

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут економіки

Факультет менеджменту

Кафедра прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня магістра

студента(ки) Лукомець Валерії В'ячеславівни

(ПІБ)

академічної групи 073м-19-4

(шифр)

спеціальності 073 Менеджмент

освітньої програми Адміністративний менеджмент

(код і назва спеціальності)

на тему Підвищення ефективності внутрішніх процесів органів місцевого самоврядування шляхом діджиталізації

(назва за наказом ректора)

| Керівники | Прізвище, ініціали | Оцінка за шкалою | | Підпис |
|------------------------|-----------------------|------------------|---------------|--------|
| | | рейтинговою | інституційною | |
| кваліфікаційної роботи | Шаповал В.А. | | | |
| розділів: | Шаповал В.А. | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| Рецензент | | | | |
|-----------|--|--|--|--|

| | | | | |
|----------------|-----------------|--|--|--|
| Нормоконтролер | Дементьєва Н.В. | | | |
|----------------|-----------------|--|--|--|

Дніпро
2020

ЗАТВЕРДЖЕНО:

завідувач кафедри

прикладної економіки, підприємництва
та публічного управління

(повна назва)

О.Г. Вагонова

(підпис)

(прізвище, ініціали)

« _____ » _____ 2020 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу
ступеня магістраСтуденту Лукомець Валерії В'ячеславівни академічної групи 073М-19-4спеціальності 073 Менеджмент

(код і назва спеціальності)

за освітньою програмою Адміністративний менеджментна тему Підвищення ефективності внутрішніх процесів органів місцевого самоврядування шляхом діджиталізаціїзатверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» від 27.11.2020 № 979-с.

| Розділ | Зміст | Термін виконання |
|--|--|---------------------------|
| Теоретичні засади забезпечення ефективності внутрішніх процесів органів місцевого самоврядування | Аналіз теоретичні підходи до організації внутрішніх процесів органів місцевого самоврядування. Огляд літератури з питань діджиталізації внутрішніх комунікацій органів місцевого самоврядування. Визначення методологічних особливостей дослідження | 28.09.2020- 19.10.2020 |
| Дослідження умов впровадження електронного документообігу у державних органах | Оцінка впливу зовнішнього середовища на можливості та виклики при впровадженні діджиталізації документообігу. Аналіз досвіду впровадження діджиталізації у внутрішні процеси роботи органів місцевого самоврядування.. Визначення проблем в процесі використання систем електронного документообігу. | 20.10.2020- 12.11.2020 |
| Визначення змісту робіт з діджиталізації внутрішніх процесів в діяльності органів місцевого самоврядування | Аналіз процесу роботи виконавчих органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян. Аналіз кількості та змісту звернень громадян до органів міської ради. Визначення заходів з управління опором змінами для проєкту діджиталізації процесів діяльності органів місцевого самоврядування | 13.11.2020- 10.12.2020 |

Завдання видано Шаповал В.А.

(підпис керівника)

(прізвище, ініціали)

Дата видачі 24 вересня 2020 р

Дата подання до екзаменаційної комісії _____

Прийнято до виконання _____

(підпис студента)

(прізвище, ініціали)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: 86 стор., 26 рис., 10 табл., 45 джерел, 4 додатки, презентація PowerPoint.

Об'єкт дослідження: процес організації внутрішніх процесів органів місцевого самоврядування.

Мета роботи: розвиток методичних підходів до визначення заходів підвищення ефективності внутрішніх процесів органів місцевого самоврядування шляхом діджиталізації.

В роботі обґрунтований методичний підхід до визначення заходів підвищення ефективності внутрішніх процесів органів місцевого самоврядування шляхом діджиталізації.

У першому розділі проаналізовані теоретичні засади забезпечення ефективності внутрішніх процесів органів місцевого самоврядування та визначені завдання магістерського дослідження.

У другому розділі здійснена оцінка впливу середовища діяльності органів місцевого самоврядування на перспективи впровадження електронного документообігу, зокрема законодавче забезпечення, практичний досвід реалізації відповідних проєктів та характер сприйняття виконавчим персоналом технічних та процесних інновацій.

У третьому розділі визначений зміст робіт з діджиталізації внутрішніх процесів в діяльності органів місцевого самоврядування, зокрема проаналізовано процес роботи зі зверненнями громадян, зміст та обсяги звернень, визначені роботи з управління змінами для проєкту діджиталізації.

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ, ВНУТРІШНІ ПРОЦЕСИ, ЕФЕКТИВНІСТЬ, ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ, ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ, ПРОЄКТ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ, УПРАВЛІННЯ ВНУТРІШНІМИ ПРОЦЕСАМИ, ОПІР ЗМІНАМ

ЗМІСТ

| | С. |
|---|----|
| ВСТУП..... | 4 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВНУТРІШНІХ ПРОЦЕСІВ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ..... | 9 |
| 1.1. Теоретичні підходи до організації внутрішніх процесів органів місцевого самоврядування | 9 |
| 1.2. Огляд літератури з питань діджиталізації внутрішніх комунікацій органів місцевого самоврядування..... | 13 |
| 1.3. Мета, наукові завдання, методи досліджень | 18 |
| РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ УМОВ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ У ДЕРЖАВНИХ ОРГАНАХ..... | 24 |
| 2.1. Оцінка впливу зовнішнього середовища на можливості та виклики при впровадженні діджиталізації документообігу..... | 24 |
| 2.2. Аналіз досвіду впровадження діджиталізації у внутрішні процеси роботи органів місцевого самоврядування..... | 31 |
| 2.3. Визначення проблем в процесі використання систем електронного документообігу..... | 35 |
| РОЗДІЛ 3. ВИЗНАЧЕННЯ ЗМІСТУ РОБІТ З ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ВНУТРІШНІХ ПРОЦЕСІВ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ..... | 49 |
| 3.1. Аналіз процесу роботи виконавчих органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян..... | 50 |
| 3.2. Аналіз кількості та змісту звернень громадян до органів міської ради..... | 59 |
| 3.3. Визначення елементів проекту діджиталізації процесів діяльності: ІТ-рішення; управління змінами..... | 73 |

| | |
|--|----|
| ВИСНОВКИ..... | 80 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ..... | 82 |
| Додаток А. Анкета..... | 87 |
| Додаток Б. Довідка про результати перевірки тексту кваліфікаційної роботи магістра на присутність запозичень..... | 90 |
| Додаток В. Відгук керівника | 91 |
| Додаток Г. Рецензія..... | 93 |

Актуальність