонування визначаються керівником органу виконавчої влади. На вебсайті органу влади розміщується адреса електронної пошти структурного підрозділу, відповідального за приймання і реєстрацію вхідної кореспонденції, а також надається можливість добровільної реєстрації відвідувачів для забезпечення ведення статистики відвідувань та підтримки функції зворотного зв'язку.

У червні 2022 року в межах проєкту «Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні», що реалізується Програмою розвитку ООН в Україні у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України за підтримки Швеції, проводилося дослідження вебдоступності сайтів державних органів влади [1]. У процесі здійснення моніторингу, прагнули проаналізувати ситуацію із базовою вебдоступністю державних сайтів, щоб дати можливість державним установам подолати цифрові бар'єри та удосконалити контент онлайн-ресурсів. За результатами дослідження створено інфографіку, що містить інформацію про складники базової доступності, а також опис найбільш поширених проблем, що були виявлені на сайтах державних органів під час аналізу. Крім того, на інфографіці вмістили головні рекомендації для розпорядників сайтів щодо того, як підвищити доступність їхніх вебресурсів [13].

Кожні півроку Державний комітет телебачення і радіомовлення України проводить моніторинг інформаційного наповнення офіційних вебсайтів органів виконавчої влади. Мета цих заходів – оцінити рівень інформаційного наповнення відповідно до вимог нормативно-правових актів, які регламентують розміщення певних видів інформації на вебсайтах. Зокрема, рівень інформаційного наповнення кожного вебсайту оцінюється за якістю інформаційного наповнення, який враховує рівень повноти, актуальності, навігаційної доступності розміщеної на вебсайті інформації, а також наявність функції пошуку та доступність інформації для сприйняття особами з порушеннями зору та слуху. В аналітичній довідці за результатами проведеного моніторингу інформаційного наповнення офіційних вебсайтів органів виконавчої влади у першому півріччі 2020 року, відзначається, що зберігається позитивна динаміка інформаційного наповнення офіційних вебсайтів суб'єктів владних повноважень [14]. Серед місцевих органів виконавчої влади лідерами рейтингу є офіційні вебсайти Дніпропетровської, Івано-Франківської, Хмельницької, Волинської,

Закарпатської, Рівненської, Херсонської обласних державних адміністрацій.

Висновки. Отже, суспільні відносини, що виникають між органами влади та громадськістю в процесі надання державних послуг за допомогою офіційних веб-сайтів, є предметом законодавчого регулювання. Тому офіційні веб-сайти для ефективного функціонування на регіональному рівні потребують визначеного порядку розроблення та інформаційного наповнення. З огляду на особливий рівень вимог до таких вебсайтів, для них є притаманними певні типи контенту та порядок його створення, а контроль за дотриманням стандартів, які містять вимоги до офіційних веб-сайтів дає змогу спростити, прискорити та покращити рівень взаємодії державного управління з суспільством та потребами бізнесу. Також в Україні, завдяки проведеним моніторингам та проектам, відбувається постійний нагляд та вдосконалення контенту вебсайтів органів виконавчої влади.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Вебдоступність сайтів державних органів влади : звіт за результатами моніторингу. *Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні*. / Програму розвитку ООН, Міністерство цифрової трансформації України. Київ. 2022. 22 с. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/web-accessibility-government-authorities-websites-report-monitoring-results>
2. Деякі питання доступу до публічної інформації : Розпорядження КМУ від 23.08.2016 № 605-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/605-2016-p/sp:max15>
3. Деякі питання оприлюднення публічної інформації у формі відкритих даних : Постанова КМУ від 30.11.2016 № 867. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/867-2016-p/sp:max15>
4. Пальчук В. Сучасні особливості розвитку методів контент-моніторингу і контент-аналізу інформаційних потоків. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського* : зб. наук. пр. 2017. Вип. 48. С. 360–374. URL: <https://cutt.ly/3wLZgEeB>
5. Порядок функціонування вебсайтів органів виконавчої влади. Затверджено наказом від 25.11.2002 (редакція від 27.03.2015) № 327/225. / Державний комітет інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України. Державний комітет зв'язку та інформатизації України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1022-02#Text>
6. Про доступ до публічної інформації : Закон України. 2939-VI, редакція від 08.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>
7. Про інформацію : Закон України. 2657-XII, редакція від 27.07.2023. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>
8. Про Національну програму інформатизації : Закон України. 2807-IX, від 01.12.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text>
9. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : Постанова КМУ від 04.01.2002 (редакція від 25.07.2023) № 3. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-p>
10. Про схвалення Концепції проекту Закону України «Про основні засади державної комунікативної політики» : Розпорядження КМУ від 13.01.2010 № 85-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85-2010-%D1%80#Text>
11. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження КМУ від 20.09.2017 № 649-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/649-2017-p/sp:max15>
12. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження КМУ від 16.11.2016 № 918-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/918-2016-p/sp:max15>
13. Результати моніторингу вебдоступності 100 державних сайтів України : інфографіка. *Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні*. / Програму розвитку ООН, Міністерство цифрової трансформації України. Київ. 2022. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/infographic-results-web-accessibility-assessment-100-government-authorities-sites-ukraine>
14. Толочков А. Аналіз доступності сайтів органів державної влади. *Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру (з нагоди 30-річчя проголошення незалежності України та 25-річчя прийняття Конституції України)* : у 2 т. : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 трав. 2021 р.). Одеса : Видавничий дім «Гельветика». 2021. Т. 1. С. 589-592. URL: <https://cutt.ly/2wLZfBFk>
15. Шевченко Т., Олексіюк Т. 2008. Міжнародні стандарти забезпечення свободи вираження поглядів. Збірник публікацій Артикалу 19. К., «Фенікс». 2008. 224 с. URL: https://cedem.org.ua/wp-content/uploads/userimages/book_files/Freedom%20of%20expressions_A19.pdf
16. Щодо основних стандартів оприлюднення інформації на веб-сайтах органів державної влади та місцевого самоврядування у мережі Інтернет : Рекомендації від 29.02.2008 р. / Національної комісії з утвердження свободи слова та розвитку інформаційної галузі при Президентові України. URL: <https://detector.media/infospace/article/36834/2008-02-29-rekomendatsii-shchodo-osnovnikh-standartiv-opriyudnennya-informatsii-na-veb-saitakh-organiv-derzhavnoi-vladi-ta-mistsevogo-samovryaduvannya-u-merezhi-internet/>