10. Контроль за зовнішніми факторами. Спостереження та аналіз геополітичних, економічних, соціальних та технологічних змін, які можуть впливати на діяльність організації.

Висновки. Як показує практика методи можуть комбінуватися та адаптуватися відповідно до конкретних умов та потреб торговельної організації, і саме комбінація методів додає ефективності в роботі. Важливо створити цілісну стратегію управління ризиками, щоб забезпечити стабільність та витривалість бізнесу.

Література

[1]. Бойчик І.М. Ринкова інфраструктура: сутність та характеристика / І.М.Бойчик // Сталий розвиток економіки. – 2013. – № 3[20]. – С. 34–41.

[2]. Бойчик І.М. Економіка підприємства: підручник / І.М.Бойчик. – К.: Кондор–Видавництво, 2016. – 378 с.

[3]. Вашків О. П. Інституційна структура підприємства та базові економічні інститути / О. П. Вашків // Трансформаційні процеси економічної системи в умовах сучасних викликів : монографія / під заг. ред. д.е.н., проф. В.І.Гринчуцького. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – С. 321–332.

Methods of risk management in trade organization

Haidaienko Oksana, Meliksetov Oleh.
Admiral Makarov National University of Shipbuilding, Mykolayiv, Ukraine.

Abstract. The methods and approaches to risk management in a trading organization are considered, which play an important role in creating a holistic risk management strategy, in order to ensure the stability and endurance of the business.

Keywords: strategy, stability, endurance, insurance, diversification.

УДК 005.8

ШЛЯХИ УПРАВЛІННЯ ЦІННОСТЯМИ СТЕЙКХОЛДЕРІВ СПОРТИВНИХ ПРОЄКТІВ

Савіна О.Ю.
кандидат технічних наук,
доцент кафедри фізичного виховання
Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова
м. Миколаїв, Україна
oksanasavina14@gmail.com
Колоскова І.В.
викладач кафедри фізичного виховання
Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова
м. Миколаїв, Україна
koloskova.irina18@gmail.com
Шундяк А.В.
магістр кафедри теоретичних основ олімпійського та професійного спорту
Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова
м. Миколаїв, Україна
anastasiashundyak@gmail.com

Анотація. В умовах війни в Україні гостро постає питання ефективного управління спортивними проєктами. В такі часи відбувається переоцінка цінностей, і дуже важливо, вміло впливати на основних стейкхолдерів спортивних проєктів за для формування ціннісних орієнтирів направлених на забезпечення успішності таких проєктів, з урахуванням змін в оточуючому середовищі. За для визначення шляхів управління цінностями стейкхолдерів спортивних проєктів визначено основних стейкхолдерів спортивних проєктів на прикладі бадмінтону, означено шляхи управління їхніми цінностями та проведено попереднє оцінювання основних стейкхолдерів спортивних проєктів з бадмінтону.

Ключові слова: спортивні проєкти, управління спортивними проєктами, управління в закладах фізичного виховання та спорту, цінності, управління цінностями.

Вступна частина. Сьогодні спорт став не лише частиною здорового способу життя, популяризації нашої країни, засобом порятунку від стресу, з яким українці живуть більше року, а й засобом вираження громадської позиції.

Від ціннісних установок спортсмена може багато в чому залежать як досягнення високих результатів, так і складові патріотизму. Є багато прикладів, коли більш сильна в фізичному, технічному і тактичному відношенні команда програвала команді менш підготовленій, але яка проявляла більшу волю до перемоги, стійкість і велику енергію.

Метою роботи є виокремлення та аналіз основних стейкхолдерів спортивних проєктів та означення шляхів управління цінностями основних стейкхолдерів таких проєктів.

Основна частина. Управління на основі цінностей, важливість вивчення та врахування цінностей в управлінській діяльності представлено в роботах [1], де наголошується, що у змінному, швидкому і мало визначеному світі вельми важливо пережити певні трансформації, які забезпечать можливість 193 нового способу існування. Причому трансформації та зміни не є одним і тим самим процесом із однаковим результатом. На думку автора зміни передбачають нові форми і методи поведінки, у той час як трансформація – новий спосіб існування, зміну цінностей, отже новий спосіб мислення, рівень усвідомлення та існування.

Цінності та переконання визначають та спрямовують поведінку і дії соціальних груп. Сформована система цінностей, її спектр, обумовлюють вибір територіальної громади щодо найбільш важливих стратегічних напрямків розвитку [1].

Управління спортивними проєктами (СП) за цінностями дозволяє забезпечити їх взаємозв'язок з цілями і завданнями закладу фізичного культури і спорту (ЗФКІС) і формує єдину культуру цінностей, якою працівники керуються у повсякденній роботі. Поєднання переконань і цінностей стейкхолдерів з цінностями громади або країни є життєве важливе джерело корпоративної переваги.

Для виконання поставленої задачі необхідно визначити стейкхолдерів СП та їхні цінності, а також їхні впливи (позитивний чи негативний) на реалізацію даного проекту при їх настанні.

З цією метою формується експертна група до якої залучаються спортсмени вищої категорії, тренери, методисти та представники Федерації бадмінтону України (ФБУ). Назначається керівник або група управління експертизою, на яку покладаються функції з підбору експертів, проведення експертизи, обробки результатів експертних опитувань.

Дослідження стейкхолдерів проводилось з використанням матриці зацікавлених сторін, як інструменту, що враховує складність проектних спільнот, які включають в себе безліч зацікавлених сторін, до яких відносяться головні організації, допоміжні групи, експерти, вендори, замовники, групи з особливими інтересами і державні органи [2]. Вона забезпечує каркас для зображення широкого спектру зацікавлених сторін і відображення ступеня їх впливу на успіх проекту.

Успіх і хід виконання проекту часто залежить від факторів, що виходять за межі традиційних контрактів та управління проектами [3]. До таких факторів належать цілі, потреби та амбіції різних сторін і окремих людей, які мають свої інтереси в проекті і його результати [4]. Для того щоб приводити проект до успіху, лідери проектів повинні розуміти потреби і вплив

цих зацікавлених сторін і бути здатні як можна більш ефективно використовувати ресурси на благо цілей проекту і для досягнення його остаточного успіху [5].

В таблиці 1 приведені основні стейкхолдери СП з бадмінтону, які були попередньо ідентифіковані та проведена їхня оцінка за впливом на СП.

Табл 1. Матриця зацікавлених сторін

Зацікавлені сторони проєкту	Вплив на проєкт (1- малий, 2 – середній, 3- високий, 4 – критичний)																									
	Ресурси							Вимоги проєкту							Процеси проєкту						Оцінка виконання					
	Люди	Гроші	Обладнання	Матеріали	Інформація	Знання	Пріоритети	Цілі	Специфікації	Розпорядок роботи	Бюджет	Якість	Логістика	Поставки	Командна робота	Процеси проєкту	Організаційні	Інфраструктура	Технології	Рішення проблем	Прогрес проєкту	Успіх проєкту	Робота команди	Компетенції	Премія персоналу	Гаранті зайнятості
Первинні																										
ФБУ	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2
Тренер	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1	1	4	1	2	1	2	1	2	2	4	2	1	1
Спортсмени	2	1	3	1	3	4	2	4	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
Адміністра-ція	1	3	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2
Вторинні																										
Конкуренти	3	3	2	2	2	4	3	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	1
Засоби масової інформації	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

Виходячи з оцінки стейкхолдерів шляхом використанням матриці зацікавлених сторін можна зробити висновок, що найвпливовішими стейкхолдерами в СП з бадмінтону є тренери, спортсмени та представники ФБУ, тому подальші дослідження будуть проходити з означеними стейкхолдерами.

Для управління цінностями стейкхолдерів СП було визначено наступні етапи (рис.1).

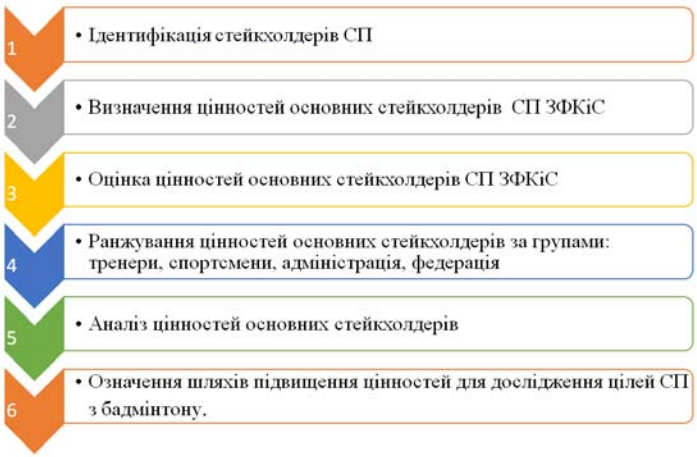

Рис. 1 Етапи управління цінностями стейкхолдерів СП

При проведенні дослідження були отримані наступні результати:

У спортсменів найвагомішими цінностями є мотивація та досягнення спортивних результатів, а кар'єрне зростання та винагорода займає останнє місце.

Для тренерів найвагомішою цінністю є впровадження нових методик та мотивація, а комунікація зі стейкхолдерами на останньому місці.

Для представників ФБУ найвагомішою цінністю є кваліфікація тренера, а на останньому місці впровадження нових методик.

Для досягнення ефективного управління СП з бадмінтону необхідне поглиблене дослідження цінностей стейкхолдерів таких проєктів, удосконалення інструментів та

механізмів їхнього управління, вміле реагування на виклики та зміни в зовнішньому та внутрішньому оточенні в бадмінтоні.

ЛІТЕРАТУРА

[1].Управлінські рішення: сутність, класифікація, умови та процес прийняття URL: https://osvita.ua/vnz/reports/management/15389 (дата звернення 18.08.2023)

[2].PMBOK Guide6th. URL: http://www.studfiles.ru/preview/1811796/ (дата звернення 18.08.2023)

[3].Аншин, В. М. Дослідження методології та факторів ціннісно-орієнтованого управління проектами в компаніях. Ч. 1. Управління проектами та програмами. 2014. № 2. С. 104–110.

[4].Проєктний менеджмент: управління наукомісткими проєктами та портфелями проєктів у наукомістких галузях : монографія / Данченко О. Б., Савіна О. Ю., Бедрій Д. І. та ін. М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси : ЧДТУ, 2022. 320 с.

[5].Savina O., Kuvaldina O. Сучасні тенденції та перспективи розвитку проектного менеджменту в спорті. Administrative and socio-economic systems: scientific and practical aspects of sustainable development. Monograph. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2021; ISBN 978-83-66567-29-0; pp. 470, illus., tabs., bibls. (Міжнародна монографія) – 200 прим. P. 272-281.

Ways of managing the values of sports project stakeholders

Savina O., Koloskova I, Shundjak A.

In the conditions of the war in Ukraine, the issue of effective management of sports projects is acute. In such times, there is a reassessment of values, and it is very important to skillfully influence the main stakeholders of sports projects in order to form value guidelines aimed at ensuring the success of such projects, taking into account changes in the surrounding environment. In order to determine the ways of managing the values of the stakeholders of sports projects, the main stakeholders of sports projects were determined using the example of badminton, the ways of managing their values were determined, and a preliminary assessment of the main stakeholders of badminton sports projects was carried out.

Keywords: sports projects, management of sports projects, management in physical education and sports institutions, values, management of values.

УДК 005.8

МОДЕЛЬ ПЛАНУВАННЯ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ В СОЦІАЛЬНИХ ПРОЕКТАХ І ПРОГРАМАХ ПО ОПРАЦЮВАННЮ ЗВЕРНЕНЬ РЕГІОНАЛЬНОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА В УМОВАХ СТАЛОГО РОЗВИТКУ

Фоменко Г.В.
директор контактного центру Миколаївської області
м. Миколаїв, Україна
gvf867@gmail.com

Анотація: У дослідженні вирішене завдання планування організаційної і інформаційної комунікацій при зверненні громадян в регіональний контактний центр в умовах сталого розвитку для режиму повсякденного функціонування. Надано результати практичної діяльності контактного центру Миколаївської області.

Ключові слова: організація, інформація, вартість, план, факт.

Вступна частина. У сучасних умовах децентралізації влади в Україні та реформування органів місцевого самоврядування, прийняття збалансованих управлінських рішень на основі теорії проектного менеджменту є одним із важливих аспектів регуляторної діяльності держави, що зачіпає прямо чи опосередковано всі сегменти соціально-економічної спрямованості. Інструментами державного регулювання інтегрованої проектної та програмної діяльності є нормативно-правові документи, об'єднані в єдину законодавчу базу, що сприяє впровадженню в управлінсько-комунікаційну сферу моделі планування управління комунікаціями на основі параметричних та функціональних характеристик артефактних проектів.

Удосконалення процесів управління проектами та програмами з інтегрованою цільовою спрямованістю слід вважати головним завданням проектного менеджменту. В даний час одним з перспективних напрямів підвищення ефективності організації взаємозв'язкових процесів управління на основі артефактних проектних рішень та шаблонів інформаційних масивів, а також процесів інтеграції результатів формування потреб в інформації та комунікаціях учасників та стейкхолдерів проекту є процес планування управління комунікаціями в контексті теорії управління проектами.

Актуальність результативної управлінської діяльності, що базується на науково обґрунтованих рішеннях складних завдань організаційного та техніко-технологічного характеру, пояснюється значною ресурсовитратністю кінцевого продукту як у сфері матеріального, так і у сфері нематеріального виробництва, що призводить до значного зниження його конкурентоспроможності на ринку інформаційно-комунікаційних послуг за умов глобальних соціально-економічних перетворень.

Мета роботи підвищення ефективності роботи організаційної системи управління, що включає два центри управління державними, муніципальними та іншими структурами господарювання з різними організаційними та технологічними процесами побудови комунікацій, що підпадають під поняття зовнішнього оточення чи «стейкхолдери».

Основна частина. Дослідження проведені в рамках державної цільової програми реалізації Концепції створення Національної системи з обробки звернень громадян до органів державної влади. Керівництво до Зводу знань з управління проектами PMBOK розглядає управління проектами та програмами як централізований процес, координованого управління спрямованого на отримання додаткових вигод та досягнення стратегічних цілей за допомогою команди проекту. Система знань P2M запроваджує поняття єдиного ментального простору, без розуміння якого неможливо якісно визначити комунікаційні зв'язки між численними учасниками та стейкхолдерами цієї цільової програми. Ефективність роботи організаційної системи, що гарантує виконання проектів та програм, може бути забезпечена лише відповідним алгоритмом, в основі якого лежить базова модель планування управління комунікаціями, побудована на основі артефактних проектів. Оскільки класична методологія управління проектами переважно носить «інвентаризаційний» характер і фактично полягає у детальному розписуванні відповідних робіт процесної діяльності. При цьому недостатньо враховується такий фундаментальний фактор як мінливість зовнішнього середовища. В умовах сьогоднішньої реальності на перше місце виходить завдання створення адаптивних механізмів стратегічного рівня, тобто механізмів раннього виявлення ризиків та загроз для їх подальшого використання та (або) нейтралізації. Поняття інформації як регулятора невизначеності має бути покладено в принцип створення нової моделі управління комунікаціями, заснованої на єдиній інформаційній базі артефактних проектів з подальшим розвитком механізмів системного моніторингу та аналізу. Запропонований підхід дає можливість покращити якість управлінських рішень на основі методів проактивного планування, та посилити контроль за їх реалізацією у процесі виконання складних багаторівневих завдань, пов'язаних з вирішенням проблем комунікаційної діяльності, як на регіональному, так і на державному рівні, знизити ресурсозатратність на етапі виробництва продукту нематеріальної діяльності.

Виконаний аналіз моделей та механізмів управління проектами та програмами підвищення ефективності організації взаємопов'язаних процесів управління комунікаціями

дозволив визначити основні етапи прийняття рішень у сфері державного регулювання на основі розроблених питань теоретико-множинного формалізованого опису, виконаного на основі експертного оцінювання текстів в умовах неповноти інформації. Проведене дослідження показало, що стосовно комунікаційних проектів та програм регіонального рівня не вирішено завдання планування управління комунікаціями. Відсутність науково обґрунтованого рішення призводить до неефективного використання різноманітних ресурсів, спрямованих на реалізацію регіональних проектів та програм інтегрованої цільової спрямованості, що робить пошук рішення актуальним, а розв'язання задачі – науковим результатом, що має важливе прикладне значення. Розроблена базова модель планування управління комунікаціями регіональних проектів та програм наведена нижче на рисунку.

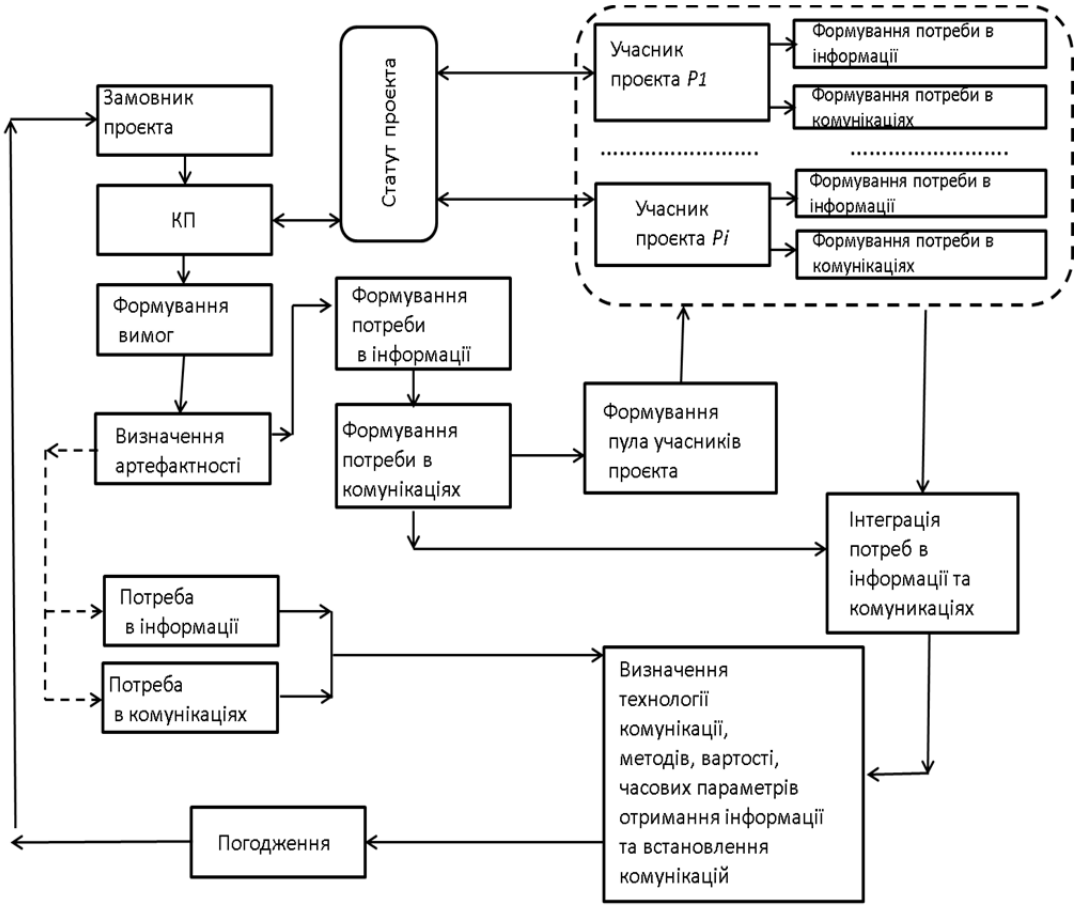

Рис.1. Базова модель планування управління комунікаціями регіональних проектів и програм соціального спрямування

Враховуючи можливу велику кількість учасників регіональних комунікаційних проектів та програм умовою прийняття результатів інтеграції процесів формування пулу учасників, потреб в інформації та комунікаціях можна вважати: $\left(U = \sum_{\mathrm{r}=1}^{\mathrm{r}} \mathrm{U_r}(\tau) \to \min,\ \mathrm{Ch} = \sum_{\mathrm{k}=1}^{\mathrm{k}} \mathrm{Ch_k}(\tau) \to \min\right)$ при $I = \sum_{i=1}^{n} I_i^{rats}(\tau)$, де U – кількість учасників проекту; Ch – число комунікацій проекту; I – раціональний обсяг інформації, який забезпечує процеси управління проектом; τ – етап проекту.

Обмеженням для вирішення задачі інтеграції результатів процесів формування пулу учасників, потреб в інформації та комунікаціях може бути умова: $C = \sum_{s=1}^{s} C_s(\tau) \le C_{max}$, де C, C_{max} – відповідно вартості управління комунікаціями та максимально допустима вартість керування комунікаціями.

Моніторинг та контроль плану управління комунікаціями забезпечується процесами взаємодії регіонального контактного центру з учасниками та стейкхолдерами проекту на регіональному та державному рівнях.

До переваг використання моделі слід віднести можливість швидкого визначення пулу учасників проекту, оцінки вартості процесів формування потреб в інформації та комунікаціях, визначення технологій та методів комунікацій, тимчасових інтервалів встановлення комунікацій та отримання інформації. Модель забезпечує ефективну структуризацію інформаційних потреб та потреб у комунікаціях, їх моніторинг та контроль, а також архівацію. Служить основою для планування управління комунікаціями проектів різного цільового спрямування, будучи базовою для створення нової вдосконаленої моделі планування управління комунікаціями регіонального контактного центру.

Model of planning of communication management in social projects and programs for processing appeals of the regional contact center in the context of sustainable development

Fomenko G.V.
Contact center of the Mykolaiv region

Abstract: The research solved the problem of planning organizational and information communications when citizens apply to the regional contact center in the context of sustainable development for the mode of daily functioning. The results of the practical activity of the contact center of the Mykolaiv region are presented.

Key words: organization, information, cost, plan, fact.

УДК

ПЛАНУВАННЯ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ СОЦІАЛЬНОГО ПРОЕКТУ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН РЕГІОНАЛЬНОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ В УМОВАХ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

Фоменко Г.В.
директор контактного центру Миколаївської області
м. Миколаїв, Україна
gvf867@gmail.com

Анотація: У дослідженні вирішене завдання планування організаційної і інформаційної комунікацій при зверненні громадян в регіональний контактний центр в умовах надзвичайних ситуацій для режимів повсякденного функціонування, підвищеної готовності, надзвичайної ситуації та надзвичайного стану. Надано результати практичної діяльності контактного центру Миколаївської області.

Ключові слова: організація, інформація, вартість, план, факт.

Вступна частина. Регіональний контактний центр є сучасною багатофункціональною структурою, яка забезпечує ефективний діалог влади з громадянами та запроваджує нові підходи до удосконалення роботи зі зверненнями для взаємодії органів виконавчої влади з громадськістю[1, 2]. Базовою ланкою роботи контактного центру є організаційна та інформаційна комунікація приймання звернень за номером “гарячої лінії” та через Інтернет, їх невідкладне опрацювання та надсилання на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції. Завдяки програмно-технічним засобам центру впроваджені новітні способи комунікації, що дозволяють заявникам і представникам органів влади здійснювати моніторинг

не лише за термінами опрацювання, а й за змістом відповідей заявникам. Підвищення ефективності роботи центру забезпечується налагодженням комунікаційної діяльності, що формує його імідж та невід'ємну складову загальнодержавного процесу розвитку суспільного діалогу. У нових умовах надзвичайної ситуації значно розширилися завдання центру як структури, що методами та засобами сучасних комунікацій здійснює координацію діяльності і методичне забезпечення суб'єктів системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, інформування громадськості про її функціонування. Контактний центр співпрацює з іншими організаціями щодо розвитку взаємодії влади та громадськості, освоєння передових організаційно- і інформаційно-комунікаційних технологій. З досвіду Урядового контактного центру та здобутків власної практики, виникає нагальна потреба планування управління комунікаціями для подальшого вдосконалення роботи зі зверненнями задля сприяння вирішенню актуальних проблем суспільства і конкретних життєвих запитів громадян.

Мета роботи. Визначити резерви базової моделі планування управління комунікаціями соціального проекту роботи зі зверненнями громадян регіонального контактного центру в умовах надзвичайних ситуацій для режимів повсякденного функціонування, підвищеної готовності, надзвичайної ситуації, надзвичайного стану.

Основна частина. Принципи та планування організаційної і інформаційної комунікацій в умовах надзвичайних ситуацій. Мета планування в умовах надзвичайних ситуацій полягає у прогнозуванні, зменшенні ризику їх виникнення, організації забезпечення стійкості роботи зі зверненнями громадян регіонального контактного центру, пом'якшенні та ліквідації їх наслідків у стислі строки при мінімально можливих втратах. Практичний досвід свідчить, що надзвичайний стан дешевше попередити, ніж потім ліквідовувати їх наслідки.

Планування управління комунікаціями соціального проекту роботи зі зверненнями громадян регіонального контактного центру в умовах надзвичайних ситуацій має певні особливості. Специфіка полягає у тому, що виникнення надзвичайного стану ставить перед системою планування організаційної і інформаційної комунікацій завдання, які не відповідають стаціонарному режиму функціонування в звичайних повсякденних умовах та її минулому досвіду. Мінімізувати наслідки та попередити некваліфіковані методи можна лише на підставі наукового прогнозування, яке базується на глибоких наукових дослідженнях в області управління проектами на межі соціології, економіки, права, державного управління їх різними комбінаціями та взаємодією. Вказана відмінність стосується загально-управлінських принципів ритмічності, розпаралелювання та інтенсивності робіт. Зростає вплив принципу обмеженості інформації, централізації та адаптації. В низці принципів прийняття рішень зі зверненнями громадян фактор часу наближається до критичного, при зменшенні достовірності інформації. В умовах надзвичайного стану діють специфічні принципи планування і організації управління організаційною і інформаційною комунікаціями, зокрема:

підготовка адаптованого до місцевих умов плану дій на випадок надзвичайного стану та своєчасне його уточнення;

постійна оцінка ризиків та розробка на цій основі заходів щодо мінімізації можливої шкоди (збитків);

усунення причин, які породжують страх у керівників різних рівнів управління швидко приймати у разі необхідності рішучі і неординарні рішення;

постійна перевірка здатності спеціально створених організаційно-технічних, інформаційних та інших систем терміново перейти в необхідний режим функціонування;

забезпечення вищого ієрархічного рівня управління необхідною інформацією у момент виникнення надзвичайного стану;

вчасне виявлення допущених помилок і негайне коригування дій щодо їх виправлення;

вчасне визначення сфер, які залишаються поза увагою, незважаючи на заздалегідь підготовлений кризовий план;

організацію ефективної взаємодії регіонального контактного центру та органів влади, спрямованих на ліквідацію наслідків НС, зокрема раціональну розстановку людей з урахуванням характеру кризи;

постійний моніторинг і прогнозування поведінки місцевого населення в режимі надзвичайного стану;

надання населенню і організаціям, які представляють його інтереси, а також засобам масової інформації всебічної інформації щодо результатів роботи центру.

За даними аналізу виконання паспорту бюджетної програми за 2013-2023 роки результати наступні

Рік	2013	2015	2017	2019	2021	2022	2023*
Кількість штатних одиниць, планова	6	6	18	18	16,5	16,5	16,5
Кількість штатних одиниць, фактична	6	6	18	13	13,5	13	13
Кількість попередньо опрацьованих звернень, наданих інформацій та консультацій (плановий показник на рік)	980	5857	31068	22009	24266	24266	23160
Кількість попередньо опрацьованих звернень, наданих інформацій та консуль-тацій (фактичний показник на кінець року)	1757	12145	24640	24785	23993	23492	5962
Різниця між фактичним та плановим показником	777	6288	-6428	2776	-273	-774	-17198
Кількість попередньо опрацьованих звернень на 1 працівника (плановий показник на рік)	163	976	1726	1223	1471	1471	1404
Кількість попередньо опрацьованих звернень на 1 працівника (фактичний показник на кінець року)	293	2024	1369	1907	1777	1807	459
Різниця між фактичним та плановим показником	130	1048	-357	684	307	336	-945
Планова вартість опрацювання 1 звернення, грн.	274	47	58	109	130	129	129
Фактична вартість опрацювання 1 звернення, грн.	137	23	70	96	122	94	162

Висновки

В результаті проведених досліджень встановлено:

1. Підвищення ефективності процесів планування управління комунікаціями соціального проекту роботи зі зверненнями громадян в умовах надзвичайних ситуацій потребує системної роботи по створенню командою проекта активів бази даних на основі артефактних проектних рішень і шаблонів інформаційних масивів учасників та стейкхолдерів в контексті теорії управління проектами.

2. Розроблена модель планування управління комунікаціями регіонального контактного центру забезпечує стійке функціонування, враховує можливо більше число соціальних проектів і результатів інтеграції процесів формування пула учасників, потреби в інформації і комунікації в умовах ресурсних та часових обмежень.

Література

1. Закон України «Про звернення громадян» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 47, ст.256). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#Text (дата звернення: 24.08.2023).

2. Харитонов Ю.Н., Фоменко Г.В. Моделирование процессов управления коммуникациями региональных проектов энергосбережения. Науковий журнал «ScienceRise». 2016. Т. 25. №8/2. С. 19-26.

Planning of communication management of the working social project with citizens' appeals of the regional contact center in emergency situations

Fomenko G.V.

Contact center of the Mykolaiv region

Abstract: The research solved the problem of planning organizational and information communications when citizens apply to the regional contact center in emergency situations for the modes of daily functioning, high readiness, emergency and state of emergency. The results of the practical activity of the contact center of the Mykolaiv region are presented.

Key words: organization, information, cost, plan, fact.