https://drive.google.com/file/d/1POgXh-Oa04102nY3Jp6jPlTHCGufOXAu/view

МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

ЖУКОВА ІРИНА ВІТАЛІЇВНА

УДК 35.072:016.2:005.42(477)

ДИСЕРТАЦІЯ
ДЕРЖАВНО-ГРОМАДСЬКА КОМУНІКАЦІЯ: СТАНОВЛЕННЯ ТА РОЗВИТОК В УКРАЇНІ

25.00.01 – теорія та історія державного управління

Подається на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий консультант - **Козаков Володимир Миколайович**, доктор наук з державного управління, професор

Київ – 2021

Анотація

Жукова І.В. Державно-громадська комунікація: становлення та розвиток в Україні . – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.01 – теорія та історія державного управління. – ПрАТ "Вищий навчальний заклад "Міжрегіональна Академія управління персоналом", Київ, 2021.

У дисертаційній роботі наведено теоретичне узагальнення і нове вирішення науково-практичного завдання, що полягає у обґрунтуванні особливостей та тенденцій становлення та розвитку державно-громадської комунікації і, на основі цього, у визначенні основних напрямів удосконалення її організаційно-правових засобів. Встановлено, що основними інституційними формами оптимізації комунікативних відносин в системі взаємодії органів державної влади та громадськості є: визначення основних цілей державно-громадської комунікації; базування на місії та баченні державно-громадської комунікації; пошук та вивчення цільової аудиторії державно-громадської комунікації; аналіз маркетингового середовища державно-громадської комунікації; визначення атрибутів, цінностей та інших елементів державно-громадської комунікації; формування стратегії державно-громадської комунікації; аналіз ефективності стратегії державно-громадської комунікації.

За результатами проведеного в дисертаційному дослідженні аналізу зарубіжних та вітчизняних джерел тлумачення форм громадської участі в публічно-комунікативних процесах держави, дійдено висновку, що вони можуть бути витлумачені як плановані та постійні зусилля між органами державної влади та громадськістю, спрямовані на гармонізацію відносин між ними і, як результат, запобігання виникненню конфліктів, непорозумінь, або їх розв'язання, шляхом налагодження гнучкої системи взаємовигідного функціонального співробітництва. З'ясовано сутність і особливості генези

інформаційно-комунікативних систем та їх роль в концептуалізації пріоритетності прав людини і прав громадянина. Визначено, що застосування інформаційно-комунікативних систем в державному управлінні вважається вирішальним чинником для досягнення ефективності його економічного функціонування як специфічного інституційного засобу для реалізації державної політики. Узагальнено низку факторів щодо якості інформаційно-комунікаційних зв'язків між окремими суб'єктами державного управління, що впливають на загальну систематичну структуру всієї організації державного управління.

Розглянуто функціональні особливості комунікативної взаємодії держави та громадськості, у контексті сучасних дослідницьких підходів, а саме: обмеження впливу державного сектору на процес комунікації; конкурентне забезпечення державно-громадської комунікації; наголос на людино-орієнтовному стилі державно-громадської комунікації; формальне вимірювання стандартів і показників продуктивності та успіху державно-громадської комунікації. Основний акцент, при цьому, зроблено на формуванні такої комунікаційної моделі, що в ній перспективи використання зосереджені на кінцевих результатах, на основі кількісного вимірювання показників її ефективності, з точки зору громадськості.

Доведено, що стандарти державно-громадської комунікації, в більшості європейських країн, охоплюють два аспекти: стандарти якості для політики та управління, для досягнення оптимальної участі громадян та груп інтересів у процесі прийняття рішень; рівень стандартів для громадян, що можуть використовуватися для оцінки якості адміністративної поведінки органів державної влади. На підставі цього, встановлено існуючу невідповідність вітчизняної державної комунікаційної політики інтересам громадськості, що спонукає населення до участі у її формуванні та реалізації; визначення рівня включення громадськості в процеси формування та реалізації державної політики.

Запропоновано, з точки зору переваг для вітчизняної державно-громадської комунікації, гіпотезу про п'ять критеріїв, що сприяють соціально-громадському діалогу. Перший критерій передбачає, що ефективність державного розвитку спирається на здатність громадян виховувати в урядовців відповідальність за їхнє управління. Другий критерій означає те, що підвищення добробуту розвитку держави напряму залежить від рівня довіри громадян до органів державної влади. Третій критерій полягає в тому, що належна організація комунікативного процессу зменшує витрати уряду на регулювання державної політики, адже дозволяє, на початковому етапі, діагностувати не задоволеність громадян тими, чи іншими, законами. Розвиток четвертого критерію спрямований на досягнення соціального компромісу для добробуту громади. П'ятий критерій надає детальнішу картину мікрозв'язків соціально-громадського діалогу, що полягає в тому, що діалог має бути конкурентний, або мати консенсусно-договірний характер, включаючи владно-управлінські засоби. Такий діалог не передбачає конфронтації, оскільки така форма відносин базується лише на інформаційному обміні, тобто комунікації, що передбачає передачу від одного актора державно-управлінської практики тих чи інших смислових значень за допомогою мови, зображень, жестів, виразів обличчя та інших символічних форм, що забезпечують реалізацію міжкомунікативної взаємодії.

Визначені засоби державного управління, історичні традиції, здобутки та комунікативні прорахунки в становленні довіри між органами публічної влади та громадськістю в незалежній Україні, що їх основною причиною є довготривале перебування у колоніальному становищі. Виявляючи власну неспроможність до суверенного державотворення, українська спільнота закономірно опинялася у залежності від згуртованіших та потужніших сусідів. На жаль, доводиться констатувати, що протягом усієї своєї історії розшматований український народ змушений був більше підкорятися іноземцям, аніж будувати власну державу. Досліджено феномен становлення

громадянського суспільства, що вважається невід'ємною частиною демократичної системи управління в незалежній Україні.

Визначено місце та роль комунікативних засобів та технологій реалізації державних рішень в публічному управлінні. Сформульовано твердження про основні характеристики налагодження ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні. Конкретизовано сучасні інституціональні форми оптимізації комунікативних відносин в системі взаємодії органів державної влади і громадськості. Аналіз проблем використання інформаційно-комунікативних технологій в процесі комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства дав можливість зробити висновок про те, що перехід до комп'ютерно-орієнтованих технологій надання державних послуг, створення умов для їх розробки, апробації та впровадження, раціональне поєднання новітніх засобів з традиційними – не проста задача, що потребує вирішення цілого комплексу організаційних, навчально-методичних, матеріально-технічних та інших питань.

Розкрито потенціал каналів інформаційно-комунікативного супроводу для сприяння громадськості та стан упровадження елементів електронного урядування. Визначено, що для подолання основних проблем електронного урядування мають відбуватися процеси в державі, що пов'язані зі здійсненням координації дій із задоволення потреб громадськості як основної мети маркетингового управління шляхом створення та підтримання балансу між ресурсами органів державної влади і забезпеченням потреб населення. У контексті використання інформаційно-комунікативних технологій у діяльності Президента України виділено взаємопов'язані комплекси завдань. Визначено, що, сьогодні, вкрай необхідною умовою для розвитку інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Президента України є започаткування дискурсивних технологій взаємодії з громадськістю. Ідентифіковано рівень інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та

Уряду України у взаємодії з громадськістю. При з'ясуванні інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії з громадськістю за їхніми суб'єктно-об'єктними ознаками здійснено аналіз власне парламентського дискурсу – тема, що, до останнього часу, залишалася малодослідженою.

Визначено специфічні особливості використання системи індивідуального маркетингу для вдосконалення кібербезпеки в інформаційно-комунікаційних системах, в автоматичному режимі, що дає, що визначається такими основними характеристиками маркетингового середовища, як макро-політичні, соціально-культурні, економічні, територіальні, екологічні фактори, а, також, фактори мікросередовища (клієнти, конкуренти, цільова аудиторія, постачальники, маркетингові дослідження) державно-громадської стратегії в реформуванні публічного управління в умовах українського сьогодення. Запропоновано використання системи індивідуального маркетингу для вдосконалення кібербезпеки в інформаційно-комунікаційних системах в автоматичному режимі, що дає можливість передавати дані від CRM-систем електронного документообігу і програм обліку інформації в смартфони громадян-користувачів державних послуг. У державному секторі систему побудови індивідуального маркетингу можна використовувати, починаючи з соціальних опитувань і виборчих програм (аж до голосування зі смартфона). Для ідентифікації громадянина досить IMEI телефону, що і є основним параметром для облікових систем. Вся активність громадян-користувачів державних послуг прив'язана до цього коду.

Розроблені, відповідно до чинного національного законодавства, практичні рекомендації щодо розробки та прийняття Концепції державно-громадської стратегії в реформуванні державного управління в Україні. Метою формування Концепції державно-громадської стратегії в реформуванні державного управління в Україні є забезпечення дієвої системи залучення громадян до розробки управлінських рішень, шляхом: виділення основних напрямів

формування стратегії державно-громадської комунікації; визначення місії та цілей стратегії державно-громадської комунікації; розробки системи показників оцінки ефективності стратегії державно-громадської комунікації; координації дій з міжнародними комунікаційними організаціями, зміцнення міжнародного авторитету держави, як послідовного й активного діяча із забезпечення комунікаційного простору та ін.

Основними завданнями Концепції державно-громадської стратегії в реформуванні державного управління в Україні визначено:

– створення нормативно-правової та методологічної баз, що дозволять уряду, громадянам і бізнесу функціонувати в єдиному інформаційному суспільстві;

– оптимізація та впровадження сучасних інформаційних ресурсів, що встановлюватимуть порядок зберігання та надання відомостей, обмін інформацією в електронній формі, а, також, контроль за використанням урядових інформаційних систем органами державної влади;

– надання оперативної, достовірної та своєчасної інформації про продукти державного управління, що виробляються органом державної влади та формування у громадян поваги до них, а, також, відповідного рівня їх сприйняття;

– привернення бажаної уваги громадян, цільової аудиторії населення до діяльності органів державної влади, в цілому;

– сприяння впровадженню у діяльність засобів масової інформації принципів системи саморегуляції та прозорої редакційної політики;

– розробка та реалізація освітньо-професійної підготовки бакалаврів з питань засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні як фактору їх готовності до публічної служби;

– створення, в структурі Міністерства інформаційної політики, Ресурсного центру з питань організації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– можливість залучення міжнародних фінансових ресурсів, на паритетних умовах, для ефективнішої реалізації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні тощо.

Реалізація Концепції державно-громадської стратегії в реформуванні державного управління забезпечить: стійке зростання засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні на основі їх інноваційного розвитку; створення несприятливих умов для корумпованості суспільства; посилення резерву кадрового потенціалу публічної служби та формування службовця європейського рівня; підвищення престижу засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні та формування нової якості публічних послуг; раціональне використання фінансових та людських ресурсів; підтримку і зміцнення самоорганізації і добровільної діяльності громадян на користь спільноти; виконання спільних проєктів інформаційного, аналітично-дослідницького, благодійного і соціального характеру; розширення інформованості суспільства про сприятливу роль громадянського суспільства задля формування громадської культури та розвитку волонтерства та благодійництва; розвиток соціального підприємництва як важливого компонента соціального розвитку; сприяння ефективному виконанню Угоди про асоціацію між Україною та ЄС як ключового аспекту державно-громадського діалогу та ін.

Ключові слова: державно-громадська комунікація, становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку, концептуалізація пріоритетності прав людини, інформаційно-комунікативне забезпечення, соціальна реклама, кібербезпека в інформаційно-комунікаційних системах.

ANNOTATION

Zhukova I.V. State and Civic Communication: Establishment and Development in Ukraine. – The manuscript. – Qualifying scientific work on the rights of manuscripts.

Dissertation for obtaining a scientific degree of the Doctor of Science in Public Administration, specialty 25.00.01. - theory and history of public administration. – The Private Joint-Stock Company "Higher Education Institution "Interregional Academy of Personnel Management", Kyiv, 2021.

The dissertation presents a theoretical generalization and a new solution of the scientific and practical task, which consists in substantiating the peculiarities and trends of the formation and development of state-civil communication and, on the basis of this, in determining the main directions of improvement of its organizational and legal mechanisms. It was established that the main institutional forms of optimization of communicative relations in the system of interaction between state authorities and the public are the following: definition of the main goals of state-civil communication; referencing on mission and vision of state-civil communication; search and study of the target audience of state-civil communication; analysis of the marketing environment of state-civil communication; definition of attributes, values and other elements of state-civil communication; formation of the strategy of state-civil communication; analysis of the effectiveness of state-civil communication strategy.

According to the results of dissertation research of the analysis of foreign and domestic sources of interpretation of forms of civic participation in the public-communicative processes of the state, it is concluded that they can be construed as planned and permanent efforts between state authorities and the public aimed at harmonizing relations between them and, as a result, the prevention of conflicts, misunderstandings, or their solution, through the establishment of flexible system of

mutually beneficial functional cooperation. The essence and peculiarities of the genesis of information and communication systems and their role in the conceptualization of priority of human and civil rights are revealed. It is determined that the use of information and communication systems in public administration is considered a decisive factor for achieving the effectiveness of its economic functioning as a specific institutional tool for the implementation of state policy. A number of factors concerning the quality of information and communication relations between individual subjects of public administration, which influence the overall systematic structure of the entire organization of public administration, are summarized.

Functional peculiarities of communicative interaction between the state and the public are considered in the context of modern research approaches, namely: limiting the influence of public sector on the communication process; competitive provision of state-civil communication; emphasis on the human-oriented style of state-civil communication; formal measurement of standards and indicators of the productivity and the success of state-civil communication. At the same time, the main emphasis is placed on the formation of such a communication model, in which the use of perspectives is focused on final results based on the quantitative measurement of its efficiency indicators from the public viewpoint.

It has been proved that the standards of state-civil communication in most European countries cover two aspects: quality standards for policy and management, in order to achieve optimal participation of citizens and interest groups in the decision-making process; the level of standards for citizens that can be used to assess the quality of administrative behaviour of state authorities. On the basis of this, an existing inconsistency of the national state communication policy with the interests of public is established, which prompts the population to participate in its formation and implementation; determination of the level of public participation in the processes of formation and implementation of state policy.

The hypothesis about five criteria that contribute to social and civil dialogue is proposed from the point of view of advantages for the domestic state-civil communication. The first criterion suggests that the effectiveness of state development is based on the ability of citizens to educate government officials responsible for their management. The second criterion means that increasing the welfare of state directly depends on the level of confidence of the citizens in state authorities. The third criterion stipulates that proper organization of the communicative process reduces government spending on state policy, since it allows to diagnose the discontent of citizens with some laws at an initial stage. The development of the fourth criterion is aimed at achieving a social compromise for the welfare of community. The fifth criterion provides a more detailed picture of the micro-social dialogue, which lies in the fact that the dialogue should be competitive, or have a consensual and contractual character, including power and management tools. Such dialogue does not involve confrontation, since such form of relations is based only on information exchange, that is, communication, which provides for the transfer from one actor of state-management practice of certain meanings by means of language, images, gestures, facial expressions and other symbolic forms that provide implementation of intercommunication interaction.

The mechanisms of public administration, historical traditions, achievements and communicative misjudgements in the establishment of trust between state authorities and the public in independent Ukraine are determined, the main reason for which is the long-term stay in a colonial position. Having detected its own inability to form a sovereign state, the Ukrainian community naturally found itself to be dependent on more cohesive and more powerful neighbours. Unfortunately, it has to be noted that separated Ukrainian nation was forced to surrender to foreigners more than to build its own state during all its history. The phenomenon of civil society formation, which is considered to be an integral part of the democratic system of governance in the independent Ukraine, is explored.

The place and role of communicative tools and technologies of state decision-making in public administration are determined. The statement on the main characteristics of establishing an effective communicative interaction between state authorities and civil society institutions in public administration is formulated. The modern institutional forms of optimization of communicative relations in the system of interaction between state authorities and the public are elaborated. The analysis of problems of the use of information and communication technologies in the process of communicative interaction between state authorities and civil society institutions made it possible to conclude that the transition to computer-oriented technologies for the provision of public services, the creation of conditions for their development, approbation and implementation, a rational combination the latest tools with traditional – is not a simple task that requires the solution of a complex of organizational, academic, material and technical, as well as other issues.

The potential of channels of information and communication support for promotion of the public and the state for implementation of the elements of e-governance is revealed. It has been determined that processes in the state, related to the coordination of actions to meet the needs of public as the main goal of marketing management by creating and maintaining a balance between resources of state authorities and ensuring the needs of population should take place in order to overcome the main problems of e-governance. Interrelated complexes of tasks were distinguished in the context of use of information and communication technologies in the activities of the President of Ukraine. It is determined that today, the critical condition for the development of information and communication support of the activities of the President of Ukraine is the initiation of discursive technologies of interaction with the public. The level of information and communication support of the activities of the Verkhovna Rada and the Government of Ukraine in interaction with the public has been identified. While clarifying the information and communicative provision of activities of the Verkhovna Rada and the Government of Ukraine in their interaction with the public according to their subjective and objective

features, the very parliamentary discourse has been analysed - an issue that remained poorly investigated until recently.

Specific features of the use of system of individual marketing for improving cybersecurity in the information and communication systems, in the automatic mode that provides, that is determined by such basic characteristics of the marketing environment as macro-political, socio-cultural, economic, territorial, environmental factors, as well as factors of the micro-environment (clients, competitors, target audience, suppliers, marketing research) of the state-civil strategy in reforming public administration under the existing circumstances of Ukraine. The use of the system of individual marketing for improvement of cyber security in information and communication systems in the automatic mode is offered, which enables to transfer data from CRM-systems of electronic document circulation and information recording programs to smartphones of citizens-users of public services. The system of individual marketing formation can be used in public sector, starting from social surveys and election programs (up to voting from a smartphone). Telephone IMEI, which is the main parameter for accounting systems, is enough to identify a citizen. All activity of civil users of public services is attached to this code.

Practical recommendations for elaboration and adoption of the Concept of state-civil strategy in reforming public administration in Ukraine have been developed in accordance with current national legislation. The purpose of forming the Concept of state-civil strategy in reforming public administration in Ukraine is to ensure an effective system of involving citizens in the development of management decisions by means of: outlining the main directions of formation of the strategy of state-civil communication; definition of the mission and goals of the state-civil communication strategy; development of the system of indicators for evaluating the effectiveness of state-civil communication strategy; coordination of actions with international communication organizations, strengthening of the international authority of the state as a coherent and active figure in ensuring the communication space, etc.

The main tasks of the Concept of state-civil strategy in reforming public administration in Ukraine are as follows:

– creation of regulatory and methodological bases that will enable governments, citizens and businesses to function in a single information society;

– optimization and implementation of modern information resources, which will establish the order of storage and provision of information, exchange of information in electronic form, as well as control over the use of government information systems by state authorities;

– provision of timely, reliable and latest information on products of public administration, produced by the state authority and the formation of respect for them by citizens, as well as the corresponding level of their perception;

– attraction of the desirable attention of citizens, target audience of the population to the activities of state authorities in general;

– promotion of the implementation of principles of the self-regulation system and transparent editorial policy in the media;

– development and implementation of educational and professional training of bachelors on mechanisms and channels of civil influence on public policy in Ukraine as a factor of their readiness for public service;

– creation of the Resource Centre on the Organization of Mechanisms and Channels of Civil Influence on Public Policy in Ukraine within the structure of the Ministry of Information Policy;

– possibility of attracting international financial resources on a parity basis for more effective implementation of mechanisms and channels of civil influence on public policy in Ukraine, etc.

Implementation of the Concept of state-civil strategy in reforming public administration will ensure: sustained growth of mechanisms and channels of civil influence on public policy in Ukraine on the basis of their innovative development; creating of unfavourable conditions for corrupting society; increasing of the reserve of human resources of the public service and the formation of an official of the

European level; enhancement of the prestige of mechanisms and channels of civil influence on public policy in Ukraine and the formation of a new quality of public services; rational use of financial and human resources; support and strengthening of self-organization and voluntary activity of citizens in favour of the community; implementation of joint projects of informational, analytical and research, charitable and social character; raising public awareness of the beneficial role of civil society for the formation of civic culture and the development of volunteering and philanthropy; development of social entrepreneurship as an important component of social development; promoting the effective implementation of the Association Agreement between Ukraine and the EU as a key aspect of dialogue between the state and the public, etc.

Key words: state and civil communication, formation of social and civil potential of state development, conceptualization of human rights priority, information and communication support, social advertising, cyber security in information and communication systems.

Список публікацій здобувача за темою дисертації

А. Праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

1. Романенко Е.А. Чаплай И.В. Формирование инструментов маркетинга в публичном управлении: уч. пособие. LAP Lambert Academic Publishing. Германия, 2016. 190 с. *(Особистий внесок автора: аналіз використання інструментів маркетингу у державних органах влади).*

2. Васильченко А. Стратегия глобального развития: Украина-Беларусь: монография / А.Васильченко, С. Гвожьджевичь С., Ю. Чеплянский Ю. и др./ под ред. д.э.н., проф. А. Ю. Якимчук. – Ровно–Пинск–Варшава : НУВХП, 2017. – 346 с. *(Особистий внесок автора: кластеризація напрямів формування державно-громадянської комунікації).*

3. Козаков В. М. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії: монографія / В. М. Козаков, О. В. Рашковська, В. А. Ребкало, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай.— Київ: ДП "Вид. дім "Персонал", 2017. — 288 с. — Бібліогр. : с. 267–287. — (Серія "Публічне адміністрування"; вип. 1). *(Особистий внесок автора: систематизація проблемних аспектів публічного управління у процесі реалізації загальної стратегії комунікаційної політики в Україні).*

4. Козаков В.Н. Стратегические приоритеты государственно-гражданской коммуникации: монография / В.Н. Козаков, А.В. Рашковская, В.А. Ребкало, Е.А. Романенко, И.В. Чаплай. - LAP Lambert Academic Publishing, 2017.- 274 с. Библогр.: с. 288-314. *(Особистий внесок автора: виявлення стратегічних напрямів розвитку маркетингового управління в діяльності органів державної влади).*

5. Кіслов Д. В. Маркетингова комунікологія як засібреалізації державної політики: монографія / Д. В. Кіслов, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай. — Київ: ДП "Вид. дім "Персонал", 2018. — 412 с. — Бібліогр. : у кінці розд. — (Серія "Публічне адміністрування"; вип. 2). *(Особистий внесок автора: дослідження маркетингового механізму державного управління та перспектив*

його розвитку з позиції досягнення як короткострокових, так і довгострокових цілей публічного управління).

6. Кислов Д. В. Маркетинговые коммуникации в публичном администрировании: монография / Д.В. Кислов, Е.А. Романенко, И.В. Чаплай. - LAP Lambert Academic Publishing, 2018. - 419 с. *(Особистий внесок автора: характеристика роботи центрів надання адміністративних послуг громадянам).*

7. Чаплай І. В. Державно-громадська комунікація як об'єкт наукового дослідження в Україні / І. В. Чаплай. — Одеса: КУПРІЄНКО СВ, 2018 — 386 с.

8. Сучасні аспекти науки : колективна монографія / за заг. ред. Є.О. Романенка. Київ; Братислава: ФОП КАНДИБА Т.П., 2020. Романенко Є.О. Жукова І.В. / Розробка механізмів формування інформаційного суспільства держави/ стор.39-50 *(Особистий внесок автора: пропозиції щодо забезпечення активної взаємодії між органами публічної влади, приватним сектором та громадою на засадах рівноправності).*

9. Чаплай І.В. Генеза формування довіри між органами державної влади та громадскістю в незалежній Україні. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2017. № 4. С. 5-9.

10. Чаплай І.В. Методологія дослідження комунікативної взаємодії держави та громадськості. *Менеджер. Вісник Донецького державного університету управління.* 2017. № 3 (76). С. 117-122.

11. Romanenko E. Chaplay I. Public administration by the modern information technologiesin in construction of Ukraine. *Public management.* 2017. №2 (7) – may 2017. P. 172-180. *(Особистий внесок автора: характеристика інформаційно-технічного забезпечення державних підприємств).*

12. Чаплай І.В. Комунікація в державі та суспільстві: термінознавчі аспекти. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. №1. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1109.

13. Chaplay I. Romanenko E. Theoretical and methodological identification of the concept of "marketing communications" (archetypal approach). *Public management.* 2017. №3 (8) – june 2017 (special edition). P. 259-266. *(Особистий внесок автора: характеристика рекламної комунікації у сфері забезпечення комунікативної ефективності публічного управління).*

14. Chaplai I. Public-civic communication and principles of its formation. *Public management.* 2017. №4 (9) – September 2017. P. 213-218.

15. Чаплай І.В. Комунікативна ефективність публічного управління. *Теорія та практика державного управління.* 2017. № 3(58) / 2017. С.30-33.

16. Чаплай І.В. Інституційні форми оптимізації комунікативних відносин в системі взаємодії органів державної влади та громадськості. *Держава та регіони. Серія: Державне управління.* 2017. № 3. С. 119-123.

17. Чаплай І.В. Маркетингове забезпечення ефективності державно-громадянської комунікації: тенденції та проблеми. *Ефективність державного управління.* 2017. № 3(52). С. 272-277.

18. Chaplai I. Public-civil communication — important part of preparation and adoption of government-managerial decisions. *Public management.* 2017. №5 (10) – december 2017. P. 268-274.

19. Чаплай І.В. Концепція аналізу та оцінювання державно-громадянської комунікації в реформуванні публічного управління в Україні. *Збірник Національної академії державного управління при Президентові України.* 2018. №2 2018. С. 112-115.

20. Чаплай І.В. Деякі чинники удосконалення практики удосконалення запровадження державно-громадянської комункації: управлінський аспект. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2017. №2. URL: http://www.e-patp.academy.gov.ua/pages/dop/20/files/a2ef6bde-db29-4563-b08e-e14a28f15922.pdf

21. Чаплай І.В. Система побудови індивідуального маркетингу для формування бренд-стратегії розвитку державно-громадянської комунікації в

автоматичному режимі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 23 - 2017. С. 117-119.

22. Chaplai I. An overview of the discursive field of the problems of the formation of social and civil dialogue for public development. *Public management.* 2018. № 1 (11) - 2018. С. 306-312.

23. Chaplai I. The orienters of development of forms of communicative influence of civil society on the public policy. *Public management.* 2018. № 2 (12) - 2018. С. 228-235.

24. Чаплай І.В. Методичне забезпечення соціально-громадянському діалогу: міжнародний досвід. *Інвестиції: практика та досвід.* 2017. № 23 грудень 2017. С. 76-78.

25. Чаплай І. В. Методи підвищення операційної ефективності каналів комунікативного впливу громадянського суспільства. *Аспекти публічного управління.* 2018. Т. 6. – No 1-2. С. 52-57.

26. Чаплай І.В. Цілі державних комунікативних планів Верховної Ради України за ступенем загальності та точності. *Ефективність державного управління.* 2018. № 1(54). С. 174-184.

27. Чаплай И.В. Инициативы общественных организаций и их участие в процессе принятия правительственных решений. *Інвестиції: практика та досвід.* 2018. № 8- 2018. С. 107-109.

28. Chaplai I. The model of advertising communication regarding an effective regulatory framework for interaction and feedback from the Civil Service Institute and the public. *Public management.* 2018. № 3 (13) - 2018. С. 216-223

29. Chaplay I., Shakhov V., Romanenko E. Parliamentary opposition. European experience for Ukraine. *Public management* . 2019. -№ 1 (16) – January 2019. P. 174-187. *(Особистий внесок автора: характеристика концептуального підхід до державно-правового статусу парламентської опозиції).*

30. Чаплай І.В. Шляхи оптимізації ефективності державно-громадянської комунікації в Україні. *Державне управління: удосконалення та*

розвиток. 2018. №1.URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/4_2018/35.pdf

31. Zhukova I.V. Methodological aspects of public-civic communication research. *Public management* - 2019. - № 5 (20) – December 2019. - pp. 75-84.

32. Chaplay I. State regulation of the problems of investment processes in the construction of social housing in the context of European experience. *Public management* - 2019. - № 2 (17) – March 2019. - pp. 277-285.

33. Романенко Є.О. Чаплай І.В. Шляхи оптимізації державної комунікативної політики в Україні. *Публічне адміністрування та національна безпека.* 2019. № 2 травень 2019. URL: https://www.inter-nauka.com/uploads/public/15607809568549.pdf *(Особистий внесок автора: аналіз маркетингових аспектів комунікативної політики щодо консолідації різних груп населення).*

34. Chaplai I. Information and communication support of the activities of the Verkhovna rada in interaction with the public. *Науковий вісник Полісся.* 2017. №4 (2017). P. 170-174. **Web of science**

35. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Сутність та особливості системи маркетингу послуг у механізмах державного управління.*Актуальні проблеми економіки.* 2016. №12(186) 2016. С. 81-89. **Scopus** *(Особистий внесок автора: визначення особливостей маркетингу державних послуг).*

36. Chaplai I.V. RomanenkoY.A. Sustainable economic growth of the small and medium business in Ukraine on the basis of innovation development of diveresed. *Науковий вісник Полісся.* 2016. №3 (2016). P. 134-139. **Web of science** *(Особистий внесок автора: аналіз інформаційно-ресурсного забезпечення державних підприємств).*

37. Chaplai I.V. RomanenkoY.A. Modern administrative tool of the innovative development of the enterprise. *Науковий вісник Полісся.* 2016. №4 (2016). P. 268-275. **Web of science** *(Особистий внесок автора: охарактеризування сучасних комунікаційних технологій для підвищення*

громадської діяльності у напрямі участі її у процесах формування та реалізації державної політики).

38. Chaplai I.V. RomanenkoY.A. Analysis of the main directions of preservation and development of the territories of kyiv region. *Public management.* 2017. №1 (6) – march 2017. P.162-170. *(Особистий внесок автора: аналіз комунікаційної складової у роботі територіальних громад).*

39. Chaplai I. Informational and Communicative Support of the Activities of the President of Ukraine. *World Journal of Political Science.* 2017. №4 (2017). P. 25-28.

40. Chaplai I. Romanenko E. Advertising communicology as an essential factor of democratization of public administration. *International Journal of Legal Studies.* 2017. №1 2017. P. 193-201. *(Особистий внесок автора: визначення особливостей рекламної комунікології).*

41. Chaplai I. Romanenko E. Theoretical and methodological foundations subsystem brand management at the enterprise. *Науковий вісник Полісся.* 2017. №2 (2017). P. 156-163. **Web of science** *(Особистий внесок автора: аналіз можливих аспектів застосування бренд-менеджменту для розвитку державно-громадської комунікації).*

42. RomanenkoY. Kozakov V., Chaplay I. Public-civilian communicative network as a phenomenon in public administration. *International Journal of Legal Studies.* 2017. №2 2017. P. 287-294. *(Особистий внесок автора: аналіз характеристик цивілізаційного розвитку державно-громадської комунікації).*

43. Чаплай И.В. Лебєдєва Н.А. Реализация целей ЮНЕСКО для устойчивого государственного управления в Украине (сохранение экосистем суши – заповедник «Аскания-Нова»). *Қазақстандағы PR және БАҚ. Гылыми еңбектер жинағы.* 2017. №14 2017. С. 44-52. *(Особистий внесок автора: розкрита сутність комунікаційного забезпечення державного розвитку у напрямі формування його стійкого розвитку).*

44. Chaplai I.V. Modern potential of state education management in Ukraine. *Публічне адміністрування та національна безпека*. 2018. № 1 2018. URL: https://www.inter-nauka.com/issues/administration2018/1/4123

45. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Розбудова громадянського потенціалу взаємовідносин держави та суспільства. *Експерт: парадигми юридичних наук та державного управління.* 2018. №1- (2018). URL: http://maup.com.ua/assets/files/expert/1/suchasnij-stan-ta-sistemnij.pdf *(Особистий внесок автора: сформоване загальне розуміння ролі і важливості третього сектора для сучасного демократичного суспільства і партнерських мереж).*

46. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Забезпечення розбудови громадянського потенціалу в Україні . *Експерт: парадигми юридичних наук та державного управління.* 2018. №2- (2018). URL: http://maup.com.ua/assets/files/expert/2/zabezpechennya-rozbudovi-gromadyanskogo-potencialu-v-ukraini.pdf *(Особистий внесок автора: обгрунтовані перспективи налагодження стійкої взаємодії за участю громадянського суспільства у справах держави).*

47. Вортін В.Є. Рецензія на монографію кандидата наук з державного управління, доцента, завідувача кафедри професійної освіти та управління навчальним закладом Міжрегіональної Академії управління персоналом Чаплай Ірини Віталіївни «Державно-громадська комунікація як об'єкт наукового дослідження в Україні». *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України* . 2019. № 3, 2019. С. 152-154. *(Особистий внесок автора: матеріал підготовлений за результатами написання докторської монографії Жукової І.).*

48. Жукова І.В. Романенко Є.О., Пономаренко Т.В. Основи управління розвитком загальноосвітнього навчального закладу. *Експерт: парадигми юридичних наук та державного управління.* 2019. №3- (2019). – С. 164-174. *(Особистий внесок автора: доведена важливість комунікативної скадової у процесі розвитку загальноосвітнього навчального закладу).*

49. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Сучасний стан та та системний розвиток форм та методів взаємодії між державою та громадянським суспільством в ЄС. *Збірник* наукових праць *УТА*. 2018. №2 (2018). С. 174-179. *(Особистий внесок автора: проаналізована важливість взаємодії між державою та громадянським суспільством для підвищення ефективності державного управління).*

50. Жукова И.В. Романенко Е.А. Генезис коммуникационного развития в условиях политическо-общественных трансформаций. *Қазақстандағы PR және БАҚ. Ғылыми еңбектер жинағы*, 2019. – № 18 2019. - С. 68-75. *(Особистий внесок автора: проаналізовані основні етапи становлення комунікаційного розвитку державної політики).*

51. Кропивницький В.С. Жукова І.В. Вивчення та аналіз соціальних запитів громадян для коригування державних рішень. *Науковий вісник: державне управління* - 2019. - № 2 2019. - С. 76-83. *(Особистий внесок автора: проаналізовані засади реалізації соціальних запитів громадян для коригування державних рішень).*

52. Андрієнко М.В. Жукова І.В. Каршиєва О.І. Особливості формування об'єктно-предметної сфери державного управління медіацією в Україні. *Науковий вісник: державне управління 2020.* – № 2(4). 2020. – С. 21-31. *(Особистий внесок автора: здійснення аналізу особливостей формування об'єктно-предметної сфери державного управління медіацією з метою її адаптації до суспільно-політичних реалій України).*

53. Zhukova I.V., Romanenko E. Peculiarities of cooperation of the European Union in the framework of partnership civil society development programs *Public management* . 2020. -№ 2 (22) – March 2020. - pp. 191-201. *(Особистий внесок автора: актуалізоване питання щодо необхідності упровадження європейського досвіду з питань реалізації державно-громадскої комунікації).*

Б. Праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

54. Чаплай І.В. Форми комунікативного впливу громадянського суспільства на механізми державного управління. *Реформування публічного управління* та *адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід: 2017 рік:* матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. за міжн. участю, 27 жовтня 2017 року. Одеса.: Одеський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. С. 374-375.

55. Чаплай І.В. Основні етапи становлення соціально-громадянського потенціалу державного розвитку. *Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад : 2017 рік:* матеріали І міжн. наук.-практ. конф. 20 жовтня 2017 року. Рівне: Національний університет водного господарства та природокористування, 2017. С. 136.

56. Чаплай І.В. Інформаційно-комунікативний супровід діяльності Президента України. *Моделювання* та *прогнозування соціально-економічного міжнародного співробітництва*: *2017 рік:* матеріали міжн. наук.-практ. , конф.01-02 вересня 2017 року. Київ.: Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського, 2017. С. 43-45.

57. Чаплай И.В. Организационно-правовые механизмы государственно-гражданской коммуникации. *Членство в ВТО: перспективы научных исследований и международного рынка технологий: 2017 рік:* матеріали заруб. міжнарод. наук.-практ. конф., 18-20 жовтня 2017 р. Сінгапур: Регіональна Академія Менеджменту, 2017. С. 51-54.

58. Chaplay I.V. Romanenko Y.A. The essence of the strategy and «strategic set». *Менеджмент качества: поиск и решения: 2016 рік.* матеріали II між народ. наук.-практ. конф. 23-25 листопада 2016 р. Шанхаї (Китай): Регіональгна академія менеджменту, 2016. С.61-64. *(Особистий внесок автора: узагальнена важливість використання деяких аспектів стратегічного менеджменту для розвитку державно-громадянської комунікації).*

59. Чаплай І.В. Інформаційно-комунікативна інфраструктура взаємодії держави та громадянського суспільства. *Державне управління* в *Україні*: *історія державотворення*, *виклики* та *перспективи*: *2017 рік.* матеріали VIII Міжнарод. наук. Інтернет-конф. 26 травня 2017 р. Одеса: Одеський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. С. 157-158.

60. Чаплай І.В. Державно-громадянська комунікація – середовище формування соціально-значимої інформації щодо діяльності державниxx інститутів. *Менеджмент розвитку соціально-економічних систем* у *новій економіці*: *2016 рік:* матеріали Міжн. Всеукр. науково-практичної інтернет-конференції, 19 жовтня 2017 р. Полтава.: Полтавський університет економіки і торгівлі, 2017. С. 349-351.

61. Чаплай И.В. Романенко Е.А. Оссобеннности организационного обеспечения системы судебных органов Украины в сфере противодействия коррупции. *Интеграция научного сообщества перед глобальными проблемами современности: 2017 рік:* матеріали заруб. міжнарод. наук.-практ. конф., 07-09 березня 2017 р. Японія: Регіональна Академія Менеджменту, 2017. С.145-153. *(Особистий внесок автора: узагальнена важливість усунення корупційної складової судових органів влади для відновлення довіри людей щодо їх роботи).*

62. Чаплай И.В. Показатели эффективности публичного управления в государственно-гражданской коммуникации. *Европа и тюркский мир: наука, техника и технологии: 2017 рік:* матеріали II міжнарод. наук.-практ. конф., 29-31 травня 2017 р. Туреччина: Регіональна Академія Менеджменту, 2017. С. 139-143.

63. Чаплай І.В. Романенко Є.О Особливості громадянської участі в публічно-комунікативних процесах держави. *Суспільно-політичний* та *соціокультурний розвиток південного регіону. України*: *історичні традиції* і *сучасні тенденції*: 2017 рік: матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. 18 травня 2017 р. Одеса: Одеський регіональний інститут державного управління НАДУ,

2017. С.48-49. *(Особистий внесок автора: узагальнена важливість громадянської участі в публічно-комунікативних процесах держави).*

64. Чаплай І.В. Цифрові технології комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради у взаємодії із громадськістю. Формування публічної служби, чутливої до людей з особливими потребами: 2017 рік: матеріали наук.-практ. конф. за міжн. участю, 10 листопада 2017 року. Київ.: Національна академія державного управління при Президентові України, 2017. С. 276-278.

65. Чаплай І.В. Комунікація як структурно-функціональна складова формування та реалізації державної політики. *Публічне управління: стратегія реформ: 2017 рік:* матеріали наук.-практ. конф. за підсумками стажування слухачів, 27 вересня 2017 р. Харків: Харківський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. С.1-3.

66. Чаплай І.В. Управління державним та громадянським сектором: спільне та відмінне. *Соціальна практика та теоретико-методологічні засади модернізації України: 2017 рік:* матеріали наук.-практ. конф., 30 листопада 2017 р. Київ.:Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. С.20-21.

67. Чаплай І.В. Послаблення національної самосвідомості громадян – шлях до розриву зв'язків з державою. *Комунікаційні технології в міжнародних соціальних практиках: 2017 рік:* матеріали Міжн. наук.-практ. конф., 7 листопада 2017 р. Київ.:Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. С.110-113.

68. Чаплай І.В. Принципи формування державно-громадянської комунікації. *Проблеми управління соціальним і гуманітарним розвитком : 2017 рік:* матеріали 11-й науково-практичної конференції за міжнародною участю, 01 грудня 2017 р. Дніпропетровськ: Дніпропетровський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. С. 504-505.

69. Чаплай І.В. Особливості партнерства у сфері стратегічних напрямів державно-громадянської комунікації. *Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика: 2017 рік:* матеріали V міжнар. наук.-практ. конф., 24 листопада 2017

р. Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2017. С. 903-904.

70. Chaplay I.V. Scientific and educational support of the reformation of state-civic communication. *Менеджмент качества: поиск и решения: 2017 рік:* матеріали III Міжнарод. наук. конф., 27-29 листопада 2017 р. Малайзія: Регіональна Академія Менеджменту, 2017. С. 64-67.

71. Чаплай І.В. Інституоналізація державно-громадянської комунікації: міжнародний аспект. *Адаптація правової системи України до права Європейського Союзу*: *теоретичні* та *практичні аспекти*: *2017 рік:* матеріали II Всеукраїнській науково-практичній конференції, 23 листопада 2017 р. Полтава: Полтавський юридичний інститут Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого, 2017. С. 142-144.

72. Chaplay I.V. Communication system of the canadian public authorities with society. *Innovation Management and Technology in the Era of Globalization:2018 рік :* матеріали V міжнарод. наук.-практ. конф., 8-11 січня 2018 р. Александрия: Регіональна Академія Менеджменту, 2018. С. 107-108.

73. Чаплай І.В. Лебедєва Н.А. Вивчення англійської мови — засіб підвищення комунікативних навичок державних службовців. *Сучасні виклики публічного управління: 2017 рік:* матеріали І наук.-практ. конф. за міжн. участю, 28 грудня 2017 р. Київ: Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. С.80-83. *(Особистий внесок автора: проаналізована важливість вивчення державними службовцями англійської мови).*

74. Chaplay I.V. Implementation of European standards of democratic governance for the development of state-civil society. *Интеграция научного сообщества перед глобальными проблемами современности: 2018 год:* матеріали III Міжнарод. наук. конф., 26-28 лютого 2018 р. Кіото (Японія): Регіональна Академія Менеджменту, 2018. С. С. 86-87.

75. Чаплай И.В. Тенденции развития прозрачного публичного управления государственно-гражданской коммуникацией. *Перспективы развития современной науки: 2018 год:* матеріали III Міжнарод. наук. конф., 28-

30 березня 2018 р. Сеул (Корея): Регіональна Академія Менеджменту, 2018. С. 82-84.

76. Чаплай І.В. Інформаційна система управління комунікативним середовищем ефективної взаємодії органів державної влади із громадскістю . *Проблеми культури наукової роботи та академічної доброчесності у сучасному світі: 2018 рік :* матеріали міжн. наук.-практ. конф. 29 березня 2018 р. Київ: Міжрегіональна академія управління персоналом, 2018. С.142-143.

77. Chaplay I.V. Potential of the Concept of State and Civic Communication in Ukraine. *Европа и тюркский мир: наука, техника и технологии: 2018 год :* матеріали III Міжнарод. наук. конф., 2-4 травня 2018 р: Регіональна Академія Менеджменту, 2018. С. 112-113.

78. Chaplay I.V. Institutionalization of state-civil communication: international aspects. *Публічне управління та адміністрування в процесах економічних реформ: 2018 рік:* матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. 19 квітня 2018 р. Херсон: Херсонський державний аграрний університет, 2018. С.298-300.

79. Чаплай І.В. Становлення і розгортання системи суспільних інститутів – неодмінна умова формування довіри між органами державної влади і громадянам. *Публічне управління та адміністрування в процесах економічних реформ: 2018 рік:* матеріали круглого столу,18 квітня 2018 р. Київ: Інститут підготовки кадрів Державної служби зайнятості України, 2018. С.67-69.

80. Чаплай І.В. Литвин Н.М. Інвестиційні та інноваційні ресурси в системі місцевого самоврядування як шлях до розвитку територіальних громад. *Европа и тюркский мир: наука, техника и технологии: 2019 год:* матеріали IV міжнарод. наук.-практ. конф., 1-3 травня 2019 р. Стамбул: Регіональна Академія Менеджменту, 2019. С. 49-51. *(Особистий внесок автора: досліджені перспективи залучення інноваційних ресурсів в системі місцевого самоврядування для кращої комунікації її представників із громадскістю).*

81. Чаплай І.В. Литвин Н.М. Інформаційно-комунікаційна взаємодія місцевих органів влади з громадськістю. *Управление инновационными*

процессами в условиях модернизации образования и науки: 2019 рік: матеріали IV міжнарод. наук.-практ. конф., 29-31 травня 2019 р. Туреччина: Регіональна Академія Менеджменту, 2019. С. 52-55. *(Особистий внесок автора: проаналізовані особливості інформаційної взаємодії місцевих органів влади з громадськістю).*

82. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Деякі проблемні питання визначення змісту системи захисту прав інтелектуальної власності. *Проблеми теорії та практики судової експертизи з питань інтелектуальної власності: 2018 рік:* матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. 20 грудня 2018 р. Київ: Науково-дослідний центр судової експертизи з питань інтелектуальної власност , 2018. С. 28-29. *(Особистий внесок автора: обґрунтовані проблемні питання захисту прав інтелектуальної власності громадян для демократичного розвитку суспільства).*

83. Чаплай І.В. Сучасні напрями розвитку освіти за кордоном та шляхи їх адаптації в Україні. *Теоретико-методологічні засади та соціальна практика модернізації України: політичні, юридичні, економічні та психологічні проблеми: 2018 рік:* матеріали звіт. наук.-практ. конф. науковців МАУП, 29 листопада 2018 р. Київ: МАУП, 2018. С. 43-44.

84. Чаплай І.В. Брак соціального житла – одна з основних проблем, з якою стикаються держави. *Инновационный менеджмент и технологии в эпоху глобализации: 2019 рік*: матеріали IV міжнарод. наук.-практ. конф., 9-11 січня 2019 р. Таїланд: Регіональна Академія Менеджменту, 2019. С. 84-85.

85. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Становлення та розвиток недержавних закладів вищої освіти в Україні. *Актуальні проблеми модернізації недержавної освіти в Україні у контексті світових тенденцій і національної практики: 2019 рік:* міжн. наук.-практ. конф., 11 квітня 2019 р. Київ: МАУП, 2019. С. 12-14. *(Особистий внесок автора: доведена важливість розвитку недержавних закладів вищої освіти в Україні у контексті оптимізації шляхів формування особистої свідомості громадян).*

86. Chaplay I.V. Communication as structural-functional composition of government policy's formation and realization. *Інноваційні технології та актуальні питання післязбиральної доробки плодоовочевої продукції як важіль підвищення економічної ефективності: 2019 рік:* матеріали між народ. наук.-практ. конф. 14-15 березня 2019 р. Херсон: ДВНЗ «Херсонський державний аграрний університет», 2019. С. 342-344.

87. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Відносини державної влади і громадянського суспільства в Україні. *Imperatives of development of civil society in promoting national competitiveness: 2018 рік :* матеріали І міжнарод. дистанц. конф., 13-14 грудня 2018 р. Батумі: Батумський навчальний університет навігації , 2018. С. 30-31. *(Особистий внесок автора: виявлені основні положення ефективної взаємодії державної влади і громадянського суспільства в Україні).*

88. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Практичний досвід налагодження ефективної співпраці між урядовим та громадянським секторами. *Теоретико-методологічні засади та соціальна практика модернізації України: політичні, юридичні, економічні та психологічні проблеми: 2018 рік:* матеріали звіт. наук.-практ. конф. науковців МАУП, 29 листопада 2018 р. Київ: МАУП, 2018. С. 11-12. *(Особистий внесок автора: обгрунтована актуальність налагодження ефективної співпраці між урядовим та громадянським секторами).*

89. Chaplay I.V. Romanenko Y.O. Organization of constructive dialogue between civil society institutions and state bodies as a guarantee of the stability and development of a state. *Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад: 2018 рік:* матеріали ІІ міжн. наук.-метод. конф., 13-14 грудня 2018 року. Рівне.: Національний університет водного господарства та природокористування, 2018. С. 164-165. *(Особистий внесок автора: доведена важливість конструктивного діалогу влади та суспільства).*

90. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Формування методології державного

управління. *Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи: 2019 рік*: матеріали X Міжнародної наукової Інтернет-конференції, 31 травня 2019 р. Одеса: ОРІДУ НАДУ при Президентові України, 2019. С. 43-44. *(Особистий внесок автора: встановлено особливості формування методології державного управління).*

91. Жукова І.В. Інформаційний взаємозв'язок між державою і суспільством: теоретичний і прикладний аспекти. *Членство в ВТО: перспективы научных исследований и международного рынка технологий*: матеріали заруб. міжнарод. наук.-практ. конф., (Канада, 23-25 жовтня 2019 р.). - Канада: Регіональна Академія Менеджменту, 2019. – С. 149-151.

92. Андрієнко М.В. Жукова І.В. До питання створення комунікативної політики держави. *Інтелектуальна економіка, управління та освіта*: матеріали Балтійської симпоз.- конф., Вільнюс, Литва 20 вересня 2019 р: Університет Миколаса Ромеріса, 2019. – С. 23-25. *(Особистий внесок автора: досліджено особливості комунікативної політики держави).*

93. Андрієнко М.В. Жукова І.В. Каршиєва А.І. Медіація як пріоритетний напрям врегулювання конфліктів на державному рівні. *Проблеми розвитку демократичної державності в контексті світових модернізаційних процесів формування національних громадянських суспільств (політичний, юридичний, економічний, соціальний, психологічний та управлінський аспекти): 2019 рік:* матеріали звіт. наук.-практ. конф., 29 листопада 2019 р. Київ: МАУП, 2019. С. 31-33. *(Особистий внесок автора: наведені шляхи врегулювання конфліктів на державному рівні за допомогою медіації).*

94. Андрієнко М.В. Жукова І.В. Каршиєва А.І. Впровадження стандартів медіації для підвищення якості надання соціальних послуг. *Європейський вимір реформування публічного управління в Україні: 2019 рік:* матеріали четвертої наук.-практ. конф., 22 листопада 2019 р. Київ: МАУП, 2019. С. 13-15. *(Особистий внесок автора: аналіз особливостей медіації для підвищення якості надання соціальних послуг).*

95. Zhukova I. Modern ways for the formation of state-public communication and formation principles of its structure: *Економіка, фінанси, управління: наукові підходи та практика реалізації*: 2020 *рік:* матеріали III Всеукр. наук.-практ. інтенет-конф., 11 березня 2020 р. Херсон: ХДАУ, 2020. С.67-69.

96. Zhukova I. V. Theoretical identification of concept of communication. *Інноваційне підприємництво та торгівля: сучасний стан та перспективи розвитку:* 2020 *рік:* матеріали міжнарод. наук.-практ. інтенет-конф., 16-17 квітня 2020 року. Херсон: ХДАУ, 2020. С.67-69.

97. Zhukova I. V. Communicative interaction of state authorities with public in the context of harmonic state policy development. *Розвиток фінансово-кредитних систем: виклики сьогодення.* 2020 *рік:* матеріали Всеукр. наук.-практ. інтенет-конф., 2-3 червня 2020 року. Умань: Уманський НУС, 2020. С. 141-144.

98. Zhukova I. V. The peculiarity of the public-communicative sphere as a categorial range of communication in the state. *Трансформація системи публічного управління створенням здоров'язбережувального та безпечного простору України (модернізація, інновації, розвиток).* 2020 *рік:* матеріали міжнарод. наук.-практ. конф., 22 червня 2020 року. Київ: МАУП, 2020. С. 93-96.

99. Романенко Є.О Жукова І.В. В Україні знову переписали виборчий кодекс. Актуальні проблеми розвитку управлінських систем: досвід, тенденції,перспективи: матеріали щорічн. наук.-практ. конф. 26 березня 2020 р. Київ. Харківський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, 2020. URL: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/conf/2020-1/doc/1/1-1.pdf *(Особистий внесок автора: актуалізація питань формування виборчого кодексу).*

100. Романенко Є.О. Жукова І.В. Механізми зворотного зв'язку між громадянами та органами державної влади. *Сучасний менеджмент: Моделі, стратегії, технології:* 2020 рік: матеріали XXI Всеукраїнської щорічної студентської науково-практичної конференції за міжнародною участю, 23 квітня

2020 р. Одеса. Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, 2020. С. 620-621. *(Особистий внесок автора: пропозиції щодо вдосконалення засобів зворотного зв'язку між громадянами та органами державної влади).*

101. Романенко Є.О. Жукова І.В. Маркетинговий підхід у виявленні взаємозв'язку управлінських, адміністративних і політичних організацій. Сучасні аспекти модернізації науки в Україні: стан, проблеми, тенденції розвитку: 2020 рік: матеріали І міжнарод. наук.-практ. конф., 07 вересня Київ; Братислава, 2020 р.: Видавнича група «Наукові перспективи», 2020. С. 48-51. *(Особистий внесок автора: пропозиції щодо вдосконалення взаємозв'язку управлінських, адміністративних і політичних організацій).*

102. Романенко Є.О. Жукова І.В. В Україні може з'явитися новий вид державної допомоги дитині на майбутнє. Сучасні аспекти модернізації науки в Україні: стан, проблеми, тенденції розвитку: 2020 рік: матеріали ІІ міжнарод. наук.-практ. конф., 07 жовтня Київ; м. Аланія (Туреччина) 2020 р.: Видавнича група «Наукові перспективи», 2020. С. 69-75. *(Особистий внесок автора: пропозиції щодо формування інноваційного розвитку державної допомоги дитині на майбутнє).*

ЗМІСТ

ВСТУП 36
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНО–ГРОМАДСЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ 52
1.1. Категоріально-понятійний апарат дослідження комунікації в державі та суспільстві 52
1.2. Еволюція соціальних та історичних джерел дослідження державно-громадської комунікації 72
1.3. Методологія дослідження державно-громадської комунікації та принципи становлення її структури 91
Висновки до Розділу 1 112
РОЗДІЛ 2. ІСТОРИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ СТАНОВЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ СТРУКТУР В ДЕРЖАВІ ТА СУСПІЛЬСТВІ 117
2.1. Основні етапи та комунікативні аспекти становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку 117
2.2. Генеза інформаційно-комунікативних систем та їх роль в концептуалізації пріоритетності прав людини і прав громадянина 129
2.3. Історичні традиції, здобутки та комунікативні прорахунки розвитку взаємовідносин державної влади з об'єднаннями й організаціями громадян в незалежній Україні 144
2.4. Особливості інституалізації державно-громадської комунікації 162
2.5. Особливості інституційних форм оптимізації комунікативних відносин 183
Висновки до Розділу 2 204
РОЗДІЛ 3. РЕАЛІЗАЦІЯ ТА МОНІТОРІНГ ДЕРЖАВНО-ГРОМАДСЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ 209
3.1 Спільне та особливе в управлінні державним та громадським сектором 209

3.2. Трансформаційні процеси еволюції політики державно-громадської комунікації.....230

3.3. Забезпечення конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю.....250

Висновки до Розділу 3 272

РОЗДІЛ 4. ДЕРЖАВНО-ГРОМАДСЬКА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ЯКІСНА ОЗНАКА ВЗАЄМОВІДНОСИН ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА В УКРАЇНІ . 277

4.1. Основні складові налагодження ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні 277

4.2. Стан і розвиток основних каналів інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Президента України, Верховної Ради та Уряду України 292

4.3. Міжнародний досвід становлення, розвитку та адаптації державно-громадської комунікації до реалій публічного управління в Україні 313

Висновки до Розділу 4 329

РОЗДІЛ 5. РЕАЛІЗАЦІЯ ТА МОНІТОРІНГ ДЕРЖАВНО-ГРОМАДСЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ.....332

5.1 Організаційно-правові засади реформування державно-громадської комунікації.....332

5.2. Особливості становлення та основні напрями оптимізації державно-громадської стратегії в реформуванні публічного управління в Україні.....351

5.3. Шляхи удосконалення конкурентного комунікативного середовища ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами 370

Висновки до Розділу 5 388

ВИСНОВКИ 393

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 402

ДОДАТКИ 450

ВСТУП

Актуальність теми. Процес інституалізації державно-громадської комунікації є важливим проявом демократичного розвитку країни. Через комунікацію відбувається зворотній зв'язок між органами державної влади та громадським суспільством, завдяки чому уряд може краще інформувати суспільство про свою діяльність, а, також, дізнатися про об'єктивну оцінку цієї діяльності, з боку активних верств населення, що їх представляють інституції громадського суспільства. З іншого боку, беручи до уваги, що цілями громадських організацій є реалізація й захист інтересів певних груп населення, що їх вони представляють, комунікація з органами державної влади для них є одним із найважливіших засобів реалізації цих інтересів.

В сучасних умовах переходу до концепції електронного уряду, що відноситься до поточного потенціалу державно-громадської комунікації та робить діяльність органів влади ефективнішою та такою, що краще використовує комунікативні ресурси та досягнення доброго урядування, постає питання щодо подолання викликів і загроз випереджаючого розвитку комунікативних засобів, їх теоретичного, методологічного та практичного обґрунтувань, а, також, конкретизації завдань їх реалізації, в сучасних умовах, та з урахуванням потреб суспільних змін. Все це актуалізує необхідність модернізації організаційно-правових засобів державно-громадської комунікації, що її успіх, значною мірою, залежить від раціонального управління новими інституційними формами її оптимізації, серед яких: дослідження внутрішнього та зовнішнього середовищ впровадження електронного урядування у системі державного управління, за допомогою SWOT та PEST аналізів; виділення та систематизація основних напрямів формування інтегрованої системи рекламної комунікації для забезпечення ефективної нормативно-правової бази взаємодії та зворотного зв'язку державної служби та громадськості, що має відповідати загально відомим вимогам населення щодо її доступності, відкритості та

соціальної орієнтації; розробка маркетингової системи показників оцінки ефективності адміністративних послуг, що надаються громадянам і суб'єктам господарювання та ін.

Сьогодні, інформатизація суспільства пронизала всі гілки й поверхи влади. У цьому аспекті, можна говорити про зміну пріоритетів та цілей людського життя, в цілому. В постіндустріальному суспільстві відбувається соціалізація мети і цілей людського життя, матеріальне виробництво перетворюється з головного у підпорядкований вид людської діяльності і поняття продуктивних сил потребує як мінімум дуже серйозного переосмислення. Формування державно-громадської комунікативної мережі в публічному управлінні сприятиме політичному структуруванню суспільства, зміцненню політичних партій, зростанню їхньої відповідальності перед суспільством за наслідки своєї діяльності. Разом із тим, процес реалізації державно-громадської комунікативної мережі в публічному управлінні не повинен стати ще одним напрямком корупційної діяльності. Тому, необхідно розробити й прийняти такі законодавчі акти, що б забезпечували прозорість фінансування впровадження державно-громадської комунікативної мережі в публічному управлінні, відкритість використання коштів під час впровадження засобів інформаційно-комунікативних технологій. З одного боку, високий рівень інформатизації діяльності посадових осіб, у тому числі, й державних службовців найвищих рангів, відкриває неабиякі можливості для підвищення ефективності їх праці. Однак, з іншого боку, ця ідея є, в певній мірі, суперечливою, адже відсутність у нашому суспільстві справжніх традицій демократії та парламентаризму, вкоріненість на рівні буденної свідомості авторитарних установок та стереотипів, неналежна підготовка фахівців, спроможних працювати в умовах конкурентоспроможного інформаційного державного управління загрожують формуванню по-справжньому гуманістичних вимірів інформатизації. Для України це складне питання, оскільки в попередні десятиліття, за умов планового державного управління, керівники держави звикли до свого

монопольного становища і тепер не занадто вже й сприяють посиленню ефективності роботи зі зверненнями громадян та їх дорученнями до вирішення державних справ.

Аналіз наукових досліджень і публікацій дає підстави стверджувати, що основні аспекти становлення комунікації між громадянами та органами державної влади відображені в працях Х. Арендта, О. Валевського, А. Гідденса, А. Дегтяра, В. Дрешпака, В. Козакова, О. Радченка, В. Ребкала, Є. Романенка, Є. Ромата, Г. Симона, М. Фуко, Ю. Хабермаса, які спиралися, у своїх дослідженнях, на структурно-функціональний підхід до формування процесів використання інформаційно-комунікативних технологій. Формування довіри та відкритості, як основних аспектів державного управління, розглядається в роботах таких дослідників, як Б. Містала, У. Ярошенко, М. Ховарда, К. Левчука, М. Постера.

Питання оптимізації нормативно-правової і методологічної баз, що дає змогу органам державної влади та органам місцевого самоврядування, громадянам комунікувати, в умовах інформаційного суспільства, є об'єктом дослідження таких провідних вчених з державного управління, як: В. Вакуленко, А. Гаврилюк, В. Голубь, В. Гомольська, Н. Дацій, І. Дроб'язко, С. Дубенко, О. Крутій, В. Куйбіда, С. Мартова, Т. Мотренко, О. Орлов, А. Семенченко, В. Тимощук та ін. У своїх працях науковці розкривають сучасні тенденції розвитку соціально-громадського потенціалу державного управління, аналізують комунікаційні відносини влади і суспільства, проблеми їх формування та розвитку, на різних історичних етапах формування. Віддаючи належне проведеним дослідженням, зазначимо, що, на сьогодні, поза увагою залишилося системне обґрунтування інтегрованої нормативно-правової бази становлення та розвитку інформаційних ресурсів державно-громадської комунікації, що її метою є реалізація та захист конституційних прав громадян на свободу отримання і поширення інформації, що, частково, й зумовило вибір теми дисертації.

Окремі аспекти інформаційної та комунікативної політик розвитку уряду в Україні були детально окреслені в наукових доробках таких учених, як: В. Барінов, Л. Браун, Л. Белова, Р. Войтович, В. Воротін, Х. Гізатулін, С. Глазачов, М. Головатий, В. Гурковський, О. Дацій, О. Дєгтяр, В. Звєрєв, В. Іноземцев, Д. Карамишев, М. Лєбєдева, К. Флавіна, Г. Френч, О. Шабров, О. Шестопал, І. Шефер, С. Шомова, А. Юртаєв, І. Яковлєв, та ін. Водночас, поза увагою дослідників знаходиться таке важливе питання як систематизація основних концепцій та підходів до визначення змісту державно-громадської комунікації та принципів її реалізації у різних сферах суспільного життя, щоб максимізувати рівень суспільної довіри до змін в інформаційно-комунікативному середовищі.

У межах вітчизняної науки державного управління, питання розвитку державно-громадської комунікації, зв'язків з громадськістю знайшли своє відображення в роботах таких учених як: Е. Афонін, М. Білинська, В. Бульба, О. Валевський, Р. Войтович, Н. Гончарук, Л. Гонюкова, В. Голубь, В. Гошовська, Н. Грицяк, В. Гурковський Н. Дніпренко, Ю. Кальниш, Д. Кіслов, Ю. Ковбасюк, О. Копиленко, В. Королько, А. Мерзляк, Т. Мотренко, Д. Неліпа, Н. Нижник, О. Непомнящий, Г. Почепцов, В. Пухкал, Я. Радиш, А. Рачинський, В. Ребкало, В. Рижих, О. Руденко, А. Семенченко, С. Серьогін, Г. Ситник, О. Соснін, С. Телешун, В. Тертичка, В. Удовиченко. Проте, названі автори не ставили собі за мету проаналізувати сутність генези інформаційно-комунікативних систем та їх роль в концептуалізації пріоритетності прав людини, торкаючись цих питань лише побіжно, або звертаючись до їх розгляду у зв'язку з вивченням інших процесів впровадження законотворчої системи.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційну роботу виконано на кафедрі публічного адміністрування Міжрегіональної академії управління персоналом у процесі розробки науково-дослідної роботи: "Теоретико-методологічні основи становлення української державності і соціальна практика: політичні, юридичні, економічні й психологічні

проблеми" (ДР № 0113U007698) та науково-дослідної роботи Київського національного торговельно-економічного університету: "Економіко-організаційний засіб забезпечення ефективності публічних (державних закупівель) в Україні в умовах євроінтеграції" (ДР № 0116U000783).

Мета і завдання дослідження. *Мета* дисертаційного дослідження полягає в науково-теоретичному обґрунтуванні особливостей та тенденцій становлення та розвитку державно-громадської комунікації і, на основі цього, у визначенні практичних рекомендацій щодо її удосконалення як важливої складової інформаційної діяльності органів державної влади, яка забезпечує демократичність та соціальну-орієнтованість відповідних комунікативних повідомлень та їх просування по всій державно-управлінській вертикалі.

Хронологічні межі дослідження охоплюють 60-ті рр. XX ст. і до 2017 р. XXI ст., оскільки саме в цей період відбувається активізація аналізу формування державно-громадської комунікації як атрибуту громадського суспільства, вираженого у різних формах активності його суб'єктів.

Для досягнення визначеної мети сформульовано такі *завдання*:

– провести порівняльний аналіз визначення поняття та категоріального ряду комунікації в державі та суспільстві, зокрема щодо її спрямованості на створення сприятливого правового середовища діяльності органів влади, неупередженого інформування людей про їхню діяльність та залучення громадян та їх об'єднань до планування і виконання рішень на регіональному та місцевому рівнях через використання конкурентних ресурсів;

– уточнити та розвинути понятійно-категоріальну базу дослідження державно-громадської комунікації, дослідити її основні ознаки та принципи функціонування у поглядах українських та зарубіжних мислителів і науковців;

– конкретизувати особливості використання методології дослідження державно-громадської комунікації та проблеми її еволюційного розвитку з огляду на трансформаційні й реформаторські процеси в Україні;

– обґрунтувати історичні передумови становлення та класифікаційну структуру основних етапів та комунікативних засобів соціально-громадського потенціалу державного розвитку;

– з'ясувати сутність і особливості генези інформаційно-комунікативних систем та їх роль в концептуалізації пріоритетності прав людини і громадянина;

– проаналізувати історичні традиції, здобутки та комунікативні прорахунки в становленні довіри між органами публічної влади та громадськістю в незалежній Україні та виокремити напрями забезпечення ширших основ для прийняття політичних та адміністративних рішень тим самим, оптимізуючи використання комунікаційних ресурсів;

– ідентифікувати спільне та особливе в управлінні державним та громадським сектором та на основі цього виявити набір комунікаційних засобів, методик, за допомогою яких відбувається управління зовнішньою та внутрішньою інформацією у обох секторах, отриманою в процесі здійснення аналітичних оцінок експертів з комунікації;

– провести аналіз маркетингового забезпечення комунікативної ефективності публічного управління та визначити функціональну роль маркетингових комунікативних засобів у політиці забезпечення демократизації державного управління;

– визначити рівень інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Президента України, Верховної Ради та Уряду України у взаємодії з громадськістю та охарактеризувати концептуальні підходи та практики щодо цільової орієнтації системи їх комунікативних планів для забезпечення можливостей використання сучасних засобів для досягнення бажаних результатів;

– окреслити підхід до розробки передумов формування саморегулівної системи засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні, виробити корпус практичних рекомендацій для формування такої комунікації, в процесі якої уряд, як легітимна еманація демократії, інформуватиме громадян

про ті політичні події, стратегічні напрямки розвитку, що їх він сам вважає важливими;

– розробити Концепцію державно-громадської комунікації в Україні та запропонувати концептуальні засади діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування, які зможуть повернути довіру громадян до офіційної влади та створити сприятливі умови для реалізації конституційних прав громадян в інформаційній сфері.

Об'єкт дослідження – соцієтальний інститут комунікації влади та суспільства.

Предмет дослідження – особливості становлення та розвитку державно-управлінських процесів комунікації органів державної влади та інституцій громадського суспільства в Україні.

Методи дослідження. Теоретичним та методологічним підґрунтями дисертаційної роботи слугували такі загальнонаукові та спеціальні методи: системний підхід – для дослідження поняття та категоріального ряду комунікації в державі та суспільстві як цілісної множини елементів, в сукупності відношень і зв'язків між ними [§ 1.1, 1.2]; семантичний аналіз – з метою уточнення понятійного апарату та методології дослідження державно-громадської комунікації [§ 1.3]; статистичні – для оцінки рівня реалізації державно-громадської комунікації та її організаційно-правових засобів [§ 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5]; маркетингових досліджень (спостереження, опитування) – для аналізу маркетингового забезпечення комунікативної ефективності публічного управління [§ 3.1, 3.2, 3.3]; індукції – для об'єднання основних засобів та засобів засобу адаптивного процесу переорієнтації державно-громадської комунікації в єдину, соціально-детерміновану суспільними потребами та конкретними запитами громадян-споживачів, систему [§ 4.1, 4.2, 4.3]; дедукції – для розкладання на окремі компоненти цілісного об'єкту дисертаційного дослідження – державно-громадської комунікації; моделювання – для розробки

підходу до формування саморегулівної системи засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні [§ 5.1, 5.2, 5.3].

Науково-теоретичним підґрунтям дисертаційного дослідження слугували класичні та сучасні наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених у галузі державного управління та маркетингу. У процесі дослідження використано відповідні законодавчі, нормативно-правові акти України, спеціальна література, матеріали періодичних наукових видань, конференцій та семінарів, щорічники статистичної інформації, аналітичні збірники та звіти, результати маркетингових та соціологічних досліджень, матеріали спеціалізованих інтернет-ресурсів, а, також, результати авторського дослідження, проведеного на базі громадської організації "Всеукраїнська асамблея докторів наук з державного управління", в період з травня по липень 2017 року, за спеціально розробленими анкетами.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні теоретико-методологічних засад становлення та розвитку державно-громадської комунікації, в сучасних умовах суспільних перетворень, вдосконалення цифрових комунікацій, і виробленні, на цій основі, практичних рекомендацій щодо оптимізації комунікативних процедур, технологій та їх упровадження в діяльність органів державної влади, що конкретизовано в таких наукових положеннях:

уперше:

– виявлено основні принципи моделювання саморегулівної системи стратегічних комунікацій органів влади з громадянами та їх організаціями, для розробки планів взаємодії, які відрізняються від уже існуючих: застосуванням інклюзивного багатоканального підходу в процесі комунікативної взаємодії органів влади та громадськості, що означає доступність інформації для громадян через кілька різних каналів (окрім центрів надання послуг та кол-центрів, через публічні кіоски, персональні комп'ютери, мобільні телефони, соціальні мережі); використанням у процесі спілкування із громадянами

індикативних методів, тобто методів непрямого, опосередкованого впливу, що мають орієнтовний, рекомендаційний характер (наприклад, індикативні плани), та неформальні методи державного впливу на настрої населення, якими є переконання, пропаганда та ін.;

– запропоновано використання системи індивідуального маркетингу для вдосконалення кібербезпеки в інформаційно-комунікаційних системах, в автоматичному режимі, яка дає можливість передавати дані від CRM-систем електронного документообігу і програм обліку інформації в смартфони громадян-користувачів державних послуг. У державному секторі, систему побудови індивідуального маркетингу можна використовувати, починаючи з соціальних опитувань і виборчих програм (аж до голосування зі смартфона). Для ідентифікації громадянина досить IMEI телефону, що і є основним параметром для облікових систем. Вся активність громадян-користувачів державних послуг прив'язана до цього коду. Система створює електронну карту, що її особа завантажує в свій телефон. Карта ідентифікує IMEI і прив'язується до нього;

– розроблено Концепцію державно-громадської комунікації в Україні, яка відрізняється від уже існуючих комунікаційних концепцій формуванням комплексного та скоординованого підходу до оптимізації комунікативних відносин органів державної влади та громадськості на основі створення самодостатньої внутрівідомчої і урядової/міжвідомчої систем державно-громадської комунікації; розробки і реалізації маркетингової концепції у галузі стратегічних комунікацій; вдосконалення нормативних документів, що регламентують процес комунікації у структурах безпеки і оборони; підвищення ефективності державних ЗМІ та ін. Зокрема, сам процес розробки Стратегії представляється як формування комплексу дій по кожному із основних напрямів діяльності комунікаційних структур, що полягають у: забезпеченні та підтримці необхідного рівня суспільного контролю за засобами та каналами громадського впливу на державну політику в Україні; систематизації та

удосконаленні ефективних організаційно-правових засобів та програмних документів з метою переходу до оцифрування законодавчого процесу; розробці й впровадженні стандартизуючих орієнтирів для побудови маркетингово-орієнтованої онлайнової платформи громадського впливу на державну політику в Україні. Плани дій, по кожному з напрямків, погоджуються із цілями та принципами державно-громадської стратегії та зводяться в один майстер-план;

удосконалено:

– понятійний апарат дослідження, зокрема, уточнено сутність понять «комунікація», «державно-громадська комунікація», «продукт державного управління», «протокомунікативістика», «публічно-комунікативна сфера», що, на даний час, характеризуються несистемним поєднанням сучасних інноваційних уявлень про комунікацію щодо взаємодії громадськості з органами державної влади з, подекуди, застарілими моделями її реалізації;

– маркетинговий підхід до оцінки якості надання адміністративних послуг державного управління, що відрізняється реалізацією продуктів державного управління не у контексті "колекціонування" формальних показників, а у контексті переформатування стосунків між органами державної влади та громадянами й їх організаціями із формальних позицій на засади людино-орієнтованості та соціальної збалансованості;

– теоретико-методологічні засади формування державної комунікаційної політики органів публічної влади, які відрізняється від уже існуючих впровадженням засад чотириступеневої логіки PEST-аналізу, що містить: політико-правову, економіко-процедурну, соціокультурну та технологічно-інформаційну складові і передбачає відповідний засібарій перенесення акценту із традиційної регламентації державно-громадських комунікаційних відносин на нові європейські форми соціальної комунікативної взаємодії, що конструюють і конституюють форми соціального буття;

– процес розвитку стратегічних програм комунікації Верховної Ради України *у взаємодії з громадськістю*, шляхом виокремлення їх цілей за

ступенем загальності та точності, які поділяються на: основні – відображають загальну комунікаційну концепцію розвитку Верховної Ради України і розвиваються на перспективу; специфічні – розроблені за основними формами діяльності Верховної Ради України та полягають в тому, щоб максимізувати рівень суспільної довіри до змін в інформаційно-комунікативному середовищі.

дістали подальшого розвитку:

– науково-практичні підходи до розробки питання комунікативної взаємодії держави та громадськості, у контексті сучасних дослідницьких підходів, які вирізняються формуванням такої комунікаційної моделі, що в ній поточні перспективи її використання зосереджені на кінцевих результатах, на основі кількісного вимірювання показників її ефективності та шляхом ініціювання змін у корпоративній управлінській культурі комунікативних, піар служб представників органів державної влади;

– онтологічні засади процесів державно-громадської комунікації як однієї із інституційних основ державного управління, яке відрізняється від існуючих введенням у дискурсне поле тези щодо необхідності поєднання ціннісних засад життєдіяльності соціуму, норм і зразків стандартизуючих орієнтирів забезпечення тіснішого соціального партнерства та діалогу між громадянами і державою для того, щоб суспільство не лише бачило, яких зусиль докладає влада для реалізації державно-громадської стратегії, а й бути безпосереднім учасником у співпраці з нею;

– висвітлення сучасних тенденцій становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку, що вирізняється базуванням на міжнародному досвіді використання комунікаційних засобів для реалізації державних рішень з двох точок зору: як засобу забезпечення стратегічної переваги діяльності органів державної влади, для якої власне комунікації не є основним видом діяльності; як виду діяльності (наприклад, для маркетингових структур органів державної влади), державним продуктом якого є конкретні конкуретні

результати, що можуть використовуватися як основа нововведень в інших галузях розвитку державного управління;

– обґрунтування засад відкритості та прозорості як структурних рівнів транспарентності державно-громадської комунікації, що їх функціональність проявляється через логічне об'єднання чотирьох основних напрямків її розвитку: забезпечення ефективності системи демократичного прийняття державно-управлінських рішень; розвиток соціального підприємництва як важливого компонента демократичного зростання країни; розширення засобів державного соціального замовлення як ефективного засобу договірного партнерства держави і неурядових організацій, задля вирішення суспільних проблем; підвищення якості законодавства та законодавчого процесу в Україні щодо організаційно-правових можливостей систем електронного документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

– **Практичне значення одержаних результатів.** Результати дослідження щодо вирішення проблем методично-ресурсного супроводу та інформаційно-аналітичної підтримки у розробці стратегічних та тактичних планів розвитку державно-громадської комунікації в Україні використано в діяльності:

– **Київської обласної державної адміністрації** щодо надання практичних рекомендацій щодо визначення напрямків комунікаційної діяльності Київської обласної державної адміністрації, у рамках сучасних міжнародних стандартів державно-громадської комунікації (Довідка від 03.10.2017 №11-19/4217);

– **Національної служби посередництва і примирення** при підготовці пропозицій щодо удосконалення інформаційно-аналітичної підтримки процесу врегулювання колективних трудових спорів, для зміцнення і послідовного підвищення якості комунікаційного процесу під час здійснення посередництва і примирення для вирішення колективних трудових спорів (Довідка від 14.09.2017 № 10-02/01-26/02-556);

– **Державної інноваційної фінансово-кредитної установи Міністерства економічного розвитку і торгівлі України** для надання практичних рекомендацій щодо можливих розробки та запровадження автоматизованого аналізу справ у різних сферах активності Державної інноваційної фінансово-кредитної установи (Довідка від 06/10/2017 № 12-486/17);

– **Херсонської обласної державної адміністрації** з метою розширення участі представників громадськості в обговоренні основних напрямів діяльності Херсонської обласної державної адміністрації у всіх областях (Довідка від 02.10.2017 № 58-6694/0/17/10).

– **Всеукраїнської професійної спілки працівників сфери вищої освіти** щодо підвищення впливу громадського сектору у розробці та здійсненні політики Всеукраїнської професійної спілки працівників сфери вищої освіти у галузі трудових відносин, оплати праці, охорони праці, соціального захисту (Довідка від 17.08.2017 № 2/17);

– **Рівненської обласної ради** при підготовці пропозицій щодо вирішення деяких організаційних, експертних та аналітичних питань забезпечення та організації систем комунікацій для постійної співпраці працівників Рівненської обласної державної адміністрації з громадянами (Довідка від 29/09/2017 № 01/12-461р);

– **Всеукраїнського об'єднання організацій роботодавців у галузі вищої освіти** для аналізу засобів становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку (Довідка від 16 червня 2020 р. № 16/16-1);

– **громадської організації «Всеукраїнська асамблея докторів наук з державного управління»** для удосконалення та оновлення знань і набуття умінь, навичок громадянами з питань засадничих аспектів реалізації цифрових комунікацій, включаючи зв'язки громадської організації «Всеукраїнська асамблея докторів наук з державного управління»зі ЗМІ, і, як результат, визначення практичних рекомендацій щодо розробки нових, теоретико-

методологічних підходів щодо їх вдосконалення (Довідка від 12.10.2020 № 10/20).

Теоретичні розробки дисертаційного дослідження використано автором під час викладання протягом 2017–2018 рр. студентам освітньо-кваліфікаційного рівня «Бакалавр» навчальних дисциплін, зокрема, «Державне управління в економічній сфері», «Теорія та історія державного управління», «Територіальні органи влади в Україні», «Кадрова політична і державна служба», «Європейська інтеграція».

Особистий внесок здобувача. Дисертація є самостійним науковим дослідженням. Висновки й результати одержано та сформульовано здобувачем особисто.

Апробація результатів дослідження. Основні положення й результати дослідження, здобуті в процесі написання дисертації, апробовувалися шляхом виступів на науково-практичних конференціях, зокрема:

– міжнародних: "Модернізація соціально-економічних систем: нові умови господарювання" (Польща, 2016); "Членство в ВТО: перспективы научных исследований и международного рынка технологий" (Бангкок, 2016); " Формування ефективних засобів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки " (Запоріжжя, 2016); "Актуальні проблеми розвитку права і держави в умовах міжнародних інтеграційних процесів " (Дніпро 2016); " "Менеджмент качества: поиск и решения" (Шанхай 2016); "Глобалізаційні виклики розвитку національних " (Київ 2016); " Инновационный менеджмент и технологии в эпоху глобализации " (Дубаї, 2016); Интеграция научного сообщества перед глобальными проблемами современности" (Японія, 2017); "Перспективы развития современной науки" (Корея 2017); " Европа и тюркский мир: наука, техника и технологии " (Туреччина, 2017); "Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи" (Одеса, 2017); "Моделювання та прогнозування соціально-економічного міжнародного співробітництва " (Київ, 2017); "Членство в ВТО: перспективы научных

исследований и международного рынка технологий " (Сінгапур, 2017); "Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад " (Рівне 2017); "Менеджмент розвитку соціально-економічних систем у новій економіці " (Полтава 2017); "Инновационный менеджмент и технологии в эпоху глобализации" (Єгипет, 2018); "Европа и тюркский мир: наука, техника и технологии" (Туреччина, 2019); "Управление инновационными процессами в условиях модернизации образования и науки" (Туреччина, 2019); "Інноваційні технології та актуальні питання післязбиральної доробки плодоовочевої продукції як важіль підвищення економічної ефективності " (Херсон, 2019); " Инновационный менеджмент и технологии в эпоху глобализации" (Таїланд, 2019); " Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи " (Одеса, 2019); "Інноваційне підприємництво та торгівля: сучасний стан та перспективи розвитку" (Херсон, 2020); " Сучасні аспекти модернізації науки в Україні: стан, проблеми, тенденції розвитку " (Братислава, 2020); " Сучасні аспекти модернізації науки в Україні: стан, проблеми, тенденції розвитку " (Туреччина, 2020);

– за міжнародною участю: "Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід" (Одеса, 2016); "Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект" (Київ, 2016); "Проблеми трансформації системи державного управління в умовах політичної реформи в Україні" (Одеса, 2016); "Публічне управління у реалізації стратегії сталого розвитку регіону " (Харків, 2016); " Формування публічної служби, чутливої до людей з особливими потребами: цифрові технології " (Київ, 2017); "Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід" (Одеса, 2017); "Сучасні виклики публічного управління" (Київ, 2017);

– всеукраїнських: "Європейський вимір реформування публічного управління в Україні" (Київ 2016);; "Суспільно-політичний та соціально-

культурний розвиток південного регіону України: історичні традиції і сучасні тенденції" (Одеса, 2017); " Розвиток фінансово-кредитних систем: виклики сьогодення " (Умань, 2020);

– регіональних: " Публічне управління: стратегія реформ " (Харків, 2016); "Європейська інтеграція в контексті світових глобалізаційних процесів" (Одеса, 2016); "Сталий розвиток в умовах глобальних викликів (Харків 2017); "Постнеклассические интенции социогуманитарного познания" (Київ, 2017); " Публічне управління: стратегія реформ " (Харків, 2017); "Соціальна практика та теоретико-методологічні засади модернізації України" (Харків, 2017);

– круглих столах: "Актуальні проблеми європейської інтеграції та євроатлантичного співробітництва України" (Дніпропетровськ, 2017); "Інституціний розвиток системи публічного управління та адміністрування" (Львів, 2017);

– інтернет-конференціях: " Україна та ЄС: можливості та перспективи співпраці", (Маріуполь 2017); "Актуальні проблеми сучасної науки" (Київ, 2007); "Сучасність, наука, час. Взаємодія та взаємовплив" (Київ, 2017).

Публікації. Основні наукові результати дослідження висвітлено в 102 публікаціях, зокрема, у 1 одноосібній монографії, 5 колективних монографіях, в 1 колективному навчальному посібнику; у 31 статті у наукових фахових виданнях з державного управління, затверджених ДАК України; у 15 статтях у наукових періодичних виданнях інших держав та виданнях України, що включені до міжнародних наукометричних баз; у 49 публікаціях в інших наукових виданнях.

Структура дисертації. Дисертаційне дослідження складається зі вступу, п'яти розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг дисертації становить 493 сторінки, з них основного тексту – 365 сторінок. Робота містить 4 таблиці, 17 рисунків. Список використаних джерел включає 385 найменувань.

РОЗДІЛ 1
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНО–ГРОМАДСЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1.1 Категоріально-понятійний апарат дослідження комунікації в державі та суспільстві

В реаліях сьогодення, на етапі соціально-економічного та політичного розвитку, роль комунікації набуває важливої теоретико-методологічної та соціально-практичної актуалізації, зумовленої її повним проникненням у всі сфери суспільного життя. Це призвело до затвердження нових комунікативних структур, процесів і форм, які забезпечили якісну зміну соціального та комунікативного середовища нашого світу.

Значимість і необхідність ретельного наукового дослідження полягає в тому, що використання різних форм і методів спілкування, вільний доступ громадян до інформації на всіх етапах прийняття рішень і функціонування центральних і місцевих органів влади, участь інституту громадянського суспільства в роботі експертних, консультаційних та дорадчих громадських рад з питань висвітлення та захисту прав і свобод громадян, громадського контролю, прямого електронного отримання державних послуг тощо є важливими факторами демократизації державного управління. Мова,перш за все, йде про свідому орієнтацію на нове сприйняття цінностей, а саме індивіда та групи людей(колективу), їх безпосередню участь у демократичній організації життя держави і суспільства. Головне в цьому контексті полягає в тому, що раціональний консенсус громадянського суспільства і держави є фактором загального суспільного дискурсу і стратегічним ресурсом демократичного розвитку. Таким чином, комунікація у світлі демократизації державного

управління має особливе значення як для органів державної влади, так і для інститутів громадянського суспільства в Україні[1] .

Актуальність питання, що розглядається, визначається тим, що розвиток України як демократичної, соціальної, правової держави, що в ній визнається і діє принцип людино орієнтованості, вимагає максимальних прозорості, доступності та відкритості в діяльності органів державної влади. Ефективність публічного управління в реалізації державно-громадської комунікації визначається, серед іншого, і рівнем поінформованості громадян, їх свідомою участю в публічному управлінні, в цілому.

У науковій літературі поняття «комунікація» почало вживатися на початку XX ст. Розвиток матеріального виробництва ускладнював структуру державних інститутів і визначав необхідність забезпечення ефективного функціонування комунікації. Економічні, політичні, соціальні зміни в державному управлінні, інтеграційні процеси завжди супроводжувалися змінами в області комунікації. У деяких випадках, важко навіть провести межу між ними. Сьогодні, у науці державного управління, існує більше десятків підходів в тлумаченні цієї категорії, як у вітчизняній, так і зарубіжній літературах. Слід відразу зазначити, що всі ці підходити тісно пов'язані й доповнюють один одного. Їх суть полягає в тому, що комунікація це процес взаємодії між людьми, що виникає під час обміну ними інформацією. Здійснивши аналіз зарубіжних та вітчизняних джерел тлумачення даного поняття, його основних рис та характеристик, було дійдено висновку, що комунікацію, в даному дослідженні, найдоцільніше, розглядати як сукупність наступних аспектів (див. Рис. 1.1.).

---

[1] Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії: монографія / [В. М. Козаков, О. В. Рашковська, В. А. Ребкало, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай]. — Київ: ДП "Вид.дім "Персонал", 2017. — с. 68.

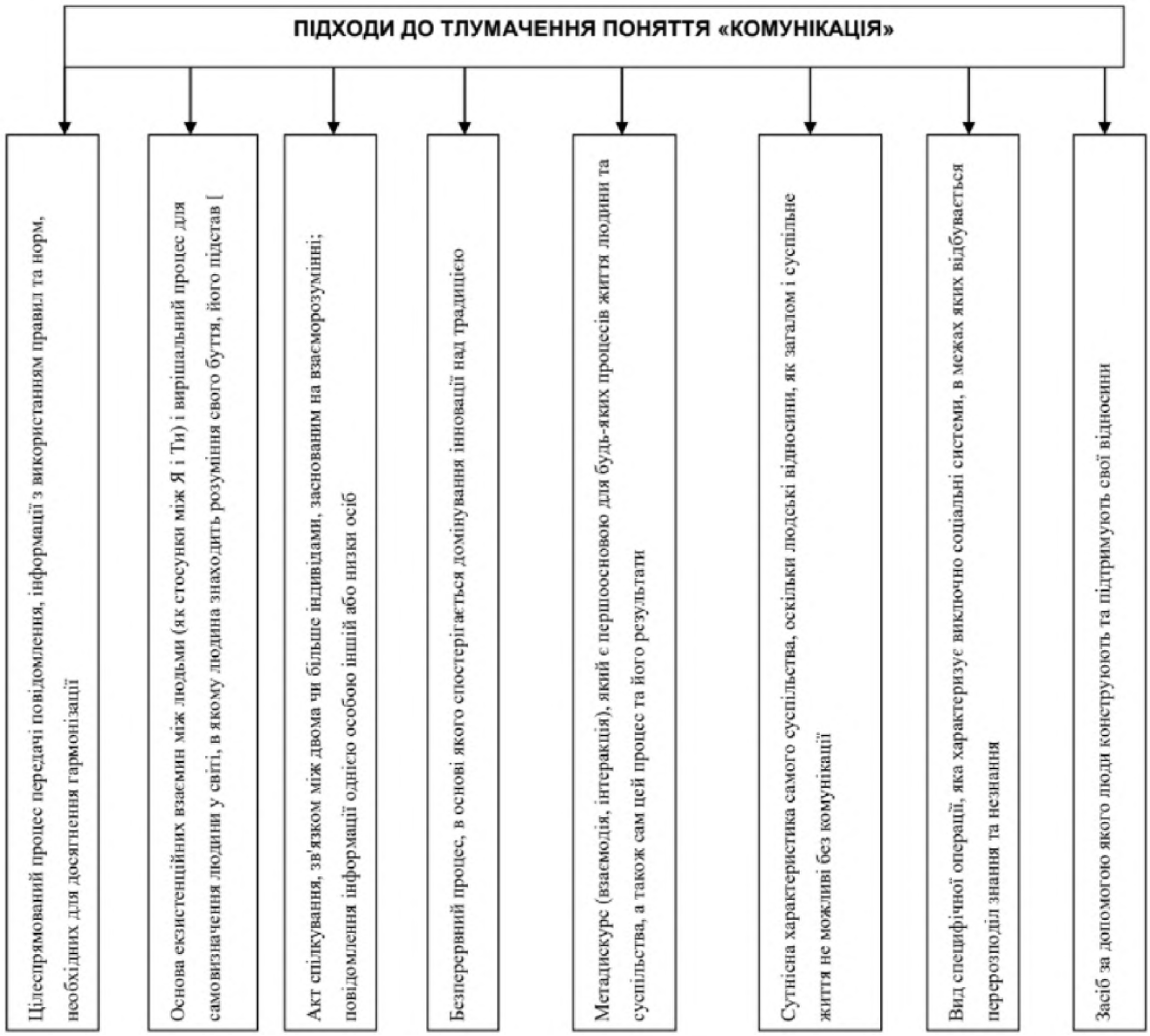

Рис. 1.1. Структура загально-прийнятих визначень поняття «комунікація»[2-3-4-5-6-7]

Джерело: узагальнено автором

---

[2] М'язова І. Ю. Міжкультурна комунікація: зміст, сутність та особливості прояву (соціально-філософський аналіз) [Електронний ресурс] : автореф. дис. … канд. філос. наук: 09.00.03 / Ірина Юріївна М'язова ; Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. – К., 2008. – 18 с. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/ard/2008/08miysfa.zip.

[3] Коммуникация [Электронный ресурс] // Новейший философский словарь. – Режим доступа : http://www.slovopedia.com/6/202/770635.html.

[4] Уханов Є. В. Мережеві комунікації та соціальне самовизначення індивіда [Електронний ресурс] : автореф. дис. канд. філософ. наук: 09.00.03 / Євгеній Валерійович Уханов ; Харк. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Х., 2010. – 18 с. – Режим доступу : http://www.nbuv. gov.ua/ard/2010/10UEVSSI.zip.

[5] Cuilenburg J. J. van. The Information Society: Some Trends and Implications [Text] / J. J. van Cuilenburg // European Journal of Communication. – 2007. – Vol.2. – № 1. – p. 105.

[6] Чаплай І. В. Державно-громадська комунікація як об'єкт наукового дослідження в Україні / І. В. Чаплай. — Одеса: КУПРІЄНКО СВ, 2018 — с. 38.

З таких положень, можна говорити про те, що, у сучасних умовах, суттєво змінилося ставлення до комунікації. Так, наприклад, у суспільстві жорсткої ієрархії, що ним був Радянський Союз, головну роль відігравала монологічна комунікація, як і в середні віки, коли основним було цитоване слово (Біблія), як основа наближеності до джерела правильної думки. У сучасних умовах, система ієрархічної комунікації, з її головним компонентом наказом, змінюється на систему демократичної комунікації з її основою - переконанням, аргументацією. Новий комунікативний простір створюється незалежними, один від одного, учасниками. У цій ситуації, комунікація стає об'єктом дослідження, так як перед суспільством постає завдання, як об'єднати в єдині типи поведінки соціальні групи з автономною поведінкою, як досягти згоди і взаєморозуміння між ними.

З початку 1920 рр., інтенсивний розвиток комунікативних технологій (в сфері періодичної преси, радіо, кіно і телебачення) сприяв виділенню комунікації як специфічного предмета наукових досліджень[8]. Основними елементами її предмету виступають: пояснення комунікативної природи соціальної реальності[9], аналіз комунікативної взаємодії у різних комунікативних системах, структурах та процесах[10], пояснення сутності «комунікативних систем», засобів та закономірностей їх самоорганізації, упорядкування та еволюції[11]-[12] ,визначення та характеристика основних етапів

---

[7] Sillars, A. L. Communication: Basic properties and their relevance to personal relationships [Text] / A. L. Sillars & A. L. Vangelisti ; Eds. by A. L. Vangelisti & D. Perlman // The Cambridge handbook of personal relationships. – New York: Cambridge University Press, 2006. – p. 341-342..

[8] Уэбстер Ф. Теории информационного общества [Текст] / Ф. Уэбстер. – М. : Аспект-пресс, 2004. –с. 50.

[9] Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса [Текст] / Л. Фестингер. – СПб. : Ювента, 1999. – 317 с.

[10] Чаплай І.В. Комунікація в державі та суспільстві: термінознавчі аспекти // [Електронний ресурс] / І. В. Чаплай // Держ. упр.: удосконалення та розвиток. – 2017. №1. – Режим доступу до журн.: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1109.

[11] Бакулев Г. П. Массовая коммуникация. Западные теории и концепции: учебное пособие для вузов [Текст] / Г. П. Бакулев. – М., 2005. –с. 37.

[12] Vickers M. J. The revolution in military affairs and military capabilities [Text] / M. J. Vickers // War in the information age: new challenges for U.S. security policy. – Washington etc., 2011. – p. 39-55.

розвитку комунікацій[13], концептуальні підходи, основні теорії та моделі комунікацій[14], форми, рівні та види комунікацій.

Синтезуючи основні підходи до теоретичної ідентифікації поняття комунікація, можна виділити близько тисячі різних теорій та концепції до феномену комунікації, включаючи архітектурну, антропологічну, психологічну, політичну та інші інтерпретації. Таким чином, на сучасному етапі розвитку наукової думки багатьох країн світу (як на території Сполучених Штатів Америки (далі – США), Європи, так і України) можна говорити про те, що комунікація розглядається вже як цілісна інтегративна наука про найзагальніші закономірності функціонування різноманітних комунікативних процесів і їх вплив на розвиток людини і суспільства.

Аналіз довідкової літератури свідчить, що, власне, сам термін «комунікація» виражає, найвищою мірою, складне і багатогранне явище, що пронизує не тільки суспільний організм, а й діє за межами соціуму, як такого, тобто, в природі. В англійській мові, термін комунікація почав вживатися з XV ст. і позначав він будь-який процес повідомлення, передачі інформації. В XVII ст., його зміст розширюється, включаючи фізичні способи повідомлення, насамперед, транспортні лінії комунікації (дороги, канали, пізніше залізниці). Це розуміння представлене і в сучасніших довідниках. Зокрема, у Великому енциклопедичному словнику (1997 р.) поняття комунікація має два значення[15]:

1) шлях повідомлення, зв'язок одного місця з іншим;

2) спілкування, передача інформації від людини до людини, що здійснюється, головним чином, за допомогою мови. Комунікацією називають, також, сигнальні способи зв'язку у тварин .

Варто зазначити, що поряд з категорією «комунікація», експерти часто порівнюють поняття «інформація», дослідники М. Мескон, М. Альберт,

---

[13] Rosengren K. E. From field to frog ponds [Text] / K. E. Rosengren // Journal of communication. – 2013. – № 43(3). – p. 79.

[14] Miege B. La societe conquise par la communication [Texte] / B. Miege. – Grenoble, 1999. – p. 38.

[15] Большой энциклопедический словарь [Текст] / под ред. А.М.Прохорова ; 2-е изд ; перераб и доп. – М. : Научное издательство "Большая Российская энциклопедия"; СПб : "Норинт", 1997. – с. 587.

Ф. Хедаури вважають категорію «комунікація» обміном інформацією на основі якої керівництво отримує інформацію, необхідну для прийняття ефективних рішень і певних питань, пов'язаних з працівниками організації (компанії)[16].

Даний підхід є явним, оскільки «інформація і комунікація є поняттями взаємопов'язаними і взаємозалежними. Вони часто зливаються в одне визначення («інформаційно-комунікативний»), виявляючи особливості обміну інформацією в процесах комунікативної взаємодії індивідів, груп людей і громад, інститутів громадянського суспільства і держави»[17].

В цілому ж, узагальнюючи відповідну літературу, слід зазначити, що й, дотепер, термін «комунікація» не має загальноприйнятого визначення. Як свідчать підрахунки Ф. Дэнса та К. Ларсона, на сьогодні, існує близько 126 дефініцій терміна «комунікація». Появу в науковій літературі поняття «комунікація» (від лат. communicatio), на початку XX століття, пов'язують з одним із основоположників американської соціології Чарльзом Кулі, який вважав, що «під комунікацією розуміється засіб, за допомогою якого стає можливим існування й розвиток людських відносин – усі символи розуму разом зі способами їх передачі в просторі й збереження в часі. Вона містить у собі міміку, спілкування, жести, тон голосу, слова, письменність, друк, залізниці, телеграф, телефон і самі останні досягнення по завоюванню простору й часу. Чіткої границі між засобами комунікації й іншим зовнішнім світом не існує. Разом з народженням зовнішнього світу з'являється система стандартних символів, призначена тільки для передачі думок, з неї починається традиційний розвиток комунікації»[18]. Неважко помітити, що, в даному випадку, автор розглядає «комунікацію» як засіб що забезпечує усі способи передачі в просторі й збереження в часі усіх символів розуму.

---

[16] Монографія «Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації:організаційно-правові питання теорії і практики» / [Р. А. Калюжний, В. О. Шамрай, М. Я. Швець та ін.]. – Київ: "Квіц", 2002.–с.19

[17] Інформаційна складова державної політики та управління : монографія / Соловйов С. Г., та ін. ; заг. ред. Грицяк Н. В. ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Каф. інформ. політики та електрон. урядування. — Київ : К.І.С., 2015. - с.14

[18] Кули Ч. Общественная организация [Текст] / Ч. Кули // Тексты по истории социологии XIX-XX веков: хрестоматия. – М. : Наука, 1994. – с.379

Справа в тому, що поняття комунікація постійно трансформується та поповнюється новими характеристиками та суттєвими ознаками,саме тому узагальнення по аналогії таких понять як, наприклад, політика, інформація тощо в принципі неможлива. Досить аргументовані докази з цього питання за аналогією з поняттям «масові комунікації» розглянула ще у 1999 р. О. Зернецька[19] .

У статті Д. Кислова «Термінологія спілкування: теоретичний дискурс і практичне використання» існує більш чітке розмежування між поняттям «комунікація» і «комунікації». У статті повідомляється: «комунікація – це природно-соціальний феномен, явище глобально-космічного виміру, що є загальним відображенням симбіозу складних, багаторівневих процесів пересування будь-чого та будь-кого у часі й просторі, у тому числі, кодів і символів штучно-природного походження всіх форм буття, які містять в собі інформацію.

Комунікації – це природно-штучна сукупність конкретних систем, що своїми специфічними засобами реалізує всі відомі функції: переміщення, пересування, транспортування матеріальних об'єктів; передача інформаційних потоків; здійснення спілкування людей і живих організмів; зв'язок в локальному, планетарному і космічному вимірах»[20].

На думку Д. Кислова, визначення вищезазначених понять може бути лише відносним і може залежати від часу, предмета, глибини наукового розуміння, рівня розвитку цивілізації та багатьох інших факторів. Взагалі, на наш погляд, запропонований підхід до визначення понять «комунікація» і «комунікації» можна вирішити в контексті різних видів і загальних характеристик. Компонентами загальної системи зв'язку є галузеві, цільові, специфічні, технологічні та інші види комунікації в різних сферах життєдіяльності людини,

---

[19] Зернецька О.В.Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини / О.В. Зернецька – К.: Освіта, 1999. .-с.19-18

[20] Кислов Д.В. Термінологія комунікацій: теоретичний дискурс та його практичне використання/ Д.В. Кислов // Державне управління: удосконалення та розвиток. – № 3, 2013 .-с.49

у тому числі: політичній, соціальній, адміністративній, науковій, маркетинговій тощо та їх комбінації та варіації [21].

Проводячи порівняльну характеристику визначення понять комунікація різними зарубіжними авторами, в свою чергу Т. Науменко робить узагальнення, що їх можна об'єднати на трьох підставах: «по-перше, комунікація розглядається як зв'язок між різними об'єктами. Дане визначення характерне для повсякденного розуміння комунікації. По-друге, комунікація – це аналог спілкування. По-третє, комунікація – це аналог впливу»[22] .

Це порівняння показує, що перші два підходи передбачають спілкування у вигляді двостороннього зв'язку. Така інтерпретація комунікації ґрунтується на припущенні, що зв'язок між різними об'єктами, або схожий до зв'язку між суб'єктами може відбуватися як двосторонній процес обміну (сигналами) зв'язку через зміст як зв'язків між комунікаторами А і Б так і соціальним середовищем. Йдеться про те, що як відправник, так і особа, що отримує інформацію, діють у рамках взаємних відносин між собою та соціальною ситуацією, яка склалася[23] .

Але найпоширенішим, особливо в мережі Інтернет, є таке розуміння поняття комунікація, що «походить від лат. communicatio – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язане з латинським дієсловом communico – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідне від лат. communis – спільний і використовується сьогодні для позначення зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу. Він також означає зв'язок, повідомлення, звістку, взаємодію, обмін інформацією в суспільстві, створення й поширення інформації, а, також, засіб зв'язку»[24].

---

[21] Кіслов Д.В. Термінологія комунікацій: теоретичний дискурс та його практичне використання/ Д.В. Кіслов // Державне управління: удосконалення та розвиток. – № 3, 2013 . –с.46

[22] Науменко Т.В. Массовая коммуникация: теоретико-методологический анализ/ Т.В. Науменко. – М.: "Перспектива", 2003. -с.42

[23] Логунова М. М. Комунікації судової влади: науково-практичний посібник./ М. М. Логунова, М. Г.Лашкіна, П. О.Гвоздик. – К.: АДЕФ-Україна, 2011. –с.20

[24] Комунікація [Електронний ресурс] // Вікіпедія – вільна енциклопедія. – Режим доступу : http://uk.wikipedia.org/wiki/комунікація.

У світлі сказаного можна вести мову про те, що комунікація – це процес передачі інформації між соціальною сферою суспільства. Загалом, термін «комунікація» використовується багатьма соціальними, біологічними та технічними науками. Однак, у будь-якому випадку, спілкування передбачає наявність шонайменше трьох учасників цього процесу: передавач - повідомлення – одержувач. Таким чином, мається на увазі, що існує певна взаємодія між певними суб'єктами (передавачем, приймачем) через певні суб'єкти комунікації (повідомлення).

Науковий доробок зарубіжних і вітчизняних учених показує, що, не дивлячись на те, що поняття «комунікація» є предметом вивчення й використовувався широким спектром природознавчих і гуманітарних наук, питання про функціональні особливості комунікації та демократичного ресурсу системного впливу на ефективну взаємодію органів державної влади й громадськості ще не знайшли свого комплексного вирішення в науці державного управління. Крім того, питання впливу громадянського суспільства на формування та розвиток демократичного державного управління в Україні відповідно до європейських демократичних стандартів ще не стало специфічною метою наукових досліджень[25].

Енциклопедичний словник з державного управління за ред. Ю. Ковбасюка, В. Трощинського, Ю. Сурміна, які надають великого значення проблемам комунікації, беручи до уваги визначення поняття «комунікація», «організаційна комунікація», «управлінська комунікація» та «комунікація в державному управлінні»[26], називають «комунікації як передачу і прийом інформації, наказів, емоцій, джерело життєвої сили будь-якої організації,

[25] Chaplai I. Public-civic communication and principles of its formation // Public management. – 2017. - №4 (9) – September 2017. - с. 214.

[26] Енциклопедичний словник з державного управління: / уклад.: Ю.П.Сурмін, В.Д.Бакуменко, А.Михненко та ін.. ; за ред. Ю.В.Ковбасюка, В.П.Трощинського, Ю.П.Сурміна. – К. НАДУ, 2010. .-с.330-331

оскільки однією з найважливіших цілей комунікації є управління і координація різних елементів організації»[27] .

Важко недооцінювати актуальність феномену комунікації у розвитку суспільства, оскільки спілкування проникає в усі сфери життя, спілкування вивчається різними науками, такими як: державне управління, економіка, право, соціологія, філософія, культурологія, політологія тощо.

Вивчаючи комунікацію через призму взаємодії органів державної влади та громадськості на регіональному рівні, В. Мазур інтерпретує комунікацію як «основу державного управління і важливий фактор демократизації суспільного життя. Взагалі, комунікація може бути визначена як процес обміну інформацією, що об'єднується в єдиний орган державного управління, місцевого самоврядування та громадських груп; зміцнює необхідний зворотний зв'язок між адміністративним апаратом, управлінськими структурами, суспільством, окремими громадами та окремими особами»[28].

Як «процес передачі, обміну політичною інформацією, який структурує політичну діяльність і надає їй нового значення, формує громадську думку і політичну соціалізацію громадян з урахуванням їхніх потреб та інтересів» тлумачиться поняття «комунікація політична»[29].

В державному управлінні комунікації розглядають як «інформаційну взаємодію, орієнтовану безпосередньо на визначену організацію, на методи і засоби побудови внутрішніх взаємозв'язків, тобто як інформаційні потоки; на розуміння побудови відносин між людьми всередині організації і в непомітному перенесенні особистих відносин на організаційні, у посднанні вражень, заснованих на почутті симпатії або антипатії, і вражень від ділових якостей», а «комунікація управлінська – сукупність інформаційних зв'язків, процес взаємодії суб'єктів управлінської діяльності по вертикалі, горизонталі з

---

[27] Енциклопедичний словник з державного управління: / уклад.: Ю.П.Сурмін, В.Д.Бакуменко, А.Михненко та ін.. ; за ред. Ю.В.Ковбасюка, В.П.Трощинського, Ю.П.Сурміна. – К. НАДУ, 2010. - с.330

[28] Мазур В. Г.Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні / В. Г. Мазур. // Державне управління: удосконалення та розвиток. - 2011. - № 8

[29] Політологічний енциклопедичний словник / Упорядник В.П.Горбатенко; За ред. Ю.С.Шемшученка, В.Д.Бабкіна, В.П.Горбатенка. – 2-е вид., доп. і перероб. – К.: Генеза, 2004. – с.269

зовнішнім соціальним середовищем, шляхом безпосереднього спілкування та обміну інформацією з використанням відповідних засобів »[30] .

Є. Драчов, вивчаючи сутність та функції комунікації в системі державного управління, підкреслює, що «при здійсненні основних управлінських функцій – планування, організації, мотивації, координації, аналізу та контролю, – комунікація виступає як інтегруючий фактор: використовуючи потоки інформації, вона спрямовує повідомлення від однієї ланки до іншої відповідно встановленим цілям. Фактично, система обробки інформації виступає об'єднуючою функцією для всіх підсистем, або підрозділів державного управління»[31].

Розділяючи поняття «державно-управлінська комунікація» (встановлення інформаційно-комунікаційних процесів у сфері державного управління) та «державно-урядова комунікація» (як її структурна складова, що забезпечує прямий зв'язок між урядом, бізнесом і громадськістю), Є. Романенко виділяє комунікативні рівні: внутрішній, що стосується структурної взаємодії органів державної влади та їх взаємодії з громадськістю, а також зовнішній, який стосується взаємодії держави та її інституційних структур у реалізації зовнішньої політики[32].

Підкреслюючи, що процес комунікації може проходити незалежно від тимчасових бар'єрів і технологічних особливостей розповсюдження інформації, О. Бухтатий, О. Радченко, Г. Головченко вважають, що «обмін інформацією між автором книги і читачем може здійснюватись через сторіччя. В цьому випадку книга є носієм (каналом) інформації, а здійснення соціальної

---

[30] Енциклопедичний словник з державного управління: / уклад.: Ю.П.Сурмін, В.Д.Бакуменко, А.Михненко та ін.. ; за ред. Ю.В.Ковбасюка, В.П.Трощинського, Ю.П.Сурміна. – К. НАДУ, 2010. –с.330-331.

[31] Є.В.Драчов. Сутність та функції комунікації в системі державного управління / Є.В.Драчов. // Науковий вісник Академії муніципального управління / Є.В.Драчов, 2014. – (Управління; 3). –с.163-164.

[32] Романенко Є. О. Комунікативна політика держави: теоретикометодологічний аналіз : [монографія] / Є. О. Романенко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К. : НАДУ, 2014. –с.12.

комунікації між іншими членами суспільства забезпечує її поширення на невизначену аудиторію і її трансформацію у масову»[33].

Слід, також, зазначити, що історія формування наукового вивчення та аналізу даного поняття розгортається на тлі реальних проблем, що постійно змінюються, тому, багато із існуючих теорій, насамперед, у силу відкритості й мінливості самого процесу поширення інформації в суспільстві, дотепер, не мають однозначного розв'язання.

В цьому аспекті, на думку А. Черних, як будь-які науки, комунікативістика й соціологія масових комунікацій мають досить довгий період латентного існування і цей період поступового нагромадження знань, умовно, позначається як прокомунікативістика, що означає сукупність економічних, соціальних і психологічних ідей, що найповніше відбивали реалії громадського життя починаючи з XVIII століття і створили той когнітивний фундамент, що на ньому виникає досліджувана нами тема дисертаційного дослідження[34]. Особлива увага поняттю прокомунікативістики приділена у роботах О. Рашковської. Вона пов'язує поняття прокомунікативістики із «виникненням і становленням масового суспільства, широкомасштабні процеси в якому (зокрема зростання міграції, населення, злочинності й т.д.) породжували необхідність нових систем контролю й координації діяльності всіх галузей влади»[35]. В основу прокомунікативістики, що розглядається, покладено комплекс наукових підходів до комунікації, таких як нормативний, балансовий та інший. Наприклад, системний аналіз прокомунікативістики передбачає постановку цілей комунікації, вивчення завдань, формування наукової гіпотези, всебічне вивчення особливостей формування оптимальних каналів комунікації. Важливим моментом, вважаємо, є те, що критерієм оптимальності прокомунікативістики є її ефективність, а під ефективністю, в

---

[33] Бухтатий О. Україна медійна:на порозі інформаційної революції / О. Бухтатий, О. Радченко, Г. Головченко. – Київ: Видавець СВС Пашасенко, 2015. - с.45.

[34] Черных А. И. Социология массовых коммуникаций : учеб. пособие [Текст] / А. И. Черных ; Гос. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : Изд. дом ГУ ВШЭ, 2008. - с.175.

[35] Державно-громадська комунікація: шлях від кризи до взаємодії : монографія [Текст] / В. М. Козаков, О. В. Рашковська, В. А. Ребкало, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай. – Київ : ДП "Вид. дім "Персонал", 2017. –с.17.

аспекті даного дисертаційного дослідження, пропонується розуміти найкраще задоволення потреб населення.

Ю. Шаров, в своїх наукових доробках, приділяє окрему увагу плануванню прокомунікативістики. На відміну від традиційного підходу до прокомунікативістики, він наводить своє визначення її як системи, що побудована на парадигмі суспільної комунікації й передових досягненнях корпоративного менеджменту щодо задоволення місцевих інтересів членів громади для задоволення комунікаційних інтересів громади, у їх сполученні із державними та регіональними інтересами. Протокомунікологія, дає можливість зробити висновок про концепцію багатовимірного «зв'язку», в якій можна умовно виділити наступні значення:

– універсальне, будь-який об'єкт матеріального і духовного світу спілкування розглядається як засіб комунікації;

– біологічне, достатньо використовується в біології. При дослідженні сигнальних способів зв'язку у тварин, птахів, комах і т.д.;

– соціальне, використовується для певних позначень й характеристик різних зв'язків і відносин, що виникають у суспільстві.

Підсумовуючи вищенаведене пропонується розуміти прокомунікативістику як сукупність соціальних, економічних, політичних ідей, що об'єднує і інтегрує всі види управлінської діяльності, що направлені на задоволення комунікаційних нестатків і потреб населення через вивчення структури державного управління.

Поряд з іншими, не менш важливим поняттями категоріального ряд комунікації в державі та суспільстві, окремої уваги заслуговує публічно-комунікативна сфера.

Ми маємо на меті запровадити до наукового обігу поняття «публічно-комунікативна сфера» як поглиблення демократичного спільного потенціалу, системного вирішення нагальних і невідкладних проблем, як з боку уряду, так і з боку адміністрації, з боку державних установ та громадян. Зрозуміло, що без

такої інформаційної та комунікаційної підтримки неможливо ефективно вирішувати нагальні проблеми.

Публічно-комунікативна сфера – є постійним форумом для національних дискусій та дебатів, ареною спільних заходів, спрямованих на досягнення спільних цілей. У публічно-комунікативній сфері різні порівняльні інтереси та думки чітко виражені в порівнянні та узгодженні спільних інтересів і цілей, які визначають зміст державної політики та державне управління. У публічно-комунікативній сфері прямий вплив «прямої» демократії у звичному розумінні, безперервна реакція суспільства та громадян на прийняття рішень та реалізацію рішень знову виходить на перший план, і виникає висока ступінь демократії, в якій діяльність влади та контролю потрапляють у публічно-комунікативний контекст[36] .

О. Третяк визначає публічно-комунікативну сферу як первинний інститут суспільного в умовах відокремлення людини від природи та її спільнот від навколишнього світу. Публічно-комунікативна сфера водночас є середовищем суспільної та комунікаційної предметностей, матеріальним субстратом речей та дій, які належать до світу публічного[37]. Це вимагає вивчати потреби громади, застосовувати маркетингові дослідження, виявляти тенденції громадської думки й залучати громадськість до вивчення політичних проблем місцевої влади, розглядати комунікацію як певний засіб «продажу» продукту державного управління громаді.

Публічно-комунікативна сфера більшістю зарубіжних дослідників, зазвичай, розглядається як соціальний простір, в якому виражаються різні думки, обговорюються проблеми загальної турботи, а колективні рішення приймаються після комунікації основних її учасників. Таким чином, публічно-комунікативна сфера є центральною «ареною» для суспільного спілкування. У

---

[36]Красин Ю.А. Судьбы демократии в России //Демократия, управление, культура: проблемное измерение современной политики. Ежегодник. Политическая наука/ Ю.А.Красин. – М.:РОССПЕН, 2007. – С.40-60.

[37] Третяк О. А. Публічна сфера політики демократичного суспільства: між політичною теорією та громадською практикою [Електронний ресурс] / О. А. Третяк // Грані. – 2013. – № 8. –.с.-78 – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Grani_2013_8_10.

великих суспільствах, засобах масової інформації та, останнім часом, в онлайнових мережевих медіа формуються і підтримуються комунікації в публічній сфері. З англійської мови термін «публічно-комунікативна сфера» – це переклад німецької Öffentlichkeit, що, також, розкладається на два пов'язані терміни: «громадськість», або колектив осіб, присутніх у публічній сфері, та «публічність», або стан обговорення громадськостю публічних рішень. У комунікативних дослідженнях, концепція публічної-комунікативної сфери застосовується як до політичного, так і до культурного спілкування. Цей термін має як описову, так і нормативну конотації. Нормативні теорії публічно-комунікативної сфери, зазвичай, вказують на ідеальні характеристики суспільного спілкування, а також, умови, сприятливі для їх реалізації та допомагають критично оцінити існуючу комунікацію. Знаним нормативним теоретиком публічно-комунікативної сфери є Ю. Хабермас, чия робота надихнула науковців на довготривалу та суперечливу дискусію в галузі вивчення державно-громадської комунікації.

Ю. Хабермас пише про те, що публічно-комунікативну сферу не слід розглядати як організацію або інститут. Вона є комунікативна мережа, в якій інституціоналізуються дискурси і відбувається циркуляція інформації та точок зору. Вона є «місцем», де виявляються та ідентифікуються актуальні для спільноти питання, здійснюється їх тематизація та обговорення і запропоновуються можливі способи їх вирішення. Мережі публічно-комунікативної сфери розширюються засобами мас медіа, що уможливлює спілкування вздовж великих географічних відстаней і поєднує в контексті одного дискурсу територіально розпорошених співрозмовників[38].

Виходячи з методології М. Дзялюшинського, можемо говорити , що публічно-комунікативний простір не тільки є соціальним і колективним полем досліджень для досягнення спільних цілей громадян, але водночас він виявляється полем, яке вони застосовують до реальної системи суспільних

[38] Habermas J. Between facts and norms: Contribution to a discourse theory of law and democracy [Text] / J. Habermas ; translation from German by William Rehg. – Cambridge : The MIT Press, 1996. –p.359-360

відносин і інститутів. Вона являє собою своєрідну інфраструктуру публічно-комунікативного поля - державного сектора життя суспільства.

Отже, публічно-комунікативна сфера (політика, врядування, засоби комунікації) – спосіб досягнення клімату близькості та демократії в суспільстві. Це означає підтримку та посилення участі суспільства у процесі державного управління та заохочення до вирішення таких соціальних проблем, які забезпечують найбільш відповідні варіанти об'єднання приватних інтересів з публічними, громадськістю та державою, тобто інтересами суспільства в цілому[39].

Проаналізувавши документи «Програми розвитку ООН» можемо описати такі ключові характеристики, які входять до публічно-комунікативної сфери :

– громадянська участь (всі громадяни мають право голосу у прийнятті рішень – безпосередньо, або за допомогою правових інститутів, що представляють їхні інтереси, і ця широка участь грунтується на свободі об'єднання та свободі слова, а також на конструктивному діалозі);

– верховенство права (справедливість, чесність і неупередженість правових структур, зокрема, тих, що забезпечують дотримання прав людини);

– прозорість (свобода інформації); її повнота та доступність для всіх, хто у ній зацікавлений;

– чутливість (всі інститути чуйно реагують на потреби громадян);

– орієнтація на згоду (вирівнювання інтересів для досягнення широкого консенсусу щодо того, що більш відповідає потребам групи та як повинні виконуватися процедури);

– справедливість (всі громадяни мають можливість покращувати свій добробут);

– результативність та дієвість (максимальне ефективне використання ресурсів для задоволення потреб громадян);

---

[39] Дзялошинский И.М. Гражданские комуникации и публичная политика // Демократия. Управление. Культура: проблемное измерение современной политики. Политические науки. Ежегодник/ И. Дзялошинский. – М., 2007. –.с.-388.

– підзвітність (органи державної влади, приватний бізнес та громадянське суспільство несуть відповідальність перед державними та інституційними організаціями права);

– стратегічне бачення (лідери, органи влади та громадськість покладаються на довгострокове управління та надії індивіда на розвиток і відкрито розглядають необхідні заходи, які необхідно здійснити).

На відміну від звичайного державного управління, заснованого на ієрархії та безумовному виконанні замовлень і наказів, основними параметрами у сфері публічної комунікації (публічна політика, державне управління, публічне спілкування) стають згода та договір. Традиційна адміністративно-управлінська діяльність зосереджена на законах і нормативних актах, публічно-комунікативних нормах, колективних пропозиціях. Традиційна влада здійснюється урядом, бюрократією, парламентом, публічна все більше залучає до своєї орбіти комісії, форуми, великі демократичні організовані групи. У системі державно-адміністративних відносин, якщо інформація традиційно централізована і в значній мірі закрита, то вона є відкритою і доступною для всіх учасників публічно-комунікативної сфери. Державна політика, управління та комунікація можуть більш ефективно реагувати на соціальні потреби; тобто, вони можуть приймати соціально значущі рішення через державно-приватні партнерства та неурядові організації, зацікавлені у спільних зусиллях для досягнення взаємно задовільних результатів.

Тому, виходячи з принципів наукової рефлексії ми виводимо поняття публічно-комунікативна сфера – це сфера в наукове середовище і хочемо підкреслити той факт, що автор вказує на функціональні характеристики цієї демократичної політики і сферу самоврядування[40].

В межах концепції публічно-комунікативної сфери, структурною складовою комунікації є офіційні комунікативні повідомлення органів державної влади. У формі таких комунікативних повідомлень здійснюються

[40] Рашковська (Козакова) О. В. Етимологія поняття "комунікація" / О. В. Козакова // Інвестиції: практика та досвід. – 2012. – № 20. – С. 121–124.

інформацій потоки, що йдуть від влади і вимагають зворотного зв'язку для здійснення управління [41]. Виходячи із цього Д. Гусєв, визначає комунікацію як засіб публічного управління, що є сукупністю феноменів інформаційного впливу та взаємодії у сфері державного управління, відображених в офіційно-ділових текстах, ініційованих владою, що виконує регулятивну та стабілізаційну функції по відношенню до населення держави, на території якої вона функціонує, інформаційну функцію як в межах держави, так і по відношенню до світового співтовариства та ідентифікаційну функцію для позиціонування влади та держави, які представляють її на міжнародній арені [42]. Вчений акцентує увагу, на тому, що на сучасному етапі розвитку України проводиться державна комунікативна політика, що базується на реалізації неоліберальної комунікативної стратегії, для цього використовуються комунікативні повідомлення, які являють собою двох рівневі концептуально-дискурсивні конструкти, багаторівнева структура яких робить їх комунікативні повідомлення універсальними та потенційно придатними для будь-якої соціальної групи суспільства[43] . Це, свідчить про це, що комунікація, у такому розумінні, є одним із найбільш важливих засобів публічного управління різними процесами, а відтак реалізації демократичного політико-економічного курсу.

В той же час, поняття комунікації, більшістю дослідників державного управління пов'язується з ідеєю про суспільство як організм, що представляє

---

[41] Гусев Д. В. Государственная коммуникативная политика в условиях процесса модернизации современной России [Електронный ресурс] : дис. … канд. полит. наук: 23.00.02 / Денис Владимирович Гусев ; Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского. – Нижний Новгород, 2010. – 210 с. – Режим доступа : http://www.dissercat.com/content/gosudarstvennaya-kommunikativnaya-politika-v-usloviyakh-protsessa-modernizatsii-sovremennoi-.

[42] Гусев Д. В. Государственная коммуникативная политика в условиях процесса модернизации современной России [Електронный ресурс] : дис. … канд. полит. наук: 23.00.02 / Денис Владимирович Гусев ; Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского. – Нижний Новгород, 2010. – 210 с. – Режим доступа : http://www.dissercat.com/content/gosudarstvennaya-kommunikativnaya-politika-v-usloviyakh-protsessa-modernizatsii-sovremennoi-.

[43] Гусев Д. В. Государственная коммуникативная политика в условиях процесса модернизации современной России [Електронный ресурс] : дис. … канд. полит. наук: 23.00.02 / Денис Владимирович Гусев ; Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского. – Нижний Новгород, 2010. – 210 с. – Режим доступа : http://www.dissercat.com/content/gosudarstvennaya-kommunikativnaya-politika-v-usloviyakh-protsessa-modernizatsii-sovremennoi-.

собою ціле, усі органи якого пов'язані між собою, виконуючи заздалегідь визначені функції, що зводилися, насамперед, до фізичних засобів повідомлення і спілкування, тобто різного роду мереж (ріки, канали, морські перевезення, дороги) і, що вважалися центральним елементом прогресу.

Першим теоретичним кроком в обґрунтуванні поняття «комунікація» стала ідея про «поділ праці», сформульована як наукова гіпотеза А. Смітом (1723 – 1790)[44]. На його думку, необхідною передумовою всякого поділу праці є комунікація, що дозволяє організувати колективну працю й, тим самим, структурувати економічну активність. Таким чином, лібералізація потоків товарів і праці вимагає створення й підтримки засобів комунікації, до яких стали відносити, крім традиційних шляхів сполучення, і нові, зокрема, газети й телеграф.

Уявлення про комунікативну й інформаційну роль грошей як символічного засобу комунікації лягли в основу англійської класичної політекономії, зокрема, теорії Дж. Мілля[45], який був попередником «кібернетичної моделі матеріальних потоків зі зворотним зв'язком, у вигляді грошових потоків як інформації», а, згодом, Г. Зіммелем[46] у роботі «Філософія грошей» і Т. Парсонсом[47]-[48].

На початку XIX ст., виникають і перші соціологічні теорії, що у них одержали подальший розвиток уявлення про комунікацію, як необхідну умову існування й розвитку суспільства. Наприклад, Г. Спенсер[49]-[50]-[51] , вважав, що суспільство виникає органічно і представляє собою організм, тобто, сукупність,

---

[44] Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов [Текст] / А. Смит. – М. : Эксмо, 2007. – с. 96.

[45] Мілль Дж. С. Про свободу: Есе [Текст] / Дж. С. Милль ; пер. з англ. – К. : Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2001. – с. 321.

[46] Зиммель Г. Философия денег [Текст] / Г. Зиммель // Теория общества. Сборник / Вступ. статья, сост. и общая ред. А. Ф. Филиппова ; Пер. с нем. – М. : КАНОН-пресс, 1999. – с. 58.

[47] Парк Р. Город как социальная лаборатория [Текст] / Р. Парк // Рабочие тетради по теории и истории социологии. – М.,1992. – Вып. 1. – с. 54-56.

[48] Парсонс Т. Система современных обществ [Текст] / Т. Парсонс. – М. : Аспект Пресс, 1998. – 603 с.

[49] Атаманчук Г. В. Теория государственного управления. Курс лекций [Текст] / Г. В. Атаманчук. – М. : Юрид. Лит., 1997. – с. 300.

[50] Афонін Е. А. Громадська участь у творенні та здійсненні державної політики [Текст] / Е. А. Афонін, Л. В. Гонюкова, Р. В. Войтович. – К. : Центр сприяння інституц. розвитку держ. служби, 2006. –с. 60.

[51] Спенсер Г. Западно-европейская социология XIX века [Текст] / Г. Спенсер. – М. : Мысль, 1996. –с. 57.

зв'язаних між собою, окремих частин. При цьому, засоби комунікації – дороги, канали, залізниці, телеграф – сприймалися як еквівалент нервової системи суспільства, що робить можливим взаємодію різних його елементів, насамперед, центру й периферії та ін. Звідси виникло й уявлення про роль масової інформації, хоча, відзначимо, самого цього поняття ще не існувало, як не існувало й поняття масового суспільства. Однак, ідея про необхідність вільної преси як рупора суспільства й джерела формування суспільної думки, що створює умови для нормального функціонування суспільства як цілісного організму, вже була закладена. Розвиток комунікації починає означати повагу до людської особи, повагу до її світогляду та право на самовизначення. Таким чином, розвиток комунікації є соціальним процесом. Соціальним, оскільки він не прагне формування простої реакції людей у суспільстві на ті, чи інші державні рішення, а передбачає примат людських цінностей та людської гідності над простою комунікативною технікою.

Отже, комунікацію, на сучасному етапі розвитку держави та суспільства, пропонується розглядати як спосіб прояву соціальної сутності людини, що є чинником становлення людської особистості, виступає як джерело інформації і як координатор, регулятор діяльності людини. Виходячи із даного визначення, можна говорити про те, що комунікація є організованим виявом цінностей та інтересів демократичного суспільства. Відносини між урядом та громадським суспільством та їх взаємодія через суспільну сферу визначають державність суспільства. Процес глобалізації, поступово, перемістив дебати з національного до глобальних дебатів, спонукаючи виникнення глобального громадянського суспільства та спеціальних форм комунікаційного управління. Відповідно, комунікаційна сфера, як простір громадянських дебатів щодо державних справ, також, перейшла від національної до глобальної та дедалі більше сконцентрована у світових інтернет мережах зв'язку. Комунікація, як дипломатія громадськості, а не уряду, втручається у цю глобальну суспільну сферу, закладаючи основу для традиційних форм демократії, виступаючи поза

суворими переговорами про владні відносини, спираючись на спільне культурне значення, суть спілкування[52].

1.2 Еволюція соціальних та історичних джерел дослідження державно-громадської комунікації

За всю історію існування до наших днів людство постійно розвивалося і досягло значних успіхів у всіх сферах життєдіяльності. Досить вагому роль відігравав процес спілкування як основа для передачі досвіду від покоління до покоління. У 20-му столітті в світі відбувся «вибух» інформаційно-комунікаційних технологій, який сьогодні став невід'ємною та важливою частиною життя кожної людини, оскільки вони забезпечують створення, зберігання, обробку та доступ до інформації. Водночас особливу увагу слід приділяти комунікаційним процесам у політиці. Адже має бути постійний зв'язок між владою, політичними партіями, громадськими організаціями, асоціаціями, лобістськими групами, засобами масової інформації та громадянами щодо поточних проблем суспільно-політичного та соціально-економічного життя, що забезпечується державно-громадським життям спілкування[53].

Обмін інформацією щодо реалізації і захисту прав людини і громадянина перш за все відбувається в сфері міжособистісного спілкування. Спілкування між людьми здійснюється у формі спілкування як обміну повідомленнями, в яких фіксуються знання, думки, ідеї, ціннісні орієнтації, культурні та емоційні стани, програми дій сторін і т. д. У зв'язку з цим у Ю. Габермаса є дуже грунтовний і цікавий методологічний підхід до вивчення процесу становлення

---

[52] Castells M. The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance [Electronic recourse] / M. Castells // The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science. – 2008. – Vol 616. – Issue 1. – Retrieved from : http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0002716207311877.

[53] О. В. Шиманова «Теоретико-методологічні засади дослідження комунікативних стратегій в політиці» / О. Шиманова // Науковий вісник [Одеського національного економічного університету]. - 2015. - № 10. –с.212-222.

демократичного потенціалу громадянського спілкування і культури. Він зазначає, що під впливом інтелігенції, в умовах сучасного спілкування з традиційною народною культурою, склалася нова політична культура зі своїми організаційними формами і практикою. Варто відмітити,що в Німеччині в кінці XVIII ст. сформувалася невелика, але зосереджена на критичних дискусіях, громадськість, яка тепер не тільки постійно читає кілька підручників, але й направляє смаки своїх читачів на поточні нові публікації приватної сфери. Паралельно стала актуальна практика асоціацій, що виникли в епоху пізнього німецького Відродження,що стає передвісником значимості завдяки організаційним формам, що згодом формує основу для формування відносно щільної мережі громадянської комунікативності. Просвітницькі суспільства, освітні асоціації, таємні товариства франкомазонов і ордена освідчених були асоціаціями, які були конституційно вільними, тобто особисте рішення засновників було добровільним, і вони практикували рівні форми спілкування, свободу обговорень, що основувались на більшості голосів і т.д.

У цих все ще елітарних громадах, з цивільної точки зору, можна було опанувати практику політичних норм рівності і орієнтації на політичні дії майбутнього суспільства[54].

Згодом, для того, щоб розширити сфери дистанційного спілкування і перетворити їх у масові, було винайдено поштовий зв'язок. Новий поштовх у збільшенні швидкості засобів масової інформації та пропускної здатності каналу зв'язку в 19 ст. пов'язаний зі створенням системи телеграфного зв'язку. Зі створенням радіозв'язку і телефонії в глобальній комунікативній мережі швидкість передачі інформації в комунікативному обміні досягла швидкості світла, а головне – інформація, як засіб зв'язку, стала масовою. Обсяг інформації, що передається від джерела зв'язку одержувачам комунікативної системи за допомогою телебачення, також різко зріс. Нова ера в розвитку комунікацій сьогодні відкриває впровадження Інтернету. Сучасна всесвітня

[54] Габермас Ю. Структурні перетворення у сфері відкритості: дослідження категорії "громадянське суспільство" / Ю. Габермас; пер. з нім. А. Онишко. — Львів: Вид-во "Літопис", 2000. — с.11

«інформаційна мережа» не має жодних кордонів у будь-якій сфері життя суспільства.

Отже, можна сказати, що саме спілкування існує стільки ж, скільки існує людське суспільство, як його системоутворююча основа. Це особливо підкреслив Н. Луман (1927-1998) – німецький соціолог і юрист. У своїх дослідженнях він розглядає спілкування як елементарну операцію, відповідальну за формування і розвиток суспільства, оскільки без спілкування аж ніяк неможливо побудувати «соціальну» свідомість, що означає, що консенсус в його повному розумінні залишається недоступним[55] . Отже, за словами Н. Лумана, все,що відбувається в світі, будь-яка комунікативна дія належить суспільству, яке визначається саме через спілкування: без спілкування суспільство неможливе.

Феномен державно-громадської комунікації став предметом дослідження, відносно, нещодавно. По суті, говорити про вплив державно-громадської комунікації ми можемо тільки тоді, коли остання набула свого сучасного вигляду. Саме тому, основна частина наукових досліджень припадає на другу половину XX ст. і, на сучасне нам, XXI ст. хоча вивчення цього явища було започатковано ще Платоном і Аристотелем [56].

Впродовж перших двох десятиріч XX ст. з'явилися похідні та прикладні назви: масові, політичні, соціальні комунікації. Усі ці напрями комунікаційного розвитку важливі з позицій функціонування державних комунікацій [57].

Визначення «політичні комунікації» вперше виникло в період Першої світової війни, коли була необхідність в аналізі діяльності військово-пропагандистських служб того часу (1914–1918 рр.) [58]. У 30-х роках двадцятого

---

[55] Луман Н. Общество как социальная система / Н. Луман; пер. с нем. А. Антоновского. — М.: Логос, 2004.-с.10

[56] Аристотель. Риторика. Поэтика / Аристотель ; [пер. сдревнегреч.]. – М. : Лабиринт, 2000. – 221 с., Платон. Политика : Наука об управлении государством / Платон. –М. : ЭКСМО; СПб. : TERRA FANTASTICA, 2003. – с. 798-799.

[57] Кіслов Д. В. Політична безпека масових комунікацій : монографія / Д. В. Кіслов. – К. : "МП Леся", 2010. .-с. 43

[58] Ганжуров Ю. Політична комунікація. Лоза і корінь діалогової моделі / Ю. Ганжуров // Віче. – 2004. – № 4 (145). – с. 8–10

століття починає існувати теорія масового суспільства і сильних засобів масової інформації, що з'явилася в суспільстві масової культури, хоча вона була сформована із товариства ізольованих людей. Існує культурна еліта, яка веде масові спільноти за собою, які зазнають згубного впливу через засоби масової інформації. Поширення інформації про діяльність органів державної влади здійснюється за допомогою газет, радіо і телебачення. Вони використовуються найчастіше, коли необхідно ознайомити з інформацією велику групу споживачів. Засоби масової інформації містять велику кількість інформації, тому вони є ефективним способом доставки повідомлень на основі високого рівня образності [59].

На наш погляд, сьогодні спілкування, як створення образів, зіграло особливо важливу роль в суспільстві. Цю точку зору поділяють такі відомі науковці,як Г. Маклая, Ж. Бодрійяр, Н. Луман і М. Кастельс. Як стверджує М. Кастельс в інформаційному суспільстві відбувається перехід від «галактики Гутенберга» до «галактики Маклюена»[60] .

З появою телебачення скінчилось панування галактики Гутенберга та відбулися зміни в системі зв'язку, в якій раніше домінували «друкарське мислення» і «фонетичний алфавіт». Галактика Маклюена починає формуватися: «Телебачення завершує цикл чуттєвого сприйняття світу людиною. Телебачення включає в себе всі почуття одночасно, а не одне видовище»[61] .

Друга світова війна наштовхнула вчених в 1940-1950-х роках переосмислити теорію сильного впливу засобів масової інформації. Проаналізувавши ефективність комунікаційних кампаній, вчені визнали їх неефективними і запропонували теорію двоетапного впливу. П. Лазарсфельд і його колеги зрозуміли, що міжособистісне спілкування, поряд з впливом

---

[59] Chaplai I. Public-civil communication — important part of preparation and adoption of government-managerial decisions / I. Chaplai // Публічне урядування. – 2017. - №5 (10) – грудень 2017. - с. 142..

[60] Кастельс М. Інформаційна епоха: економіка, суспільство і культура / М. Кастельс ; [пер. з англ. ; за наук. ред. О. І. Шкаратана]. – М. : ГУ ВШЕ, 2000.-с.314

[61] McLuhan M. The medium is the message / M. McLuhan. – New York : Springer,1967. – p.87-89

лідерів громадської думки, має бути опосередковано зв'язком між засобами масової інформації .

Цей процес набув бурхливого розвитку з 50-х рр. XX ст., що збігається у часі зі світовим становленням загальної теорії комунікації. У 50-ті – 60-ті рр. XX ст. найбільший науковий інтерес був спрямований на засоби формалізації повідомлень, кодування, декодування, передавання інформації від адресата до адресата[62] .

Стан громадянського інформаційного ресурсу визначається доступом громадян і структур громадянського суспільства до різних джерел інформації, а стан комунікативного ресурсу визначається наявними можливостями використання існуючих каналів комунікації й можливостями створення власних каналів комунікації.

Значення доступу громадян до інформації державного сектору як засобу забезпечення прозорості діяльності уряду й участі громадян у демократичному процесі визнається в Європі щонайменше з 1950 року, коли Радою Європи був підготовлений проект Європейської конвенції про права людини. Стаття 10.1 цього документа говорить: «Кожний має право на самовираження. Це право включає волю виражати свою думку, а також одержувати й зіставляти інформацію й ідеї без втручання державної влади й незважаючи на кордони»[63] .

Здійснюючи історико-аналітичний аналіз державно-громадської комунікації, пропонується зосередити увагу на декількох аспектах історичних змін, що відбулися в період між 60-ими роками та сьогоднішнім днем досліджень даного поняття. Перший – стосується виникнення такого способу державно-громадського спілкування, що, починаючи із 1960 року, був замкнутим у встановлену політиками форму, що в ній відсутня ідея громадянства. У даний період, становлення державно-громадської комунікації визначалося вченими, по суті, як процес розвитку комунікаційного продукту,

---

[62] Шарков Ф. И. Коммуникология : основы теории коммуникации :учебник / Ф. И. Шарков. – 3-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2012. –с.8

[63] Конвенція про захист прав і основних свобод людини від 4.11. 1950 р. // Офіційний вісник України. – 1998. – № 13.с.27.

що, в першу чергу, сприяє розвитку динаміки в стосунках між політичними діячами та партіями, з одного боку, та основними засобами масової інформації, з іншого боку, без особливої уваги та розгляду громадськостю[64]. Ідея про те, що державно-громадська комунікація – це паливо для організаційного двигуна держави, тільки починає зароджуватися на Заході.

Наприкінці 60-х – початку 70-х рр. у зв'язку з інтенсивним поширенням телебачення помітно активізувалися дослідження, пов'язані з вивченням впливу ЗМІ на електоральну поведінку та хід виборчих кампаній. Зазначені напрями досліджень сформувалися завдяки теоретичним розвідкам В. Ліпмана, який ще на початку 20 - х років першим вказав на те, що під впливом ЗМІ у свідомості індивідів виникає спрощений, перекручений і стереотипізований образ зовнішнього світу[65].

В 70-их роках XX століття, попри появу перших ефективних лінійних каналів передачі інформації з політичних джерел, через інтерпретаційну фільтрацію матеріалів журналістів до масової аудиторії, процес державно-громадської комунікації є досить обмеженим зображенням політичної реальності та основних проблем, що стоять перед урядами, у певний час. Однак, в цей же час, порівняно невелике коло журналістів отримали певні соціальні передумови для широкої взаємодії з різними засобами масової інформації для висвітлення певних соціальних інтересів, цінностей та закріплених способів розуміння державно-громадського управління, в цілому. Як зазначив Г. Ліхтенберг «Не дивно, що широкий спектр громадянських думок та їх аналіз у засобах масової інформації грає істотну роль в розвитку регіону, або країни. Через належну організацію процесу державно-громадської комунікації можна створювати додаткові можливості економічного розвитку

[64] Swanson D. L. About this issue [Text] / D. L. Swanson // Political Communication. – 1999. – 16(3). – P. 203-207-с.205

[65] Карчевська О. В. Роль політичної комунікації в електоральному процесі: теоретико-методологічний аналіз / О. В. Карчевська, Г. С. Агафонова. // Політологічні записки. - 2012. - № 6

країни і покращувати загальний добробут населення»[66]. Виходячи із даного твердження, можна говорити про те, що роль державно-громадської комунікації, в перспективі, переважно, реактивна, успіх формування та розвиток якої залежить від багатьох факторів, серед яких: організаційна структура (хто бере участь, які організації представлені), доступний досвід і фінансові кошти. Крім того, кожному учаснику комунікаційного процесу необхідно інвестувати достатньо часу і зусиль, щоб досягти гарного результату. Державно-громадська комунікація, має визначати статус громадських організацій і об'єднань, бути невід'ємним елементом громадянського суспільства. Всебічне висвітлення діяльності державних організацій зміцнює довіру до представників органів державної влади, створює атмосферу дружби і доброзичливості в суспільстві.

На другому етапі дослідження, виявилося, що передбачувані раніше, могутні ефекти державно-громадської комунікації, поступово, знаходять емпіричне підтвердження. В період із середини 80-х рр. і до початку 90-х рр., по всій видимості, помітно змінилося ставлення до сфери державно-громадської комунікації. Її починають ототожнювати з особливим середовищем формування, поширення і функціонування соціально значимої інформації щодо діяльності державних інститутів, метою якого є вплив на соціальні групи і окремих людей, що здійснюється за допомогою використання комплексного набору засобів масової інформації, серед яких друковані ЗМІ, радіо, телебачення, інтернет-ресурси[67] . Відповідно, державно-громадська комунікація сприяє становленню та розвитку громадянського суспільства і пропагує його цінності. Вона повинна підкорятися цілям громадянського суспільства, представляти людям інформацію, що необхідна для прийняття рішень в державі. Засоби державно-громадської комунікації повинні дозволяти

---

[66] Lichtenberg, J. Foundations and limits of the freedom of the press [Text] / J. Lichtenberg // Democracy and the mass media. – Cambridge : Cambridge University Press, 1990. – P..103

[67] Чаплай І.В. Інформаційно-комунікаційна взаємодія місцевих органів влади з громадськістю / І.В. Чаплай Н.М. Литвин // Управление инновационными процессами в условиях модернизации образования и науки: матеріали IV міжнарод. наук.-практ. конф., (29-31 травня 2019 р.). - Авсаллар (Туреччина): Регіональна Академія Менеджменту, 2019. – с. 52-55.

громадянам побачити, що вони зможуть стати активними учасниками суспільного життя. Уже недостатньо просто звертати увагу на проблемні питання в державному управлінні. Громадянам необхідно побачити, яким чином вони могли б зіграти свою роль у формуванні державно-управлінської діяльності, змінити що-небудь, бути почутими – яким чином вони могли б, більшою мірою, брати участь у суспільному житті. Отже, активна участь громадян – ключ до розуміння та формування державно-громадської комунікації [68].

На наш погляд, саме в цей період, державно-громадська комунікація починає доносити до людей ідеї, основні принципи роботи органів державної влади, пробуджувати у людей інтерес до цього процесу.

Рухаючись далі, маємо відмітити, що починаючи із цього часу, процес налагодження державно-громадської комунікації починає стрімко розвиватися. Це пов'язано з інституційними та бюрократичними угодами, що реалізуються в державах, що стають, дедалі більше, сумнівними, та супроводжуються недовірою громадян. Представники законодавчих та політичних партій, регуляторних органів влади починають переконуватися в тому, що одним із головних принципів демократичного публічного управління є відкритість публічно-комунікативних процесів держави, завдяки чому, створюються сприятливі умови для участі у цих процесах громадськості. Поступово, починає офіційно регламентуватися участь громадськості, європейських країнах , але, в багатьох державах, ці відносини та взаємозв'язки є менш формальними, хоча, й нерідко, гарантуються законом. Завдяки відкритості публічно-комунікативних процесів для громадян, а, також, груп, які усвідомлюють та організовано відстоюють власні інтереси, публічне управління, поступово, стає демократичнішим, адже кінцевий результат діяльності органів державної влади формується з урахуванням більшої кількості громадських позицій. В західних

---

[68] Чаплай І.В. Шляхи оптимізації державної комунікативної політики в Україні / І.В. Чаплай Є.О. Романенко // «Публічне адміністрування та національна безпека», 2019. – № 2 травень 2019. - https://www.inter-nauka.com/uploads/public/15607809568549.pdf

країнах, все частіше, прослідковується тенденція, що керівництво, або уряд, рухається до системи управління, що в ній громадськість та влада вже не несуть пряму відповідальність за надання державних послуг, цю функцію приймає третя сторона, в основному, неурядові організації [69].

За індустріальної епохи, роль і значення масової комунікації, протягом кожного сторіччя, зростає майже по експоненті. Ідея формування демократичної державно-громадської комунікації, що використовувалася в середині 90-их років, мала на увазі нормативну прихильність органів державної влади до волі більшості, принаймні, на рівні вибору представників до органів влади. Ідеальне управління починає визначатися як управління, що знаходить баланс між раціональним і ефективним наданнями державних послуг, а, також, як по-справжньому відкритий і демократичний процес [70]. В даному випадку, процес прийняття рішень, для підтримки ідеї участі громадян у процесах держави, в першу чергу, підкреслює принцип доброї волі та взаєморозуміння, а не ієрархію і підпорядкуванням. Перехід до нових форм людино центричної взаємодії органів державної влади і громадян визначається, як нова тенденція в області державного управління, або, як нове державне управління.

Не є секретом той факт, що, на початку 20-ого століття, спроби багатьох держав, в тому числі й України, по створенню систем управління, що здатні реально залучати громадян і визначати, враховувати їх потреби у продуктах державного управління, часто, не змогли принести очікувані результати. На науковому рівні, це, часто, пояснюється недоліками представницької демократії, що, на жаль, не в змозі вирішити складні гетерогенні проблеми суспільства і забезпечити врахування його інтересів, через активізацію участі громадян в державній політиці.

---

[69] Eikenberry A. M. Philanthropy, voluntary association and governance beyond the state: giving circles and challenges for democracy [Text] / A. M. Eikenberry // Administration&Society. – 2007. – Vol. 39. – № 7. –p.857

[70] Чаплай І.В. Комунікативна ефективність публічного управління / І.В. Чаплай // Теорія та практика державного управління- 2017. - № 3(58) / 2017. - с.32-33.

В цей період, прослідковується зміна фокусу діяльності органів державної влади щодо потенційних переваг комунікаційної політики із населенням. Починає виникати певне занепокоєння, що полягає в тому, що ці переваги будуть втрачені, затьмарені, або несправедливо розподілені через відсутність, або зменшене врахування різних точок зору громадськості, не отримуючи, при цьому, необхідну підтримку, з боку населення, щодо впровадження нових реформ. Адже, коли особа відчуває себе не просто виконавцем закону, а є невід'ємною частиною законодавчого процесу, підвищується вірогідність її позитивного ставлення до того, чи іншого продукту державного управління.

Враховуючи зміни, парадигматичні до певної міри, що ми виявили на початку історичного аналізу державно-громадської комунікації, доцільно перейти до розгляду сучасних дослідницьких пріоритетів у розгляді питання участі громадян в публічно-комунікативних процесах держави, що пов'язані з формами політичної діяльності. В той же час, варто зауважити, що участь громадян в адміністративних процесах є менш проаналізованою, і, зокрема, пряма участь громадян, які беруть участь в отриманні державних послуг і процесах поліпшення їх якості, в реалізації питань державної політики.

Для того, щоб державне управління здійснювалось ефективно, важливо розуміти концептуальні засади становлення та подальшого розвитку інформаційного суспільства. З перших згадок про постіндустріальне суспільство зарубіжні дослідники в контексті нових умов функціонування та розвитку світового порядку відводили системі «влада-народ» особливе значення, наголошуючи на впровадженні відмінних моделей їх взаємодії.

Постіндустріальна епоха, остаточне становлення та перші результати впливу якої ми можемо спостерігати в деяких країнах вже зараз, показала нам нові масштаби державно-громадської комунікації.

На початку 20-го століття, в середовищі науковців з політології, державного управління розпочинаються жваві дебати про те, чи є засоби масової інформації віддаленими від цінностей демократичного громадянства,

або сприяють його всебічному діалогу з органами державної влади. Політологи говорять, про те, що державно-громадська комунікація повинна всебічно висвітлювати процес життєдіяльності країни: в достатньому обсязі, повідомляти про функціонування демократичних інститутів, що дають можливість громадянам країни ширше реалізовувати право участі в справах держави (президентські і парламентські вибори, референдум та ін.), інформувати про діяльність уряду, про прийняття державних нормативних документів, що регламентують життя суспільства, про участь у формуванні політичної та правової культур громадян та ін.

Розглянемо два буденні приклади. Уявімо магазин зі скла, що в ньому видно всі гарні продукти, всередині, навіть те, як когось обслуговують, втім, зайти не можна, графіку роботи немає, магазин увесь час зачинений. По-перше, відсутність повної інформації, а, по-друге, відокремленість від покупців, зводить видиму прозорість нанівець. Інший приклад: магазин із завішеними вікнами, але відкритими дверима й табличкою «відкрито». У магазині пусто, продавців не видно. На поличках лежать листівки про корисність хліба, але самого хлібу немає, стоять консерви без етикеток. Зрозуміло, що, постоявши якийсь час в такому магазині, покупець, навряд чи, до нього повернеться... Як наслідок, магазин збанкрутує і змушений буде закритися, звичайно, якщо його політика, з самого початку, не була розрахована на те, щоб задовольнити клієнта. Ці приклади показують дієвість принципів прозорості та відкритості в діяльності органів державної влади, як основних показників ефективності державного управління.

Крім того, правильно організована комунікативна взаємодія органів державної влади з громадськістю в системі державного управління відіграє важливу роль не стільки для забезпечення принципів відкритості та рівності у наданні державних послуг, а для розвитку громадської та індивідуальної відповідальностей і забезпечення толерантності при врахуванні різних цінностей населення. Сучасна комунікативна взаємодія органів державної

влади з громадськістю має бути заснована на ідеї самоврядності спільнот, що пов'язує громадян і їх неоднорідні інтереси. В такому випадку, громадяни співпрацюють з органами державної влади, на основі загальних цілей громадської позиції та її можливостей.

За досвідом багатьох країн, що активно розпочали процес реалізації державно-громадської комунікації у 20 столітті, органи державної влади, у своїй роботі, починають активно збирати і аналізувати соціальні, економічні та демографічні дані, але, відносно рідко, громадську думку. У данному випадку, важливим засобом для визначення потреб користувачів продуктів державного управління (державних послуг) є використання маркетингової методології дослідження ринку послуг, що надаються органами державної влади[71] . Адже, широко використовувані консультації для участі громадськості у державній політиці все ще носять фрагментарний характер і не завжди орієнтуються на їх фактичну участь. В результаті, інтерпретація ситуації органами державної влади (виробником, або постачальником державних послуг) є домінуючою, в той час, як безпосередньому сприйняттю і оцінці державних послуг, з боку громадськості, (одержувач) не приділяється достатньої уваги.

Якщо розглядати інформаційно-комунікаційні технології постіндустріального суспільства,то вони значно розширюють можливості управління масовою свідомістю, сприяють підвищенню ефективності використання маніпулятивних технологій з метою впливу на політичну поведінку певних груп населеня, або навіть великих соціальних груп. Таким чином, ефективне управління інформаційними і комунікаційними потоками і технологіями стає ефективним інструментом і вирішальним ресурсом політичної влади, яка, завдяки цілеспрямованому управлінню політичною інформацією, досягає максимально можливих результатів при відносно низьких витратах. У той же час бурхливий розвиток інформаційних технологій, який призвів до появи феномена інформаційного суспільства, змінив не тільки

[71] Skelcher Ch. Improving the quality of local public services [Text] / Ch. Skelcher // The Service Industries Journal. – 1992. – Vol. 12. – № 4. –p. 470-471

методологію політичної влади, а й визначив умови для створення нової якості громадської участі в політичних процесах. Але із значним спрощенням організації горизонтальної комунікації між учасниками традиційних форм громадських рухів виникають нові мережеві структури, що забезпечують швидке залучення громадян до процесу координації спільних дій, розвитку і прийняття рішень на місцевому рівні, національному і навіть глобальному рівнях.

Саме інформаційні та комунікаційні технології все частіше використовуються для просування геополітичних інтересів. Зокрема, виникнення феномена «ненасильницької» зміни політичного режиму безпосередньо пов'язане з активним використанням інформаційних впливів, у тому числі, через соціальні мережі, які разом з іншими технологічними досягненнями інформаційного суспільства , можуть стати потужним засобом культурної та ідеологічної експансії, яка може створити передумови для соціальної та політичної дестабілізації не тільки місцевого, або регіонального, але й національного масштабу, що спричинить розкол цивілізаційних засад держави. На сьогоднішній день ми є свідками того, що в глобальному, національному і регіональному вимірах розгортається «битва» за інформацію, контроль над інформаційними потоками за владу. Більш того, для цих «битв» були створені спеціалізовані структури не тільки під відверто мілітаристськими назвами, але і з відповідним підпорядкуванням[72].

У вітчизняних дослідженнях з державного управління комунікації та комунікаційні процеси розглядалися з початку XXI ст. як особливо важливі для органів державної влади та місцевого самоврядування. Підкреслювалася необхідність розбудови ефективних комунікацій для виконання основних функцій та формування цілей державного управління. При цьому, на той час,

---

[72] Закіров Марат Борисович «Роль сучасних інформаційно-комунікативних технологій в політичних трансформаціях постіндустріального суспільств» Міжнародна наукова конференція // «Бібліотека. Наука. Комунікація.// Стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек» // Секція 3. Наукова бібліотека в соціокомунікативних процесах сучасності: завдання, напрями, продукти, технології. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/1133

комунікаційні та сполучні процеси осмислювались як тотожні [73]. Тобто, комунікаційні процеси трактувалися виключно як змістовий процесс соціальної взаємодії [74].

У спеціальному словнику з державного управління В.Малиновського 2005 р. ще відсутні статті про будь-які державні комунікації, а розглянуті тільки поняття інформаційного забезпечення та інформаційних послуг і служб систем управління[75] .

Рівень розробок проблем державних комунікацій як окремої течії наукових досліджень у першому десятиріччі XXI ст. був ще явно недостатнім. Це підтверджується оцінками окремих дослідників у сфері комунікативної діяльності[76].

Наприклад, Н. Драгомирецька, досліджуючи теоретико-методологічні аспекти комунікативної діяльності у державному управлінні, відмічала, «що у вітчизняній науці державного управління вивчаються окремі аспекти комунікацій. Не приділяється достатньої уваги функції впливу комунікацій, не розглядається формуючий вплив на громадянське суспільство».

Крім того, ця ж авторка підкреслювала, що чимало теоретичних питань із цієї проблематики «можна вважати дискусійними», хоч існує значний практичний досвід і наукові надбання в таких наукових галузях, як менеджмент, політологія, психологія, соціологія та соціальні технології [77].

Не менш важливим питанням, для історико-аналітичного аналізу науково-джерельної бази дослідження державно-громадської комунікації, є питання про те, що саме має бути зроблено, сьогодні, органами державної влади, коли громадяни негативно оцінюють якість державного обслуговування. Той факт,

---

[73] Державне управління : навч. посіб. / [Мельник А. Ф., Оболенський О. Ю.,Васіна А. Ю., Гордієнко Л. Ю] ; за ред. А. Ф. Мельник. – 2-ге вид. – К. : Знання, 2004.– с.317-318 (Вища освіта XXI століття)

[74] Державне управління : навч. посіб. / [Мельник А. Ф., Оболенський О. Ю.,Васіна А. Ю., Гордієнко Л. Ю] ; за ред. А. Ф. Мельник. – 2-ге вид. – К. : Знання, 2004.– с.329 (Вища освіта XXI століття).

[75] Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління / В. Я. Малиновський. – К. : Атіка, 2005. –с.77-78

[76] Зернецька О. В. PR-маніпуляційний вплив: Комунікативна теорія і практика / О. В. Зернецька, П. В. Зернецький // Політичний менеджмент. 2003. – № 3. – с. 101–113.

[77] Драгомирецька Н. М. Сучасні тенденції комунікацій у державному управлінні / Н. М. Драгомирецька // Публічне урядування. - 2015. - № 1. с.85-96

що процес надання державних послуг узгоджується з вимогами законодавства не може впливати на рівень задоволення громадян, якщо послуги не відповідають їх очікуванням. Таким чином, необхідно шукати універсальні критерії оцінки європейської інтеграції державного управління, що можуть охоплювати об'єктивні і суб'єктивні чинники для оцінки рівня задоволеності громадян. Враховуючи це, комунікативна взаємодія державних органів із громадськістю забезпечує створення інформаційних та комунікаційних процесів у сфері державного управління, оскільки з функціональної точки зору відповідає за методи та методи передачі інформації про державне управління. Це забезпечує структурування органів державної влади та форму їх взаємодії з інститутами громадянського суспільства[78] . Таким чином, державне управління комунікаціями забезпечує формування громадської думки на основі інформаційних потреб та інтересів громадськості, як основної теми контролю за реалізацією державної політики.

Функціонування громадянських комунікацій не стримують практику державного управління, а навпаки мають справляти потужний демократичний стратегічний вплив на його розвиток. Зокрема, в Україні Указом Президента України від 26 лютого 2016 року «Про розвиток громадянського суспільства в Україні» прийнята національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 роки[79] , що визначає концептуальні, взаємодоповнюючі сфери діяльності органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування з метою створення адекватних умов для розвитку громадянського суспільства, запровадження ефективного механізму взаємодії його інституцій з органами виконавчої влади та виборчим урядом на основі: партнерства і взаємної відповідальності, забезпечення реалізації і захисту прав і свобод громадянина.

---

[78] Батенева Т. Партнерам предложили услышать друг друга [Текст] / Т. Батенева // Известия. – 2005. – 7 октября.

[79] Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 рр. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://www.kmu.gov.ua/ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada/spriyannya-rozvitku-gromadyanskogo-suspilstva/nacionalna-strategiya-spriyannya-rozvitku-gromadyanskogo-suspilstva-v-ukrayini-na-2016-2020-roki

Сьогодні, пряма участь громадян в реалізації питань державної політики визначається як взаємодія громадян і органів державної влади, пов'язана з політичними рішеннями щодо надання державних послуги[80] У цьому сенсі, участь громадян розуміється як така, що, безпосередньо, впливає на створення і реалізацію державної політики, а громадяни розглядаються в якості складової частини процесу управління та істотно впливають на важливі державні рішення.

20-е століття надало унікальну можливість для особистого доступу до основних джерел інформації – персонального комп'ютера та Інтернету, що знову повертає інформацію про споживача до тексту і усвідомленого сприйняття інформації. Тобто інформаційне суспільство є головною умовою і гарантією демократичного розвитку. Тому ефективність державного управління в розвитку інформаційного суспільства – це здатність органів державної влади забезпечувати[81]:

– успіх демократичного розвитку системи суспільно-політичних відносин суспільства, тобто придбання системи нових якостей в найкращих можливих умовах з мінімальними витратами матеріальних та інтелектуальних ресурсів;

– безперервність процесу демократичного розвитку;

– стійкість демократичного розвитку стосовно впливу зовнішніх деструктивних факторів і процесів;

– незворотність демократичного розвитку, тобто набуття в процесі розвитку нових демократичних якостей, які раніше не були притаманні системі;

– швидкість процесу демократичного розвитку, тобто здатність системи підтримувати методи внутрішнього регулювання вимагає темпу (інтенсивності) свого розвитку, щоб система набула нових якостей, які для неї життєво важливі.

---

[80] Callahan K. Citizen participation: models and methods [Text] / K. Callahan // Journal of Public Administration. – 2007. – № 30. –p.1193-1194

[81] Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства : навч. посіб. / Н.В. Грицяк, Л.В. Литвинова. – За заг. ред. д.держ.упр., професора Н.В. Грицяк. – К. : Вид-во К.І.С., 2015. –с. 13-15

Виникнення таких умов призводить до виникнення нового типу державного управління, а саме державного управління в умовах розвитку інформаційного суспільства, метою якого є розробка механізмів та інструментів правового регулювання, що дозволяють системі соціально-політичних відносин ефективно адаптуватися до нових умов без уповільнення і якості свого демократичного розвитку.

Саме участь громадян є невід'ємною частиною процесу демократизації держави, однак, активніша участь не обов'язково веде до більшої демократії. Правові можливості участі мають важливе значення і велику кількість формальних процедур, що може розглядатися як фактор підтримки цієї участі, проте, її бюрократизація, також, можлива, що означає, що демократизація оголошена, але не реалізована.

Так, вже сьогодні, Закон України «Про інформацію»[82] гарантує свободу думок, переконань і їх вільне вираження, не допускає незаконного обмеження свободи масової інформації, визначає основні принципи діяльності ЗМІ, серед яких рівність, повагу прав і свобод людини, різноманіття думок та ін.

Якісну зміну засобів управлінського впливу державно-громадської комунікації можна пов'язати із такими факторами:

– зв'язок індивідів з некомерційними, неурядовими громадськими організаціями, а, також, між структурами громадянського суспільства;

– можливість участі індивідів і структур громадянського суспільства в розробці, обговоренні питань і прийнятті рішень в економічній, політичній і соціальній сферах державного управління[83] .

Таким чином, проаналізувавши історичний процес становлення та розвитку державно-громадської комунікації , можна констатувати назрілу необхідність формування такої державно-громадської комунікації, метою якої є реалізація та захист конституційних прав громадян на свободу отримання і

---

[82] Про інформацію [Електронний ресурс] : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2657-12.

[83] Ольшанский Д. В. Психологиямасс [Текст] / Д. В. Ольшанский. – СПб : Питер, 2011. – с. 170.

поширення інформації[84] .Державно-громадська комунікація має об'єднувати представників державної влади, громадських об'єднань, ЗМІ та інших організацій, що здійснюють діяльність в сфері масової інформації. Вирішуючи спірні питання, що виникають в процесі діяльності ЗМІ, вона має сприяє об'єктивному осмисленню проблем інформаційного простору і забезпечувати його подальший гармонійний розвиток, спрямований, в першу чергу, на захист громадянських прав та інтересів людей[85]. Основними принципами формування державно-громадської комунікації мають бути: правдивість; об'єктивність; сумлінність; повага до людських цінностей; гуманізм; соціальна справедливість; рівність і свобода громадян та ін.

Гармонійна державно-громадська комунікація – найважливіша умова міцності основ громадянського суспільства, що захищає його інтереси і загальнолюдські цінності. Здійснивши стислий аналіз зарубіжних та вітчизняних джерел тлумачення форм громадської участі в публічно-комунікативних процесах держави, було дійдемо висновку, що вони можуть бути витлумачені як плановані та постійні зусилля між органами державної влади та громадськістю, спрямовані на гармонізацію відносин між ними і, як результат, запобігання виникненню конфліктів, непорозумінь, або їх розв'язання, шляхом налагодження гнучкої системи взаємовигідного функціонального співробітництва.

Одним із основних завдань органів державної влади, на сьогодні, має бути не стільки вирішення питань щодо централізації, або децентралізації, державної політики, а, саме, реалізація, при цьому, очікувань своїх громадян. Це, в свою чергу, сприятиме наближенню органів державної влади до громадян, зниженню рівня конфліктності і поліпшенню ефективності публічного управління в Україні.

---

[84] Chaplay I. PARLIAMENTARY OPPOSITION. EUROPEAN EXPERIENCE FOR UKRAINE / I. Chaplay V. Shakhov, E. Romanenko // Public management - 2019. - № 1 (16) – January 2019. - p. 174.

[85] Castells M. The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance [Electronic recourse] / M. Castells // The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science. – 2008. – Vol 616. – Issue 1. – Retrieved from : http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0002716207311877.

Теоретиками і практиками в галузі державного управління все частіше обговорюються питання становлення інституту громадськості як можливої форми впливу та участі в процесі управління, але, «якщо говорити про можливість виникнення й введення інституціонального соціального діалогу в Україні, то потрібно забезпечити відповідні умови його організації, окреслити способи функціонування та очікувані результати»[86] .

За словами Є. Романенка, формування інституту громадськості сьогодні є не на належному рівні, так як воно ініціюється зверху, що стримує розвиток внутрішнього потенціалу громадянського суспільства.

Більшість сьогоднішніх проблем пов'язані з неефективними реформами, які погано сприймаються суспільством, а також з відсутністю ефективної нормативно-правової бази, яка б створила законодавчу базу для встановлення ефективного діалогу між громадянами і державними інститутами[87].

Комунікативна взаємодія органів державної влади з громадськістю, як засіб європейської інтеграції публічного управління, передбачає, також, запровадження непрямих каналів комунікації, хоча їх ефективність є, відносно, обмеженою. Так, зокрема, інформація про діяльність органів державної влади, з даного питання, може перебувати у відкритому користуванні, однак, це не забезпечує її правильного, тотожного розуміння. Це обумовлено тим, що через певний період, якщо немає відповідної інформаційної активності, то на «будь-які стенди та плакати з відповідним переліком стратегічних пріоритетів люди перестають реагувати»[88].

Саме тому, на сьогодні, надзвичайно важливо, для органів державної влади, сформувати ефективну практику забезпечення інформаційної активності громадськості у формі: регулярних нагадувань по електронній пошті, форумів в

---

[86] Взаємодія з громадськістю в умовах реалізації адміністративної реформи: Івано-Франківський центр науки,інновації та інформатизації. — Івано-Франківськ, 2012. — с.45

[87] Романенко Є.О. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження // Є.О. Романенко / Державне управління та місцеве самоврядування. — 2014. — Вип. 2 (21). —с. 190-199

[88] Ляпоров В. Обратная связь. Аудит и оценка нематериального актива в системе маркетинговых коммуникаций [Текст] / В. Ляпоров // Бизнес-журнал, 2003. – № 7.

Інтернеті, розсилки відповідної аналітики щодо успішності чи неуспішності в реалізації певної стратегії. Завдяки цьому, в системі державного управління формується цілісний комплекс заходів публічної комунікації, що забезпечують запровадження відповідної стратегії по розбудові держави. Більше того, саме такі заходи визначають успішність запровадження відповідних соціально-економічних та політичних змін, що, з необхідністю, передбачають запровадження нової стратегії.

Сучасне суспільство, а особливо його розвиток , потребує створення нових форм співпраці та взаєморозуміння і, відповідно, вимагає нових форм комунікації, які будуть характеризуватися ще більшою ефективністю, відкритістю, прозорістю, ефективністю і якістю. Наявність цих характеристик може забезпечити такий тип спілкування, учасники якого є рівні та активні, здатні не тільки встановити канали зв'язку, що дозволить швидко передавати інформацію в обох напрямках, але і створити ефективну платформу зв'язку для ефективного і взаємовигідного спілкування.

1.3 Методологія дослідження державно-громадської комунікації та принципи становлення її структури

Вивчення комунікативних процесів у державному управлінні є однією з актуальних наукових проблем, бо саме в сучасних умовах спілкування є невід'ємною частиною будь-якої форми суспільних відносин, а, особливо, встановлення партнерства між державою, місцевими органами влади та громадськістю.

В Україні, на сьогоднішній день, покращується роль і відповідальність держави за підвищення рівня життя і соціальних можливостей. В той же час, наша історія показує, що відсутність об'єктивних, ефективних і взаємовигідних суспільних відносин може призвести, в майбутньому, до високої соціальної напруженості, конфліктів, непередбачуваності подій. Гострота проблеми

пов'язана також з високою динамічністю інформаційних процесів саме на перетині взаємодії між організаціями та громадськістю, пошуку нових комунікаційних зв'язків і методів соціального управління, які сприяють забезпеченню ефективної взаємодії між владою і суспільством для виявлення та реалізації інтересів та потреб різних соціальних груп[89] [86, с. 33-39] .

Функціонують сучасні системи державного управління в умовах ускладнення простору політичної комунікації та диверсифікації технологій комунікативної взаємодії. У разі збільшення кількості суб'єктів політичного процесу також зростає якість їх взаємозв'язку . Це зумовлено як диверсифікацією джерел інформації, так і поліпшенням технічного оснащення влади та громадян. В таких умовах особливу важливість набуває готовність та спроможність органів державної влади використовувати ефективні механізми взаємодії з громадськістю, як безпосередньо (за участю громадських організацій), так і опосередковано (через засоби масової інформації). Тобто ключем до ефективного державного управління в постіндустріальному суспільстві повинна бути така комунікативна політика держави, яка сприятиме здійсненню функціональних повноважень органів державної влади та встановленню ефективних форм взаємодії з інститутами громадянського суспільства .

Цей аспект комунікаційного спілкування з громадськістю в системі державного управління називається публічним спілкуванням. Його специфіка полягає в тому, що воно означає обмін повідомленнями між державними органами та іншими організаційними (корпоративними) суб'єктами з громадянами та їх громадськими об'єднаннями, що відображають публічну інформацію. Тобто публічне спілкування передбачає суб'єктно-об'єктну взаємодію, де суб'єктом є органи державної влади та різні корпоративні організації, а об'єктом – громадськість. У цьому контексті, на наш погляд,

[89] Козаков В. Громадянська комунікація як чинник реформування державного управління: архетипний підхід / В. Козаков, О. Рашковська // Публічне управління: теорія та практика. - 2015. - Вип. 1(спец. вип.). –с.33-39

необхідно вдосконалювати механізм регулювання процесу обміну інформацією, зокрема, обґрунтування реалізації принципу партнерської взаємодії, який передбачає не тільки інформування населення, а й встановлення ефективних зворотних зв'язків, проведення відповідної роз'яснювальної роботи, встановлення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування [90].

Основними завданнями комунікації з громадськістю є забезпечення громадської підтримки дій уряду, що досягається за рахунок підвищення рівня суспільної довіри до державних установ; реалізації єдиної державної комунікативної політики шляхом створення системи впливу на громадську думку; формування та підтримки ефективного зворотного зв'язку з громадянами для моніторингу ситуації та оцінки результатів їх роботи; встановлення співпраці з громадськими організаціями з метою забезпечення інформування громадськості про реалізовану політику, створення та підтримання позитивного іміджу влади.

Розвиток державно-громадської комунікації є однією з найважливіших умов становлення України як демократичної, правової і соціальної держави. Шляхом об'єднання в добровільні асоціації, люди створюють можливості для реалізації своїх інтересів і цілей, для суспільних дискусій, для самостійного вирішення своїх повсякденних проблем і для взаємодопомоги.

Участь громадян в управлінні країною не може бути обмежена тільки регулярним голосуванням на виборах. Для належної взаємодії державної влади і суспільства необхідне існування інших каналів комунікації, що б дозволяли державним органам враховувати думку громадськості в їх повсякденній управлінській діяльності, в період між виборчими кампаніями.

Одним з таких каналів є державно-громадська комунікація, в рамках структур громадянського суспільства. Облік позицій суспільства, з того чи

---

[90] Чаплай І.В. Методологія дослідження комунікативної взаємодії держави та громадськості / І.В. Чаплай // Менеджер. Вісник Донецького державного університету управління - 2017. - № № 3 (76). - с. 117-118.

іншого питання, підвищує якість роботи органів державної влади та сприяє забезпеченню легітимності публічної політики, в очах громадян. При прийнятті рішень, державні органи повинні враховувати специфічні інтереси, цінності і цілі багатьох членів суспільства та їх об'єднань, а, також, серйозно ставитися до них, навіть якщо група становить меншість у суспільстві.

Грунтуючись на інтегрованому підході до вивчення комунікативних явищ і процесів, теорія спілкування може базуватися на отриманні бажаних результатів, а саме адекватно відображати різноманітність і складність комунікативної реальності, успішно розвиватися, вдосконалюватися і постійно збагачувати нові знання. Саме цей методологічний підхід дозволить систематизувати джерело досліджень і виявити окремі методологічні прийоми, що використовуються вченими в рамках їх концептуальних поглядів, близьких до нашої наукової проблеми. Сучасні дослідження в сфері державно-громадської комунікації відрізняються використанням різноманітної методології.

Отже, використання системного підходу до комунікаційної роботи забезпечить конкретний тип комунікації, що відбувається в процесі взаємодії між владою та громадянським суспільством з точки зору висловлення та захисту прав, свобод та інтересів громадян[91].

Найвикористовуванішим методом порівняння є порівняльно-історичний, що дає можливість визначити тенденції розвитку явища, що досліджується. Але, у будь-якому випадку, основною умовою застосування цього методу повинна бути наявність спільної бази, на якій об'єкти розрізняються.

В якості загальних методів нашого дослідження предмета комунікаційної взаємодії між державним управлінням і громадянським суспільством також використовуються логічні методи, такі як індукція і дедукція, аналіз і синтез, визначення та класифікація, спостереження і статистичний аналіз і т. д. Вони є

---

[91] Козакова О. В. Етимологія поняття «комунікація»/ О. В. Козакова /Інвестиції: практика та досвід. – 2012. – №20. –с.121-122.

робочими механізмами, завдяки яким теоретичні засади дослідження втілюються в реальність, стають теорією,яка працює.

Методи дослідження використовують наступні завдання: обробка отриманих даних, визначення та інтерпретація залежностей показників кількісного та якісного аналізів. Особливе місце в системі методів дослідження займає контент-аналіз нормативно-правової бази. Дані, отримані за допомогою контент-аналізу, показують ситуацію та можливості для покращення комунікативної взаємодії між державним управлінням та громадянським суспільством[92].

Тому саме структурно-функціональний підхід дозволяє розглядати це явище як певну цілісність, систему складної структури, що має конкретну цінність кожного елемента і виконує певні функції, спрямовані на задоволення відповідних потреб і очікувань системи.

Аналіз структури державно-публічної комунікації стимулює вибір такого елемента, як політична поведінка. Соціокультурний підхід до теорії політичного спілкування розкриває сутність явища, що цікавить нас у системі: «політика-комунікація-суспільство-культура» та впроваджує ідею соціокультурного визначення політики в цілому. Соціокультурна перспектива вивчення політичних комунікацій розглядає культуру, її елементи, категорії та цінності як основний фактор політичної діяльності та механізмів взаємодії. Цей підхід передбачає зосередження уваги на тенденціях, механізмах і взаємозв'язку політичних, соціальних і духовних принципів політичного спілкування[93] .

Інституційна парадигма дозволяє проаналізувати та розглянути державно-громадську комунікацію як стійкі комунікативні ролі та функції державних інститутів, державних інтересів і державних практик, які служать для взаємодії

---

[92] Рашковська О. В. Стан комунікативної взаємодії інститутів громадянського суспільства та органів державної влади в Україні / О. В. Рашковська // Інвестиції: практика та досвід. - 2016. - № 6. –с.110-113

[93] Карчевська О. В. Роль політичної комунікації в електоральному процесі: теоретико-методологічний аналіз / О. В. Карчевська, Г. С. Агафонова. // Політологічні записки. - 2012. - № 6.

державних установ, політичних партій, еліт та інших верств для реалізації своїх інтересів та здійснення державної влади.

Наведені вище методи є одними з найбільш широко використовуваних в теорії комунікації. Слід зазначити, однак, що кожен метод не використовується в ізоляції, а лише в поєднанні з іншими, не сам по собі. Як результат, кінцевий результат багато в чому визначається тим, наскільки вміло і ефективно використовується інтуїтивний потенціал окремих методів взаємозв'язку.

В межах сучасної державно-управлінської науки, певну методологічну складність становить термінологічна проблема щодо ідентифікації змісту поняття «державно-громадська комунікація». Синтезувавши різні дослідницькі підходи, можна чітко ідентифікувати окремі концепції щодо визначення змісту державно-громадської комунікації, в межах різних наукових та національних традицій.

Як слушно зазначає Є. Романенко: «Аналізуючи зміст державно-управлінської комунікації, варто виходити із того, що вона забезпечує багатосторонню направленість взаємодій між органами державної влади; між органами державної влади та громадськістю; між органами державної влади та політичними інститутами; між інститутами громадянського суспільства»[94]. Однак, такий підхід, з точки зору комплексності поняття, є не зовсім повним, адже він ігнорує, в якості основних його складових, сукупність і логічний взаємозв'язок соціальних елементів, процесів та закономірностей, що через них органи державної влади повинні забезпечити дійсні потреби, інтереси, цілі і, як результат, закріпити їх у своїх управлінських рішеннях.

Цікавою видається думка Дж. Гербнера, який характеризує державно-громадську комунікацію як структурну складову реалізації державної політики і нагадує собою певну формулу «того (1), хто сприймає певну подію (2) – і реагує (3) на ситуацію (4) – шляхом використання певних засобів (5), – щоб

---

[94] Романенко Є. О. Державно-управлінська комунікація як засіб реалізації державної політики [Електронний ресурс] / Є. О. Романенко // Державне управління : удосконалення та розвиток. – 2013. – № 2. – Режим доступу : http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=540.

зробити доступним матеріал (6), – у тій чи іншій формі (7) – та обставинах, (8) – які передають зміст (9), – з певними наслідками (10)»[95]. Звернемо увагу на лаконічність визначення й наявність у ньому сутнісних, системних характеристик державно-громадської комунікації. Власне, саме поняття «громадянська комунікація» означає всі існуючі лінії зв'язку в громаді в тій частині, яка допомагає людині брати участь у розумінні та вирішенні проблем громадського волевиявлення. Не вдаючись до дискусії щодо конкретного понятійного апарату, відзначимо, що в цьому випадку, як зазначає І. Дзялошинський, під громадянськими комунікаціями ми маємо на увазі систему комунікаційних мереж (каналів), які забезпечують[96]:

– зв'язок осіб із некомерційними, неурядовими, громадськими організаціями;

– зв'язок між різними структурами громадянського суспільства (некомерційними, неурядовими, суспільними та ін.);

– зв'язок громадянського суспільства в цілому;

– можливість участі окремих осіб та громадянського суспільства у розробці, обговоренні та прийнятті рішень з економічних, політичних, соціальних та інших питань, тобто у сфері державної політики. Інформаційний обмін щодо реалізації й захисту прав людини та громадянина відбувається між усіма компонентами соціальної системи (див. Рис. 1.2).

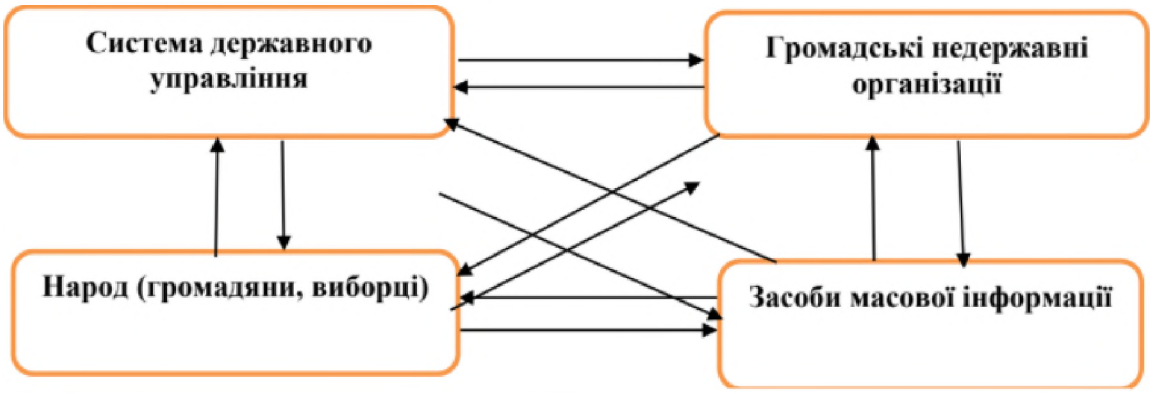

Рис. 1.2. Процес обміну інформацією між учасниками

[95] Gerbner G. Toward a General Model of Communication [Text] / G. Gerbner // Audio-Visual Communication Review. – 2006. – Vol. 4. –p.171

[96] М. Дзялошинский / Гражданские коммуникации и гражданское общество / науч. ред. и состав.: И. М. Дзялошинский. – М., 2009.с.50

Зазначені комунікаційні зв'язки здійснюються у формі спілкування як обмін повідомленнями, в яких фіксуються знання, думки, ідеї, ціннісні орієнтації, архетипи, емоційні стани, програми діяльності сторін та ін.

На нашу думку, у загально-теоретичному відношенні, термін державно-громадська комунікація означає обмін інформацією між органами державної влади та суспільством для реалізації державно-громадських інтересів, обговорення проблем суспільства та участі в процесах прийняття рішень і їх виконання. Дане тлумачення, в свою чергу, безпосередньо, ставить питання про цільове призначення державно-громадської комунікації, задля:

1. Створення сприятливих правових умов для зміцнення громадськості і розвитку демократії в Україні.

2. Налагодження комунікації між органами держаної влади та об'єднаннями громадян.

3. Активізації участі громадян в діяльності недержавних об'єднань, процесі прийняття і виконання рішень.

4. Розвитку волонтерства та благодійництва для інформування незахищених верств населення та осіб із обмеженими можливостями.

З огляду на це, державно-громадська комунікація передбачає:

– Участь представників громадськості в обговоренні та розробці законів, нормативно-правових актів, що регулюють створення та діяльність неурядових організацій, в тому числі – законів про соціально-економічний розвиток держави, інтереси соціально-вразливих груп населення, права і свободи громадян, ін.

– Обговорення державної політики у всіх областях (культура, освіта, охорона здоров'я, зайнятість, охорона навколишнього середовища, соціальне благополуччя та ін.)

– Громадський контроль за діяльністю органів влади у вирішенні питань, що мають суспільне значення, у формі громадського моніторингу підготовки та виконання рішень, експертизи їх ефективності.

– Проведення органами виконавчої влади моніторингу і аналізу громадської думки, забезпечення своєчасного публічного реагування на пропозиції та зауваження суспільства.

– Підтримка і зміцнення самоорганізації і добровільної діяльності громадян на користь спільноти.

– Виконання спільних проєктів інформаційного, аналітично-дослідницького, благодійного і соціального характеру.

– Розширення інформованості суспільства про сприятливу роль громадянського суспільства задля формування громадської культури та розвитку волонтерства та благодійництва.

– Розвиток соціального підприємництва як важливого компонента соціального розвитку.

– Розширення засобів державного соціального замовлення як ефективного засобу договірного партнерства держави і неурядових організацій задля вирішення суспільних проблем та ін.

Щодо визначення К. Сінна, яка характеризує державно-громадську комунікацію як безпосередній інформаційний обмін між політичною елітою, бюрократією, де, зокрема, еліта конструює та передає «вниз» інформацію, що укріплює їх власну легітимність[97] , то залишається незрозумілим, чому лише обмін інформацією між політичною елітою, бюрократією, адже, у широкому розумінні, державно-громадська комунікація орієнтована, в першу чергу, на забезпечення системного діалогу між широкими верствами населення і державою, та, як результат, на продукування та спрямування інформаційних потоків, на роз'яснювальну роботу, формування сприятливого комунікативного середовища, покликана вивчати суспільні потреби, громадську думку, сприяти залученню громадськості до публічного діалогу, участі у формуванні, прийнятті та реалізації державно-управлінських рішень, критичному

[97] Sinne K. Communication: Mass Political Behavior [Text] / K. Sinne // Political Communication Issues and Strategies for Research: Vol. 4 / Ed. by S. H. Chaffee. – Beverly Hills : Sage Publications, 2005. –p.73

осмисленню населенням державної політики[98]. Державно-громадська комунікація має, в повній мірі, відображати взаємодію різних елементів державного управління, що мають ознаки стійких залежностей і причинно-наслідкових зв'язків. Це дозволяє її розглядати в якості ефективного (з точки зору суспільства) знаряддя пізнання реальної дійсності і науково-обґрунтованого впливу на процеси, що відбуваються.

В межах даного дослідження, також, варто враховувати і той факт, що основною проблемою для реалізації державно-громадської комунікації не буде питання щодо централізації, або децентралізації, а будуть питання: «Як реалізувати очікування громадян?»; «Як забезпечити такий комунікаційний процес наближення до громадян, щоб тим самим зменшити рівень конфліктів і покращити ефективність державного управління?»[99].

Комунікативна взаємодія між державними органами та громадськістю є важливим елементом у побудові діалогу між державою та громадянським суспільством, включаючи поширення певної інформації в суспільстві. Вона спрямована на збереження і дотримання прав і свобод громадян. Більш того, комунікативна взаємодія стає можливою лише за відсутності комунікативних бар'єрів, які традиційно існують у системі взаємодії влади та суспільства. Доказом даного тлумачення є класичний постулат Г. Тарда: «Суспільства є результатом системної взаємодії, воно живе до тих пір, доки в ньому прогресують певні форми взаємодії, а прогресують вони завдяки комунікації»[100]. Таким чином, комунікативна взаємодія між органами державної влади та громадськістю є важливою особливістю ефективності функціонування системи державного управління. На думку Г. Тарде, слід мати на увазі, що комунікативна взаємодія є ліберальним інструментом

---

[98] Дацюк С. Коммуникативные стратеги [Электронный ресурс] / С. Дацюк // Гуманитарные Технологии – аналитический портал. – Режим доступа : http://gtmarket.ru/laboratory/expertize/2006/2751.

[99] Hy R. J. Comments of professor Mary Ellen Guy's "Civic nutrition, Citizen empowerment and civil communities" [Text] / R. J. Hy, R. V. Lawson // Public Administration & Management. An Interactive Journal. – 1999. – Vol. 4. – № 2. –p.351-356

[100] Тард Г. Социальная логика : пер. с фр. / Г. Тард. - СПб. : Социол.- психол. центр, 2006. - с.179

реструктуризації в реалізації державного управління, що сприяє модернізації державної влади на основі децентралізації.

Комунікативна взаємодія між органами державної влади та суспільством також є необхідною ознакою встановлення державних та адміністративних стосунків у системі відносин між органами державної влади та неурядовими організаціями. Комунікативна взаємодія передбачає певну кореляцію між реальною владою та легітимізацією громадської політики.

Комунікативна діяльність в державному управлінні має декілька блоків[101].

По-перше, це блок, що стосується таких компонентів як: забезпечення прозорості державних органів; високий рівень відповідальності за підготовку та реалізацію управлінських рішень; передача послуг шляхом створення прозорої системи управління персоналом державної служби; підвищення уваги та відповідальності суб'єктів державного управління за результати їх діяльності; політична неупередженість суб'єктів державного управління в процесі виконання ними своїх професійних обов'язків.

По-друге, це блок, що стосується більш точних вимог до комунікативної діяльності, що простежується в: певних,окреслених принципах і засадах взаємодії державного управління та громадянського суспільства, яка також вимагає об'єктивної інформації для громадян про діяльність органів управління державою; рівні професійності у підготовці державно-управлінських рішень та послуг; процесі забезпечення збереження конфіденційної інформації, отриманої під час виконання обов'язків суб'єктів державного управління.

По-третє, це стосується покращення ефективності реалізації суб'єктами державно-управлінських завдань і функцій, зокрема: інформаційного та кадрового забезпечення виконання цілей державного органу; проведення громадської оцінки результатів діяльності органу державної влади шляхом залучення спеціально підготовлених експертів та опитування громадян з метою

---

[101] Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017 –с.17-18

визначення рівня задоволення їх потреб у наданні послуг; проведення контент-аналізу засобів масової інформації щодо оцінки діяльності державних органів; дослідження з оцінки громадян по порядку надання послуг та їх якості; періодична «гаряча лінія» для виявлення проблем, що виникають під час надання послуг; проведення громадських слухань; дотримання професійної етики суб'єктами державного управління[102] .

По-четверте, можна контролювати необхідність комунікативної діяльності для вирішення завдань, пов'язаних із прозорістю та підзвітністю державного управління: інформувати громадськість про діяльність та інструменти державних органів; створення умов для взаємодії між органами державної влади та громадськістю; залучення населення до обговорення та оцінки програм діяльності державних органів; ініціювання процедури публічної звітності для державних установ та керівників; звітування про результати діяльності державних органів та керівників; висвітлення інформації про відповідальність державних органів та інших постачальників послуг.

По-п'яте, – у контексті професіоналізації суб'єктів державно-управлінських рішень чітко виділяються такі елементи: комунікативні навички; навички ведення переговорів.

По-шосте, – проблеми комунікативної діяльності пов'язані з: процедурою надання державних послуг; нормативним регулюванням вимог професійної етики державних службовців; встановленням порядку надання державних послуг; вдосконаленням нормативного регулювання вимог професійної етики державних службовців[103].

Певною мірою, дослідження методології державно-громадської комунікації актуалізує питання розмежування словосполучень «комунікаційний процес» та «комунікативний процес» як засобів, що визначають інтереси, потреби, світоглядні орієнтири та цінності учасників комунікаційно-

[102] Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017 –с.17-18

[103] Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017 –с.17-18

управлінської взаємодії. Г. Осовська визначає *комунікаційний процес як* «обмін інформацією між двома і більше особами»[104]. На нашу думку, дане визначення не є повноцінним та концептуально осмисленим, адже не враховує актуальні аспекти суспільної значимості комунікації в державному управлінні.

В деяких наукових працях, можна зустріти тлумачення комунікаційного процесу як процесу обміну інформацією з метою розв'язання конкретної проблеми[105] . Однак, знову ж таки, дане визначення позбавлене обгрунтованих ознак та не включає реалізацію базових маркетингових принципів інформаційно-управлінської діяльності. На відміну від комунікаційного процесу, комунікативний процес, в межах сучасної науки державного управління, є ширшим поняттям та означає не просто передачу інформації, а забезпечення її розуміння. Комунікативний процес має більше наукових підходів до його тлумачення і, у даному науковому дослідженні, нами пропонується його розуміти як процес перетворення форми та змісту спілкування органів державної влади із населенням для досягнення нового якісного стану організації та функціонування державного управління. Складовою частиною комунікативного процесу державного управління виступає трансформація інформаційної діяльності системи органів державної влади, оскільки вони в процесі комунікації стають головним засобом здійснення державного управління, способом функціонування й реалізації державної влади через діалог із громадскістю. Оскільки, у даному дисертаційному дослідженні, говорячи про комунікацію, йдеться про підвищення її ефективності та гнучкості для посилення засобів зворотного зв'язку між державою та громадянами буде правильніше вести мову про комунікативний процес.

Найбільш ретельно до тлумачення поняття комунікативної системи як явища підійшла В. Конецька. За її визначенням, комунікативна система це

---

[104] Осовська Г. В. Основи менеджменту : навч. посібник [Електронний ресурс] / Г. В. Осовська. – К. : Кондор, 2003. – 556 с. – Режим доступу : http://www.info-library.com.ua/books-text-5543.html.

[105] Комунікаційний процес, його елементи та етапи процесу [Електронний ресурс] // Студопедия. – Режим доступу : https://studopedia.su/8_63990_komunikatsiyniy-protses-yogo-elementi-ta-etapi-protsesu.html.

«функціонально орієнтовані сукупності різнорідних комунікативних засобів, що взаємопов'язані мовними і немовними чинниками спілкування у відносно цілісну єдність. Множинність комунікативних систем зумовлена їх цільовим призначенням, різнорідністю комунікативних засобів і способами їх актуалізації»[106].

Авторка також подала критерії, що визначають специфіку комунікативних систем:

1) цільове призначення системи (яка інформація повідомляється і кому призначається);

2) вибір комунікативних засобів;

3) канали передачі і сприйняття інформації та

способи обміну нею (природні і штучні).

На основі цих критеріїв учена розрізняє природні і штучні комунікативні системи. До природних систем належать ті, в яких використовуються комунікативні засоби природної мови: слова, словосполучення, речення, а також жести, міміка, рухи тіла, що мають національну специфіку. До штучних систем вона зараховує ті, в яких використовуються сконструйовані (часто на основі вербальної мови), або запозичені з різних галузей знань, символи, формули, графи, знаки для позначення зв'язків і відносин між елементами.

Щодо визначення Е. Макаревич, на думку якого, державно-громадська комунікація є важливою складовою демократизації суспільства, оскільки, вона блокує негативні тенденції концентрації інформації в руках окремих осіб та груп, її монополізації, а, також, її використання для обмеження прав людини[107], залишається незрозумілим, чому лише «негативні тенденції», більше того визначенню не вистачає конкретики, адже процес державно-громадської комунікації конкретний, спрямований на досягнення визначених цілей, за

---

[106] Конецкая В. П. Социология коммуникации : учеб ник / В. П. Конецкая. — М. : Международный университет бизнеса и управления, 1997. — с. 69—71.

[107] Макаревич Э. Ф. Общественные святи [Текст] / Э. Ф. Макаревич. – М., 2007. –с.217

допомогою впливу на фактори і цей вплив здійснюється через використання конкретних ресурсів[108].

В. Буренко розрізняє три основні категорії, що класифікують рівні громадсько-комунікативної взаємодії: суспільний (характеризують відносини між суб'єктами суспільно-політичної діяльності), публічний (асоціативний) (характеризують відносини між громадськими організаціями, спілками, виробничими структурами та іншими) і особистий (характерні для малих груп і реалізації приватних інтересів). На думку вченого, на всіх цих рівнях «влада інституціоналізована, формалізована в спеціалізовані структури і посади формуються в установленій ієрархії посад»[109].

Щодо визначення державно-громадської комунікації Р. Шварценберга, що під нею він розуміє «процес передачі інформації, що завдяки ньому вона циркулює від однієї частини системи державного управління до іншої, між системою державного управління та соціальною системою…йде безперервний процес обміну інформацією між індивідами та групами на всіх рівнях»[110], то йому, на жаль, бракує узгодженості щодо стійких взаємозалежностей та взаємодій між елементами його керованої системи, забезпечення узгодження інтересів його об'єктів впливу.

Якщо розглядати точку зору А. Кулінченка,то він вважає, що оптимальною моделлю комунікативної взаємодії між органами державної влади та громадськістю є модель правового партнерства та діалогу. На основі аналізу комунікативної взаємодії між органами державної влади та громадськістю в Україні можна виділити відповідні ознаки, серед яких[111]:

---

[108] Нижник Н. Р. Системний підхід в організації державного управління : навч. посібн. [Текст] / Н. Р. Нижник, О. А. Машков ; За заг. ред. Н. Р. Нижник. – К. : УАДУ, 1998. —с.37; с.49

[109] Буренко В. И. Социальное регулирование политической власти: история идей и современные подходы / В. И. Буренко. - М. : Нац. ин-т бизнеса, 2001. - с.24

[110] Шварценберг Р.-Ж. Политическая социология : у 3 ч. [Текст] / Р.-Ж. Шварценберг. – М. : Российская академия управления, 1992. – Ч. 1 –с.174

[111] Кулинченко А. В. Социальная самоорганизация и государственное управление:ведущая роль человека в их эволюции и развитии механизмов взаимодействия / А. В. Кулинченко // Стратегия динамического развития России: единство самоорганизации и управления : материалы Первой междунар. науч.-практ. конф. - М., 2004. - Т. 1. - с.311

1) необхідність розширити сферу комунікативної взаємодії між державними органами та громадськістю;

2) координація своєї діяльності шляхом створення спеціальних експертних рад при відповідних державних органах;

3) поглиблення практики тісної співпраці між засобами масової інформації та інститутами громадянського суспільства;

4) моніторинг поведінки суспільства та засобів масової інформації на відповідні проблеми у сфері державної політики;

5) побудова ефективної комунікативної моделі взаємодії органів державної влади з різними громадськими групами.

В. Шамрай, К. Соляр відзначають, що «необхідність комунікації між учасниками управлінського процесу розглядається як ключовий інструмент побудови діалогу між ними, встановлення процесу обміну позитивним досвідом чи надання взаємних консультацій…»[112].

Сучасні наукові дослідження з комунікації в державному управлінні багато в чому пов'язані з суспільними відносинами. Саме тому О. Чуміков розглядає спілкування як суспільні відносини, які повинні виконувати професійно підготовлені експерти та відповідні структури, які повинні виконувати об'єктивну та необхідну функцію для суспільства[113].

А. Серант розглядає комунікації у сфері державного управління як ефективний механізм налагодження, підтримки комунікацій і співпраці між владою та соціальними групами з метою надання якісних адміністративних послуг населенню на відповідній території [114].

Отже, здійснивши аналіз визначення поняття державно-громадської комунікації та віддаючи перевагу структурно-функціональному підходу, у

---

[112] Шамрай В. Європейський досвід управління у попередженні злочинності та його використання в Україні органами місцевого самоврядування / В. Шамрай, К. Соляр // Вісник державної служби. – 2004. – № 2. с.45

[113] Чуміков А. Н. Связи с общественностью : учеб. пособ. /А.Н. Чуміков. – 3-е изд. – М. : Дело, 2001. –с. 175

[114] Серант А. Й. Зв'язки з громадськістю та корпоративне управління [Електронний ресурс] / А. Й. Серант // Ефективність державного управління. - 2012. - Вип. 30. –с.219-226

загальному плані, пропонується розуміти державно-громадську комунікацію як організацію практичного здійснення комунікаційного процесу між суб'єктом та об'єктом державного управління, що є реально існуючим компонентом безпосередньої реалізації управлінських цілей, що, «матеріалізуючись» в засобі управління, втілюються у системі цілеспрямованого впливу суб'єктів управління на об'єкти управління, а засіб управління включає наступні елементи: об'єкти управління; суб'єкти управління; взаємовплив між суб'єктами та об'єктами управління. Такий підхід, на нашу думку, відрізняється системною упорядкованістю «кожного з його складових і дає змогу розкрити статику в діяльності суб'єктів та об'єктів управління, що складають організаційно-структурну основу засобу державного управління і динаміку засобу управління (комплекс зв'язків та взаємодій суб'єктів та об'єктів управління)»[115]. Звичайно, кожне з вищенаведених визначень має свої переваги та недоліки, однак, це не відкидає можливості їх застосування в практиці управління концептуальним базисом засобу державного управління, розгляд якого буде здійснено нижче.

Щодо перспектив подальших досліджень поняття державно-громадської комунікації, то вони полягають в необхідності упорядкування його понятійного апарату, як підґрунтя удосконалення його системи, адже неповна та неточна інформація стає, в результаті, причиною виникнення багатьох проблем в системі реформування державного управління

Не відрізняється й одностайністю питання щодо структури державно-громадської комунікації. Однак, перш ніж перейти до розгляду структури державно-громадської комунікації, пропонується розглянути основні принципи її формування. Принципи пропонується розподілити на основні і загально-специфічні (див. Рис. 1.3).

---

[115] Державне управління в Україні : навч. посіб. [Електронний ресурс] / За заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К. : Юрінком Інтер, 1998. – 432 с. – Режим доступу : http://www.lawbook.by.ru/admin/averjanov/2-2.shtml.

Рис. 1.3. Принципи формування державно-громадської комунікації

В межах даного дисертаційного дослідження, пропонується розглянути загально-специфічні принципи, адже саме вони відіграють визначальну роль при побудові структури державно-громадської комунікації.

1. Принцип громадської активності. Громадська активність, тобто сомо ініціювання і добровільна участь людей у суспільному житті і у процесі прийняття рішень місцевих громад є найважливішим елементом державно-громадської комунікації. Державна влада підтримує громадську активність шляхом створення сприятливого правового середовища, неупередженого інформування людей про їхню діяльність та залучення громадян та їх об'єднань до планування і виконання рішень на регіональному та місцевому рівнях.

2. Принцип суспільної участі. Об'єднання громадян є надійними каналами державно-громадської комунікації для представлення різних інтересів і цінностей у суспільстві. Через ці комунікаційні канали люди отримують інформацію і висловлюють свою думку про державні рішення. Якщо особи, які

приймають політичні рішення, вступають в діалог з суспільством і враховують його пропозиції, висловлені в ході публічного обговорення і, як наслідок, підвищується рівень компетенції суспільства і рівень легітимності органів державної влади.

3. Принцип поваги. При розробці і реалізації державно-громадської комунікації громадські ініціативи та державна влада виконують різні ролі, однак їх ролі доповнюють один одного. Держава поважає право громадян ставити перед собою цілі і реалізовувати свою діяльність на підставі свободи об'єднань і в порядку, визначеному міжнародними угодами і національним законодавством у цій сфері, створює умови для різноманітної діяльності організацій, налагоджує взаємодію з ними на професійно-профільній основі.

4. Принцип партнерства. Партнерство передбачає налагодження конструктивної державно-громадської комунікації між структурами громадянського суспільства та органами державної влади, місцевого управління, заснованого на розумінні загальної відповідальності за ефективніше вирішення питань життя суспільства.

5. Принцип незалежності. Державні органи поважають незалежність неурядових організацій і визнають їх право на вчинення державно-громадської комунікації від імені громадськості задля підвищення ефективності держави і зміцнення довіри до неї органів. Органи державної влади не втручаються в діяльність організацій громадянського суспільства за винятком випадків, встановлених законодавством.

6. Принцип рівноправності. Створення органами влади однакових умов для державно-громадської комунікації. Всі громадяни і їх об'єднання повинні мати рівний доступ до участі в суспільному житті.

Узагальнюючи все вище наведене можна визначити структуру державно-громадської комунікації наступним чином (див. рис. 1.4.).

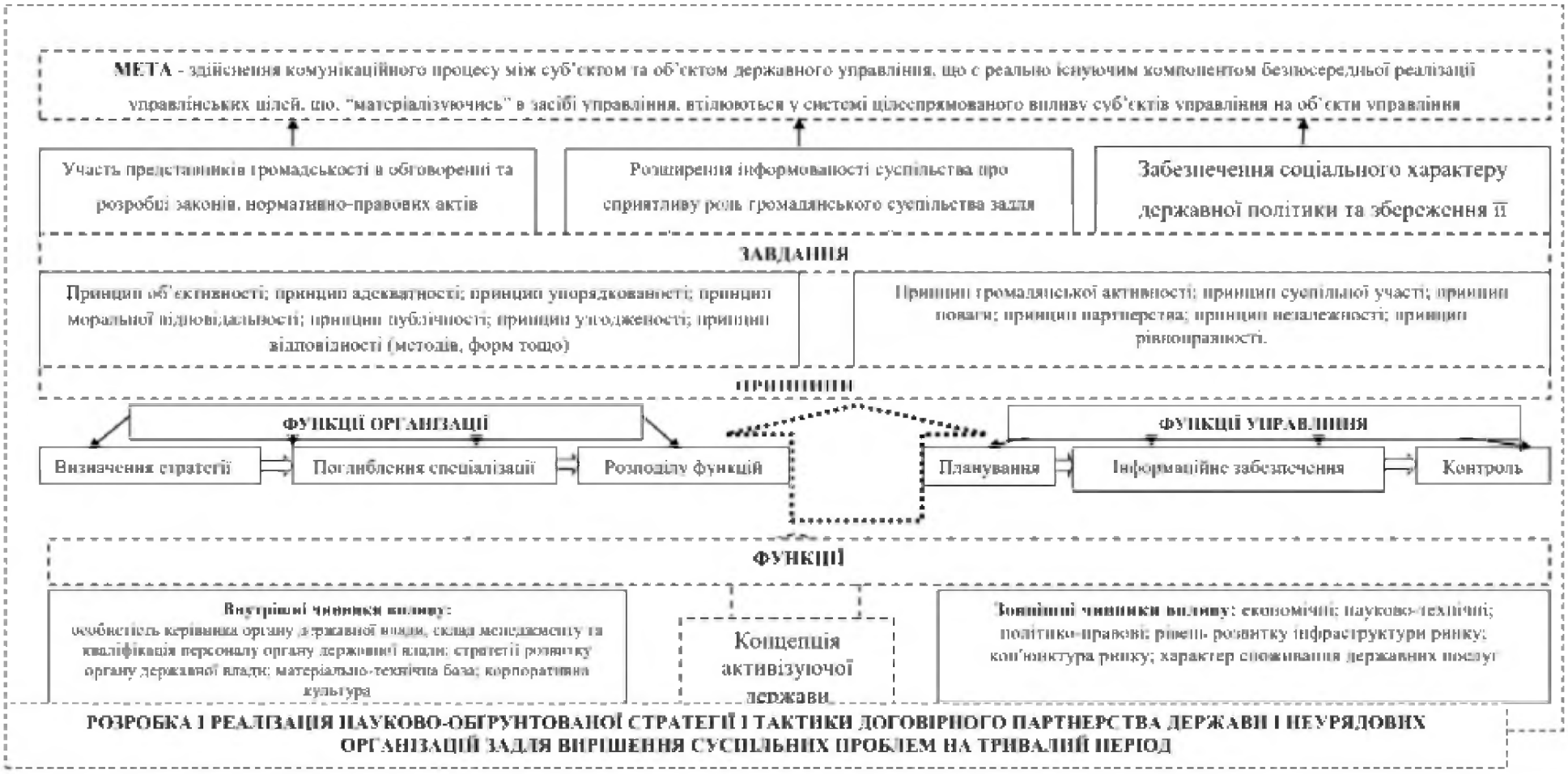

Рис. 1.4. Структура державно-громадської комунікації

Джерело: результати власних досліджень авторів

В рамках даного дослідження був проведений аналіз теоретико-методологічних основ дослідження комунікації та його ресурсного впливу на поліпшення суспільного життя та державного управління, згідно з яким можна було сформулювати основні положення, що розкривають зміст реалізації мети дослідження.

В умовах сучасного соціального розвитку та поліпшення функціонування національних систем державного управління стратегічно важливим елементом є комунікативна політика, спрямована на забезпечення демократичних форм взаємодії органів державної влади та громадського суспільства. У цьому контексті слід звернути увагу на розуміння громадянського суспільства як інституційної структури, що відображає певний тип комунікативної взаємодії між державою та громадянином. Ця взаємодія можлива лише через добровільні відносини самого громадянського суспільства в питаннях державного управління.

Висновки до Розділу 1

У Розділі 1 проаналізовано стан розробленості проблем розвитку державно-громадської комунікації в науковій літературі; розкрито теоретичні аспекти досліджуваного феномену, визначено його методологічне забезпечення, з'ясовано роль державно-громадської комунікації як регулятора розвитку державного управління в Україні. Систематизувавши передовий досвід розвинутих країн Заходу, констатовано назрілу необхідність формування такої державно-громадської комунікації метою якої є реалізація та захист конституційних прав громадян на свободу отримання і поширення інформації та такої, що має об'єднувати представників державної влади, громадських об'єднань, ЗМІ та інших організацій, що здійснюють діяльність в сфері масової інформації, сприяти об'єктивному осмисленню проблем інформаційного простору і забезпечувати його подальший гармонійний розвиток, спрямований, в першу чергу, на захист громадянських прав та інтересів людей.

Визначено основні інституційні форми реалізації комунікативних відносин в системі взаємодії органів державної влади та громадськості, серед яких: визначення основних цілей державно-громадської комунікації; базування на місії та баченні державно-громадської комунікації; пошук та вивчення цільової аудиторії державно-громадської комунікації; аналіз маркетингового середовища державно-громадської комунікації; визначення атрибутів, цінностей та інших елементів державно-громадської комунікації; формування стратегії державно-громадської комунікації; аналіз ефективності стратегії державно-громадської комунікації.

За результатами проведеного в дисертаційному дослідженні аналізу зарубіжних та вітчизняних джерел тлумачення форм громадської участі в публічно-комунікативних процесах держави, дідизно висновку, що вони

можуть бути витлумачені як плановані та постійні зусилля між органами державної влади та громадськістю, спрямовані на гармонізацію відносин між ними і, як результат, запобігання виникненню конфліктів, непорозумінь, або їх розв'язання, шляхом налагодження гнучкої системи взаємовигідного функціонального співробітництва.

Визначено особливості використання методології дослідження державно-громадської комунікації (розширення взаємодії індивідів з некомерційними, неурядовими громадськими організаціями, а, також, між структурами громадського суспільства; можливість участі індивідів і структур громадського суспільства в розробці, обговоренні питань і прийнятті рішень в економічній, політичній і соціальній сферах державного управління), адже, широко використовувані консультації для участі громадськості у державній політиці все ще носять фрагментарний характер і не завжди орієнтуються на їх фактичну участь.

З'ясовано сутність і особливості генези інформаційно-комунікативних систем та їх роль в концептуалізації пріоритетності прав людини і прав громадянина. Визначено, що застосування інформаційно-комунікативних систем в державному управлінні вважається вирішальним чинником для досягнення ефективності її економічного функціонування як специфічного інституційного засобу для реалізації державної політики. Узагальнено низку факторів щодо якості інформаційно-комунікаційних зв'язків між окремими суб'єктами державного управління, що впливають на загальну систематичну структуру всієї організації державного управління. Крім того, інформаційно-комунікаційні зв'язки, також, впливають на якість потоків інформації, що здійснюються в рамках всієї системи державної влади, а, також, на характеристики зовнішніх зв'язків державного управління. Якість комунікаційного зв'язку може (але це не обов'язково повинно бути) істотно залежати від використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Слідуючи логіці проведеного дослідження, дійдено висновку, що практичне використання потенціалу інформаційно-комунікаційних технологій завжди суттєво обмежувалося формою системи державного управління та характеристиками цієї системи. Підкреслено ранній початок зростання попиту на інформаційні системи державного управління, з боку громадян, а, також, з боку чиновників. Під час проведення реформи державного управління в посткомуністичних країнах сфера інформаційно-комунікаційних технологій характеризувалася швидкістю свого розвитку та використанням іноземного досвіду.

Здійснивши аналіз визначення поняття державно-громадської комунікації та віддаючи перевагу структурно-функціональному підходу, у загальному плані, пропонується розуміти державно-громадську комунікацію як організацію практичного здійснення комунікаційного процесу між суб'єктом та об'єктом державного управління, що є реально існуючим компонентом безпосередньої реалізації управлінських цілей, що, "матеріалізуючись" в засіб управління, втілюються у системі цілеспрямованого впливу суб'єктів управління на об'єкти управління. Такий підхід, на нашу думку, відрізняється системною упорядкованістю кожного з його складових і дає змогу розкрити статику в діяльності суб'єктів та об'єктів управління, що складають організаційно-структурну основу засобу державного управління і динаміку засобу управління (комплекс зв'язків та взаємодій суб'єктів та об'єктів управління) Виходячи із сучасних дослідницьких підходів, визначено структуру державно-громадської комунікації та ідентифіковано її функціональні компоненти (див. Рис. 1).

Розглянуто функціональні особливості комунікативної взаємодії держави та громадськості у контексті сучасних дослідницьких підходів: обмеження впливу державного сектору на процес комунікації; конкурентне забезпечення державно-громадської комунікації; наголос на людино-

орієнтовному стилі державно-громадської комунікації; формальне вимірювання стандартів і показників продуктивності та успіху державно-громадської комунікації. Основний акцент, при цьому, зроблено на формуванні такої комунікаційної моделі, в якій перспективи її використання зосереджені на кінцевих результатах, на основі кількісного вимірювання показників її ефективності, з точки зору громадськості.

Вищезазначена комунікаційна модель має на меті забезпечити громадян більшою свободою щодо контролю за прийняттям органами державної влади рішень і, тим самим, змусити їх з більшою відповідальністю ставитися до їх наслідків.

Сформульовано основні критерії ефективності державно-громадської комунікації: соціальна безпека; соціальна інтеграція; соціальна згуртованість; розширення прав і можливостей. «Соціальна безпека» означає те, що комунікація є вихідним параметром у захисті законних прав та інтересів громадян у процесі прийняття управлінських рішень; "соціальна інтеграція" включає в себе діяльність зі збору, підготовки і розробки комунікаційної стратегії; "соціальна згуртованість" відноситься до неформальної, особистої згутрованості, де соціальна довіра є першочерговою; розширення прав і можливостей означає здатність людей впливати на забезпечення інформацією щодо діяльності органів державної влади (див. Рис. 2.).

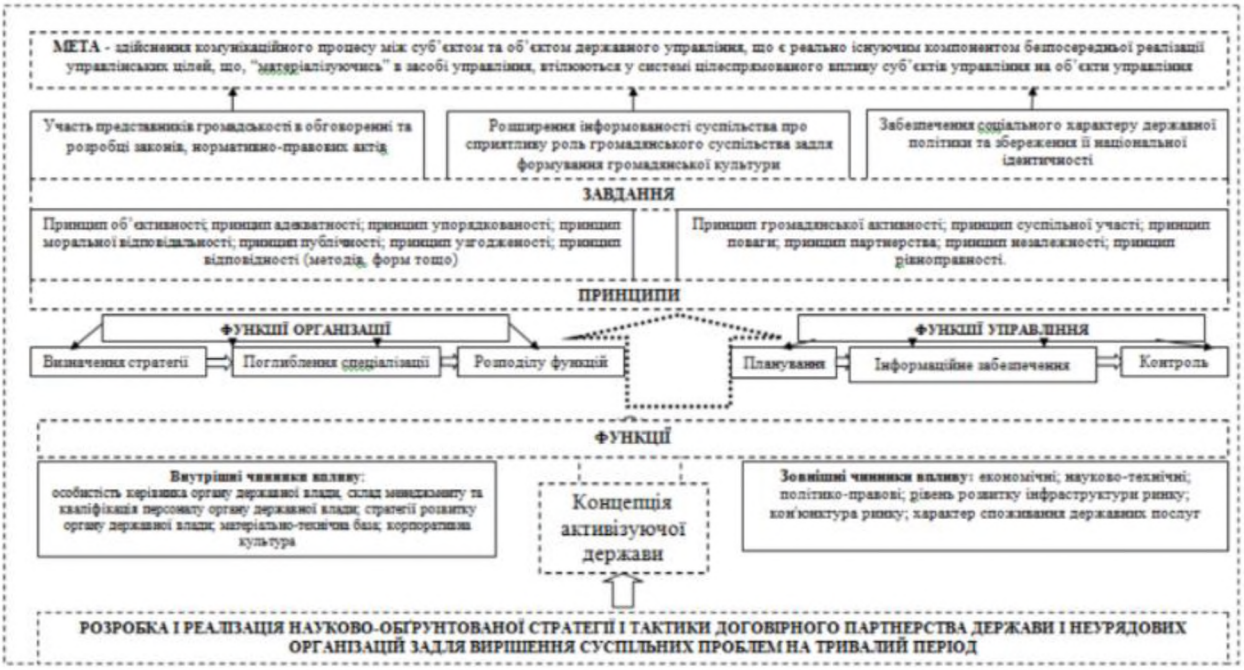

Рис. 1 . Структура державно-громадської комунікації

Джерело: результати авторського дослідження

Рис. 2. Критерії ефективності державно-громадської комунікації

Джерело: результати авторського дослідження

Матеріали цього Розділу оприлюднені в публікаціях: [163, 354, 359, 22, 23, 358, 364, 27].

РОЗДІЛ 2
ІСТОРИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ СТАНОВЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ СТРУКТУР В ДЕРЖАВІ ТА СУСПІЛЬСТВІ

2.1 Основні етапи та комунікативні аспекти становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку

Роль громадської участі у державному розвитку є однією із основних областей дослідження в галузі політології, соціології, державного управління. Витоки становлення соціально-громадського діалогу беруть свій початок ще з часів стародавньої Греції, де Перікл стверджував, що: «залучення громадян до громадських справ підтримує загальне благо»[116] . З часом, багато вчених відзначали, що політична культура населення, на пряму, залежить від його можливості приймати участь в управлінні державними справами і, що це, в свою чергу, робить внесок у стабільність і довговічність демократичного суспільства.

У 90-х роках XX століття, народні революції у Центральній та Східній Європі відновили інтерес до сили соціально-громадської участі[117]. Членство в добровільних асоціаціях вважається центральним елементом у створенні соціального капіталу, знань та робить громадян довірливішими до діяльності органів влади.

Рівень довіри до влади у Німеччині та Швеції досліджувався за допомогою таких комунікативних засобів як анкетування щодо особливостей діяльності органів влади. Аналіз отриманого набору даних визначав, якою мірою різноманітні групові характеристики (такі як: демографічна

---

[116] Held D. Models of Democracy [Text] / D. Held. – Cambridge : Cambridge University Press, 2006. – p. 14.

[117] Stolle D. Bowling Together, Bowling Alone: The Development of Generalized Trust in Voluntary Associations [Text] / Dietlind Stolle // Political Psychology. – 1998. – 19 (3). – P. 450.

різноманітність, соціальна забезпеченість тощо) пов'язані із узагальненою довірою громадян до діяльності владних структур[118].

У своїй книзі «Making Democracy Work» (1993), американський політолог Р.Д. Патнем прослідковує участь регіональних урядів Італії у залученні громадян до управління державними справами. Його основний висновок – «чим більше громадянський контроль, тим кращий уряд»[119]. У даному аспекті, потребує тлумачення поняття громадянського контролю, адже саме він свідчить про те, що формування щільних мереж громадянських об'єднань сприяли розвитку демократичних інститутів.

Р.Д. Патнем стверджує, що держави з високим рівнем громадянського контролю демонструють більшу кількість міжособистісної довіри та активніше готові брати участь у колективному спілкуванні, на користь загального блага. За словами Р. Патнема, «особливості» громадянського контролю, такі як довіра, справедливість, комунікація, на високому рівні, складають «фонд суспільного капіталу». У цьому контексті, нами пропонується розуміти громадянський контроль як одну із основних ролей неполітичної добровільності громадян в управлінні державними справами, що полегшує співпрацю, забезпечує створення довіри. У данному визначенні, на нашу думку, проявляється певна кореляція між комунікаційним забезпеченням та економічним розвитком: «соціальний потенціал громадянського контролю передбачає розвиток державного управління».

Взаємозвязок між соціально-громадським потенціалом та належним управлінням, докладно, як свідчать літературні джерела, досліджують як вітчизняні так і зарубіжні науковці.

Р. Патнем у своїй книзі пише про те, що громадяни очікують кращого уряду, вони вимагають ефективнішої державної служби, і вони готові діяти

---

[118] Christensen, T. and P. Laegreid (2011). Complexity and Hybrid Public Administration—Theoretical and Empirical Challenges. Public Organization Review, vol. 11, No. 4. p. – 410.

[119] Putnam, R. D. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy [Text] / R. D. Putnam. – Princeton : Princeton University Press, 1994. – p.182.

коллективно, для досягнення спільних цілей. Вони не просто приймають на себе роль відчужених прохачів а, в свою чергу, вимагають від уряду полегшеної соціальної інфраструктури громадських утворень, кращих комунікаційних можливостей та превалювання демократичних цінностей, як для чиновників, так і для громадян. Найфундаментальніший принцип для громадянських спільнот – здатність співпрацювати для спільних інтересів.

Концепцію громадського контролю, розроблену Д. Валадесом, ми вважаємо актуальною у ракурсі нашого дослідження, адже вона розкриває залежність між громадським контролем за діяльністю органів публічної влади та стабільністю функціонування галузі публічного адміністрування. Вчений визначив функціональну роль здійснення громадського контролю у суспільстві та зазначив, що він стимулює до безперервного процесу вдосконалення механізму управління. Зміст такої концепції полягає у здійсненні систематичного професійного спостереження за дотриманням усіх законодавчих норм у діяльності органів публічної влади та безпосередньо посадових осіб, а, також, у забезпеченні виконання функціональних повноважень та захисту інтересів суспільства[120].

На нашу думку, з використанням даної методологічній конструкції, вчений розкриває сутність громадського контролю як інструменту для отримання необхідної інформації, розробки напрямів оптимізації сфери публічного адміністрування та виконання відповідних нормативів для здійснення регулювання суспільно-державних відносин.

У контексті функціональної різноступеневості громадського контролю чітко прослідковується залежність діяльності державних органів влади від встановлених нормативів, які регламентують сфери життєдіяльності суспільства та захищають інтереси громадян. Отже, у процесі здійснення

[120] Терещенко М.М. Взаємодія державного та громадського контролю як інструмент реалізації публічного управління. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління. Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України. Київ, 2020. 211 с. СТР 59-60

громадського контролю за виконанням органами публічної влади своїх обов'язків, спостерігається чітке визначення відповідності нормативним приписам певної діяльності об'єкта, над яким здійснюється контроль, а це, в майбутньому, має забезпечити високий рівень результативності виконання такої діяльності.

У такому відношенні, аналізуючи сучасний стан правового регулювання налагодження комунікації між органами державної влади і громадськістю, можна дійти висновку, що, сьогодні, стан комунікації, не повною мірою відповідає інтересам та побажанням громадян[121]. З огляду на це, постає завдання розбудови сучасної соціально орієнтованої держави, що її успіх забезпечується такими вагомими факторами, як знання бажань та потреб громадян, швидке та гнучке реагування на їх вимоги. Це забезпечується завдяки вивченню можливостей та ефективному використанню різних методів, форм та способів просування державних товарів та послуг, формуванню попиту серед існуючих та потенційних споживачів, на засадах публічного маркетингу, що актуалізує досліджувану проблему.

З точки зору Г. Атаманчука, для дієвого функціонування будь-якої держави, за сучасних умов, необхідна наявність наступних ознак державного контролю[122]:

– політична форма організації суспільства, за якої держава здійснює реалізацію відповідних цілей та завдань;

– дієвий державний апарат для поєднання фахівців, які здійснюють професійний контроль за виконанням рішень органів публічної влади;

– функція контролю покладається на органи публічної влади, незалежно від виду їх діяльності;

---

[121] Чаплай І.В. Методичне забезпечення соціально-громадянському діалогу: міжнародний досвід / І.В. Чаплай // Інвестиції: практика та досвід - 2017. - № 23 грудень 2017 р. - С. 76-78. .

[122] Терещенко М.М. Взаємодія державного та громадського контролю як інструмент реалізації публічного управління. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління. Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України. Київ, 2020. - СТР 67-68

– обов'язковість виконання підконтрольними об'єктами вказівок щодо усунення недоліків, виявлених контрольним органами;

– можливість притягнення до відповідальності порушників та застосування до них низки заходів державного примусу.

З нашої точки зору, такі характерні ознаки державного контролю показують чітку відмінність його від громадського контролю, разом з тим, їх легітимність має регламентуватись виконанням контролюючих повноважень представниками громадських організацій. Дана ситуація визначена тим, що синхронність здійснення державного контролю, по відношенню до громадського контролю, виступає головною умовою для підвищення рівня демократизації системи публічного адміністрування держави, а, також, збільшення результативності діяльності самого державного контролю.

Така форма реалізації публічного адміністрування як контроль з боку держави має забезпечувати перевірку виконання законодавчо встановлених норм та правил з метою недопущення будь-яких порушень[123].

Участь громадського сектору, у цьому випадку, необхідна для демократизації діяльності органів влади та збільшення її результативності, а, також, для досягнення рівноваги у процесі реалізації державного контролю.

У своїх роботах К. Бойкс та Д. Поснер[124] пишуть про те, що для того, щоб налагодити високий рівень співпраці між громадянами та урядом необхідно застосовувати, в першу чергу, інституційний підхід.

Автори висунули гіпотезу про п'ять сценаріїв, що сприяють соціально-громадському діалогу (див Табл. 2.1).

---

[123] Терещенко М.М. Взаємодія державного та громадського контролю як інструмент реалізації публічного управління. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління. Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України. Київ, 2020. - СТР 67-68

[124] Boix C., & Posner D. N. Making Social Capital Work: A Review of Robert Putnam's Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy [Electronic Recourse] : Working Paper No.96-04 / C. Boix, D. N. Posner // Weatherhead Center for International Affairs. – Harvard University, 1996. – 22 p. – Retrieved from : http://web.mit.edu/posner/www/papers/9604.pdf

Таблиця 2.1

Сценарії соціально-громадського діалогу

Назва сценарію	***Характеристика***
Перший сценарій	передбачає, що ефективність державного розвитку спирається на здатність громадян виховувати в урядовців відповідальність за їх управління[125]. В цьому контексті, особливу актуальність набувають такі комунікативні засоби як форуми, засідання, слухання громадян для обговорення проблем суспільства та формулювання спільних інтересів та вимог. Рівень повноважень органів державної влади залежать від загального схвалення громадськості.
Другий сценарій	стверджує, що підвищення добробуту держави напряму залежить від рівня довіри громадян до органів державної влади. Це має спровокувати зміну у філософії мислення чиновників і створити у них вищий інтерес до процесу прийняття орієнтованіших на громаду рішень, а не на користь власних інтересів.
Третій сценарій	стверджує, що належна організація комунікативного процесу зменшує витрати уряду на регулювання державної політики, адже дозволяє, на початковому етапі, діагностувати незадоволеність громадян тими, чи іншими законами. Менше потрібно інвестувати у правозастосовчі засоби, уряд має вкладати більше ресурсів для модернізації своєї адміністрації та забезпечення ширшого спектру державних послуг.
Четвертий сценарій	спрямований на досягнення соціального компромісу, для добробуту громади. У результаті, політичні інститути стають ефективнішими і гнучкішими, для подолання соціальних розколів і встановлення адаптивної людино-орієнтовної практики.
П'ятий сценарій	надає детальнішу картину мікрозв'язків соціально-громадського діалогу. Діалог має бути конкурентним, або мати консенсусно-договірний характер, включаючи владно-управлінські засоби. Такий діалог не передбачає конфронтації, оскільки така форма відносин базується лише на інформаційному обміні, тобто комунікації, що передбачає передачу від одного актора державно-управлінської практики тих чи інших смислових значень за допомогою мови, зображень, жестів, виразів обличчя та інших символічних форм, що забезпечують реалізацію між комунікативної взаємодії.

Загалом, на наш погляд, кожен із вищезазначених сценаріїв є важливим атрибутом реалізації державного розвитку країни, в цілому. Відсутність, або неповнота, реально-діючого соціально-громадського діалогу, що

[125] Boix C., & Posner D. N. Making Social Capital Work: A Review of Robert Putnam's Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy [Electronic Recourse] : Working Paper No.96-04 / C. Boix, D. N. Posner // Weatherhead Center for International Affairs. – Harvard University, 1996. – 22 p. – Retrieved from : http://web.mit.edu/posner/www/papers/9604.pdf p. 9-10

супроводжувався б використанням змістовних і правдивих, а головне, зворотних комунікаційних зв'язків, не дає змоги визначати раціональність та ефективність організації державного управління та надати практичні рекомендації щодо його поліпшення, в цілому. При цьому, особливо важливо враховувати потреби, інтереси та цілі об'єктів державного управління.

Як слушно зазначає Дж. Кедді, «суб'єктно-об'єктні зворотні зв'язки характеризують доцільність і раціональність власної, внутрішньої організації і діяльність суб'єкта державного управління загалом, його підсистем, ланок і окремих компонентів. Вони дають можливість побачити, зрозуміти й оцінити, як кожний нижчий рівень реагує на рішення та дії вищого, наскільки і яким чином він враховує їх у своїй діяльності, яке його реальне ставлення до вищого рівня тощо».

На думку М. Тавіц, основні етапи становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку мають відбуватися шляхом прийняття двомірного мірила відповідальності для обох сторін: держави і громадян. Громадяни повинні активно діяти у співпраці з державними установами, щоб отримати належний рівень довіри. Уряд, в свою чергу, повинен сприяти мобілізації громадян, які повинні служити базою для політичних ініціатив. Політична активність уряду, у відповідь на суспільні вимоги, вимірюється обсягом ресурсів, виділених на належне комунікаційне та організаційно-ресурсне забезпечення таких, найзатребуваніших сфер як: медицина, житлово-комунальне господарство, освіта та ін.

На нашу думку, комунікація є важливою складовою підготовки та прийняття державно-управлінських рішень. Більше того, у даному контексті, вона покращує інституційну ефективність діяльності органів державної влади та вимірює, в певній мірі, управлінські спроможності уряду. На нашу думку, в громадах з високим рівнем соціально-громадського діалогу уряд не «зовнішній учасник», а партнер громади. По-друге, комунікаційна

ефективність не завжди залежить від громадської підтримки, але може бути вдосконаленою через інституційні реформи.

Загалом, на наш погляд, вплив комунікації на розвиток державної політики проявляється через її відповідний комунікативний вимір, що під ним варто розуміти основні принципи та критерії інформаційного впливу суб'єктів державного управління на громадськість, у процесі реалізації владних повноважень та відповідних владно-управлінських відносин. Це свідчить про те, що комунікативна сутність є необхідним атрибутом у процесі формування та реалізації державної політики, оскільки вона, традиційно, передбачає налагодження зворотної взаємодії між органами державної влади та громадськістю. Цікавим, з цього приводу, є підхід Е. Петерсона, який у своїй доповіді «Вступ до комунікації та публічної політики», у 2008 році, пише про те, що розповсюдження інформації про діяльність державних інститутів для громадськості має важливе значення щодо розвитку демократичного суспільства. Громадсько-державне спілкування залучає громадян до дискусій та обговорень про державні послуги, що можуть підштовхнути законодавців до вирішення проблемних питань, додає він у звіті, який він написав для Міжнародного колоквіуму з комунікації у 2008 році. По-справжньому демократичні рішення, можуть прийматися на державному рівні тільки тоді, коли інформація про них може бути доступною у необхідному обсязі для обговорення громадськістю, пише М. Бекман, ще в 1975 році, у статті «Проблема ефективної комунікації з публічною політикою: законопроєкт С-256 та бізнесмени Вінніпегу» для «Канадський журнал політичних наук»[126].

У даному відношенні, розгляд тлумачення комунікації у першому розділі дисертації, без будь-яких сумнівів, дав змогу зрозуміти, що вона

---

[126] Canadian Journal of Political Science / Revue canadienne de science politique [Electronic Recourse]. – 1975. – Vol. 8. – No. 1. – 188 p. – Retrieved from : http://www.jstor.org/stable/i362095?refreqid=excelsior%3Aefcbecab3327e591a094c66b6e4b3502

відіграє дуже важливу роль у державному управлінні. Кожен орган державної влади потребує певної інформації для прийняття демократичних рішень.

Підсумовуючи проведений аналіз, можна виокремити, щонайменше, **чотири основні етапи** становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку (див Рис. 2.1).

Рис. 2.1 Етапи становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку

При розробці конкретного плану поведінки, для всіх учасників соціально-громадського діалогу, важливо запобігти перевантаженню системи зв'язку та, як наслідок, не допустити викривлення інформаційного контенту. Викривлення може бути, як навмисним, так і ненавмисним. Можливість ненавмисного викривлення інформаційного вмісту інформації, також, можлива завдяки складності державно-управлінських відносин, особливо в

рамках багаторівневих організаційних структур органів державної влади. Ненавмисні спотворення інформаційного вмісту соціально-державного діалогу, також, можуть бути пов'язані зі спробами знайти оптимальний спосіб контролю за комунікаційним процесом.

У ситуації, коли в державному управлінні існує безліч управлінських шарів, центральний орган управління повинен чітко визначати перспективні цілі і завдання, що їх повинні виконувати нижчі підрозділи. Однак, у багатошаровій системі комунікаційного забезпечення державного управління ці нижні одиниці не можуть мати достатньо повноважень для прийняття складного рішення у сфері їх компетенції. Це може призвести до зменшення їх власної ініціативи та, в більш широкому сенсі, до звички комфортності, рутини та відсутності інноваційного процесу комунікаційної діяльності. А має бути навпаки, правильно організований соціально-громадський діалог розвивається на основі стимулювання до його самоорганізації й самовдосконалення[127].

Основними функціями другого етапу становлення соціально-громадського діалогу для державного розвитку є узгодження та координація основних завдань обміну інформацією та формування атмосфери взаємної підтримки та довіри. Довірливий характер соціально-громадського забезпечення державного управління є обов'язковою умовою комунікаційного процесу, за допомогою якого інформація для прийняття державного рішення передається від одного учасника організації іншому. Сама така форма соціально-громадського діалогу має потенціал бути інтегрованим засобом для об'єднання часто конфліктуючих учасників комунікаційного процесу для забезпечення прийняття спільних та прийнятних для обох сторін рішень.

---

[127] Киселев Г. М. Информационные технологии в экономике и управлении [Текст] / Г. М. Киселев, Р. В. Бочкова, В. И. Сафонов. – М. : Дашков и Ко, 2009. – с. 47.

Визначення цілей становлення соціально-громадського діалогу для державного розвитку дозволяє сформулювати його основні засоби всередині публічного адміністрування. За думкою Г. Саймона, який відомий своєю теорією адміністративної поведінки, «без комунікації не може бути ніякої організації»[128]. У його концепції про комунікацію у державному управлінні мова йде про те, що організація державного управління - двосторонній процес: він розуміється як передача інформації від певного центру прийняття рішень і передача самих рішень, отриманих від цього центру, до інших частин організації. Орган державної влади має забезпечувати необхідні комунікаційні засоби зв'язку, що проходять по всіх напрямках його діяльності. Ці засоби є як формальними, так і неформальними.

Комунікаційними засобами має бути пронизана уся система державного управління, що, в свою чергу сприятиме:

– досягненню державних національних цілей;

– організації процесу надання державних послуг більш чутливим до місцевих потреб;

– наданню громадянам більших можливостей для участі у прийнятті державних рішень і т.д.

Основна проблема становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку пов'язана з тим, що не вся інформація, що має відношення до прийняття рішень, знаходиться в руках суб'єкта прийняття рішень. Ось чому необхідною частиною демократичної форми державного управління є встановлення осмислених комунікаційних засобів органів державної влади з громадськістю. На думку Г. Саймона, невдачі в результатах реалізації комунікації в державному управлінні відбуваються всякий раз, коли забувається, що поведінка громадян є засобом для

---

[128] Simon H. A. Administrative Behavior - A Study of Decision-Making Processes in Administration Organization [Text] / H. A. Simon ; Second Edition. – New York : The Free Press; London : Collier-Macmillan Limited. – 1965. –p. 35.

досягнення комунікативного балансу у відносинах держава-громадське суспільство. Необхідно, також, не забувати, що ще М. Вебер стверджував – сучасне державне спілкування є одним з чинників зростання та розвитку добробуту держави[129]». В цьому відношенні, основні засоби становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку представлені на Рис. 2.2.

Рис. 2.2. Засоби становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку

Специфіка вищезазначених засобів соціально-громадського розвитку полягає в тому, що:

– комунікації в органах державної влади у більшості випадків носять обов'язковий характер і процеси їх реалізації визначаються впливом внутрішніх, зовнішніх факторів;

---

[129] . Weber M. Autorita, etika a společnost (Pohled sociologie dějin) [Text] / M. Weber. – Praha : Mladá fronta, 1997. –p. 55.

– комунікативні процеси на місцях споживання публічних послуг виступають складовими елементами процедури використання цих послуг (управлінських/адміністративних, громадських, соціальних та ін.);

– через налагодження комунікативних процесів органи державної влади здійснюють оперативний контроль за дієвістю свого впливу на вирішення суспільних проблем;

– органи державної влади мають задовольняти не лише власні інформаційно-комунікативні потреби, зумовлені завданнями та необхідністю прийняття ефективних управлінських рішень, а й потреби фізичних, юридичних осіб та центральних органів державної виконавчої влади.

Поряд з цим, ще однією особливістю комунікаційних характеристик засобів соціально-громадського діалогу є те, що вони, всередині, системи державного управління завжди пов'язані з адміністративною моделлю управління державою. Юридичні відображення цієї моделі визначають компетенції окремих засобів комунікаційного процесу і визначають складність комунікаційних взаємин[130].

2.2 Генеза інформаційно-комунікативних систем та їх роль в концептуалізації пріоритетності прав людини і прав громадянина

Маємо загострити увагу на тому, що з метою забезпечення сталого розвитку держави, в тому числі соціального, економічного, технологічного та культурного його напрямів, вкрай необхідним ми вбачаємо впровадження та широке застосування громадського контролю у всіх сферах життєдіяльності людини.

---

[130] Чаплай І.В. Основні етапи становлення соціально-громадянського потенціалу державного розвитку / І.В. Чаплай // Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад : матеріали І міжн. наук.-практ. конф. (Рівне, 20 жовтня 2017 року). – Рівне.: Національний університет водного господарства та природокористування, 2017. – с. 136.

На основі документів Туніського та Женевського самітів, а, також, згідно прийнятих рішень в Окінавській хартії глобального інформаційного суспільства[131], можна сказати, що для успішного розвитку сучасного світового суспільства пріоритетним курсом є поступовий його перехід до відкритого для всіх інформаційного простору та переорієнтація на захист інтересів суспільства, забезпечення активної взаємодії між органами публічної влади, приватним сектором та громадою на засадах рівноправності[132].

До того ж, у Плані дій, затвердженому Женевським самітом, особливу увагу приділено провідній ролі органів публічної влади у процесі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у державі, в тому числі, пріоритет у розробці та імплементації загальнодержавних електронних стратегій[133].

Застосування інформаційно-комунікативних систем в державному управлінні вважається вирішальним чинником для досягнення ефективності її економічного функціонування як специфічного інституційного засобу для реалізації державної політики. Якість інформаційно-комунікаційних зв'язків між окремими суб'єктами державного управління визначається низкою факторів і це впливає на загальну систематичну структуру всієї організації державного управління. Крім того, інформаційно-комунікаційні зв'язки, також, впливають на якість потоків інформації, що здійснюються в рамках всієї системи державної влади, а, також, характеристики зовнішніх зв'язків державного управління. Якість комунікаційного зв'язку може (але це не обов'язково повинно бути) істотно залежити від використання інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ).

---

[131] Окінавська хартія глобального інформаційного суспільства Документ 998_163, поточна редакція — Прийняття від 22.07.2000 https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/998_163#Text

[132] Асоціація підприємств інформаційних технологій України/ Женевський План дій http://old.apitu.org.ua/wsis/pd]

[133] Ларіна Н. Б. Інформаційно-комунікаційне забезпечення ефективної діяльності влади: навч.-метод. матеріали / Н. Б. Ларіна, О. М. Руденко. – К. :НАДУ, 2013. – 52 с. СТР 5

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчує, що застосування інформаційно-комунікаційних технологій у функціонуванні системи органів публічної влади є предметом наукового інтересу низки вітчизняних і зарубіжних учених.

Так, М. Мак-Люен вважає однією із основних умов формування інформаційної політики саме комунікацію, в той час, як інформаційні технології виступають основним чинником формування соціально-економічних засад нового суспільства.

Також, питаннями дослідження інформаційного забезпечення життєдіяльності суспільства, в процесі становлення незалежної України, займався А. Москаленко[134]. З його точки зору, в процесі утвердження державності України в усіх сферах життя людей має бути передбачене інформаційне забезпечення процесів консолідації суспільства. В той же час, особливостями функціонування системи масової комунікації мають бути дотримання принципів політичного плюралізму, здійснення діяльності на засадах моральних цінностей людства, підтримка громадського суспільства у розкритті його творчого потенціалу у ракурсі досягнення національної ідеї.

Здійснити комплексне дослідження основних елементів сучасної інформаційної політики та розкрити сутність цього процесу вдалося С. Чукуту та Г. Почепцову[135]. У науковому доробку науковців розкрито проблематику формування інформаційного суспільства, питання правового регулювання сфери інформаційної комунікації, формування системи електронного урядування та впровадження її у життя з врахуванням

---

[134] НЕСТЕРЯК ЮРІЙ ВАСИЛЬОВИЧ ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЗАСОБІВ МАСОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УМОВАХ СУСПІЛЬНИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ В УКРАЇНІ Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ Київ 2016, 404 с. - Стр 27-28

[135] НЕСТЕРЯК ЮРІЙ ВАСИЛЬОВИЧ ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЗАСОБІВ МАСОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УМОВАХ СУСПІЛЬНИХ ТРАНСФОРМАЦІЙ В УКРАЇНІ Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ Київ 2016, 404 с. - Стр 27-28

успішного досвіду провідних країн світу. Також, вченими були сформульовані механізми використання інформаційних стратегій та сучасна технологія ведення інформаційних війн.

Особливості використання в інформаційному суспільстві правових норм у системі публічного адміністрування досліджує у своєму науковому доробку А. Новицький[136]. Він провів грунтовний аналіз світового бачення ролі державних організацій та правових нормативів держави у процесі створення певного типу суспільства. Прослідкувавши за ходом думки автора, можна вважати, що роль органів публічної влади є першорядною у суспільних відносинах, адже вони мають безпосередній вплив на розвиток інформаційного суспільства у будь-якій державі. Цікаво, що автор робить наголос на тому, що у державній політиці країни відображено головні напрями діяльності органів публічної влади у питаннях формування інформаційного суспільства в Україні та її інтеграції у глобальне інформаційне суспільство.

Беззаперечним є той факт, що, на сьогоднішній день, в Україні, існує багато прогалин у процесі розробки механізму для формування інформаційного суспільства держави: відчувається недостатній рівень дослідженості інформаційно-комунікаційних технологій публічного адміністрування[137].

На нашу думку, для отримання повної картини ситуації щодо діяльності органів публічної влади в питаннях концептуалізації пріоритетності прав людини, необхідним є здійснення аналізу сфери розвитку інформаційно-комунікативних систем у країні.

---

[136] Матвейчук Л.О. / Інформаційне суспільство: теоретичні аспекти // ВІСНИК КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА 2(6) /2016/ Серія державне управління, 59 с. - СТР 39

[137] Салій Олександр Вячеславович РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування / Подається на здобуття кваліфікації: ступінь вищої освіти магістр спеціальність «Публічне управління та адміністрування» Харків – 2019 50 с.- Стр 10

Розвиток того, що можна назвати «сучасними» інформаційно-комунікативними системами почався з друкарні Гутенберга в 15 столітті через формування передплаченої поштової системи, електричного телеграфу і телефону в XIX столітті, радіо- та телевізійного мовлень у XX столітті,

Теоретичне та методологічне значення для розвитку інформаційно-комунікаційних технологій мала поява перших друкарських машин. Книги, в яких окреслювалися питання державного управління, були виготовлені задовго до 15 століття, але в дуже невеликих кількостях. Вони були, або скрупульозно скопійовані вручну, або надруковані методами дерев'яного блоку, починаючи з 8-го століття в Японії та 9-го століття в Китаї. Друкарські машини вийшли у великі комерційні міста Європи наприкінці 15-го століття, що стало суттєвим поштовхом до швидкого зростання рівня грамотності середніх класів та підвищення їх зацікавленості щодо діяльності уряду. Але ще не має підстав говорити про врегульовану, працюючу систему інформатизації населення щодо діяльності уряду.

Наприкінці, XVI століття, уряди прийшли до усвідомлення того, що друкарський верстат може бути використаний для відтворення забороненої та крадійської літератури. Тому, в Римі вийшов Указ, що жодна книга не може бути надрукована, або продана без попереднього дозволу Уряду.

У середині XV століття, було започатковано абсолютно нову концепцію інформаційно-комунікативної функції держави. І. Гутенберг, у 1452 році, здійснив переворот у світовій інформаційній сфері та запровадив промислове книгодрукарство як державний інструмент матеріалізації інформації. Саме тоді писемне слово почало перетворюватися на друковане.

У сучасному розумінні, сутність поняття «засоби масової інформації» було розкрито у 1632 році, коли у Франції з'явилась перша газета «La Gazette», поява якої мала неабияку політичну значимість у суспільному житті. Засоби масової інформації, у вигляді друкованої продукції, вже тоді

відігравали роль важливих політичних інструментів для здійснення державного управління[138][139].

Сила впливу друкованого слова на державне управління була продемонстрована крамольними брошурами, що поширювалися раніше до американської революції до 1776 року та французької революції до 1789 року, незважаючи на зусилля уряду. Ініціативність народу щодо розвитку видавничої справи вже тоді починає обумовлюватися бажанням щодо формування по-справжньому демократичної політики, адже: «громадяни мають право знати про дії та наміри політичних сил, органів державної влади, вони повинні впливати на процеси створення і реалізації законів, на якість роботи державного апарату, на рівень освіченості і громадської самосвідомості політиків, які приймають політичні рішення»[140].

Системи доставки інформаційних видань були повільними та дорогими, тому спочатку друкували новини, обмежуючись випадковими памфлетами про іноземні війни, чи інші важливі події, що представляють інтерес. Коли перші газети почали з'являтися в Європі, в 17 столітті, державна цензура пригнічувала їх розвиток. З сучасної точки зору, даний факт вже тоді був проявом порушення принципу доступності та відкритості інформації. «Загалом поінформованість суспільства є одним з основних чинників його прогресивного розвитку, невід'ємною умовою демократії та важливою передумовою діяльності органів державної влади. Забезпечення громадян, їх об'єднань та органів державної влади інформацією, що необхідна для реалізації ними своїх функцій, здійснюється, з одного боку, шляхом постійного технологічного вдосконалення діяльності засобів масової

---

[138] Сучасні аспекти науки : колективна монографія / за заг. ред. Є.О. Романенка. Київ; Братислава: ФОП КАНДИБА Т.П., 2020. Романенко Є.О. Жукова І.В. / Розробка механізмів формування інформаційного суспільства держави/ стор.39-50

[139] Інформаційна складова державної політики та управління : монографія / Соловйов С. Г., та ін. ; заг. ред. Грицяк Н. В. ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Каф. інформ. політики та електрон. урядування. — Київ : К.І.С., 2015. — 320 с. - Стр 36-37

[140] Шпортько О. Поле публічної політики [Текст] / О. Шпортько // Політичний менеджмент. – 2010. – № 5 (44). – с. 94.

інформації, а з іншого – завдяки своєчасному конституційно- правовому регулюванню засад цього процесу. Причому, головним завданням засобів масової інформації є, передусім, об'єктивне інформування суспільства про все, що становить, або може становити, інтерес для нього, або його складових частин»[141].

Книги, брошури та газети досягли певного тиражу, незважаючи на спроби уряду обмежувати їх продаж і, тим самим, не допустити можливості поглибити усвідомлення про його діяльність[142]. Тільки в Британії, до кінця 19 століття щороку було опубліковано більше 6000 нових книг, тиражем близько 100 тисяч. Інформація про діяльність уряду, її соціальні, економічні аспекти почала розповсюджуватися, поступово, серед всіх рівнів суспільства.

Сучасні поштові системи дозволяють будь-якій особі відправити лист, або посилку до будь-якого адресату, оплаченою відправником, а не адресатом. Звичайно, поштові системи існували в давнину, але ці системи не були розроблені для служіння інтересам громадськості та для налагодження державно-громадського діалогу. Вони перевозили здебільшого офіційну пошту за високі збори, що стягувалися за перевезення приватної пошти від одержувача, а не відправника. До XIX століття, за словами Дж. Камерона, уряд підтримує поштові системи, що призначені «більше для цілей цензури, шпигунства та для отримання власних доходів, ніж для формування та підтримки пріоритетності прав людини і прав громадянина»[143-144].

У 1680 році В. Доквора створив першу поштову систему, що обслуговувала лише Велику Британію. Поштова система пропонувала

---

[141] Нестерович В. Ф. Принципи відкритості та прозорості в діяльності органів державної влади як передумова утвердження демократії участі [Електронний ресурс] / В. Ф. Нестерович // Філософські та методологічні проблеми права. – 2016. – № 2. – С. 67-77. с. 69 – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Fmpp_2016_2_7.

[142] Ледюк Л. Учасницька демократія: референдуми у теорії та практиці [Текст] / Л. Ледюк. – Харків : Центр освітніх ініціатив, 2002. – с. 4.

[143] Cameron R. A Concise Economic History of the World: From Paleolithic Times to the Present [Text] / R. Cameron ; second edition. – New York : Oxford University Press, 1993. –p. 320.

[144] Transparency and Open Government [Text] : Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies of January 21, 2009 // Federal Register. – 2009. – Vol. 74. – № 15. – P. 4685-4686.

поставки, практично, щогодини по Лондону, та щоденні поставки на відстань до 10 миль (16 км.) за межами Лондона. Головною інновацією поштової системи було те, що кілька сотень приймаючих станцій приймали листи, передоплачені за низькою ставкою: одна копійка на доставку в межах Лондона та дві копійки за доставку за межі Лондона та не стягували плату з адресата з низьким рівнем доходів.

Майже через століття, у 1759 році, Клод-Гумберт Піаррон де Чамуссет запровадив аналогічну систему в Парижі. В даному відношенні, можна говорити про те, що, поступово, відбувається перерозподіл знання та незнання, а не зв'язку чи передача, інформації чи перенесення семантичного змісту від однієї особи до іншої[145].

Вартісне значення для генези даної проблематики відіграло формування загальнонаціональних поштових систем, що почали з'являтися в 19 столітті, разом зі зростанням вимог щодо реформування державних монополій. Роуленд-Хілл, британець, адміністратор і педагог, опублікував у 1837 році звіт, в якому описувалося перетворення державної поштової системи в сучасну систему, що ми її знаємо сьогодні. Його головним нововведенням було введення рівномірного та низького показника поштових витрат для доставки в будь-яку точку країни незалежно від відстані. Уряд, спочатку, відхилив пропозиції Роуленд-Хілла, але популярна агітація на користь його поштової системи змусила політиків переглянути свої позиції. У 1840 р. уряд Великобританії реалізував всі пропозиції Роуленд-Хілла, установивши єдину ставку системи передоплати за штампами.

Незважаючи на ці корисні реформи, поштові системи залишалися монопольними. Уряд та поштові інспектори зберігали право відкривати підозрілі листи, або посилки. Останніми роками, починають працювати приватні кур'єри та компанії з доставки посилок. Тим не менш, уряди

---

[145] Луман Н. Невероятные коммуникации. Проблемы теоретической социологии [Текст] / Н.Луман : Вып. 3. СПб., 2000. –с. 154.

продовжують наполягати на збереженні монополії на доставку звичайних листів, навіть коли вони дозволяють приватну конкуренцію за доставку посилок та спеціальну доставку листів. Звичайно, така система комунікативоного зв'язку, є безнадійно застарілою для реалій XXI століття. У даному відношенні, комунікація, що стала можливою через поштові системи, розсилки, газети, стала набагато майстерніше впливати на уми населення в усьому світі, на формування понять і вироблення моделей поведінки людей[146]. Однак, уряди наполегливо продовжують наполягли на контролі за роботою поштових систем, в міру збереження їх як державної монополії. Як результат, в поле зору громадської думки потрапляють, як правило, лише ті проблеми, події, факти, що актуальні, з точки зору Уряду, викликають суспільний інтерес, допускають багатозначне тлумачення, можливість дискусії. При розгляді поняття комунікації у першому розділі нами відзначалося, що, в першу чергу, комунікація має мати рівноправні можливості, як для органу державної влади, так і для населення, але, в даному разі, дане твердження не є виправданим.

Однією з причин подібної поведінки уряду, про яку щойно згадувалося, є прагнення до збереження державної безпеки та зменшення рівня обізнаності громадян для захисту свої інтересів. Місцеві друкарські машини можуть відтворювати підривні ідеї, що можуть йти наперекір інтересам уряду країни. З цієї причини уряду набагато важливіше просто створювати видимість розповсюдження інформації, аніж відтворювати реальні події, що відбуваються всередині країни.

Наступним революційним кроком у формуванні інформаційно-комунікаційних технологій стала поява телеграфу та телефону. Американські політичні діячі Вільям Кук і Чарльз Уітстоун в Британії є першими хто

---

[146] Кастельс М. Галактика Интернет: размышления об Интернете, бизнесе и обществе [Текст] / М. Кастельс ; Пер. с англ. А. Матвеева под ред. В. Харитонова. – Екатеринбург : У-фактория (при участии изд-ва Гуманитарного ун-та), 2004. – с. 189.

розпочали активно розповсюджувати інформацію електричними телеграфними засобами у 1836 році. Звичайно, телеграфні системи вимагають значних інвестицій для їх розробки. З цієї причини вони є природними монополіями. Це просто економічно не вигідно мати дві, або більше, конкуруючі компанії, що з'єднують точку А з пунктом В.

У Сполучених Штатах спочатку було всього 51 телеграфні компанії. У Великобританії, уряд в 1864 році шляхом націоналізації телеграфних компаній передав частину контролю в поштові відділення. Телеграф суттєво зменшив час, що був потрібен для відправлення повідомлень між Нью-Йорком і Лондоном з більш ніж тижня до кількох хвилин. Попит на швидке спілкування між обома континентами був таким, що вже до 1892 року там було десять кабелів, що охоплювали Атлантику. Налагодження, засобами телеграфу, міжнародних зв'язків позитивно вплинуло на друковані засоби масової інформації: газети змогли публікувати свіжі новини, взяті з каналу телеграфу, а не повідомляти про події, що сталися декілька тижнів тому. Хоча ніхто, в той час, не знав, але формування глобальної мережі кабелів і дротів вже тоді поклало початок для революційного розвитку однієї із найпоширеніших комунікаційних технологій: інтернету.

Варто, також, зазначити, що перша публічна трансляція новин та розваг була не по радіо, а по телефону. В 1893 році в Будапешті було створено першу систему централізованого живлення телефонних мереж, потім почалося щоденне мовлення, незалежно від телефонної системи. Абоненти могли слухати новини з 10:30 до 11:30. Новини починають супроводжуватися рекламою. На цьому етапі, спостерігається підвищена увага з боку уряду до суспільних настроїв громадськості з того, чи іншого питання. Так, наприклад, починають проводитися перші аналізи щодо можливостей інформаційних та комунікаційних технологій для вирішення потенційних проблем громадськості.

Проведене урядом Чеської Республіки у 1900 році емпіричне дослідження, засноване на методі опитування, було відправною точкою у формуванні по-справжньому демократичного соціально-громадського діалогу. Анкети були підготовлені для отримання відповідей на наступні питання:

Яка загальна якість зв'язку між муніципальними, регіональними утворенями та громадою?

– З ким із органів державної влади громадяни прагнуть спілкуватися найчастіше?

– Який найпоширеніший об'єкт комунікації та на чому має зосереджуватися комунікація?

– Які бар'єри та негативні наслідки для громадян має процес спілкування?

– Якими є конкретні пропозиції громадян щодо вирішення проблем комунікації (між муніципальними та комунальними підприємствами)[147]?

У контексті проведення подібних анкетувань можна говорити про те, що:

– чиновники системи державного управління сприймають взаємне спілкування з громадськістю корисним для розвитку країни;

– починає назрівати необхідність щодо формування спеціалізованих комунікаційних структур, що служили б джерелом інформації для муніципальних службовців;

– громадяни та органи влади починають шукати обопільні шляхи для отримання необхідної інформації.

У країнах розвиненої демократії уряди часто вдаються до державного контролю за використанням та поширенням нових інформаційно-комунікаційних технологій. На перший погляд, видається дивним, що уряди

[147] Codding, G. Jr. The International Telecommunication Union: An Experiment in International Cooperation [Text] / G. Codding Jr. – Leiden : E. J. Brill, 1952. – p. 15.

вважають за краще залишити продаж та виробництво військової зброї на вільних ринках, але незмінно зберігають контроль над інформацією та комунікаційним забезпеченням в країні. Переважна більшість повідомлень надсилається кожен день по місту, або по всьому світу, однак, це не має такого «вбивчого наслідку» як зброя. Однак, не потрібно забувати про те, що повідомлення іноді містять інформацію про життєво важливі питання. Важливість і контроль над такою інформацією, або дезінформацією - це обов'язок влади. З цієї причини, уряди наполягають на необхідності контролювати зв'язок і, як правило, прописують в законах. Французький парламент, наприклад, у 1837 році задекларував документ, в якому мова йде про те, що: «Будь-хто, хто без дозволу передає інформацію, що стосується державних справ з одного пункту до іншого за допомогою механічних телеграфів або будь-яким іншим способом, підлягає тюремному ув'язненню на строк від одного місяця до одного року ...»[148]. Дія даного документу поширювалася не тільки на телефон, але і на електричний телеграф. Документ було скасовано тільки в 1980 році.

Середина XX століття знаменується створенням універсальної електронної машини для запису, зберігання та впорядкування інформаційних даних – комп'ютера. Ера впровадження комп'ютерних інформаційних технологій розпочалась у 60-х роках того ж століття у процесі масового виробництва комп'ютерів, що стало підґрунтям для стрімкого збільшення рівня автоматизації усіх операцій з інформаційними даними та, відповідно, поштовхом до інтенсивного розвитку науково-технічного прогресу у світі.

Після створення персональних електронно-обчислювальних машин стало можливим автоматизувати велику кількість важко формалізованих процесів у всіх сферах суспільного життя, що започаткувало «безпаперову» еру розвитку інформаційних технологій та спричинило інформаційно-

[148] Solymar L. Getting the Message : A History of Communications [Text] / L. Solymar. – Oxford : Oxford University Press, 1999. – p. 5.

комунікаційну революцію. Такі трансформації та нововведення у процесі збирання, перетворення та передачі інформаційних даних, дозволили значно полегшити та прискорити виконання широкого спектру задач у багатьох сферах людського життя за допомогою використання комп'ютерних інформаційних технологій [149].

В межах даного дослідження, також, варто звернути увагу на появу інтернету, що, на відміну від інших технологій, розглянутих у цьому параграфі дисертації, фактично, з'явився як урядовий проєкт, зокрема, як проєкт розширених дослідницьких проєктів Агентства (ARPA) Міністерства оборони Сполучених Штатів. На сьогоднішній день, важко переоцінити роль Інтернету у державному управлінні. Інтернет вже активно використовується різними суб'єктами державного життя. Наприклад, під час президентських виборів, виборів до парламенту, і, загалом, під час будь-яких важливих політичних подій. Можна стверджувати з упевненістю, що перемогти в боротьбі за владу, не маючи доступу до ЗМІ та мережі Інтернет, практично неможливо, адже це найдієвіші способи впливу на електорат. [96, с. 36-37].

Серед позитивних сторін, в першу чергу те, що інтернет значно демократизував процесс передачі інформації. По-справжньому демократичне спілкування, ймовірно, ніколи не було одностороннім вузлом між державною організацією та громадянами, але двостороння природа цього обміну тепер очевидніша, ніж будь-коли. Громадяни починають вільніше висловлювати свої думки про роботу органів державної влади, і, завдяки, Інтернету, вони стають бути почутими. Основними вимогами громадян щодо інформаційно-комунікаційних технологій починають бути наступні:

– швидкість / своєчасність зв'язку;
– зрозумілість;

---

[149] САЛО Наталія Миколаївна / Інформаційно-комунікаційні технології в контексті сучасних міжнародних відносин / Тернопільський національний економічний університет Навчально-науковий інститут інноваційних освітніх технологій спеціальність: 8.02010501 - Документознавство та інформаційна діяльність Магістерська робота ТЕРНОПІЛЬ – 2017 80 с. - СТР 4

- актуальність
- майстерність;
- релевантність стосовно потреб та ін.

Слідуючи логіці проведеного дослідження, можна говорити про те, що практичне використання потенціалу інформаційно-комунікаційних технологій завжди суттєво обмежувалося діючою системою державного управління та її характеристиками. Необхідно підкреслити ранній початок зростання попиту на інформаційні системи державного управління, з боку громадян, а, також, з боку чиновників. Під час проведення реформи державного управління в посткомуністичних країнах сфера інформаційно-комунікаційних технологій характеризується швидкістю свого розвитку та використанням іноземного досвіду.

Варто зазначити, що в процесі розвитку суспільства, зокрема, впровадження прогресивних інформаційно-комунікаційних систем у життя та діяльність людей, формувалися їх конкретні етапи (див. Табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Етапи впровадження інформаційних технологій

Назва	***Характеристика***
Перший інформаційно-комунікаційний етап	створення інформаційної технології запам'ятовування та передачі усного мовлення у просторі та часі
Другий інформаційно-комунікаційний етап	створення інформаційної технології у вигляді писемності та бібліографії
Третій інформаційно-комунікаційий етап	створення інформаційної технології книгодрукування
Четвертий інформаційно-комунікаційний етап	створення інформаційної технології за допомогою електричних імпульсів для оперативної передачі інформаційних даних (телеграф, радіо, телефон, телебачення)
П'ятий інформаційно-комунікаційний етап	створення інформаційної технології з використанням комп'ютерної мікропроцессорної техніки та сучасних систем передачі даних

Етапи розвитку інформаційно-комунікативних систем як специфічної частини загальної культури людства науковці співвідносять з етапами розвитку інформаційних засобів передачі людського досвіду, тому, що інформаційно-комунікаційні технології розвиваються в міру формування нових підходів у роботі з інформацією. В міру розвитку інформаційних засобів передачі людського досвіду, відбувається розвиток інформаційної культури й ускладнення її компонентного складу[150].

Виходячи з цього, у процесі розвитку інформаційно-комунікативних технологій можна виділити такі фази:

1. Інформаційна культура первіснообщинного устрою (примітивна) – фрагментарна наявність гуманітарного компонента.

2. Інформаційна культура періоду виникнення книгодрукарства (елементарна) визначається збагаченням компонентного складу.

3. Інформаційна культура XIX століття (базова) – поступовий розвиток як гуманітарного, так і технічного компонентів інформаційної сфери в процесі вдосконалення технічних засобів для передачі та збереження інформації.

4. Інформаційна культура XX століття (комп'ютерна) – створення електронно-обчислювальної машини як потужного засобу роботи з величезними масивами інформації.

5. Інформаційна культура XXI століття. Піднесення значення мережі Інтернет як глобального інформаційного простору для кожної людини у світі.

З кожним днем зі збільшенням темпів розвитку сучасного світу виникає нагальна необхідність здійснення безперервного дослідження наявних

---

[150] Тріфаніна Л. С. Виникнення та розвиток інформаційної культури / Л. С. Тріфаніна // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка: збірник наукових праць. – К.: Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2016. – Вип 22. – С. 185-191.- сТр 3-5

інформаційно-комунікативних систем, а, також, розробка та впровадження інноваційних методів управління для стрімкого розвитку цієї галузі.

2.3. Історичні традиції, здобутки та комунікативні прорахунки розвитку взаємовідносин державної влади з об'єднаннями й організаціями громадян в незалежній Україні

Низка наукових досліджень вітчизняних вчених у напрямі публічного адміністрування, юридичних наук, соціології та політології відображає розв'язання проблем становлення та розвитку взаємовідносин органів публічної влади різного рівня та громадських об'єднань. Характерною ознакою таких наукових доробків ми вбачаємо дослідження функціонування окремих інституцій громадянського суспільства, в тому числі, проблематики діяльності неурядових організацій та їх впливу на становлення такого суспільства. До таких науковців, у першу чергу, ми можемо віднести: А. Бодрова, Є. Бородіна, К. Левчука, В. Новака, Є. Пожидаєва та інших.

У своїй науковій праці К. Левчук грунтовно висвітлив процес формування громадських організацій та розвиток їх діяльності у перехідний період в Україні (1985-1996 рр.). В той же час, В. Новак здійснив всебічний аналіз зарубіжного досвіду щодо впровадження механізму соціального партнерства та побудови дієвого діалогу між органами публічної влади та громадянським суспільством за допомогою діяльності неурядових організацій. А. Бодров у науковому дослідженні розвитку громадянського суспільства в Україні визначив, що наявність неурядових організацій є певним індикатором зрілості держави.[151]

---

[151] Мороз Н. О. Становлення громадянського суспільства незалежної України (1991 – 2010 рр.). – Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата історичних наук (доктора філософії) за спеціальністю 07.00.01 історія України – Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Миколаївський

Детально розкрив проблему взаємозв'язків між органами публічної влади та громадськими організаціями у процесі створення громадянського суспільства в Україні у своїй науковій роботі В. Кравчук[152].

В. Буряк[153] у своїй монографії розкрив тему інституціоналізації громадянського суспільства та його глобального конструювання через призму розвитку масової комунікації у світі, а, також, визначив історичні передумови формування громадянської активності, в тому числі, діяльності неурядових громадських організацій. Такі організації, на думку вченого, представляють собою неприбуткові інституційні об'єднання громадян для досягнення певних цілей суспільства з пріоритетним набором моральних цінностей.

З моменту здобуття Україною незалежності, рівень довіри між громадянами та органами державної влади зазнав драматичних змін. Все частіше починає проявлятися рішучість громадян стати рушієм соціальних змін. Зростання економіки знань, розширення можливостей людей через соціальні медіа та появу транснаціональних громадянських мереж зробили громадськість дедалі потужнішим учасником у вирішенні державних вітчизняних та закордонних справ. Громадяни дедалі більше вимагають розширення соціального простору та врахування їх думок державними діячами, адже це одна з основних функцій громадянського суспільства - подолання розриву між офіційним політичним процесом і населенням.

В Україні, що раніше була частиною Радянського Союзу, наслідки спільного тоталітарного минулого продовжують впливати на її шляху переходу до демократії. Так, ліберальний індивідуалізм як найсуттєвіша риса

національний університет імені В.О.Сухомлинського, Міністерство освіти і науки України, Миколаїв, 2018. 253 с. - Стр 36

[152] Мороз Н. О. Становлення громадянського суспільства незалежної України (1991 – 2010 рр.). – Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата історичних наук (доктора філософії) за спеціальністю 07.00.01 історія України – Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Миколаївський національний університет імені В.О.Сухомлинського, Міністерство освіти і науки України, Миколаїв, 2018. 253 с.- Стр 39

[153] Там само

українського буття, менталітету є у своїй основі несумісним із принципом інтеграції на основі спільних універсальних цінностей, якої потребує демократична солідарність, а тому зазначена суперечність є логічним результатом політичного розвитку України. За такого стану ціннісного базису суспільства в Україні не дивно, що виникає і постійно зростає феномен недовіри громадян до влад. І тут цьому є об'єктивне пояснення. Однією з причин таких розбіжностей є «довготривале перебування у колоніальному становищі. Виявляючи власну неспроможність до суверенного державотворення, українська спільнота закономірно опинялася у залежності від більш згуртованих та потужних сусідів. На жаль, доводиться констатувати, що протягом усієї своєї історії розшматований український народ змушений був більше підкорятися іноземцям, аніж будувати власну державу. Тому для більшості поколінь українців державна влада сприймалася як щось чужинське, інородне»[154].

На нашу думку, створення та підтримка довіри громади є наріжним каменем успішної діяльності органів державної влади. Будівництво та підтримка довіри як з боку громадськості, так із боку органів державної влади потребує безперервних зусиль. Продовжуючи думку, вважаємо за доцільне розглянути архетипові особливості в становленні довіри між державою та громадянином. Аналіз метального коду культури нації повинен реалізовуватися через усвідомлення архетипного шару ментальності. Тобто, досліджуючи роль архетипів у формуванні довіри варто прийняти до уваги інтерперсональну особливість їх сутності. Розглядаючи питання інтерперсональної особливісті архетипів у формуванні довіри , Б. Міцтел зазначає, що «зміни в модерному соціумі роблять формування довіри одночасно і важливим, і важким процесом»[155]. Все це надзвичайно актуалізує

---

[154] Поліщук О. Традиційна українська ментальність: ретроспективний огляд [Текст] / О. Поліщук // Сучасне суспільство: політичні науки, соціологічні науки, культурологічні науки. – 2016. – № 2.2. – с. 131.

[155] Misztal B. A. Trust in Modern Societies: the search for the bases of social order [Text] / B. A. Misztal. – Cambridge : Polity Press, 1995. – p.7.

дослідження феномену становлення громадянського суспільства, що вважається невід'ємною частиною демократичної системи управління в незалежній Україні.

Для дослідження процесу становлення довіри між органами публічної влади та громадськістю важливим елементом є уряд, що, поряд з інтересами держави, забезпечує визнання, гарантії та врахування інтересів місцевого та регіонального рівнів, а, також, громадськості. Прийнята в 1996 році Конституція України визнала Загальні принципи місцевого самоврядування[156]. Ці конституційні принципи були деталізовані в Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 року. Розвиток місцевого самоврядування спирається на декілька ключових постулатів, включаючи верховенство закону, чітке розмежування повноважень всередині держави, активне політичне суспільство, і вільних та незалежних ЗМІ. Ці постулати орієнтовані, переважно, на внутрішні фактори, що визначають якість публічного простору: культуру діяльності громадських організацій, сприйняття громадянами демократії і активізм, що виникають під час громадянських рухів та їх взаємодії з державою, і, нарешті, взаємодію із західними донорами.

Між тим, поступово, після електоральних революцій в Україні, розпочинається процес відновлення довіри у громадян, для того, щоб забезпечити їх підзвітність новим урядам. Як слушно зазначає В. Ярошенко: «У сучасних умовах трансформацій соціокультурного простору українського суспільства змістове наповнення історичної пам'яті опиняється під дією засобу трансмісії і міфологізації.

Не є винятком і події листопада-грудня 2004 року в Україні. Як відомо, змістовим наповненням подій «Помаранчевої революції» як трансформаційного каналу були антропоцентричні цінності: свобода,

---

[156] Конституція України [Текст] : закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96 // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.

власність, незалежність, єдність, що трансформувалися як цінності попередніх поколінь і давньоукраїнських предків: «земля», «воля», «сонцепоклонництво» у формі вербальних («Свободу не здолати!», («Разом нас багато! Нас не подолати!», «За Україну!») та невербальних (помаранчевий колір) комунікативних символів образу держави, що насправді віддзеркалює прагнення учасників гармонізувати взаємодію особи, суспільства і держави»[157].

Маємо констатувати той факт, що в Україні органи публічної влади почали відводити для громадських організації особливе місце у державі лише з початку XXI столітті: з 2003 року, пріоритетним напрямом здійснення політичної реформи у країні стала підтримка розвитку неурядових організацій. Саме тоді вони стали виступати як один із ключових елементів громадянського суспільства та головним чинником для продовження демократизації сучасних суспільних відносин.

Показовими в аспекті нашого дослідження стали вибори Президента України 2004 року, які спричинили значну активізацію діяльності організацій громадського сектору у державі. В той час, за їх участі було проведено низку інформаційних заходів: інформування виборців у питаннях проведення виборчої кампанії, залучення виборців до участі у заходах спостереження за процесом виборів тощо[158].

«Помаранчева» революція була сприйнята Заходом як торжество громадянського суспільства, перемога свободи і демократії та як великий фінал «третьої хвилі» демократизації. «Помаранчева» революція привела нових керівників до влади, змінилася політична еліта. З цього моменту,

---

[157] Ярошенко В. Помаранчева революція 2004 р. в Україні як факт та інтерпретація політичної історії [Текст] / В. Ярошенко // Наукові записки [Національного університету Острозька академія]. Сер.: Політичні науки. – 2008. – № 3 – с. 63.

[158] Мороз Н. О. Становлення громадянського суспільства незалежної України (1991 – 2010 рр.). – Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата історичних наук (доктора філософії) за спеціальністю 07.00.01 історія України – Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Миколаївський національний університет імені В.О.Сухомлинського, Міністерство освіти і науки України, Миколаїв, 2018. 253 с.- Стр 171

Україна визначила євроатлантичну інтеграцію одним із своїх пріоритетів і взяла на себе зобов'язання посилити демократію та впровадження європейських стандартів управління. В очах Заходу, Україна відзначилася, відносно, демократичними успіхами, що супроводжувалися наданням суттєвої зовнішньо-політичної підтримки і фінансової допомоги. Тим не менш, негативна динаміка щодо утиску проявів громадянського суспільства в Україні поставила питання про те, як почати сприяти подальшій демократизації країни. Розуміння такої необхідності призвело до формування нових шляхів зміцнення демократії на пострадянському просторі.

Захід основним завданням виділення коштів Україні ставить підтримку розвитку громадянського суспільства як єдиного простору для надання фінансової та технічної підтримки на місцях. Громадські організації, в їх очах, мають бути синонімами засобів державно-громадської комунікацій та, де-факто, монополізувати його дискурс. Однак, в Україні, громадяни, значною мірою, ізольовані від публічних обговорень важливих питань, оскільки місцеві громадські об'єднання мають мало можливостей допомагати їм формулювати думки і впливати на державну політику, що зачіпає їх інтереси.

На нашу думку, неодмінною умовою становлення довіри між органами державної влади і громадянами демократичних держав є процес становлення і розгортання системи суспільних інститутів, що утворюють громадянське суспільство. Таким чином, можна сказати, що громадські організації є не просто об'єднаннями громадян, а цілим державно-громадським середовищем, котре носить відкритий для всіх характер.

Саме тому, вважаємо за доцільне зупинитися на аналізі питань, що пов'язані з аспектами дослідження розвитку громадських організацій в Україні щодо розбудови державно-громадської комунікації.

Незважаючи на те, що, починаючи із 1992 року, зростає кількість зареєстрованих громадських організацій, дуже мало громадян, добровільно, стають їх членами та готові зробити пожертвування.

У 2005 році в Україні спостерігався низький показник добровільної участі громадян в громадських організаціях – 5%[159]. Це було, в першу чергу, пов'язано з відсутністю довіри у людей до громадських організацій, що сформувалася в комуністичний період. Це тому, що громадяни, практично, не знають своїх місцевих громадських організацій і не хочуть витрачати на них свої фінансові ресурси. Замість цього, громадяни, в основному, жертвують гроші співгромадянам, які потребують допомоги, підтримують церкви, монастирі, жебраків та жертв стихійних лих. Пожертви на діяльність громадських організацій в Україні в десять разів менше, ніж на церкви[160]. У 2005 році, також, починають з'являтися неприбуткові організації, що зосереджують свою увагу на безоплатному професійному консультуванні та наданні послуг. Такі організації виникають у відповідь на західне фінансування, що надходить від різних програм технічної допомоги. «З'являються перші дослідження, присвячені об'єднанням громадян за видами та напрямками їх діяльності. Розпочинають вивчення громадської активності населення та політичної ситуації в країні урядові та неурядові дослідницькі організації – Український науково-дослідний інститут проблем молоді (згодом Український інститут соціальних досліджень), Український незалежний центр політичних досліджень, фонд «Демократичні ініціативи». У науковий обіг вводиться значна кількість документів та матеріалів архівів, здійснюється подальша деталізація, класифікація та заповнення прогалин у вивченні історії окремих видів громадських організацій (екологічних, молодіжних, жіночих тощо). У науковій літературі розгорнулася широка

---

[159] For Ukraine: Democratic Initiatives Foundation, survey, 'Can civil society influence Ukrainian politics?' in October, 2011 [Text] : 2011 Public Opinion Survey Results // East-West Management Institute, 2011.

[160] Howard M. The Weakness of Civil Society in Post-Communist Europe [Text] / M. Howard. – Cambridge : Cambridge University Press, 2003. – 21 p.

дискусія про роль і місце громадських організацій України у становленні громадянського суспільства. Використовуючи фінансову допомогу закордонних фондів та організацій, неурядові дослідницькі організації вивчали стан розвитку організацій громадянського суспільства України, їх взаємини з державою та бізнесовими структурами (Центр інновацій та розвитку), аналізували законодавчі акти, що визначали розвиток громадських організацій (Інститут демократії ім. Пилипа Орлика, Інститут трансформації суспільства)[161]».

Щоб краще зрозуміти сприйняття населенням громадських організацій, лідери в Україні починають проводити короткі онлайн опитування [105]. Результати опитування, проведеного у 2005 році, показали, що громадські організації відіграють важливу роль у здійсненні соціальних змін. 73 % відсотки респондентів відповіли, що діяльність громадських організацій спрямована, в основному, на підтримку професійних об'єднань громадян.

Лише 27% опитаних описують громадські організації як об'єднання громадян, що функціонують для створення соціальної основи демократії. В одному опитуванні, було запитання: «Чому люди не приєднуються до громадських організацій?». 49 % опитаних відповіли, що будучи членами громадських організацій, вони реально не приймають активної участі в організації державних питань, не є рушійною силою для демократичних змін, виступають в ролі пасивних споживачів громадянських послуг.

Елітарний характер громадських організацій, багато в чому, пов'язаний з тим фактом, що їх основними джерелами фінансування є іноземні компанії. Однак, на сьогодні, в Україні близько, 50% фінансування надходить від внесків бізнесу, уряду та інших приватних структур. Зв'язок між громадськими організаціями та органами державної влади все ще

---

[161] Левчук К. Створення та діяльність громадських організацій України (1985–1996 рр.) : історіографія проблеми [Електронний ресурс] / К. Левчук // Етнічна історія народів Європи. – 2011. – Вип. 36. – с. 22-28. с. 26 – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/eine_2011_36_6.

залишається слабким в Україні. Соціальна сфера, освіта та охорона здоров'я є трьома основними напрямами корпоративної підтримки громадських організацій, але більшість громадян продовжують розглядати громадські організації як неефективні і, як правило, надають допомогу, безпосередньо, бенефіціарам, або створюють свої корпоративні фонди [106]. Лідери в Україні говорять про низький рівень співпраці з бізнесом, що обумовлений небажанням останнього співпрацювати з громадськими організаціями.

Як великі приватні фонди, так і місцеві підприємства вважають занадто ризикованим виявити себе прихильниками громадської ініціативи, що може йти наперекір інтересам органів державної влади. Вони уникають таких питань, як боротьба з корупцією, порушення прав людини, або цензура в засобах масової інформації. Два найбільші приватні фонди: Благодійний фонд Ріната Ахметова «Розвиток України» та Фонд В. Пінчука вважають за краще зосередити увагу на більш «м'яких» питаннях таких як: охорона здоров'я, освіта та культура, надання державних послуг, фінансова допомога державним установам, або окремим особам. Вони не працюють як грантооснови та часто самостійно реалізують програми.

Звичайно, надходження до України значних іноземних інвестицій стимулює роботу громадських організацій і, тим самим, актуалізується питання налагодження соціально-громадського діалогу. Завдяки цьому, на думку американського дослідника М. Постера стає можливим формування відповідних комунікативних систем, як своєрідного базису для налагодження соціальних відносин та накопичення комунікативного досвіду держави[162].

Згідно з положеннями Програми діяльності Кабінету Міністрів України «Український прорив: для людей, а не політиків» [163] 2008 року саме розвиток громадянського суспільства було визначено пріоритетним напрямом

---

[162] Charity Practices of Ukrainian Businesses // Ukrainian Grantmakers Forum, 2010.

[163] Програма діяльності Кабінету Міністрів України "Український прорив: для людей, а не політиків" Документ n0001120-08, поточна редакція — Затвердження від 16.01.2008 https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0001120-08#Text

здійснення державної підтримки. Це було можливе за умови налагодження плідної взаємодії між громадянами, органами публічної влади та неурядовими організаціями. Наголос у такому порядку робився на приведення нормативно-правових документів про діяльність неурядових організацій до міжнародних стандартів. Але, на жаль, проєкт Закону України «Про громадські організації» від 14 листопада 2008 року[164] так і залишився неприйнятим, що також помітно сповільнило розвиток у країні громадянської активності.

Починаючи із 2010 року громадські організації дедалі частіше функціонують як приватні консалтингові компанії, а не як просто відкрита, всебічно демократична установа. Кілька організацій починають об'єднуватися між собою і діяти як незалежні, публікують річні звіти про свою діяльність, скликають загальні збори членів, або обрані виконавчі органи. Вони надають послуги іноземним донорам, які готові фінансувати свої проєкти та, коли це можливо, розробляють рекомендації, пишуть звіти, організують навчальні поїздки для урядових чиновників та проведення конференцій. Представники органів державної влади залучаються до цього процесу і приймають активну участь у національних та міжнародних заходах. Це можна вважати свідченням громадянського голосу, що починає бути, по-справжньому, почутий чиновиками. Однак, знову ж таки, на нашу думку, за роботою над міжнародними грантами та проєктами, нівелюється увага з боку таких організацій щодо відстоювання та захисту інтересів пересічних громадян[165]. Це призводить до того, що населення починає обурюватися та відкрито говорити, інформувати про невідповідності в діяльності громадських організацій, на що виділяються немалі кошти. Громадяни вважають, що такі питання, як права та інтереси людини вже перестають

---

[164] ligazakon / Проект Закону України від 14.11.2008 № 3371 https://ips.ligazakon.net/document/jf2ln00a?an=3

[165] Author's interview: Svitlana Zalishchuk, New Citizen Initiative founder in Kyiv.

отримувати належну увагу від роботи громадянських організацій. Громадяни хочуть побачити більше ініціатив, пов'язаних з розвитком економіки, захистом вітчизняного виробництва і т.д. Таке бажання характеризується високим рівнем транспарентності державного управління.

У контексті даного аналізу, варто, також, відзначити, що: «ефективність системи державного управління залежить від оптимізації комунікативної взаємодії органів державної влади, громадськості та самоврядних структур (інститутів місцевого самоврядування). Це стає можливим завдяки побудові не лише ефективної комунікативної політики, а й єдиного комунікативного простору, що реалізується на основі принципу партнерства, реалізація якого передбачає цілковиту довіру зі сторони громадськості до органів державної влади. Звітуючи перед суспільством, органи влади повинні нести відповідальність за свої дії та прийняті рішення. Така форма взаємодії є однією із дієвих форм колективного управління, що, у свою чергу, забезпечує зміцнення демократії, адже нові форми комунікації держави і суспільства створюють передумови розвитку інститутів та організацій громадянського суспільства, сприяють демократизації»[166].

Все це ставить питання про можливість та готовність комунікативного забезпечення для підтримки та оптимізації соціально-громадського діалогу. У 2010-2011 рр. державне управління в Україні має поганий профіль у ЗМІ. Хоча основна інформація про події в житті держави і розміщується в місцевих та регіональних газетах, телебачення, продовжує бути основним джерелом інформації. Експерти громадських організацій, економічних аналітичних центрів, особливо з питань зовнішньої політики, виступають на національних та політичних ток-шоу, що є своєрідним проявом конікативного засібарію, однак вони сприймаються громадськістю як

[166] Архипова Є. О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства [Текст] / Є. О. Архипова, Н. О. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 1. – с. 94

індивідуальні експерти, а не як незалежні представники певних груп у суспільстві. Таким чином, громадські організації мають слабкий статус організацій, що є незалежними представниками громадської думки. Головний редактор провідного українського тижневика зміг назвати лише п'ять місцевих організацій і два громадянські рухи з більш ніж 71 000 зареєстрованих громадянських організацій у своїй країні[167]. Крім того, лише 9,5 відсотка українців кажуть, що громадські організації інформують їх про важливі питання державного управління[168]. Більша частина діяльності громадських організацій залишається непоміченою через неналежний зворотній зв'язок з органами державної влади та населенням.

Саме тому, в межах даного дослідження, ми виходимо із розуміння того, що для забезпечення ефективності соціально-громадського діалогу необхідно послідовно, систематично проаналізувати недоліки та переваги комплексу правових та організаційних дій комунікації, що базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації та використанні відповідних методів управління, спрямованих на задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення і організації діяльності структурних підрозділів органів державної влади.

Для прикладу, у 2002 році, у зверненні до Президента України, підписалися 47 громадських організацій та 13 незалежних експертів, для реалізації партнерства з відкритим урядом. Про цю Ініціативу не було повідомлено в національних ЗМІ[169]. Це, частково, пояснюється слабкими комунікативними навичками громадських організацій та, частково, тому, що

---

[167] State of Civil Society Development in Ukraine [Text] / National Institute of Strategic Studies. – Kyiv, 2012.

[168] Kuts S. Civil Society in Ukraine: Driving Engine or Spare Wheel for Change? [Electronic Recourse] / Svitlana Kuts and Lyuba Palyvoda // CIVICUS, 2006. – 74 p. – Retrieved from : https://www.civicus.org/media/CSI_Ukraine_Country_Report.pdf.

[169] The Open Government Partnership is a global initiative launched on 20 September 2011 and has commitments from 55 governments to become more transparent, effective and accountable to their citizens [Electronic Recourse] // Open Government Partnership. – Retrieved from : http://www.opengovpartnership.org/.

мало донорів-інвесторів вимагають від громадських організацій докладання зусиль задля здійснення пропагандистської діяльності.

За рідкісними винятками, провідні аналітичні центри та неурядові організації, що вже протягом десятиліття фінансуються західними інвесторами, не змогли використати останні інновації, запропоновані соціальними програмами для комунікативних засобів.

Незважаючи на те, що незалежна, розповсюджувана громадськими організаціями, інформація контрольована державою, вона дедалі ефективніше поширюється через соціальні медіа. Наприклад, Центр Разумкова, провідний Український аналітичний центр, має 748 користувачів на Facebook. З січня по червень 2012 року, членство в Facebook, в рамках «Нової громадської ініціативи», виросло лише на 8 відсотків, у порівнянні з загальними зростанням Facebook в Україні на 30 відсотків. Слабка система комунікації в Україні та не належний зворотній звязок з боку держави ослаблює громадянські організації. Місцеві громадянські організації, звітують лише на рівні своїх членів, що створює негативний імідж для них. і прагне зробити його ширшим. Більше половини українців, які знають про існування незалежного громадянського сектору не розуміють, яке його конкретне цільове призначення[170].

В Україні, довгий час, існував брак взаємної довіри у представників неурядових організацій та органів публічної влади – громадський сектор відігравав роль опозиції по відношенню до державних структур. Головними чинниками, що сповільнювали ефективну взаємодію державних органів влади та громадських організацій, ми вважаємо замкнутість структури

[170] Key Findings: Public Opinion in Ukraine [Electronic Recourse] // International Foundation for Electoral Systems. – 2011. – Retrieved from: http://www.ifes.org/~/media/Files/Publications/. Survey/2011/Public_Opinion_in_Ukraine_2011_Report.pdf.

державного апарату та непрозорість діяльності посадових осіб у процесі реалізації державної політики країни[171].

У жовтні 2011 року нова ініціатива громадян, що об'єдала близько 50 громадських організацій з майже усіх областей та міста Києва розпочала роботу з проведення громадської інформаційної кампанії під назвою «Чесно». Основною метою її діяльності було контролювати відповідність, чесність та відкритість партійних кандидатів на жовтневі парламентські вибори 2012 року. Компанія «Чесно» провела опитування щодо основних побажань громадян до відповідних якостей кандидатів до Парламенту. Результати були опубліковані на її веб-сайті. Громадяни цінують такі якості як: повага до прав людини, декларування доходів, де була відсутня корупція. Активісти контролюють партійні списки для «дотримання» всіх процедурних моментів та регулярно повідомляють про свої висновки на веб-сайтах та на прес-конференціях [115]. У результаті проведення проєкту була проведена одна із перших широкомасштабних PR-кампаній, до роботи якої долучилися майже всі основні політичні партії, за винятком правлячої Партії регіонів. «Чесно» успішно використовувала соціальні медіа для організації колективного руху. Її сторінка на Facebook об'єднує понад 6000 користувачів. Це є прямим прикладом неполітичного, громадянського руху, організованого масовими асоціаціями та активістами, спрямованого на захист прав громадян.

Соціальні мережі дозволяють створювати більш неформальні, ширші групи, що об'єднують громадян у справі захисту своїх прав. Не секрет, що більшість молодих людей взаємодіють із соціальними мережами. З січня по

---

[171] Мороз Н. О. Становлення громадянського суспільства незалежної України (1991 – 2010 рр.). – Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата історичних наук (доктора філософії) за спеціальністю 07.00.01 історія України – Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Миколаївський національний університет імені В.О.Сухомлинського, Міністерство освіти і науки України, Миколаїв, 2018. 253 с.- Стр 172

травень 2012 року, використання Facebook в Україні збільшилося на 38% [116].

З 2013 року зберігається тенденція до значного збільшення кількості зареєстрованих організації громадянського суспільства – фактично майже в половину[172]. Починаючи із 2013-2014 рр. в Україні, нові громадські рухи успішно використовували соціальні медіа для побудови неформального діалогу, переважно, серед студентів, місцевих активістів та неурядових організацій. Наприклад: рух Лідери «Ми - європейці», рух за Україну Європейська інтеграція, громадська мережа для збереження історичної вулиці Андріївський узвіз. Характер таких рухів – демократичний і вони мають горизонтальну структуру. Наприклад, членство в організації «Ми - європейці», як в мережі координаторів та членів, є відкритим для будь-кого і діяльність організована навколо окремих тематичних груп під головуванням координаторів. Рух поділяється на підгрупи, що несуть відповідальність за зв'язок із засобами масової інформації, за проведення громадських заходів, за організацію експертиз ЄС, за юридичну підтримку інформаційних технологій. Ще однісю важливою особливістю є те, що ці рухи є не просто віртуальними в мережі Інтернет, а й існують у фізичному громадському просторі. Вони проводять вуличні вистави, щоб привернути увагу громадськості, організовують культурні заходи та ін.

Роль соціальних медіа, як одного із найважливіших комунікативних засобів,надзвичайно важлива для поширення ідей, що мотивують громадян. Однак, це те, що потрібно розвивати. Багато громадянських об'єднань на свої веб-сторінках публікують політичні коментарі, або організовують віртуальні ініціативи без будь-яких подальших заходів. В результаті багато онлайн рухів швидко закінчувалися невдачею. Так, наприклад, одній із українських груп в

[172] Стан та динаміка розвитку організацій громадянського суспільства України 2002-2018 роки: Звіт за даними дослідження/ Автори – упорядники: Любов Паливода, Наталія Купрій, Олена Бікла – К.: [БФ «Творчий центр ТЦК»], 2018. – 108 с.- [Стр 8

Facebook, що підтримувала кандидата від громадянського суспільства на посаду омбудсмена вдалося загітувати лише кілька прихильників в день голосування. В результаті чого, кандидат втратив підтримку уряду і, тим самим, його ініціатива була зруйнована.

У 2016 році Указом Президента було затверджено «Національну стратегію сприяння розвитку громадського суспільства в Україні на 2016-2020 роки» [173], яка стала своєрідним проривом у налагодженні відносин між органами публічної влади, органами місцевого самоврядування та організаціям громадського суспільства. У документі розкрито основні положення з питань забезпечення прав і свобод громадян України, акцентовано увагу на тому, що стан соціально-економічного розвитку держави є важливим критерієм розвитку громадського суспільства, яке формують спілки, громадські організації, асоціації, фонди тощо. Вищевказана стратегія розкриває важливу роль таких громадських формувань у процесах розвитку соціально-економічного життя держави.

Найбільшу кількість організацій громадського суспільства було зареєстровано у 2016 році. Такі результати досліджень оприлюднив Творчий центр Києва, діяльність якого була направлена на аналіз стану та динаміки розвитку даних громадських формувань. На Сході та у Центрі України було зафіксовано максимальне збільшення кількості організацій громадського суспільства[174]. Сфера розвитку та житла (32%) є найбільш популярною сферою діяльності організацій громадського суспільства. Решта секторів займають такі відсоткові значення: освіти та досліджень – 25 %, культури та дозвілля – 24%, соціальних послуг – 20% , законодавства та політики – 15%. За результатами опитування громадян України у 2017 році,

---

[173] Вітковська І. М. Громадська організація: теоретичні основи визначення // Габітус. 2018. Вип. 6. С. 36–39.- Стр 36

[174] Стан та динаміка розвитку організацій громадянського суспільства України 2002-2018 роки: Звіт за даними дослідження/ Автори – упорядники: Любов Паливода, Наталія Купрій, Олена Бікла – К.: [БФ «Творчий центр ТЦК»], 2018. – 108 с.- Стр8

найпоширенішими сферами діяльності є захист прав та представлення інтересів населення, а, також, надання послуг (44% та 42 %, відповідно). Якщо порівнювати дані із результатами досліджень попередніх років, у 2017 році, кількість організацій громадського суспільства, що надають послуги, значно зросла.

Беручи до уваги результати досліджень 2002-го та 2018-го років, можемо зазначити, що найбільш популярні групи клієнтів організацій громадського суспільства не змінилися, за даний проміжок часу. Найбільший відсоток кількості клієнтів таких громадських формувань припадає на молодь (31%) та доросле населення (31%). На членів організацій та дітей приходиться 25% та 18% відповідно.

Внаслідок державного реформування України у напрямі децентралізації проявилась тенденція до значних змін у стабільності політичної ситуації в країні, що вплинуло на збільшення кількості організацій громадянського суспільства, які займаються вирішенням проблем внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та ін. Фактично, у суспільному житті України, організації громадського суспільства виступають як представники інтересів громадян щодо надання певних послуг для них. Такі організації були створені з метою надання допомоги своїм співвітчизникам, в тому числі, сприяння розвитку громад та підтримки діяльності фундаторів, та здійснення впливу на розвиток громадянського суспільства.

З метою підвищення рівня ефективності діяльності організацій громадянського суспільства їх велика кількість (майже половина) звертається за допомогою до волонтерів, але тенденція такої співпраці іде на спад. Серед волонтерів організацій громадського суспільства можна зустріти представників різних соціальних груп. Це і люди похилого віку, і домогосподарки, і студенти та, навіть, отримувачі соціальних послуг. Здебільшого, організації громадського суспільства для населення виступають

у якості можливості отримання нових знань, консультативної допомоги та бази для кар'єрного зростання.

Говорячи про взаємодію між органами публічної влади та організаціями громадського суспільства, маємо загострити увагу на тому, що ініціаторами співпраці виступають обидві сторони. Серед опитаних членів організацій громадського суспільства є такі, які стверджують, що дані громадські формування та органи публічної влади мають одну мету, але способи досягнення результатів у них різні (так звана «комплементація»). Серед числа респондентів існує, також, така точка зору, що органи публічної влади та організації громадського суспільства конфліктують між собою (так звана «конфронтація»). Частина опитаних вважає, що органи публічної влади та організації громадського суспільства тісно співпрацюють між собою та мають єдину мету діяльності (так звана «координація»). Невелика частина опитаних припускає, що органи публічної влади та організації громадського суспільства рухаються в одному напрямі та використовують однакові способи досягнення цілей, а саме цілі діяльності мають різні (так звана «кооптація»).

Наразі можна спостерігати тенденцію до зниження кількості випадків співпраці між організаціями громадського суспільства та органами публічної влади. Така ситуація виникла через низку причин, серед яких основними можна виділити: відсутність бажання у представників організацій громадського суспільства співпрацювати з представниками органів публічної влади, а, також, неможливість влади бачити вигоду та корисність від такої співпраці[175].

Відтак, можна говорити про те, що з моменту отримання Україною незалежності, країна суттєво просунулася у своєму розвитку у питаннях

---

[175] Стан та динаміка розвитку організацій громадянського суспільства України 2002-2018 роки: Звіт за даними дослідження/ Автори – упорядники: Любов Паливода, Наталія Купрій, Олена Бікла – К.: [БФ «Творчий центр ТЦК»], 2018. – 108 с. - Стр8

формування соціально-громадського діалогу. Саме такий контекст розуміння соціально-громадського діалогу характеризує потенціал України в утвердженні сталого стану розвитку економічної, політичної, соціальної сфер, «дозволяє їй ефективно функціонувати та розвиватись в умовах внутрішніх та зовнішніх впливів, зберігаючи при цьому здатність контролювати процес суспільних змін»[176].

2.4 Особливості інституалізації державно-громадської комунікації

Зазначимо, що, для забезпечення високого рівня розвитку громадянського суспільства, населення має брати безпосередню участь у керівництві країною. Громадянське суспільство і держава як ключові елементи єдиної соціальної системи, з однієї сторони, змагаються за свої інтереси, а з іншої − постійно взаємодіють між собою. Результатом такої співпраці є соціально-економічний прогрес країни.

Як показує практика пострадянських країн, в тому числі й України, для вирішення проблемних питань взаємної співпраці між державою та громадянським суспільством одних лозунгів політиків, державних і громадських осіб недостатньо. Щоб країна і громадянське суспільство мали можливість тісно співпрацювати, необхідно створити легітимний статусно-рульовий механізм, який стане поштовхом у такій взаємодії.

Основна роль у функціонуванні даного механізму має належити інституціоналізації прямої та опосередкованої участей населення в

[176] Шэфер И. Демократический контроль за государственным управлением [Текст] / И. Шэфер // Государственная служба : Контроль : Зарубежный опыт. – М., 2005. – с. 33.

керівництві країною через його новітні й традиційні форми, відповідно до положень Конституції та законів України, інших законодавчих актів[177].

Процес інституалізації державно-громадської комунікації є важливим проявом демократичного розвитку країни. Через комунікацію відбувається зворотній зв'язок між органами державної влади та громадським суспільством, завдяки чому, уряд може краще інформувати суспільство про свою діяльність, а, також, дізнатися про об'єктивну оцінку своєї діяльності, з боку активних верств населення, які представляють інституції громадянського суспільства. З іншого боку, беручи до уваги, що цілями громадських організацій є реалізація й захист інтересів певних груп населення, які вони представляють, комунікація з органами державної влади для них є одним із найважливіших засобів реалізації цих інтересів.

Беручи до уваги успішний досвід закордонних країн у вирішенні головних суперечливих питань класичних інститутів народовладдя, забезпечення стабільності політичної ситуації у країні неможливе без формування громадянського суспільства та високого рівня розвитку політичної культури у громадян, в тому числі, присутності неписаних правил взаємодії усіх учасників політичної діяльності. Досить часто, завдання інституціоналізації політичної відповідальності знаходяться у позаправовій площині та потребують довготривалого перетворення всієї системи цінностей суспільства[178].

Дослідження міжнародного досвіду інституалізації державно-громадської комунікації пропонується розпочати із тлумачення понять

---

[177] Гирик М. А. Інституціоналізація участі громадян у здійсненні державного управління в Україні / М. А. Гирик // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. - 2014. - Вип. 1. - С. 98-107. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnadu_2014_1_11 - стр 100

[178] Іванова Н. Ю. ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЯ ПОЛІТИЧНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЯК ПЕРЕДУМОВА НАРОДОВЛАДДЯ В УКРАЇНІ Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова Випуск 28'2020 с. 56-60. - .[Стр 59

«інституціоналізація» та «інституціоналізація державно-громадської комунікації».

На сьогодні, в науці державного управління поняття «інституціоналізація» не має єдиного й однозначного тлумачення.

За твердженням В. Бакуменка та А. Михненка, інституціоналізація представляє собою трансформацію певної політичної події, факту, явища у впорядкований, формалізований процес, організацію з певною ієрархією влади та структурою відносин тощо.

З наукової точки зору цих дослідників науки державного управління, інституалізація має місце тоді, коли здійснюються організовані та чіткі дії. Початкові форми інституціоналізації, у цьому випадку, створюються на рівні суспільного самоврядування та стихійних процесів, які формуються у вигляді масових, або групових, рухів[179].

На нашу думку, термін «інституціоналізація» розкривається як сукупність процесів, за допомогою яких певна дія набуває не лише нормативного упорядкування, а й злагодженості, результатом якої стане створення інституту.

Таке визначення інституціоналізації діяльності органів публічної влади, є поєднанням інституційних, нормативних і процесуальних складових (простежуються управлінські процеси, рішення та процедури, які забезпечують максимально ефективне функціонування органів публічної влади).

Науковці-практики виділяють два класичні підходи до тлумачення даного поняття. Перший підхід започаткований М. Вебером, що в ньому інституціоналізацію пропонується розглядати як «процес створення легально-раціональної системи інститутів, що включає як індивідуальний рівень, на якому творяться норми, так і системний, на якому формується

[179] Коротич О. Б. ІНСТИТУЦІОНАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/conf/2016-5/doc/1/03.pdf - Стр 2-3

структура»[180]. М. Вебер відмічає, що інституціоналізація передбачає створення послідовності та однорідності в організації певного процесу. Сам же процес є формалізованим, за структурою та очолюваними лідерами. Окрім формалізації та структуризації, процес може стати інституціоналізованими в тому разі, якщо цілі його учасників стають консервативними, чи основними. Другий підхід до інституціоналізації започаткував представник структурного функціоналізму – Т. Парсонс, «який виключив індивідуалістичні аспекти і цілковито звернув увагу на інтеракцію та соціальну систему. Для нього інституціоналізація – це інтеграція очікувань акторів, які складають релевантну інтерактивну систему ролей, об'єднану спільними цінностями»[181]. На підставі цього, можна говорити про те, що сенс інституціоналізації полягає в тому, що ідеї процесу можуть бути інституціоналізовані в тому сенсі, якщо вони функціонують в рамках соціальних інститутів та організацій. Всі ці ідеї важливі для теорій витоків, розвитку та результатів соціальних рухів державно-громадської комунікації, в цілому.

На наш погляд, вищезазначені підходи до застосування поняття інституціоналізації є фундаментальними, що в них інтегровані інтелектуальні й інформаційні ресурси, що, в свою чергу, є головними факторами безперевності розвитку поняття. З огляду на це, для кращого розуміння можливих векторів розвитку міжнародного досвіду інституціоналізації державно-громадської комунікації, варто розглянути її основні аспекти.

Розбіжності в визначенні інституціоналізації державно-громадської комунікації не є суттєвими, однак, сучасне розуміння даного поняття потребує виокремлення його основних ознак, що увібрали в себе останні здобутки даного поняття (див. Табл 2.3.)

---

[180] Бень О. Т. Інституціоналізація: теоретична інтерпретація поняття [Текст] / О. Т. Бень // Вісник Львівського університету. – 2012. – Вип. 6. . – с. 182

[181] Бень О. Т. Інституціоналізація: теоретична інтерпретація поняття [Текст] / О. Т. Бень // Вісник Львівського університету. – 2012. – Вип. 6. . – с. 182

Таблиця 2.3.

Основні ознаки інституціоналізації державно-громадської комунікації

Ознаки інституціоналізації державно-громадської комунікації
Сучасний етап характеризується наявністю багатоканальних комунікацій від органів державної влади до громадян
Ідеологічною основою інституціоналізації державно-громадської комунікації стає побудова соціально-ринкового державного управління, де основна увага, з боку влади, приділяється задоволенню потреб та запитів громадськості
Побудова, на основі діалогічної взаємодії влади і суспільства
Здійснення народом контролю за формуванням державно-громадської комунікації, через відповідні громадянські інститути та організації
Управління соціальними системами здійснюється за допомогою певних інформаційних впливів
З погляду інституційного аналізу, до завдань державно-громадської комунікації відносять: вироблення цілей, їх систематизацію та оптимізацію
В умовах сталого розвитку, інституціоналізація державно-громадської комунікації потребує створення системи, що в ній працюватимуть експерти, які здійснюватимуть комунікацію, керуючись високими суспільними етично-моральними інтересами

Джерело: результати власних досліджень

Дані ознаки, дають можливість виокремити поняття інституціоналізації державно-громадської комунікації як передової системи, філософії формування державно-громадської комунікації, що потребує орієнтації на потреби цільових груп населення та розкривається у спільній правотворчості, інформуванні, консультуванні тощо, наголошує на необхідності вироблення нових інституційних засобів взаємодії, що грунтуються на конкретній нормативно-правовій та організаційній основах. Тобто, здійснюючи зворотній вплив на органи державної влади, організації інформують їх про суспільні настрої та бажання й лобіюють інтереси населення, здійснюють моніторинг державної політики в плані ефективної реалізації цих інтересів[182].

Здійснення всебічного аналізу міжнародної та вітчизняної практик інституалізації державно-громадської комунікації має важливе значення для вироблення людино-орієнтовної політики прийняття державних рішень та

[182] Запровадження комунікацій у суспільстві [Текст] /За заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна – К. : ТОВ «Вістка», 2009. –с. 3.

супроводжується розвитком нових форм впливу людей на державно-управлінські процеси, їх активною участю у громадсько-політичному житті суспільства[183].

В межах даного дослідження, нам представляється можливим конкретизувати досвід політики інституалізації державно-громадської комунікації в країнах Канади, Австрії, Боснії і Герцеговини, Франції та Латвії, що для них характерними є різні технологічні прийоми реалізації принципів відкритості, людино-орієнтованості та прозорості функціонування систем державного управління.

Політика інституалізації державно-громадської комунікації Канади

Система комунікацій органів державної влади Канади із населенням посідає високу позицію у світових рейтингах. Питанню формування державно-громадської комунікації Канади, з самого початку, приділялася значна увага, адже важко зрозуміти, як демократичне суспільство може процвітати без вільного діалогу громадськості з органами державної влади.

У Канаді, починаючи із 2001 року, особлива увага, з боку уряду, спрямована на підготовку фахівців у галузі комунікації, її постійне оновлення й безперервне відслідковування основних тенденцій, технологій та напрямів публічного обговорення. «Університети спрямовують власні зусилля на підготовку фахівців, які, в майбутньому, працюватимуть, здебільшого, в таких сферах, як мас медіа та менеджмент. Тому, необхідним є оволодіння технікою критичного аналізу, відбору, подання й відображення інформації, з урахуванням можливостей її впливу на перебіг подій, формування відносин у суспільстві тощо»[184].

---

[183] Чаплай І.В. Інституоналізація державно-громадянської комунікації: міжнародний аспект / І.В. Чаплай // Адаптація правової системи України до права Європейського Союзу: теоретичні та практичні аспекти: матеріали II Всеукраїнській науково-практичній конференції, (Полтава 23 листопада 2017 р.). – Полтава.: Полтавський юридичний інститут Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого , 2017. - с. 142-144.

[184] Цубова О. Професійна підготовка фахівців у галузі комунікації: досвід університету Макгілл (Канада) [Текст] / Ольга Цубова // Педагогічні науки : теорія, історія, інноваційні технології. – 2016. – Вип. 5 (59). –с.47.

На цьому тлі, сьогодні, в Канаді кожна організація, будь-то державна, або приватна, активно сприяє підвищенню роботи кваліфікації працівників комунікаційних підрозділів, що мають бути експертами з маркетингу та рекламних технологій. У Канаді, в міністерствах та державних установах є окремі департаменти із комунікацій, що відповідають на запити преси, пишуть прес-релізи про різні аспекти державної політики, готують статті та повідомлення для газет та журналів. Щорічно в Канаді проводяться прес-конференції та брифінги для міністрів та вищих посадових осіб, готуються рекламні кампанії, публікується урядова література та ін.

Цікавим є досвід Канади зі створення Академії з розробки комунікації та засобів публічного управління. Її основними завданнями є:

– надання освіти у сфері політики державно-громадської комунікації - підвищення рівня знань різних груп громадськості та співробітників різних організацій;

– забезпечення спеціалізованої освіти з державно-громадської комунікації – підвищення кваліфікації фахівців органів державної влади, шляхом використання конкретних методичних прийомів із основних компонентів взаємодії із громадськістю;

– організація відкритого діалогу між органами державної влади та громадськістю, у напрямку виявлення та вироблення шляхів вирішення різного роду конфліктних ситуацій між різними учасниками державно-громадського процесу;

– залучення громадян, через відповідні громадські організації, до процесів розроблення державної політики та виконання рішень щодо посилення взаємодії держави та суспільства;

– проведення спонсорських та партнерських досліджень у сфері реалізації конкретно-дослідницьких проєктів та програм, спрямованих на оптимізацію засобів державно-громадської комунікації;

– запровадження новітніх методів адаптації зарубіжного досвіту до вітчизняної практики державно-громадської комунікації, шляхом розроблення стандартів, що б забезпечували конкурентоздатність держави у різних сферах суспільного життя, а, на основі цього, розроблення індикаторів вимірювання ефективності їх систем державного управління, у певних сферах[185].

Результатом кожного із вищезазначених напрямів діяльності Академії є досягнення поставлених цілей комунікації. Визначення цілей є попереднім етапом планування державно-громадської комунікації, що її основна мета забезпечення максимальної відкритості та оптимальної швидкості передачі інформації, за мінімальними видатками та своєчасним задоволенням потреб громадян.

Політика інституалізації державно-громадської комунікації Австрії

Досвід політики інституалізації державно-громадської комунікації Австрії, на сьогодні, має значну соціально-практичну значимість. У 2008 році Рада міністрів Австрії прийняла Проєкт документів, що містив низку рекомендацій щодо належної практики організації державно-громадської комунікації. Рекомендації охоплювали розробку політики, планів, програм та правових документів, підготовлених міжвідомчою робочою групою, за участю легально-створених неурядових організацій та зовнішніх експертів.

На стадії громадських консультацій, щодо запропонованого Проєкту, була представлена 41 установа. Остаточний текст Проєкту був прийнятий Радою Міністрів 02 липня 2008 року. У документі окреслені цілі, принципи та стандарти участі громадськості, наводиться відповідна інформація щодо визначення і представництва переваг участі громадськості, тобто

---

[185] Цубова О. Професійна підготовка фахівців у галузі комунікації: досвід університету Макгілл (Канада) [Текст] / Ольга Цубова // Педагогічні науки : теорія, історія, інноваційні технології. – 2016. – Вип. 5 (59). –с.47.

окреслюється можливість усіх зацікавлених сторін відстоювати свої інтереси у розробці планів, програм, політики, чи юридичних засобів[186].

Основними цілями Проєкту є:

– сприяння обміну інформацією та досвідом;

– сприяння розумінню різних думок та координації інтересів громадян;

– підвищення якості і прозорості рішень органів державної влади;

– підвищення контролю, з боку громадськості, за прийняттям рішень органами державної влади;

– зміцнення довіри людей до політики та громадської діяльності адміністрації, а, також, забезпечення ширших основ для прийняття політичних та адміністративних рішень;

– створення демократичнішого підходу до формування думок;

– зменшення затримок і додаткових витрат у реалізації комунікативних політики, планів, програм та правових засобів, тим самим, оптимізуючи використання людських ресурсів.

Принципами інституалізації державно-громадської комунікації в Австрії є: залучення, прозорість та простежуваність, спільна відповідальність, баланс між рівними можливостями та обов'язками, взаємна повага, справедливість і зворотний зв'язок.

Стандарти державно-громадської комунікації Австрії охоплюють два аспекти: стандарти якості для політики та управління, для досягнення оптимальної участі громадян та груп інтересів у процесі прийняття рішень; рівень стандартів для громадян, що можуть використовуватися для оцінки якості адміністративної поведінки органів державної влади. Є три групи стандартів, що зазначені в Проєкті: (1) для підготовки процесу державно-громадської комунікації; (2) для реалізації процесу державно-громадської

[186] Електронний ресурс. Режим доступу: https://www.bka.gv.at/site/6363/default.aspx

комунікації; (3) для моніторингу та оцінки участі громадян у процесі державно-громадської комунікації. Проєкт рекомендацій включає зобов'язання щодо подальшого розвитку стандартів, на основі отриманого досвіду, через один-два роки. Як додаткова міра, інституалізації державно-громадської комунікації, в Австрії був розроблений практичний посібник, що пропонує інформацію про використання електронної форми участі для залучення громадськості за допомогою електронних засобів державно-громадської комунікації, наприклад, через Інтернет, або мобільний телефон.

Політика інституалізації державно-громадської комунікації Боснії і Герцеговини

У Боснії та Герцеговині були розроблені кілька угод між владою та громадськістю, а, також, набір правил проведення громадських консультацій на державному рівні. Використовуються Правила підготовки законопроєктів, прийняті Радою Міністрів 07 вересня 2006 року[187]. заходів з боку Ради міністрів Боснії та Герцеговині та інших державних установ проводяться з широкою громадськістю та з організаціями (юридичними особами та групами громадян), які не є частиною державного сектору. Кожен державний заклад зобов'язаний вести перелік організацій та приватних осіб, які висловили зацікавленість (у письмовій формі) в законодавчій діяльності відповідного державного закладу. Крім того, кожен заклад повинен призначити координатора для консультацій з громадськістю та забезпечити доступність, відкритість планових законодавчих заходів у відповідному році[188].

Мінімальні стандарти включають вимогу, що консультації повинні бути відкриті не менше 21 дня. Законодавчі проєкти повинні бути опубліковані на домашній сторінці установи, що, також, повинна включати можливість

---

[187] Kadić, D. Civil Society in Bosnia and Herzegovina [Text] / D. Kadić. – Brussels: Trialog, 2009. – p. 4-5.

[188] The application of the Rules for Consultation in the design of legal regulations – a dead letter on paper ; Policy Brief, Sarajevo, May 2009 [Electronic resource] // ACIPS. – 2009. – Retrieved from : http://www.acips.ba.

подання коментарів через Інтернет, якщо така існує. Відповідний заклад повинен зробити це через заклик до коментарів, включаючи розповсюдження інформації про запропоноване законодавство.

Правові акти, що мають суттєві наслідки для громадськості, підлягають додатковим консультативним заходам, в тому числі, має бути розширене коло тих, хто безпосередньо запрошений для подання коментарів (наприклад, члени академічної та дослідницької спільнот, іноземні експерти, медіа, юристи, судді тощо). Заплановані форми громадських консультацій (вибір, що залишився окремим інституціям) включають: оголошення про законодавчі пропозиції в засобах масової інформації, пряме подання проєктів текстів організаціям та окремим особам, громадські збори та круглі столи з окремими організаціями та окремими особами, робочі групи, до складу яких входять експерти[189]. Відповідна форма державно-громадської комунікації повинна бути прийнята в межах певних часових рамок для прийняття запропонованого законодавства, враховуючи при цьому технічну складність предмета нормативного акту. Кожен державний заклад повинен виділити достатньо коштів, у межах бюджету, для виконання своїх обов'язків щодо організації належного процесу державно-громадської комунікації.

Якщо форма консультацій дозволяє писати відгуки, установи повинні прийняти коментарі не менше аніж протягом 30 днів. Будь-який коментар може бути прийнятий, або відхилений, але установа повинна підготувати письмову доповідь, вказуючи причини цього рішення. Звіт є частиною заяви, що її надає Раді Міністрів установа, запевнивши, що мінімальні стандарти громадських консультацій виконані (з точки зору наслідків для громадськості та форми консультацій). Державні установи мають право укладати угоди з організаціями та особами, які будуть проводити консультації відповідно до

---

[189] Progress Report 2008 Bosnia and Herzegovina [Electronic resource] // Commission of the European Communities. – 2008. – Retrieved from : http://www.dei.gov.ba/default.aspx?langTag=bs-BA&template_id=119&pageIndex=1.

правил. Рада міністрів може відмовити в постанові порядку денного своєї сесії, якщо така Державна установа не подасть заяв встановленого зразка і не виконає вимоги щодо громадської консультації протягом встановленого терміну. Проте, згідно з останнім Індексом сталого розвитку неурядових організацій USAID, Рада міністрів ніколи не використовувала цей засіб, а правила про консультації визнаються лише в межах державного міністерства юстиції[190].

В межах державно-громадської комунікативної політики, близько 60 муніципалітетів підписали угоди про інформаційну співпрацю з місцевими неурядовими організаціями. Однією із найважливіших причин фактичного прийняття угоди на державному рівні був європейський інтеграційний процес[191]. Укладання подібних угод – величезний крок уперед у створенні інституційної та правової основи діалогу та співпраці урядового та неурядового секторів. Сама угода є меморандумом про взаєморозуміння, не є юридично обов'язковою, і описує себе як початкова точка для співпраці держави та громадськості. Слідуючи специфікаціям принципів співпраці, Угода продовжує виконувати зобов'язання обох сторін. Що стосується громадянського діалогу, то найактуальнішими розділами в угоді є розробка комунікативної політики та краще управління з боку держави. З точки зору розробки державно-комунікативної політики та консультацій, муніципалітети обіцяють оцінити нову політику та процедури, особливо, на стадії розробки.

Більш того, здійснення вищезазначених угод було встановлено під наглядом створених державою соціально-орієнтованих органів, а саме:

---

[190] Soros Foundations Network Report 2006 Report [Electronic resource] // Open Society Foundations. – Open Society Institute, 2007. – Retrieved from : https://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/a_complete_3.pdf.

[191] Žeravčić G. Analysis of Institutional Cooperation between Governmental and Non-Governmental Sectors in BiH [Electronic resource] / G. Žeravčić. – Sarajevo: Kronauer Consulting, 2008. – 122 p. – Retrieved from : https://europa.ba/wp-content/uploads/2015/05/delegacijaEU_20111214065732 68eng.pdf.

Управління з питань співпраці з неурядовим сектором та Ради громадянського суспільства. Остання була заснована з представників, обраних Радою, громадянського суспільства, включаючи представників соціальних груп та організацій, волонтерських організацій, організацій жінок та етнічних меншин[192].

Політика інституалізації державно-громадської комунікації Франції

100-річчя французького закону про Асоціацію (01 липня 2001 року) ознаменувалося підписанням статуту між французькою державою, представленою прем'єр-міністром, та неурядовими організаціями (їх на французькій мові, як правило, називають Асоціаціями), представленими президентом Постійної конференції асоціацій. Наявність Статуту не є юридично обов`язковим, але «більш символічним твердженням»[193].

Це, в свою чергу, обумовлює спільні принципи та цілі, серед яких: налагодження процесу комунікації, поглиблення демократичного і громадянського діалогу та соціальний розвиток.

Держава визнає критичну роль громадських асоціацій у функціонуванні демократії. Взаємна довіра та взаємодоповнюваність дій на стороні держави та громадськості визнається як важливий внесок у підвищення ефективності державно-громадської комунікації. У статуті міститься ряд зобов'язань для обох сторін. Держава прагне сприяти добровільному громадському та соціальному закріпленням інституціоналізації державно-громадської комунікації, а, також, серед інших обов'язків – розробленню рішень для довгострокової фінансової стійкості інститутів державно-громадської комунікаії, включаючи податки, фінансування консультацій з громадськістю, представництво асоціацій в консультативних органах державної влади, освіта

---

[192] Там само

[193] Casey J. Advocacy in the Age of Compacts: Regulating Government Community Sector Relations – International Experiences. CACOM Working Paper No. 76 [Text] / J. Casey, B. Dalton, J. Onyx, R. Melville. – Sidney: University of Technology, Centre for Australian Community Organisations and Management, 2008. – p. 20.

та навчання державних службовців з питань комунікативного налагодження діалогу між державою та суспільством.

Реалізація Статуту була призначена для його спільної оцінки, кожні три роки, але зі зміною Уряду у 2002 році документ вже не був пріоритетом і будь-який поштовх для всеосяжнішої реалізації принципів Асоціації, здається, був втрачений. Статут залишився просто символічним документом, присвяченим 100-річчю французького закону про асоціації.

У Франції, з метою налагодження активної взаємодії держави та громадськості, була створена спеціалізована організація «Агенція культури 360», яка займається організацією комунікацій органів публічної влади з населенням та вирішенням широкого кола проблем з цього напряму.

Міністерство культури і масових комунікацій Франції, у 2016 році, організувало створення фонду підтримки з метою надання соціальної інформації за допомогою різноманітних засобів масової інформації (радіо, новини, телебачення, веб-сайти, друковані видання тощо). Фонд займає чільне місце у процесах розвитку державно-громадської комунікації через те, що його працівники вносять значний вклад у розвиток місцевої демократичної дискусії, надаючи можливість висловити свої думки жителям міст та сіл. Маємо загострити увагу на тому, що на процес соціального об'єднання напряму впливає інформаційний вектор, що сприяє покращенню репутації територій, їх розвитку та дає можливість більш широкій аудиторії дізнатись про особливості журналістської практики, беручи участь у розповсюдженні медіа грамотності[194].

Політика інституалізації державно-громадської комунікації Латвії

Останніми роками, в напрямку посилення процесів інституціоналізації державно-громадської комунікації відбулися численні події між державними

[194] Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017 – 180 с.- Стр 64

органами та громадським сектором Латвії. У 2005 році, урядом була підтримана національна програма «Зміцнення державно-громадської комунікації». Програма пропонує допомогу для дотримання негайних та довгострокових вимог до оцінки, формулювання стратегії та реалізації діяльності, що пов'язана зі зміцненням інституціоналізації державно-громадської комунікації[195].

Також, Програма сприяла наданню грантів проєктам та допомогла встановити п'ять центрів підтримки громадським організаціям та три менші підрозділи комунікаційної підтримки по всій Латвії. Програма сприяла залученню неурядових організацій для реалізації різних потреб та комунікативних інтересів громадянського суспільства. В результаті, була створена робоча група для роботи над спеціальною декларацією, що створила та забезпечувала інституціоналізовані комунікаційні зв'язки між парламентом та громадським суспільством в Латвії[196].

Програма була прийнята переважною більшістю парламенту 30 березня 2006 року. У ній було зазначено, що інформаційний потік від парламенту до громадян Латвії та неурядових організацій має бути покращений. Для цього, кожна комісія в парламенті має призначити контактну особу для громадських організацій. Програма пропонує Парламенту, щороку, для покращення комунікативного діалогу з громадскістю, організовувати форуми для підтримки взаємного спілкування та розробки спільних робочих планів та проєктів. Перший форум було організовано в 2007 році, але, як повідомляється, його проведення не дало відчутних результатів. Адже, з одного боку, налагодження комунікативного діалогу громадськості між окремими парламентськими це добре, але, з іншого боку, якщо такий діалог

---

[195] USAID's Global Civil Society Strengthening Cooperative Agreement: A Flexible Funding Mechanism for Democracy and Governance Activities [Electronic resource] // USAID. – Retrieved from : http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnacl851.pdf.

[196] USAID Office of Inspector General : Annual Plan 2007 [Electronic resource] // U.S. Agency for International Development – Retrieved from : https://oig.usaid.gov/sites/default/files/other-reports/fy07_annual_plan.pdf.

не інституалізований, то він не принесе відчутних результатів. Не є секретом той факт, що політики, як правило, використовують державно-громадську комунікацію «для реалізації єдиної державної комунікативної політики, шляхом створення системи впливу на громадську думку; формування та підтримки ефективного зворотного зв'язку із громадянами для моніторингу ситуації й оцінювання результатів своєї роботи; налагодження співпраці із громадськими організаціями задля забезпечення інформування громадськості про здійснювану політику та створення й підтримки позитивного іміджу влади»[197]. Політики стають зацікавленими в рамках суто спільної роботи. Підтвердженням цього було те, що новий уряд Латвії, що був сформований на початку 2009 року, включив в наступну державну декларацію майже всі пропозиції громадських організацій, що є неполітизованою сферою стосовно їх залучення у соціально-економічній, політичній та духовній сферах[198].

У 2005 році, у Латвії, був прийнятий найповніший політичний документ щодо державно-громадського комунікативного діалогу, а саме Меморандум про співробітництво між неурядовими організаціями та Кабінетом Міністрів. Підготовка Проєкту меморандуму була ініційована сектором громадських організацій після зустрічі з представниками Прем'єр-міністра. Більше 40 організацій висловили свою думку та подали пропозиції під час зустрічі. Цей документ був підписаний 15 червня 2005 р. Прем'єр-міністром та представниками 57 неурядових організацій та залишився відкритим для приєднання інших організацій.

Як зазначається в Меморандумі, він був розроблений «з метою полегшення функціонування ефективної системи державно-громадської комунікації, що відповідає інтересам суспільства, шляхом залучення

---

[197] Козаков В. Громадська комунікація як чинник реформування державного управління: архетипний підхід [Текст] / В. Козаков, О. Рашковська // Публічне управління: теорія та практика. – 2015. – Вип. 1 (спец. вип.). – С. 33-39. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2015_1%28spets.__9.

[198] Касьянов Г. Теорії нації та націоналізму [Текст] / Г. Касьянов. – К. : Новий час, 1999. – с. 50.

громадянського суспільства у процесі прийняття рішень»[199]. Документ містить зобов'язання щодо розробки засобу фінансування громадських організацій та інших компонентів сприятливого середовища для формування державно-громадських комунікацій.

Розділ 5, безпосередньо, стосується питання державно-громадської комунікації:

«Сторони зобов'язуються продовжувати розробку, впровадження та вдосконалення необхідних засобів, з тим, щоб забезпечити неурядові організації доброю обізнаністю та здатністю ефективно брати участь у процесах прийняття рішень, шляхом:

А) проведення неурядовими організаціями консультацій з громадськістю, та відображення їх потреб, інтересів, питань в протоколах;

Б) прийняття участі усіх представників зацікавлених неурядових організацій у координаційних засіданнях, консультативних радах та робочих групах, створених для розробки конкретних проєктів;

В) інформування неурядових організацій про рішення, прийняті щодо поданих ними пропозицій;

Г) надання неурядовими організаціями можливості інформаційного відстеження щодо процесу розробки проєктів нормативно-правових актів та врахування внесених ними пропозицій..»[200].

Крім того, у наступному розділі Меморандуму містяться декілька положень стосовно забезпечення процесу інформатизації у політиці. Дане делагування було узгоджене та технічно забезпечене Державною канцелярією. У 2006 році, Кабінет Міністрів Латвії затвердив Правила щодо функціонування Ради з впровадження Меморандуму про співробітництво

---

[199] Declaration available at http://www.mk.gov.lv/en/mk/darbibu-reglamentejosie-dokumenti/deklaracijadombrovskis/

[200] Cooperation Memorandum between Non-governmental Organizations and the Cabinet of Ministers [Electronic Recourse] // Latvijas Pilsoniskā alianse. – 2005. – Retrieved from: http://nvo.lv/site/uploads/vecie_faili/Cooperation_Memorandum_Latvia.pdf.

між неурядовими організаціями та Кабінетом Міністрів. Рада є консультативним органом, створеним з метою сприяння реалізації цілей і принципів Меморандуму. Його завданням є організація, оцінка та вдосконалення впровадження положень Меморандуму, включаючи визначення відповідних пріоритетів державного бюджету та підготовку рекомендацій щодо необхідних правових актів та документів щодо планування політики, пов'язаної із впровадженням новітніх комунікативних засобів співробітництва між органами державної влади та неурядовими організаціями. Раду очолює директор Державної канцелярії (остання виконує завдання секретаріату). Членами Державної канцелярії є: Прем'єр-міністр, секретарі міністерств та сім уповноважених представників громадських організацій, які підписали Меморандум. Рада збирається раз на місяць і служить як засіб вирішення трьох видів питань:

1) питання відповідно до цілей Меморандуму;

2) питання, що виникають у роботі міністерств і пов'язані з комунікаційною складовою реалізації державної політики;

3) тематичні проблеми громадських організацій (культура, соціальні питання, освіта тощо). Між неурядовими організаціями та Прем'єр-міністром, також, проводяться зустрічі. Вони, як правило, відбуваються двічі на рік, щоб оцінити прогрес у державно-громадській співпраці та реалізації Меморандуму, в цілому.

На загальнонаціональному рівні Литовської Республіки, у січні 2017 року, було запроваджено Цифровий порядок денний на 2014-2020 роки. Основною метою цієї програми є надання більших перспектив та можливостей для розвитку цифрової грамотності громадян Литви, розповсюдження досягнень цифрового документообігу та інформаційної

інфраструктури, поширення інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій, подальший вдалий розвиток інформаційного суспільства тощо[201].

Упорядкувавши успішний досвід провідних країн Європи, пропонуємо розглянути основні ознаки та особливості інституційного забезпечення державно-громадської комунікації в них (див Рис. 2.2).

Рис 2.2 Особливості інституційного забезпечення державно-громадської комунікації в провідних країнах Європи.

Активним кроком для здійснення партнерства між організаціями Європейського Союзу, національними та регіональними урядами та іншими зацікавленими сторонами стало затвердження Стратегії розвитку «Європа-

[201] Кириченко Г. В. КОМПАРАТИВНИЙ АНАЛІЗ КРАЩИХ СВІТОВИХПРАКТИК ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ World Science, № 11(51), Vol.3, November 2019 с. 17-25. - Стр 20

2020 за інтелектуальне, стійке й інклюзивне зростання», ключовою метою якої було посилення партнерської взаємодії на рівні усієї європейської спільноти.

У ракурсі реалізації даного партнерства, на базі Європейської платформи проти бідності й соціальної несправедливості, здійснюється взаємодія урядів країн Європейського Союзу та громадянського суспільства. Дана партнерська взаємодія реалізовується із залученням таких учасників:

– різноманітних організацій громадянського суспільства та партнерів у сфері соціальних відносин та зайнятості;

– представників різних організації Європейської спільноти та інших міжнародних організацій;

– представників органів публічної влади на різних рівнях управління (національному, регіональному та місцевому);

– дослідницьких центрів та фундацій питань соціального діалогу.

Маємо, також, зазначити, що процес посилення партнерської взаємодії Європейського Союзу з мережами організацій громадянського суспільства сфери соціального партнерства та соціального захисту, зайнятості, протидії дискримінації та гендерної рівності, умов праці, був здійснений завдяки реалізації програми Європейської комісії Progress (2007–2013). Така програма була одним із основних фінансових інструментів задля забезпечення організації, координації та розвитку загальноєвропейської політики[202]. На основі результатів аналізу даного питання, можемо зробити висновок, що успішний досвід Європейського Союзу став реальним прикладом втілення політологічної теорії у напрямі важливості партнерської взаємодії владних інституцій з громадянським суспільством у ракурсі забезпечення розвитку держави у демократичному полі. Це наводить дані про

[202] Забезпечення конструктивного діалогу між владою та суспільством : матеріали наук.-практ. конф. 28 квіт. 2016 р. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2016. – 178 с. http://www.oridu.odessa.ua/9/buk/new_23_05_16_1.pdf]- Стр 73

те, що функціонування громадянського суспільства з позитивними результатами діяльності можливе в умовах правової держави, яка, в свою чергу[203],:

– забезпечує розроблення законів та здійснює одночасне обмеження діяльності власних органів державної влади даними законами, засновуючись на принципі обов'язковості виконання таких законів для всіх без виняткугромадян;

– забезпечує гарантування непорушності основоположних прав та свобод громадянина та їх реалізацію на рівні міжнародно-визнаних норм.

– забезпечує захист прав та інтересів громадян та честі і свободи особи.

Невід'ємною частиною політичної діяльності Європейського Союзу у напрямі зміцнення позицій громадянського суспільства є, також, легітимізація такої діяльності на міжнародному рівні і активне просування його цінностей за межами Європейської спільноти.

У процесі досліджень успішного досвіду провідних країн-учасниць Європейського Союзу, було виявлено, що реалізація загальнонаціональної комунікативної політики держави визначає важливість діяльності органів публічної влади відповідно до здійснення комунікацій з громадськістю, персоналізації даного напряму та створення уніфікованого підходу до організації роботи окремих державних структур, а, також, важливість надання та використання відкритої публічної інформації для звичайних громадян, бізнес-спільноти та безпосередніх споживачів державних послуг.

Відкрита публічна інформація дає змогу уряду країни покращити власну діяльність, максимально точно оцінити ефективність такої діяльності та мати можливість консультувати різні верстви населення і пропонувати різні способи вирішення їх проблем. У контексті інтересів саме органів

---

[203] Кириченко Г. В. КОМПАРАТИВНИЙ АНАЛІЗ КРАЩИХ СВІТОВИХПРАКТИК ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ World Science, № 11(51), Vol.3, November 2019 с. 17-25. - Стр 21

публічної влади такий підхід дасть можливість реалізувати активну партнерську взаємодію між державою та громадськістю, а, з боку суспільства, дасть поштовх мати відповідальну громадську позицію. Нам імпонує такий напрям реалізації політики органів публічної влади, адже вона сприяє підтримці громадянами роботи уряду країни.

2.5 Особливості інституційних форм оптимізації комунікативних відносин

На рубежі XX-XXI століть відбувся розвиток нових інформаційних технологій, мобільного зв'язку, інтернету та соціальних мереж, які дали можливість досліджувати сенс комунікаційного та медійного процесу по-новому, їх можливостей та механізмів діяльності. Зрозуміло, що спілкування, як процес, відбувається тільки в середовищі людини і що люди мають здатність говорити і спілкуватися один з одним. В економіці будь-якої країни можуть бути кризові явища, які з'являються в політиці та економіці в усьому світі, і завдяки технологічним можливостям, стають майже типовим прикладом для багатьох країн, змушуючи уряди, держави, правлячі класи шукати нові способи спілкування з народами і людьми, різними класами і кастами. Новими шляхами є не тільки передача інформації від уряду до людей, а й зміст їхніх повідомлень заради розуміння в суспільстві. Це важливо, тому що рівень комунікації в суспільстві майже дорівнює рівню довіри. Чим більше люди взаємодіють один з одним, тим більше розвивається розуміння, толерантність.

В Україні між державою і суспільством майже немає порозуміння про це свідчать показники рівня довіри до української влади, які стрімко

зменшуються[204]. Управління державою відчуває серйозну проблему у наданні інформації та підтримці державної політики. Процеси комунікації, розкриття політики, дії уряду та влади взагалі розмиті, не систематичні, спонтанні і часто непередбачувані. За часів незалежності у сфері державної комунікативної політики, досягнуто певного прогресу в демократизації процесів взаємодії, зокрема із засобами масової інформації, громадськими організаціями тощо.

Інформаційно-комунікаційні технології за останні два-три десятиліття якісно змінили обличчя світу. Сформовані за їх допомогою потоки повідомлень, створили своєрідну інформаційну сферу, яка поступово перетворилася в самостійну, з власними інститутами, нормами, стійкими відносинами і зв'язками, системою символів та знаків, мовою[205] .

Оскільки демократичний режим вимагає координації позицій у постійному діалозі між владою та громадськістю, державне управління не може бути без комунікації, оскільки це форма взаємодії між різними суб'єктами та об'єктами управління. Починаючи з XX століття, в змісті комунікативної взаємодії громадськості та держави почав переважати клієнтський орієнтований підхід, що часто пов'язаний з доктриною нового державного управління, що була започаткована Р. Денхардтом та Ж. Денхардтом [206]. Нова доктрина підкреслює ширшу участь громадян в управлінні державою, відсутність корупції, поліцентричну демократію, прозорість, підзвітність органів державної влади громадськості, співпрацю та активну участь в державному управлінні неурядових організацій та інші морально-етичні характеристики.

---

[204] Видання «Українська правда» Україна пасе задніх за рівнем довіри до органів державної влади [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://www.pravda.com.ua/news/2013/02/11/6983262/

[205] Чаплай І.В. Послаблення національної самосвідомості громадян – шлях до розриву зв'язків з державою / І.В. Чаплай // Комунікаційні технології в міжнародних соціальних практиках: матеріали Міжн. наук.-практ. конф., (Київ, 7 листопада 2017 р.). – Київ.:Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. – с.110-111.

[206] Denhardt J. V. The New Public Service: Serving, not steering [Text] / J. V. Denhardt, R. B. Denhardt. – Armonk : M. E. Sharpe, Inc., 2003. –p.24.

В науковій літературі вітчизняних та зарубіжних дослідників, комунікативна взаємодія громадськості та держави передбачає[207]:

– служіння, а не керування;

– переслідування інтересів суспільства;

– думати стратегічно, діяти демократично;

– обслуговувати громадян;

– значення громадянства та державної служби вище підприємницької діяльності.

Звідси випливає, що діяльність органів державної влади базується на концепціях демократії та участі громадян як важливої передумови демократичного врядування. У той же час, місцева громадськість повинна знайти відповідні способи не тільки для підвищення ефективності надання послуг, а й надавати можливість громадянам, як користувачам громадських послуг, брати активнішу участь в управлінні комунікативним процесом їх обслуговування. У даному випадку, комунікативна взаємодія, перш за все, означає включення в неї тих об'єктів державної комунікації, на кого впливає продуктивність організації обслуговування. Розглядаючи сучасний стан державного управління, необхідно вести мову про те, що налагодження комунікативної взаємодії між державою та громадськістю є необхідною та доречною умовою для покращення інституційної діяльності в процесі надання громадських послуг та підвищення рівня задоволеності громадян щодо їх якості.

Ефективність комунікації між владою багато в чому обумовлена механізмами зворотного зв'язку між громадянами та органами державної влади. Зворотній зв'язок у системі державного управління - це вплив результатів функціонування системи державного управління на характер цієї операції. У системі державного управління представляється можливим

---

[207] Hood, C. (2004).The Middle Aging of New Public Management: Into the Age of Paradox?. Journal of Public Administration Research and Theory, vol. 14, No. 3, p. 267.

розрізняти два типи зворотного зв'язку: об'єктний і суб'єктивний. Об'єкт зворотного зв'язку відображає рівень, глибину і адекватність управління об'єктами адміністративного впливу на державне управління[208].

Відсутність або неповнота змістових і правдивих об'єктних зворотних зв'язків не дає змоги визначати раціональність та ефективність організації і діяльності суб'єкта державного управління та виробляти заходи з їх підвищення. Погано в такому разі уявляються й потреби, інтереси та цілі об'єктів управління. Суб'єктні зворотні зв'язки характеризують доцільність і раціональність власної, внутрішньої організації і діяльність суб'єкта державного управління загалом, його підсистем, ланок і окремих компонентів. Вони дають можливість побачити, зрозуміти й оцінити, як кожний нижчий рівень реагує на рішення та дії вищого, наскільки і яким чином він враховує їх у своїй діяльності, яке його реальне відношення до вищого рівня тощо. До суб'єктних зворотних зв'язків належать: контроль, аналіз і оцінка організації та діяльності державних органів, виконання своїх обов'язків з боку посадових осіб, звіти, інформація тощо[209].

Згідно даної концепції «зворотній зв'язок» бере на себе активну роль цільового суб'єкта в процесі комунікації: інформація змінюється під впливом особи, якій вона спрямована, на відміну від одностороннього, прямого інформаційного потоку, який може не враховувати потреби об'єкта - призначення, до якого спрямовано цей потік. Сьогодні у вітчизняній науці існує певна проблема, що громадська думка недостатньо врахована і не достатньо досліджена державними органами.

Варто зауважити, що рішення у системі державного управління не завжди вирішують проблеми і не відповідають очікуванням. У більшості

---

[208] Бажинова О. А Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації / О. А. Бажинова // Вісник Національного університету "Юридична академія України імені Ярослава Мудрого". Серія : Філософія, філософія права, політологія, соціологія. - 2014. - № 4. –с. 335-338

[209] Джоан Кедді, Крістіан Вергез / Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергез та ін.; [пер. з англ. С. Соколик, О. Орель, К. Гемма] – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. –с. 20.

випадків громадяни намагаються впливати на процес державного управління, але більшість цих ініціатив були невдалими. Якість адміністративних рішень, що приймаються державними службовцями, часто залежить не тільки від ефективності та результативності відповідної державної політики, а й від рівня життя населення, здоров'я та добробуту громадян.

В організації державного управління сучасні системні підходи приділяють особливу увагу інформаційно-комунікаційним аспектам. Вважається, що це важлива системна концепція з інформаційним зворотним зв'язком для формування моделі державного управління. Такий підхід ілюструє динаміку перетворення інформації в рішення, які стають діями. Необхідно приділяти більше уваги їхнім взаємовідносинам, а не поділяти їх на окремі частинки. У цьому сенсі комунікація може розглядатися як засіб об'єднання організаційної діяльності в одне ціле, а саме: зміни в поведінці, ефективність інформації, досягнення та реалізація цілей[210] .

Що стосується міжнародного досвіду комунікативної взаємодії держави та громадськості, то цікавим є приклад деяких країн, що входять до складу Організації економічного співробітництва та розвитку, в яких комунікативна взаємодія характеризується абстрактними принципами та конкретними методами реалізації, пов'язаними з теорією публічного вибору [211], де економічні принципи визначають роль держави в організації комунікаційного процесу. Основний акцент робиться на комунікаційну модель, де перспективи її використання зосереджені на кінцевих результатах на основі кількісного вимірювання показників її ефективності, основними з яких є[212]:

---

[210] Бажинова О. А Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації / О. А. Бажинова // Вісник Національного університету "Юридична академія України імені Ярослава Мудрого". Серія : Філософія, філософія права, політологія, соціологія. - 2014. - № 4. –с. 335-338

[211] Hope, K. R., Sr. (2005). The New Public Management: A Perspective from Africa. In New Public Management: Current Trends and Future Prospects, K McLaughlin, S. P. Osborne and E. Ferlie eds. London: Routledge.c.- 38-39

[212] Hood C. Administrative argument [Text] / C. Hood, M. Jackson. Aldershot : Dartmouth, 1991. –p.98-101

– обмеження впливу державного сектору на процес комунікації;

– конкурентне забезпечення державно-громадської комунікації;

– наголос на людино-орієнтовному стилі державно-громадської комунікації;

– формальне вимірювання вимірюваних стандартів і показників продуктивності та успіху державно-громадської комунікації;

– більший акцент робиться на контролі результатів щодо ефективності державно-громадської комунікації.

Вищезазначена комунікаційна модель мала на меті забезпечити громадян більшою свободою щодо контролю за прийняттям органами державної влади рішень і, тим самим, змусити їх з більшою відповідальністю ставитися до їх наслідків. Багато країн, що використовують в практиці державного управління подібну комунікаційну модель, підвищують ступінь задоволеності громадян ефективністю державних послуг. В даній комунікаційній моделі використовуються такі методи оцінки рівня задоволеності громадян комунікаційною взаємодією як: порівняльний аналіз, планування пріоритетів, загальне управління якістю та ін. Спочатку, дані методи використовувалися в приватному секторі, а, з часом, почали застосовуватися і в державному секторі. Що стосується державного управління, то в ньому, на нашу думку, важливо пам'ятати, що дана комунікаційна модель має горизонтальну структуру, а не традиційну срархічну, передбачаючи, при цьому, вищий рівень децентралізації.

Розглядаючи виняткову ступінь впливу реформ у сфері державно-громадських комунікацій, можна зробити висновок, що велика частина країн у 1990-х роках виявила деякі дисфункції у своїй комунікаційній політиці. У цьому контексті, була розроблена альтернативна взаємодоповнювальна модель комунікаційної взаємодії, спрямована на нову парадигму управління, що передбачала зменшення функцій держави та їх передачу приватним та

неурядовим організаціям [213]. Після застосування такої моделі у країнах західної Європи, К. Поллітт і Г. Буккарт почали розвивати нові підходи до взаємодії неурядових організацій та державних органів[214]. Фактично, нові підходи були розроблені з урахуванням людино-орієнтовних цінностей, таких як: прозорість, справедливість, або участь. Це не дивно, тому що міжнародний контекст був схвильований новими ідеями та запровадженими реформами, що були, певною мірою, розроблені за участю громадян, які втомилися від неефективності традиційної державно-громадської комунікаційної моделі.

Проблеми комунікації в державному управлінні були, є і будуть, і наразі є досить актуальними. Основа комунікаційної практики у багатьох країнах світу ґрунтується на деяких теоретичних концепціях. Сучасні дослідження стосуються комунікації питань державного управління з державною комунікаційною призмою. У 2006 році з'явилися публікації, що підкреслюють важливість комунікаційного плану Європейського Союзу для розвитку соціального діалогу для багатьох країн[215].

Розглядаючи проведені заходи, які були вжиті у більшості країн, можемо визначити методи комунікацій, що використовуються для досягнення результатів: консультативні заходи; обговорення європейської соціальної моделі; обговорення стратегічних питань, які пов'язані з майбутнім Європейського Союзу; телевізійні форуми; семінари; прямий діалог; он-лайн-голосування тощо.

Розглянуто основні риси правильного (хорошого) режиму управління. Наприклад, зазначимо, що у Великобританії такі характеристики

---

[213] Pollitt C. Public Management Reform: A comparative analysis [Text] / C. Pollit, G. Bouckaert ; 2nd ed. – Oxford : Oxford University Press, 2004. – p.65-66.

[214] Rockman A. The Changing Role of the State [Text] / A. Rockman, A. Beert ; Ed. by B. G. Peters, D. J. Savoie // Taking Stock: Assessing Public Sector Reforms. – Montreal : McGill-Queen's University Press, 1998. – p.23

[215] «Let's talk about Europe» — Hungarian Reflection Plan [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http:// www.nefmi.gov.hu/letolt/nemzet/eu/ hungarian_reflection_plan060110_jav. Pdf

визначаються трьома компонентами: лідери та уряд можуть досягти своїх цілей; відповідає потребам державних установ та громадян, які захищають свої права; громадянське суспільство та приватний сектор можуть бути притягнуті до відповідальності урядовими установами та урядом на основі їхніх доповідей[216] .

Все це грунтується на сильній комунікації на основі комунікаційних методів: консультування, спілкування, переконання, усвідомлення, поширення суспільно важливої інформації тощо. Результат повинен бути ефективним двостороннім зв'язком.

Підкреслюється, що в країнах, що розвиваються, існує багато проблем через низький рівень комунікації з соціально важливих питань і, як наслідок, низький рівень спроможності державної влади.

Цікавим моментом є те, що розвитку державно-громадської комунікації, певним чином, сприяла світова економічна криза 2008-2009 рр. в США, та інших країнах, що була не тільки об'єктивним фактором в розвитку капіталістичної системи, а, також, продемонструвала нездатність державних лідерів контролювати і регулювати бізнес та державне управління. Світова криза змусила уряди країн вживати швидкі і масштабні рішення не тільки щодо підтримання стійкості фінансової системи своїх країн, забезпечення ліквідності банківської системи, підтримання виробництва і економічного зростання, а, також, щодо мінімізації негативних настроїв населення, яке постраждало від кризи. Для цього, урядами країн приймаються і переглядаються ряд реформ у сфері налагодження комунікаційної взаємодії громадян та держави.

Отже, дослідження причин кризових явищ в країні, в цілому, має дати змогу виявити оптимальні напрями та дієві засоби налагодження комунікативної політики, спрямованої як на послаблення негативних

---

[216] Драгомирецька Н. М. Сучасні тенденції комунікацій у державному управлінні / Н. М. Драгомирецька // Публічне урядування. - 2015. - № 1. –с.85-96

настроїв громадян, збереження довіри до урядових структур, так і на уникнення післякризової депресії, якнайшвидше відновлення громадської активності, на підґрунті якісних структурних зрушень в комунікаційних моделях.

Треба звернути увагу на те, що починаючи з 2008-2009 рр. державно-громадська комунікація підкреслює ширшу участь громадян в управлінні державними справами, зменшення рівня корупції, формування поліцентричної демократії, прозорість діяльності органів влади та їх підзвітність. Органи державної влади не повинні диктувати щоденну комунікаційну політику, її потрібно формувати разом з громадянами, щоб запобігти подальшій дискредитації державного сектору та державного управління, в цілому. Дослідники часто підкреслюють, що такі терміни, як «демократія», «повага до себе» і «громадянин» повинні домінувати в державно-громадській комунікації, а не «ринок», «конкуренція» і т. інше [217]. Починає активно розвиватися ідея громадської комунікації, громади, громадянського суспільства і організаційного гуманізму. Державно-громадська комунікація орієнтується на демократію та службу громаді, підкреслює, що робота державних комунікаційних структур, перш за все, це - служити громадянам. державно-громадська комунікація є невід'ємною передумовою демократичного врядування як суспільного духу. Ґрунтується на увазі врахування при її формуванні та розвитку не лише індивідуальних інтересів, але, також, соціальних цінностей та турботи про інших. Громадяни сприймаються як «власники» уряду та державних адміністрацій, державно-громадська комунікація служить їхнім інтересам[218].

---

[217] Minogue, M., C. Polidano and D. Hulme, eds. (1998). Beyond the New Public Management: Changing Ideas and Practices in Government. Cheltenham: Edwin Elgar.c.42-43

[218] Nunberg, B., (2017). Managing the Civil Service: Reform Lessons from Advanced Industrialized Countries. Policy Research Working Paper, WPS 945. Washington D.C: The World Bank. Available from http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/1992/08/01/000009265_396100 3052453/Rendered/PDF/multi_page.pdf.

Надзвичайно болісно, що протягом останніх 20 років, до отримання Україною незалежності, комунікація між державою та громадськістю була, практично, відсутня у сферах культури, освіти, охорони здоров'я та соціального захисту, що, традиційно, вимагають від держави більшої уваги та турботи.

На нашу думку, критерії ефективності державно-громадської комунікації повинні бути сформульовані саме по відношенню до вищезазначених сфер, на новому ступені соціальної якості – одного з найпрогресивніших критеріїв. «Соціальна якість» є квадрантом державно-громадської комунікації, де «соціальна безпека» знаходиться у верхній лівій частині, «соціальна інтеграція» – внизу ліворуч, «соціальна згуртованість» – у правому верхньому куті і розширення прав і можливостей – у нижньому правому куті. «Соціальна безпека» означає те, що комунікація є вихідним параметром у захисті законних прав та інтересів громадян у процесі прийняття управлінських рішень; «соціальна інтеграція» включає в себе діяльність зі збору, підготовки і розробки комунікаційної стратегії; «соціальна згуртованість» відноситься до неформальної, особистої згуртованості, де соціальна довіра є першочерговою; розширення прав і можливостей означає здатність людей впливати на забезпечення інформацією щодо діяльності органів державної влади (див. Рис. 2.3.)

Рис. 2.3. Критерії ефективності державно-громадської комунікації

Джерело: результати авторського дослідження

Вищезазначені критерії ефективності державно-громадської комунікації мають особливе значення не тільки тому, що враховують інтереси різних сегментів суспільства, а, також тому, що вони спрямовані на зменшення соціального відторгнення. Цілком можливо, що комплексне застосування вищезазначених критеріїв може сприяти імплементації етичних стандартів комунікації в державному управлінні, активній соціальній політиці. Більше того, проблема взаємодії та обміну інформацією влади з громадськістю є першочерговою умовою забезпечення легітимності влади як підтвердження того, що влада належить народові. За словами Є. Романенка саме комунікація, сьогодні, забезпечує реалізацію нових нормативно-ціннісних та ідеологічних аспектів державної політики, утвердження універсальних підходів до участі громадськості у процесах оцінки діяльності органів державної влади та надання відповідних державно-управлінських послуг[219] . У даному контексті, державні органи зобов'язані не просто інформувати населення, але, також, обґрунтовувати, пояснювати, залучати громадськість

[219] Комунікативна політика держави: теоретико-методологічний аналіз : монографія [Текст] / Є. О. Романенко. – К. : НАДУ, 2014. –с.6

до вирішення суспільних проблем в галузі публічного управління. Діалог, в першу чергу, потрібен щодо того, які питання слід порушувати, чи правильно визначені проблеми, які інтереси і ризики, у тих чи інших проблем, чи враховані всі альтернативи, як посилити здатність розв'язувати подібні проблеми у майбутньому тощо.

Державно-громадська комунікація, з одного боку, є основним елементом комунікативної мережі в суспільстві, з іншого боку, вона виступає як регулюючий і координуючий механізм у відносинах між державою і суспільством, забезпечує стабільність і ефективність функціонування соціального організму в цілому і тому прагне виконувати такі функції[220]:

– консервативну, що сприяє стабільному існуванню соціального організму, спрямованого на збереження статус-кво державного устрою;

– координуючу, що забезпечує координацію владних впливів суб'єкта управління відповідно до параметрів об'єкта;

– інтегруючу, пов'язану з реалізацією такої державної політики, яка враховує інтереси всіх елементів соціальної системи і сприяє розробці і прийняттю узгоджених управлінських рішень;

– мобілізаційну, яка підтримує і затверджує суспільство у прийнятих управлінських рішеннях, спрямованих на забезпечення легітимності поточного громадського порядку;

– соціалізуючу, пов'язану з засвоєнням обміну знаннями соціально-політичних норм, цінностей і традицій держав, підвищенням рівня політичної та адміністративної компетентності громадян.

Незважаючи на різні труднощі у процесі формування, сьогоднішня система державного управління в новій політичній моделі України

---

[220] Чаплай І.В. Комунікація як структурно-функціональна складова формування та реалізації державної політики / І.В. Чаплай // Публічне управління: стратегія реформ: матеріали наук.-практ. конф. за підсумками стажування слухачів (Харків, 27 вересня 2017 р.). - Харків.: Харківський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. – с.1-3.

забезпечує організаційну основу для продуманої діяльності людей, груп і суспільства в цілому. По відношенню до останнього, це державно-управлінська структура, а управлінська діяльність набуває політичної та правової природи життя суспільства. Зокрема, Г. Атаманчук визначає державне управління як практичну організацію та регулювання впливу держави на соціальну діяльність людей з метою регулювання, захисту або перегрупування її, спираючись на владну силу[221].

Прозоре відкрите публічне управління державно-громадською комунікацією, належним чином, забезпечує діалог з громадськістю, на всіх етапах прийняття рішень та постійний доступ до повної інформації про діяльність органів державної влади. Ефективне публічне управління державно-громадською комунікацією – чесне та відверте, відповідальне, підзвітне та підконтрольне громадськості, на постійній основі, прогнозоване та адекватне суспільним реаліям, чутливе до альтернатив розвитку діяльності державних інститутів, уважне до різних позицій громадян, а, відтак, залучає громадян до процесів прийняття рішень.

На противагу звичної практики публічного управління державно-громадською комунікацією, що передбачає надання централізованої інформації, що, багато у чому, закрита та обмежена, то у ефективного публічного управління вона відкрита і доступна для всіх, здатна ефективніше та результативніше задовольняти суспільні потреби, тобто виробляти соціально значущі рішення при формуванні та здійснені демократичної політики та самоврядної діяльності[222].

Наступним важливим напрямом забезпечення ефективності публічного управління державно-громадською комунікацією в Україні є забезпечення дієвості в діяльності громадських організацій, що має бути реалізована

---

[221] Атаманчук Г. В. Теория государственного управления. Курс лекций/ Г.В. Атаманчук. – М.: Омега-Л, 2010. –с.38

[222] Eggers, W. D. and P. Macmillan (2013). The Solution Revolution: How Business, Government and Social Enterprises are Teaming Up to Solve Society's Toughest Problems. Boston: Harvard Business Review Press.

шляхом запровадження нових інституційних форм оптимізації державно-громадської комунікації. Вони, на сьогодні, є визначальним фактором важливих суспільно-політичних перетворень, що впливають на розвиток публічної політики, передбачають здатність почути, вислухати, впливають на діяльність як владних структур, так і громадськості.

Крім того, комунікативна мережа громадського управління може бути представлена як дві найпоширеніші інформаційно-комунікативні підсистеми. Одна характеризує внутрішні зв'язки та механізми управління, які безпосередньо відчувають наслідки та виклики середовища, в якому держава вирішує інформаційні та комунікаційні завдання, пов'язані з його найважливішими функціями, тобто збираючи інформацію про реальні проблеми, вирішуючи процес прийняття рішень, розподіл ресурсів, відповідальність при здійсненні рішення та контролю. Друга підсистема - визначає сферу управлінської комунікації, де інформація у формі рішень виходить на зовнішній інформаційний ринок, тобто намагається мати той чи інший вплив на суспільні відносини та обізнаність громадян, з іншого – інформаційний вплив на діяльність інших суб'єктів державних органів влади, які не належать до системи державного управління[223].

Це для нас є привабливим підходом, оскільки дозволяє проводити подальший аналіз для визначення місця, ролі та змісту громадянського спілкування у підсистемі зовнішньої комунікації як важливого джерела демократизації державного управління.

Як наслідок, весь комплекс внутрішніх і зовнішніх зв'язків системи державного управління є «основою комунікативної мережі, що проявляється[224]:

1) у межах діяльності органів виконавчої влади, а саме:

---

[223] Рашковська О. В Вплив громадянської комунікації на демократизацію системи державного управління України / О. В. Рашковська. // Державне управління: удосконалення та розвиток. - 2016. - № 4

[224] В. Б. Авер'янов / Державне управління: проблеми адміністративно правової теорії та практики /За заг. ред. В.Б. Авер'янова –К.: Факт, 2003. –с.15

– в ході реалізації їхніх повноважень щодо керованих об'єктів зовнішнього суспільного (економічного, соціального та ін.) середовища;

– в ході виконання місцевими державними адміністраціями повноважень органів місцевого самоврядування, делегованих відповідними місцевими радами, при тому, що власне виконавчій владі ці повноваження первісно не належать;

– в ході керівництва вищими органами виконавчої влади діяльністю нижчих органів;

– в ході керівництва роботою державних службовців всередині апарату кожного органу виконавчої влади;

2) поза межами діяльності органів виконавчої влади, а саме:

– всередині апаратів будь-яких інших (крім органів виконавчої влади) органів державної влади – з боку їх керівників щодо інших службовців (наприклад, в апаратах парламенту, судів, органів прокуратури тощо);

– всередині державних підприємств, установ і організацій – з боку їх адміністрацій щодо решти персоналу;

– з боку тих чи інших уповноважених державою суб'єктів у процесі управління державними корпоративними правами;

– з боку різноманітних дорадчо-консультативних органів, утворюваних державними органами (наприклад, Президентом України), в частині виконання наданих їм організаційно-розпорядчих повноважень щодо інших органів, посадових осіб» .

Все це означає, що система державного управління має складну структуру і нелінійний тип зв'язку між її елементами. Звичайно, необхідно збалансувати і регулювати їх взаємодію. Відомо, що один з найважливіших принципів роботи будь-якої системи залежить від ефективного зв'язку між внутрішніми елементами і зовнішнім середовищем.

Сучасні інституційні форми оптимізації комунікативних відносин в системі взаємодії органів державної влади та громадськості мають включати:

– створення структурних підрозділів (спеціальних інформаційних служб, або систем) в апаратах центральних і місцевих органів виконавчої влади з питань взаємодії та зв'язків з громадськістю;

– формування в органах законодавчої та судової влади України спеціальних підрозділів по зв'язкам із громадськістю, для виконання відповідних маркетингових функцій для належного інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності.

– систематизація та унормування низки нормативно-правових актів, що регламентують питання комунікативної взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, ЗМІ, громадськості[225] ;

– ефективна координація роботи відповідних структурних підрозділів (прес-служба, інформаційно-аналітичні підрозділи), що відповідають за налагодження комунікативної взаємодії органів державної влади з громадськістю та ін.

Вищезазначені інституційні форми оптимізації комунікативних відносин спрямовані на досягнення більшої прозорості системи публічного управління державно-громадською комунікацією через забезпечення адекватної діяльності органів державної влади критерієм успіху якої є порозуміння. Мова йде про адекватність, відповідність публічних рішень потребам та очікуванням громадськості, відповідність суспільним реаліям. Ця «відповідність», власне, і слугує підґрунтям для «відповідальності».

Система державного управління в Україні так як і в більшості країн світу функціонує в складних умовах політичної комунікації та різноманітних комунікативних технологій взаємодії. Зі збільшенням кількості суб'єктів

[225] Abonyi, G. and D. M. Van Slyke (2016). Governing on the Edges: Globalization of Production and the Challenge to Public Administration in the Twenty-First Century. Public Administration Review. Special Issue on the Future of Public Administration in 2020. vol. 70, S1, S33-S45.

процесу політичного управління зростає якість їхніх зв'язків. Це зумовлено як диверсифікацією джерел інформації, так і поліпшенням технічної підтримки держави та громадян. За цих обставин важливу роль набуває готовність та спроможність органів державної влади використовувати ефективні механізми взаємодії як безпосередньо (за участю державних установ), так і опосередковано (через засоби масової інформації). Тобто, ключ до ефективної діяльності державного управління в постіндустріальному суспільстві полягає в тому, щоб була комунікативна політика, яка стимулюватиме використання функціональних повноважень органів державної влади та створення ефективних форм взаємодії з інститутами громадянського суспільства.

Сучасна фаза реформ і розвиток ефективної держави вимагає використання нових форм комунікативної взаємодії між органами державної влади та громадськістю. Однією з таких форм є комунікація з державними органами влади, яка спрямована на мобілізацію участі громадськості та надання зворотного зв'язку в процесах реалізації державної політики. Спілкування призводить до виникнення нових інформаційних зв'язків, структур і механізмів впливу, які впливають на розвиток сучасного суспільства, і в цьому контексті у рамках сучасної державної адміністрації виникає значна кількість проблемних питань, які стосуються вивчення специфіки її впливу на розвиток сучасної держави. Як наслідок, це призводить до трансформації системи цінностей суспільства в соціальне існування, що змінює культуру комунікативного спілкування між суспільством і владою[226] .

Термін «управлінська комунікація» у загальному методологічному сенсі характеризує деякі процеси руху інформації у сфері державно-управлінської

---

[226] Литвинова Л. В. Маркетингові комунікації органів публічної влади як складова частина комунікативної культури публічного управління / Л. В. Литвинова, Ю. В. Збираник // Держава та регіони // Серія: Державне управління, 2017 р., № 4 (60).-с.50-54

діяльності; відповідні комунікативні структури забезпечують психологічний і комунікативний вплив на життєдіяльність суспільства. Враховуючи вищевикладене, управлінська комунікація дає змогу встановлювати інформаційно-комунікаційні процеси у сфері державного управління, оскільки відповідає за засоби та методи передачі інформації з функціональної точки зору, забезпечуючи таким чином структурування діяльності та форму взаємодії з неурядовими організаціями. В свою чергу управлінська комунікація забезпечує створення громадської думки на основі інформаційних потреб та інтересів громадськості як основного суб'єкта контролю за реалізацією державної політики. Варто також враховувати той факт, що управлінське спілкування стосується лише функціонування структурних підрозділів влади та їх взаємодії з громадськістю, а також інформаційно-комунікативної присутності у сфері зовнішньої інформації. У цьому контексті можна визначити кілька рівнів управлінської комунікації:

– *внутрішній рівень,* який стосується як комунікативної взаємодії структурних підрозділів, так і взаємодії з громадськістю;

– *зовнішній рівень,* який стосується взаємодії інституційних структур у напрямі реалізації державної політики відкритості та прозорості органів публічної влади. Зовнішня управлінська комунікація в сучасному світі все більше трансформується з суб-елемента на його творця, виступаючи як важливий ресурс в управлінській соціалізації громадян, сприяючи набуттю державних управлінських знань, установок, цінностей і форм участі громадян у реалізації державної політики. Важливою частиною комунікативних процесів у сфері інтегрованої інформації є передача і обмін семантично важливих інформаційних контекстів у процесі реалізації діяльності, включаючи державне управління. Для ефективності та результативності державно-управлінської діяльності основним завданням інформування та встановлення взаємодії є комунікативні одиниці держави. Створення

комунікативної політики має певні функції, серед яких[227]:

– *мобілізаційна* (включає агітацію та пропаганду) - спосіб контролювати людей, надаючи їм соціальну орієнтацію;

– *маркетингова* (представлена методиками PP та рекламою) - надає синхронізовану інформацію, яка відповідає реальним потребам громадян, і спрямована на надання громадянам необхідної інформації, необхідної їм.

Маркетингова функція управлінського спілкування безпосередньо пов'язана зі структурою розуміння інформаційних потреб громадян у сфері реалізації державної політики. Ця інформація призводить до найвищого рівня довіри до громадян, впливає на їхнє ставлення до інститутів державного управління та їхньої політики, і таким чином формує основу для реалізації відповідних державних стратегій управління. Маркетинговий стиль державної комунікації притаманний для країн з демократичними режимами, які здійснюють відкриту державну політику.

Зв'язки з громадськістю органів державної влади є складовою загальної державної комунікаційної політики, що має включати набір маркетингових функцій щодо здійснення досліджень та аналізу, надання порад (оцінки програм та проєктів), планування (стратегічного і поточного) та координації зусиль усіх учасників комунікаційного процесу. Ця комунікаційна політика здійснюється послідовно, стратегічно, планово. Відповідно кожним органом державної влади, залежно від наявних завдань, повинні розроблятися маркетингові комунікативні плани[228].

Маркетингові комунікативні плани:

– мають бути обов'язковою частиною документів щодо ініціації нових рішень органів державної влади;

---

[227] Литвинова Л. В. Менеджмент і маркетинг електронного урядування: [навч. посіб.]. - К. : НАДУ, 2013.- с. 58.

[228] Avila, R., H. Feigenblatt, R. Heacock and N. Heller (2011). Global Mapping of Technology for Transparency and Accountability. Mimeo. London: Transparency and Accountability Initiative.

– покликані артикулювати основні критичні та пріоритетні аспекти організації діяльності органів державної влади, за допомогою використання таких засобів маркетингу як: реклама, PR, маркетинг-мікс та ін.

– покликані забезпечити налагодження комунікаційної взаємодії (комплексу дій), адекватної наявним першочерговим потребам суспільства та пріоритетам його розвитку (поетапна діяльність), адекватної очікуванням комунікативного середовища (цільова аудиторія) та засобам передачі інформації (орієнтація, в тому числі, і на адекватне сприйняття), адекватної, з точки зору запитів та потреб громадськості тощо.

Основними складовими маркетингових комунікативних планів мають бути[229]:

– цілі маркетингової комунікації, що формуються в процесі забезпечення державно-громадської комунікації;

– оцінка реакції громадськості на дії органів державної влади, отриманої за результатами проведення маркетингових опитувань, із врахуванням регіональних аспектів;

– ключова інформація (три-чотири ідеї, що мають бути зрозумілими, свідомими та позитивними, відповідати суспільним цінностям й повинні міститися у всіх продуктах публічного управління (адміністративних, соціальних послугах);

– стратегічні маркетингово-комунікативні припущення (зовнішні фактори впливу, підходи до інформування, наслідки, можливості співпраці та групи підтримки, проблеми, що потребуватимуть розв'язання);

– громадськість та її потенційна реакція на повідомлення органів державної влади щодо забезпечення та посилення соціальних, політичних та економічних зв'язків у суспільстві;

---

[229] Чаплай І.В. Маркетингове забезпечення ефективності державно-громадянської комунікації: тенденції та проблеми / І.В. Чаплай // Ефективність державного управління - 2017. - № 3(52). - с. 272-273.

– засоби маркетингових комунікацій (Інтернет, телеконференції, аудіовізуальні презентації, засоби електронної пошти);

– маркетингові засоби посилення впливу інформації (подальша реклама, консультації, видання брошур та буклетів, кампанії прямого листування, надання інтерв'ю ЗМІ, програми у прямому ефірі тощо);

– маркетингові критерії оцінки (через медіа моніторинг, опитування, засоби залучення громадськості, обробка та аналіз інформації тощо).

Останнім часом, органи державної влади в Україні все більше уваги приділяють питанню врахування в законопроєктній діяльності вимог Конвенції про захист прав і основних свобод людини, що врахування її положень підтверджується прийнятими актами Президента України та Кабінету Міністрів України. Від Міністерства юстиції України вимагається, нині, готувати проєкти законів на новому людино орієнтованому рівні.

Головною причиною низького рівня адаптації політичної системи в цілому та системи державного управління в сучасному світі є нерозвиненість громадянської комунікації,що, в свою чергу, призводить до існуючих реалій і проблем у суспільстві, достатньої втрати підтримки в суспільстві та поглиблення протиріч. Також варто зазначити, що в більшості випадків діяльність майже всіх учасників масової та публічної комунікації не завжди відповідає поняттю «загальнолюдських цінностей».

Отже, беручи до уваги наслідки громадянської комунікації, функціонуванню системи державного управління має передувати створення власних механізмів трансформації до вимог та підтримки інтеграції та модернізації, а також налаштовування громадян на саморегулюючий механізм для конкретної участі в процесах реформування суспільства.

Висновки до Розділу 2

У Розділі 2 обгрунтовано історичні передумови становлення інституалізації державно-громадської комунікації. Зазначено, що здійснення всебічного аналізу міжнародної та вітчизняної практик інституалізації державно-громадської комунікації має важливе значення для вироблення людино-орієнтовної політики прийняття державних рішень та супроводжується розвитком нових форм впливу людей на державно-управлінські процеси, активною участю в громадсько-політичному житті суспільства. В межах даного дослідження, конкретизовано досвід політики інституалізації державно-громадської комунікації в Австрії, Боснії і Герцеговини, Франції та Латвії, що характеризують різні технологічні прийоми реалізації принципів відкритості, людино-орієнтовності та прозорості функціонування систем державного управління.

Проведений аналіз дав можливість встановити, що стандарти державно-громадської комунікації, в більшості європейських країн, охоплюють два аспекти: стандарти якості для політики та управління, для досягнення оптимальної участі громадян та груп інтересів у процесі прийняття рішень; рівень стандартів для громадян, що можуть використовуватися для оцінки якості адміністративної поведінки органів державної влади. На підставі цього, встановлено існуючу невідповідність вітчизняної державної комунікаційної політики інтересам громадськості, що спонукає населення до участі у її формуванні та реалізації; визначення рівня включення громадськості в процеси формування та реалізації державної політики.

Встановлено основні ознаки інституціоналізації державно-громадської комунікації: сучасний етап інституціоналізації державно-громадської комунікації характеризується: наявністю багатоканальних комунікацій від

органів державної влади до громадян; ідеологічною основою інституціоналізації державно-громадської комунікації стає побудова соціально-ринкового державного управління, де основна увага, з боку влади приділяється задоволенню потреб та запитів громадськості; побудовою на основі діалогічної взаємодії влади і суспільства; здійсненням народом контролю за формуванням державно-громадської комунікації через відповідні громадянські інститути та організації; в умовах сталого розвитку, інституціоналізація державно-громадської комунікації потребує створення системи, що в ній працюватимуть експерти, які здійснюватимуть комунікацію керуючись високими суспільними етично-моральними інтересами.

З огляду на це, постає завдання розбудови сучасної, соціально орієнтованої держави, успіх якої забезпечується такими вагомими факторами, як знання бажань та потреб громадян, швидке та гнучке реагування на їх вимоги. Це забезпечується завдяки вивченню можливостей та ефективному використанню різних методів, форм та способів просування державних товарів та послуг, формуванню попиту існуючих та потенційних споживачів на засадах публічного маркетингу, що актуалізує досліджувану проблему. Розроблено класифікаційну структуру основних етапів становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку (див. Рис. 1).

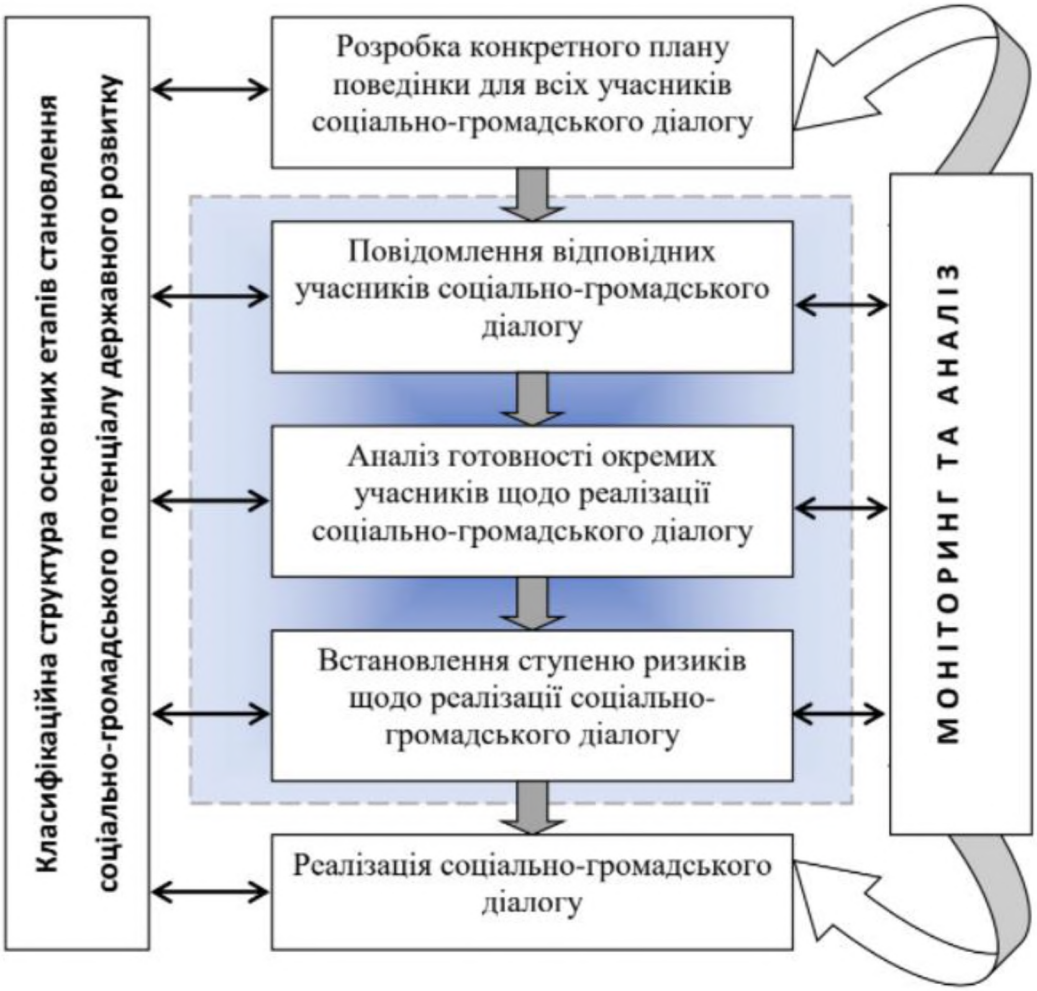

Рис. 1. Класифікаційна структура основних етапів становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку

Джерело: результати авторського дослідження

Детально проаналізовано, з точки зору переваг для вітчизняної державно-громадської комунікації, гіпотезу про п'ять критеріїв, що сприяють соціально-громадському діалогу. Перший критерій передбачає, що ефективність державного розвитку спирається на здатність громадян виховувати в урядовців відповідальність за їхнє управління. Другий критерій означає те, що підвищення добробуту розвитку держави напряму залежить від рівня довіри громадян до органів державної влади. Третій критерій полягає в тому, що належна організація комунікативного процессу зменшує витрати уряду на регулювання державної політики, адже дозволяє, на початковому етапі діагностувати не задоволеність громадян тими, чи іншими

законами. Розвиток четвертого критерію спрямований на досягнення соціального компромісу для добробуту громади. П'ятий критерій надає детальнішу картину мікрозв'язків соціально-громадського діалогу, що полягає в тому, що діалог має бути конкурентний, або мати консенсусно-договірний характер, включаючи владно-управлінські засоби. Такий діалог не передбачає конфронтації, оскільки така форма відносин базується лише на інформаційному обміні, тобто комунікації, що передбачає передачу від одного актора державно-управлінської практики тих чи інших смислових значень за допомогою мови, зображень, жестів, виразів обличчя та інших символічних форм, що забезпечують реалізацію міжкомунікативної взаємодії.

Визначено засоби державного управління, історичні традиції, здобутки та комунікативні прорахунки в становленні довіри між органами публічної влади та громадськістю в незалежній Україні, основною причиною яких є довготривале перебування у колоніальному становищі. Виявляючи власну неспроможність до суверенного державотворення, українська спільнота закономірно опинялася у залежності від згуртованіших та потужніших сусідів.

На жаль, доводиться констатувати, що протягом усієї своєї історії розшматований український народ змушений був більше підкорятися іноземцям, аніж будувати власну державу. Досліджено феномен становлення громадського суспільства, що вважається невід'ємною частиною демократичної системи управління в незалежній Україні.

У контексті проведеного аналізу, відзначено що: ефективність системи державного управління залежить від оптимізації комунікативної взаємодії органів державної влади, громадськості та самоврядних структур (інститутів місцевого самоврядування). Це стає можливим завдяки побудові не лише ефективної комунікативної політики, а й єдиного комунікативного простору,

що реалізується на основі принципу партнерства, реалізація якого передбачає цілковиту довіру зі сторони громадськості до органів державної влади. Звітуючи перед суспільством, органи влади повинні нести відповідальність за свої дії та прийняті рішення. Така форма взаємодії є однією із дієвих форм колективного управління, що, у свою чергу, забезпечує зміцнення демократії, адже нові форми комунікації держави і суспільства створюють передумови розвитку інститутів та організацій громадського суспільства, сприяють демократизації.

Все це підтверджує можливість та готовність сучасного вітчизняного комунікативного забезпечення для підтримки та оптимізації соціально-громадського діалогу. Проаналізовано недоліки та переваги комплексу правових та організаційних дій комунікації, що базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації та використанні відповідних методів управління, спрямованих на задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення і організацію діяльності структурних підрозділів органів державної влади; проблеми організації комунікації соціально-громадського діалогу, що полягають в тому, що дуже часто соціальні засоби масової інформації замінюють "реальну" проблематику в країні іншими питаннями і відвертають громадську увага від найважливіших соціальних проблем.

Матеріали цього Розділу оприлюднені в публікаціях: [366, 360, 362, 363, 356; 336].

РОЗДІЛ 3
РЕАЛІЗАЦІЯ ТА МОНІТОРІНГ ДЕРЖАВНО-ГРОМАДСЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ

3.1 Спільне та особливе в управлінні державним та громадським сектором

Думка про те, що управління державним та громадським сектори суттєво відрізняється, розглядається в теорії державного управління протягом багатьох десятиліть. П. Рейн ілюструє цей факт, нагадуючи про етимологічне розрізнення між поняттями «державні» та «громадянські»[230]. На латині «civil» означає, те, що стосується людей, на відміну від терміну «publicus», що означає розмежування. Більшість дослідників цього питання зосереджуються на явних особливостях, що можуть відрізняти ці два поняття, але дуже мало хто намагався описати відмінності в управлінні державним та громадським секторами з глобальної та інтегрованої перспектив[231-232]. Більше того: в цих останніх кількох дослідженнях не враховано прогрес, досягнутий у розрізненні державного та приватного секторів протягом останніх кількох років.

Здійснивши аналіз зарубіжних та вітчизняних джерел щодо питання управління державним та громадським сектором, було дійдено висновку, що основними відмінностями між ними є:

---

[230] Perry J. L. The Public-Private Distinction in Organization Theory: A Critique and Research Strategy [Text] / J. L. Perry, H. G. Rainey // Academy of Management Review. – 1988. – № 13 (2). – p. 182-183.

[231] Rainey H. G. Comparing Public and Private Organizations: Empirical Research and the Power of the A Priori [Text] / H. G. Rainey, B. Bozeman // Journal of Public Administration Research and Theory. – 2000. – № 10 (2). – P. 447-469.

[232] Boyne G. A. Public and Private Management: What's the Difference? [Text] / G. A. Boyne // Journal of Management Studies. – 2002. – № 39 (1). – P. 97-122.

– *на організаційному рівні:* те, що однією з головних характеристик державного сектору є велика кількість формальних процесів, що, на нашу думку, є суттєвими для забезпечення його функціонування. Крім того, не лише ці процеси демонструють більше ступенів формалізації, вони, також, включають в себе більшу бюрократію. Деякі положення законів, нормативно-правових актів, можуть бути визначені як такі, що є чинними та тягнуть за собою тягар відповідності, але не мають реальної ефективності для налагодження системи державного управління. За даними американської дослідниці із питань комунікації Ненсі Курленд, державний сектор має вищий рівень бюрократизації, оскільки влада поділяється на три основні гілки: виконавча, законодавча та судова[233]. Щоб запобігти зловживання владою та забезпечити прозорість, «що належить усім» організаціям, ступінь формалізації державного сектора значно перевищує рівень громадянського сектора. І ні в одному із досліджень не прослідковується тенденції до зниження цих відмінностей. Також, на організаційному рівні необхідно зосередитися на специфіці цілей організацій в обох секторах. Громадські організації мають неоднозначніші цілі, і тому важче визначити, в якій мірі вони виконуються.

– *на управлінському рівні*. Одним із важливих факторів, що відрізняє керівників державних органів влади від керівників громадських організацій, є процес прийняття рішень. Наприклад, американський дослідник Теодор Швенк аналізує, яким саме чином управлінці кожного сектору інтерпретують виникнення конфлікту під час процесу прийняття стратегічного рішення. Автор наводить думку, що органи державної влади розглядають конфлікт як негативний знак, оскільки він вказує на те, що деякі

---

[233] Kurland N. B. Public vs. Private Perceptions of Formalization, Outcomes, and Justice [Electronic Recourse] / N. B. Kurland, T. D. Egan // Journal of Public Administration Research and Theory. – 1999. – № 9 (3). – P. 437-458. – Retrieved from : https://pdfs.semanticscholar.org/053d/3435b1dd35ec25ad297d9e85c44cc582378c.pdf.

урядовці не вірять у те, що результати стратегічної дії є позитивними[234]. З іншого боку, для менеджерів у громадському секторі конфлікт у прийнятті стратегічного рішення має позитивний компонент, оскільки він показує, що у цьому процесі беруть участь різні зацікавлені сторони, тим самим забезпечуючи, щоб остаточне рішення представляло їхні інтереси, або, принаймні, враховувало їх. У цьому контексті, експерименти, проведені П. Нуттом, показують, що керівники громадського сектору набагато більш високо оцінюють консультативні практики при прийнятті рішень[235]. З іншого боку, керівники державного сектора вважають за краще використовувати аналітичні методи. Пояснення цього, на нашу думку, може полягати в соціальній місії управлінців у своїх відповідних секторах. Кінцевою метою працівника органу державної влади є максимізація колективної цінності. З іншого боку, керівник громадської організації вважає за краще прийняти теорію раціонального вибору, щоб максимізувати бажання свої членів[236].

– на рівні працівників. Багато досліджень зосереджено на відмінностях між працівниками державного та громадського секторів. У загальних рисах працівники державного сектору ставлять вищу цінність до виконання завдань, у порівнянні з їх колегами в громадському секторі.

Основна перевага розуміння відмінностей між державним та громадським секторами полягає в тому, що вона може полегшити передачу практики управління з одного сектору іншому. У підході, якому віддається перевага новимим теоріям державного управлінням, державний сектор, схоже, поступово, приймає практику дуальної системи управління, що часто приписується громадському сектору з метою досягнення більшої

---

[234] Schwenk C. R. Conflict in Organizational Decision Making: An Exploratory Study of Its Effects in For-Profit and Not-For-Profit Organizations [Text] / C. R. Schwenk // Management Science. – 1990. – № 36 (4). – p. 448.

[235] Nutt P. Organizational Publicness and Its Implications for Strategic Management [Text] / P. Nutt // Journal of Public Administration Research and Theory. – 1993. – № 3 (2). – P. 221.

[236] Mort G. S. Social Entrepreneurship: Towards Conceptualisation [Text] / G. S. Mort, J. Weerawardena, K. Carnegie // International Journal of Nonprofit & Voluntary Sector Marketing. – 2003. – № 8 (1). – p. 79-80.

ефективності. Як слушно зазначає О. Рудченко, що, сьогодні, загальною світовою тенденцією є своєрідне дрейфування від децентралізованої моделі управління державним сектором до дуальної, а, також, централізованої, якій властива підпорядкованість центральному органу управління з чіткою стратегією розвитку державного сектору, орієнтованою на його фінансову ефективність при високому рівні корпоратизації та інтеграції (консолідації) підприємств та їх корпоративного управління[237]. Тим не менш, це твердження має розглядати підхід, який може бути прийнятий обома секторами, і таким чином зменшити відмінності між ними. Проте, у здійсненому нами огляді літератури, практично, жодного зближення між двома секторами не виявлено. Чи означає це, що практика управління приватним сектором фактично не була впроваджена громадськими організаціями? Ми так не вважаємо і дійшли висновку, що справжня причина – це спосіб, за яким розробляються дослідження, що аналізують відмінності між цими двома секторами. Більшість досліджень базуються на даних, отриманих з опитувальників, багато з яких походять з англосаксонських країн. Вони не є достатньо точними, щоб дозволити нам визначити, наскільки розвинулися сектори. Тому, ми вважаємо, що існує потреба у реалізації інших комунікативних заходів, таких як поглиблені інтерв'ю та експериментальні проєкти, з тим щоб полегшити вивчення розбіжностей між двома секторами та, що ще важливіше, виявити та зрозуміти спільне та особливе в управлінні державним та громадським секторами.

Слід відзначити, що наведені вище відмінності у розумінні державного та громадського секторів, передусім, розглядають їх функціональний зміст. Фактично, як державні, так і громадські організації розробляють свої системи управління як багатопланові. Громадські організації, що, в основному,

---

[237] Рудченко О. Управління державним сектором: проблеми та перспективи [Електронний ресурс] / О. Рудченко, М. Шкільняк // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2011. – Вип. 2 (5). – Режим доступу : http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2011/11royptp.pdf.

служать інтересам громадян, не зосереджуються на фінансових питаннях в процесі управління, в той час, як фінансова багато вимірність системи управління в державному секторі є ширшою та виразнішою, включаючи досягнення результативності суспільних цілей.

Аналізуючи сучасні концепції формування системи управління державним сектором, можна говорити про те, що через неоднозначність та часту зміну його політичних цілей знижуються й показники ефективності його організаційних стратегій. В той же час, як організація системи управління громадянського сектору зазнає однозначнішого тиску з боку своїх членів та не розпорошується, так явно.

Ще однією особливістю державного сектору є те, що в ньому орієнтація на організацію не дуже розвинена через неоднозначне навантаження на його структурні підрозділи, труднощі у вимірюванні відповідних аспектів роботи та, відповідно, процедурніші системи управління, тоді як цільове направлення сильно розвинене в організаціях громаяднського сектору, що піддаються однозначному тиску з боку громадськості.

Слід, також, відзначити, що державний сектор, як і громадянський, є багатовимірним, але з більшою увагою до фінансових показників. Для управління громадським сектором характернішою є багатомірна структура з чітким упором на досягнення соціальної ефективності, суспільно значимих цілей, з точки зору населення з різними інтересами з огляду на їх, ту чи іншу, потребу. Процес управління громадським сектором передбачає те, що він регулярніше інформує громадськість про різні аспекти своєї соціально-організаційної продуктивності, а державний − про досягнення певних політичних, фінансових ефектів[238].

---

[238]Чаплай І.В. Управління державним та громадянським сектоо: спільне та відмінне / І.В. Чаплай // Соціальна практика та теоретико-методологічні засади модернізації України: матеріали наук.-практ. конф., (Київ, 30 листопада 2017 р.). – Київ.:Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. – с. 20-21.

В цілому, в Україні склалась досить детально розроблена практика щодо управління суб'єктами господарювання державного сектору, хоча, на жаль, не всі її принципово важливі положення адаптують досвід управління громадським сектором[239]. Так, наприклад, особливо на загальнодержавному рівні, загальна мета діяльності уряду − досягнення певних цілей політики, наприклад, в екологічних, соціальних, або економічних аспектах. У даному контексті, уряди повинні налагоджувати роботу з громадським сектором щодо програм соціального забезпечення, або охорони здоров'я для вивчення результативності надання послуг, для цільових груп.

Найповніше уявлення про ефективність управління державним сектором дає моніторинг Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. За даними моніторингу, в цілому, можна говорити про те, що державний сектор в Україні є достатньо великим за обсягом. Так, у 2015 році Міністерство економічного розвитку і торгівлі України визначило найбільші 100 компаній та розробило графік незалежних аудитів для них[240]. Його частка у ВВП країни складає, за оцінкою Євростату (з урахуванням комунального сектору) – 37%) (довідково: у Канаді, Англії, Італії – близько 15%, у США й Німеччині – близько 20%, у Польщі – 25%)[241].

18 лютого 2016 року Український Парламент затвердив «Законодавчі зміни, спрямовані на вдосконалення управління державними підприємствами», що підвищують стандарти корпоративного управління для державних підприємств, передбачають обов'язковий незалежний аудит державних підприємств та вимагають публікації його результатів. Це вказує на те, що організації державного сектора використовують у своїх системах

---

[239] Космідайло І. В. Засіб управління державними підприємствами (на прикладі машинобудування) [Текст] : автореф. дис. … канд. екон. наук: 08.00.04 / І. В. Космідайло. – К. : НДЕІ, 2011. – с. 5.

[240] Фінансові результати ТОП100 державних підприємств України за 2016 рік [Електронний ресурс] // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. – Режим доступу : http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=05f5bf01-e103-4777-a43b-0b4e35370b1c&title=Derzhpidprimstva2.

[241] Gross domestic product, volumes - Percentage change [Electronic Recourse] // Eurostat. – Retrieved from : http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=teina011&plugin=1.

управління, для забезпечення підзвітності, «жорсткіший» вид контролю, до проведення якого залучаються профільні експерти, тоді як в громадському секторі, майже всі зацікавлені сторони можуть бути залучені до процесів вимірювання результатів діяльності громадських організацій. Контроль у громадському секторі пропонується розуміти як підтримуваний відповідним програмним забезпеченням взаємовязаний, взаємодоповнюючий набір комунікаційних засобів, методик, за допомогою яких відбувається управління зовнішньою та внутрішньою інформацією, отриманою в процесі здійснення аналітичних оцінок.

У даному контексті, привертає увагу дослідження Генрі Мортона, який розглянув ефект контролю, як невід'ємного елементу управління в державному та громадському секторах, зокрема, контроль в органах державної влади потребує більшої гнучкості для забезпечення стратегічного діалогу, в той час як використання контролю в управлінні громадським сектором передбачає інформування суспільства і міжнародної спільноти щодо основних складових своєї діяльності. «Сьогодні удосконалення засобу впровадження сучасних технологій інформаційної присутності та інформування громадян про їх права, зокрема, про право вибору, право відповідальності є першим важливим кроком до їх участі в процесі контролю за виробленням та реалізацією державної політики[242]. Отримуючи повну інформацію, інститути громадянського суспільства можуть краще оцінювати ефективність державного сектору і надавати свої пропозиції. Однак, важливо, щоб такий обмін був двостороннім – від посадових осіб до громадян і, навпаки. Це призводить до максимізації ефективності внутрішньо-системного управління і до якісних удосконалень зовнішньо-управлінської результативності як органів державної влади так і громадського сектору, в

[242] Сіцінська М. В. Елементи громадського контролю в системі демократичного цивільного контролю над сектором безпеки і оборони [Текст] / М. В. Сіцінська // Інвестиції: практика та досвід. – 2013. – № 14. – С. 112-115. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2013_14_28.

цілому. Заходи контролю під час управління обома секторами мають бути безпосередньо пов'язані з використанням цих показників, як для зворотного зв'язку, так і для прямого контролю. Це сприятиме, на нашу думку, виявленню нових стратегічних можливостей для досягнення цілей контролю та забезпечуватиме здатність використовувати існуючі можливості.

Однак, в межах сучасної державно-управлінської практики, на жаль, реальність щодо питань відкритості українського уряду не тішить. Органи державної влади приймають більшість своїх рішень щодо організації процесу державного управління без серйозних публічних дебатів[243].

Частина проблеми полягає у тому, що уряди не бачать в громадських організаціях надійних колег, партнерів і вони не розглядають консультації з ними вигідними для формування політики управління. Найвисокопоставленіші державні чиновники мають «зверхнє» ставлення до роботи громадських організацій. Не рідко можна почути висловлювання урядовців щодо того, що процес управління державним сектором має враховувати досвід управління громадських організацій, адже останні формують довірливі стосунки «служіння», а не «підпорядкування», однак їх слабка соціальна база, елітарність не дають можливості, повністю, зрозуміти всю складність управління політичним життям. Так, наприклад, у Молдові, Грузії процеси управління державним та громадським секторами є більше переплетеними, взаємопов'язаними. Це пояснюється тим, що кілька провідних урядовців прийшли з громадянського суспільства. В результаті, вони починають приймати до уваги, в процесі управління державними справами, оцінки аналітичних центрів щодо державної політики.

У даному контексті, громадський сектор, представляє собою систему, що, відносно, самостійно розвивається і послідовно адаптовує засоби

---

[243] Кіслов Д. В. Маркетингова комунікологія як засіб реалізації дер- жавної політики: монографія / Д. В. Кіслов, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай. — Київ: ДП "Вид. дім "Персонал", 2018. — с. 42-43.

саморегуляції, на відміну, від державного сектора, що потребує більш чіткого контролю та координації[244]. Громадський сектор виступає, з одного боку, як інституціональна оболонка функціонування всього соціально-економічного середовища, а з іншого, як окрема сфера господарювання, головним суб'єктом в якій є держава. Громадський сектор, як і державний, виконують ряд функцій управління, що їх можна поділити на загальні та специфічні (див Рис. 3.1).

Рис. 3.1. Функції управління державним і громадським секторами

Джерело: результати власного дослідження

[244] Чаплай І.В. Принципи формування державно-громадянської комунікації / І.В. Чаплай // Проблеми управління соціальним і гуманітарним розвитком : матеріали 11-й науково-практичної конференції за міжнародною участю (Дніпропетровськ, 01 грудня 2017 р.). – Дніпропетровськ: Дніпропетровський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. – С. 504-505.

На нашу думку, доцільно розглянути лише спеціалізовані маркетингові функції, оскільки, їх використання має певні специфіку та прикладне значення для подальших визначення та обґрунтування у системі державного управління завдяки якісній трансформації його адміністративно-процедурних засобів.

Коригувальна функція реалізується шляхом проведення маркетингових досліджень з питань вивчення конкретних проблем та перспектив прийняття обґрунтованих маркетингових рішень у системі державного управління[245] - [246]_[247]. Метою коригувальної функції є оптимізація ролі держави у ліквідації наслідків неналежних умов державного управління, серед яких: незбалансовані процеси державного сектору щодо порушень, викликаних глобальним розвитком, фінансовою та економічною кризою, економічними та соціальними потрясіннями в міжнародному співтоваристві. Вважливо зазначити, що коригувальна функція є стандартним циклічним, або структурним процесом, одночасно, ефективно захищаючи державні інтереси та гарантуючи громадський порядок, соціальну гідність надання державних послуг.

Перерозподільна функція маркетингового засобу державного управління спрямована на створення ефективної мережі для розробки якісного продукту державного управління, але з найменшими затратами по його подальшому просуванню, за допомогою підтримки безперервного техніко-технологічного прогресу комунікації органів державної влади із громадськістю.

Комунікаційна функція реалізується шляхом використання засобів маркетингу щодо ефективної організації взаємодії між людьми та органами державної влади, щодо впливу останніх на настрої і переконання громадян на

---

[245] Гайдаенко Т. А. Маркетинговое управление. Полный курс MBA. Принципы управленческих решений и российская практика [Текст] / Т. А. Гайдаенко. – М. : Эксмо, 2005. – 480 с.

[246] Chaplai I. The orienters of development of forms of communicative influence of civil society on the public policy // Public management - 2018. - № 2 (12) - 2018. - с. 228-229.

[247] Ламбен Ж.-Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок [Текст] / Ж.-Ж. Ламбен ; Перев. с англ. под ред. В. Б. Колчанова. – СПб : Питер, 2004. – 800 с.

основі ведення діалогу та порозуміння. Особливістю комунікаційної функції є те, що «держава у процесі спілкування із громадянами використовує індикативні методи, тобто методи непрямого, опосередкованого впливу, що мають орієнтовний, рекомендаційний характер (наприклад індикативні плани), та неформальні методи державного впливу на настрої населення, якими є переконання, пропаганда. Держава може використувати, у даному випадку, такі засоби маркетингу використовує як: публічні програми на радіо й телебаченні, публікації в періодичній пресі, соціологічні дослідження і опитування, впливаючи так на формування суспільної думки, свідомості …»[248].

Функція планування передбачає розробку структури маркетингового планування щодо системи державного управління. Важливим компонентом процесу планування є створення кризових комунікаційних планів державного управління, що передбачать те, що держава повинна мати можливість оперативно, точно та впевнено реагувати на зміни у суспільстві, а різні аудиторії громадян, в свою чергу, повинні мати доступ до інформації, що відповідає їх інтересам та потребам.

Функція інформаційного забезпечення полягає у створенні та реалізації маркетингово-орієнтованих структур у діяльності органів влади. Вона сприяє створенню та забезпеченню внутрішніх мотивів для працівників органів державної влади. У даному контексті, пропонується зміцнити зміст, обсяг та інтенсивність впливу населення на прийняття державних рішень. Необхідно переосмислити масштаби громадянського контролю та його незамінну роль у подоланні кризи та вирішенні проблем, характерних для державного управління у XXI столітті. Таким чином, будуть створені умови для переходу

---

[248] Тарасевич В. М. Національна економіка [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. М. Тарасевич, В. В. Білоцерківець, О. О. Завгородня, В. К. Лебедєва та ін. ; За ред. В. М. Тарасевича. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 280 с. – Режим доступу : http://pidruchniki.com/17190512/ekonomika/derzhavnist_derzhavne_regulyuvannya_natsionalnoyi_ekonomiki.

до сучасної системи інформаційно-управлінської діяльності, у відповідності з фундаментальними цінностями та цілями ЄС.

Розглядаючи поняття контролю з точки зору маркетизованого державного управління, можна визначити його як процес, що виникає на певній стадії управлінського процесу щодо перевірки дотримання законності й дисципліни виконання уповноваженими суб'єктами державного управління і забезпечує ефективний соціально-орієнтований спосіб розвитку суспільства. Основною ціллю контролю є «виявлення недоліків та їх своєчасне виправлення, шляхом корегування дій органів державного управління та громадськості. Хоча заходи контролю здійснюються шляхом різноманітних планових та позапланових перевірок, ревізій, обстежень, контроль є комплексною функцією і не зводиться тільки до процесу перевірки. Контроль можна поділити на такі стадії[249]:

1) перевірка відповідності фактично вчинюваних дій запланованим на стадії планування та виявлення недоліків;

2) оцінка недоліків на предмет можливості їх впливу на подальшу діяльність органів державного управління та керівників громадських організацій;

3) розроблення пропозицій, рекомендацій та заходів для виправлення виявлених недоліків. Здійснення контролю на кінцевих етапах управлінської діяльності в обох секторах свідчить, що він є інтегруючим засобом щодо дотримання і виконання поставленої мети і завдань перед управлінням»[250].

Всі ці функції, хоча і різняться за своїм цільовим призначенням, однак, орієнтовані на досягнення, в першу чергу, суспільної ефективності та

---

[249] Романенко Є.О. Сутність та особливості системи маркетингу послуг у механізмах державного упраавління / Є. О. Романенко, І. В. Чаплай //Актуальні проблеми економіки. – 2016. - №12(186) 2016 - с. 81-82.

[250] Кравцова Т. М. Дослідження видів функцій державного управління та їх значення у процесі державно-управлінської діяльності [Електронний ресурс] / Т. М. Кравцова, Г. В. Калініченко // Форум права. – 2011. – № 1. – С. 22-527. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2011-1/11ktmdud.pdf.

соціальної справедливості, на формування громадських благ в управлінні державним та громадським секторами.

Як і багато країн у всьому світі, Україна визнає, що ефективна державно-громадська комунікація є невід'ємною частиною належного державного управління і, що якість такої комунікації впливає на рівень життя населення.

Державно-громадська комунікація в суспільстві реалізується, як ми з'ясували в першому розділі, системою засобів. На думку ряду дослідників, ця система крім звичних для XX ст. коштів сьогодні включає і новітні інформаційні технології. Наукова рефлексія щодо державно-громадської комунікації вже пройшла етап дослідження як окремої професійної сфери з вироблення і поширення інформації.

Однак, на нашу думку, не менш важливим є аналіз природи державно-громадської комунікації як соціального інституту, в діяльності якого стикаються інтереси різних соціальних суб'єктів і де реалізуються функції засобів комунікації глибинного характеру. Для того, щоб докладніше проаналізувати природу державно-громадської комунікації, спочатку, детальніше розглянемо концепцію публічної сфери, що описує простір, в межах якого відбуваються орієнтовані процеси суспільного спілкування.

Декілька міркувань щодо поняття публічної сфери. Коцепцію публічної сфери можна охарактеризувати як загальний простір, в якому члени суспільства комунікують через різноманітні засоби масової інформації (друковані, електронні), а, також, особисто зустрічаються, для обговорення питань, що становлять спільний інтерес і, таким чином, мають змогу сформувати спільну думку по тому, чи іншому, питанню державної політики[251]. На думку Ю. Хабермаса концепція публічної сфери має на меті досягти раціоналізації громадської думки, акцент робиться на раціоналізацію

[251] Taylor C. Liberal Politics and the Public Sphere [Text] / C. Taylor // Philosophical Arguments. – Cambridge : Harvard University Press, 1995. – p. 259.

суспільного спілкування. Таким чином, науковцем підкреслюється кардинально високе значення публічної сфери не лише для державно-громадського діалогу, але й для успішного функціонування державного апарату, в цілому.

Частково, важко знайти узгоджене визначення публічної сфери. На нашу думку, це пояснюється його подвійним змістом: публічна сфера може бути прийнята для позначення як елементу політичного простору, так і емпіричного комунікативного простору. У емпіричних соціальних науках публічна сфера використовується для вивчення громадського спілкування та опису його комунікативних процесів. У політичній теорії вона використовується для інформування про те, що відбувається в країні, для підтримки населенням колективних рішень органів державної влади, має велике значення для суспільного спілкування в соціальній та політичній сферах та є своєрідним центром демократичних процесів в Україні.

Особливий інтерес у контексті дослідження природи державно-громадської комунікації становить концепція канадського вченого Джона Томсона, в межах якої, ним розроблено складну систему зв'язків у сфері державно-громадської комунікації, складовими якої виступають[252]:

1. Семантичний аспект (розкриває залежність процесів передачі інформації та виникнення комунікації між суб'єктами від вживаних знаково-мовних форм). Саме тому, органи державної влади у своєму арсеналі мають володіти такими інституційними структурами, які б запроваджували відповідні мовні форми, для подолання протиріч між спеціалізованими та неспеціалізованими споживачами урядової інформації. Саме тому державно-громадська комунікація має бути багатозначною, лінгвістично різнобічною і, при цьому, семантично цілісною.

---

[252] Thompson J. B. Ideology and Modern Culture: Critical Social Theory in the Era of Mass Communication [Text] / J. B. Thompson. – Stanford : Stanford University Press, 2010. – p. 201.

2. Технічний аспект (включає різні технічні засоби, що забезпечують реалізацію інформаційно-комунікативних процесів) є важливою складовою інформаційної діяльності органів державної влади, оскільки забезпечує функціонування спеціальних організаційних структур, кадрових центрів, які відповідають за технології збереження та передачі інформації, гарантуючи, тим самим, адекватність відповідних комунікативних повідомлень та їх просування у всій державно-управлінській вертикалі. Органи державної влади мають володіти необхідною кількістю каналів для поширення офіційної інформації у формі мовних (брифінгів, інтерв'ю керівників), паперових (урядові бюлетені, публікації у газетах та журналах), візуальних та електронних (канали державного телебачення, національні та регіональні системи зв'язку і т.д.), що забезпечують безперебійну комунікацію зі своїми громадянами.

3. Інфлуєнтальний (забезпечує ступінь впливу інформації на людську свідомість) аспект державно-громадської комунікації визначає джерела, передумови та фактори ефективності функціонуючих на інформаційному ринку ідей та уявлень про систему державного управління.

Як бачимо, дослідник має на увазі лише ті аспекти, що мають відношення до надання державних послуг. Зазначимо, що вищезначені аспекти системи зв'язків державно-громадської комунікації є важливими, але не обмежуються вищезазначеними. Розглядаючи природу реалізації державно-громадської комунікації, також, варто враховувати те, що вона включає політичний, інституційний та соціальний аспекти. Розглянемо вищезазначені аспекти детальніше. Під політичним аспектом, у широкому розумінні, пропонується розуміти ті комунікативні засоби, що стосуються побудови та розподілу роздумів щодо характеру, відповідальності та функцій держави, діяльності партій та інших політичних груп, взаємовідносин між ними та громадянами і, загалом, суспільством.

Інституційний аспект пропонується розуміти як зв'язок державних інститутів, зокрема, з управління державою на місцевому, регіональному, національному та міжнародному рівнях, оперативні установи останнього (наприклад, суди тощо) та державні установи, що користуються значною стратегічною та оперативною автономіями (автономні органи у сфері вищої освіти, охорони здоров'я, культури тощо).

Соціальний аспект розуміється як зв'язок державних, або приватних неприбуткових організацій та установ (зокрема, численних громадських організацій) з «суспільством» або, зокрема, із окремими сегментами населення (молодь, або донори, люди з поведінкою, що ставить під загрозу здоров'я оточуючих і т. д.). Це стосується широкого кола галузей, в яких діють ці інститути, за напрямами: від заохочення прав людини до поширення релігійних цінностей, від охорони здоров'я до охорони навколишнього середовища, від культурної та соціальної інтеграції до соціально-освітньої діяльності.

Така позиція у розумінні основних аспектів державно-громадської комунікації сприяє тому, що справедливе суспільство залежить від участі своїх членів у формуванні колективних рішень, і, що суспільство є демократичним, коли воно створює (або самостійно ініціює) власний моральний порядок[253]. Саме через процеси державно-громадської комунікації, практика публічного спілкування може допомогти зробити певне уявлення про існування спільного блага (що має загальноприйняте значення), сумісного з соціальним плюралізмом (безліч конкретних цінностей). Формування суспільного блага передбачає аналіз попередніх умов, що визначають мету державно-громадської комунікації. Аналіз має бути зосереджений на критеріях (таких як раціональність), що відображають

[253] Kaldor M. Democracy and Globalizatin [Text] / M. Kaldor ; Eds. By Monroe Edwin Price, Marlies Glasius, Mary Kaldor, Martin Albrow & Helmut Anheier // Global Civil SocietyGlobal Civil Society: Communicative Power and Democracy. – London : SAGE, 2007. – p. 41.

те, що колективні рішення приймаються за згодою переважної більшості громадян.

Також, для результативності та безпосередньої ефективності державно-громадської комунікації важливо розуміти, чи повинна громадська сфера бути єдиною, уніфікованою і, щоб її думка збігалася з баченнями державних інститутів, або бути розсіяною і множинною? Відповідна відмінність привертає нашу увагу тим, що в країнах, де громадськість організованіша та відстоює одні і ті ж самі рішення вона має більше шансів юридично регульованого доступу до сприяння формуванню демократичної суспільно-орієнтованої політичної чи адміністративної влади[254]. «Організоване громадянське суспільство робить вагомий внесок в розвиток демократії та дотримання прав людини. В демократичному суспільстві повноваження на прийняття рішень надаються обраним представникам, які забезпечують виконання своїх рішень через державні виконавчі органи на національному, або місцевому рівнях. Якщо повноваження, відповідальність та ресурси передаються на рівень місцевої влади для формування політики та розподілу ресурсів, важливо, щоб прийняття рішень базувалося на правильних політичних принципах та ефективних процесах планування»[255].

Відповідаючи і аналізуючи вищезазначене, необхідно приділити певну увагу співвідношенню практики та ідеалів державно-громадської комунікації. Пояснюючи та описуючи природу державно-громадської комунікації, деякі науковці зосереджуються на зовнішніх факторах з метою пояснення того, як соціальний світ, як суспільне середовище спілкування, впливає на колективне прийняття рішень. Вони зосереджуються на аналізі чинників (соціальні факти), що пояснюють зв'язок між комунікаційними та

---

[254] Kaldor M. Democracy and Globalizatin [Text] / M. Kaldor ; Eds. By Monroe Edwin Price, Marlies Glasius, Mary Kaldor, Martin Albrow & Helmut Anheier // Global Civil SocietyGlobal Civil Society: Communicative Power and Democracy. – London : SAGE, 2007. – p. 676-677.

[255] Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні [Текст] : посіб. – К. : Ленвіт, 2012. – с. 7.

колективними рішеннями. Наприклад, як різні аспекти суспільного спілкування (наприклад, тема, різноманітність, або однорідність групи, або середовище комунікації) впливають на соціальну координацію. Від такої емпіричної точки зору державно-громадська комунікація описує проблему соціальної координації, де метою комунікації є координація множини індивідуальних уподобань. Результатом такої координації може стати згода, конфлікт, чи щось інше. Але лише емпіричні пояснення не дозволять нам знати, що результат цієї координаційної роботи (колективного рішення) є добрим і цінним. На нашу думку, колективні рішення повинні бути прийняті через непримусове і всеосяжне публічне обговорення.

При цьому, ми можемо констатувати, що, сьогодні, більшість публічних комунікацій інституційно та/або технологічно опосередковані. Це означає, що природа державно-громадської комунікації вибудовується на такій сукупності понять, тверджень, принципів, способів, що стосуються, прямо чи опосередковано, «об'єднання» соціуму за допомогою спілкування[256]. Таким чином, можна говорити про те, що добре організований процес державно-громадської комунікації розуміється як основа для прийняття демократичних рішень, однак, спочатку, громадяни мають чітко усвідомлювати, з якою метою вони збираються спілкуватися. Визначення цілей державно-громадської комунікації є особливо важливим у процесі соціального налаштування. Таким чином, важливим питанням, у будь-якому комунікативному процесі щодо прийняття державних рішень, є вивчення громадської думки.

В даному контексті, варто провести аналіз поняття «громадська думка». Звертає на себе увагу визначення У. Ліпмана, який поділяв два види громадської думки:

---

[256] Різун В. В. Начерки до методології досліджень соціальних комунікацій [Електронний ресурс] / В. В. Різун // Психолінгвістика. – 2012. – Вип. 10. – С. 305-314. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling_2012_10_44.

1. «Громадська думка з маленької літери (точніше, громадянські думки) - знання про навколишній світ, що стосується самих людей, або цікаво їм, що випливає з поведінки інших людей, або всього того, що називається суспільними подіями. У таких випадках, люди використовують поширені серед інших людей і запозичені заготовки стереотипних схем, інтерпретацій, моралі». Слід визнати велике значення констатації специфіки поняття «громадська думка» в процитованому фрагменті. Утім, на наш погляд, масштаби специфіки громадської думки є ще більшими, вона виражає відношення мас до дій органів державної влади та місцевого самоврядування, політичних партій і соціальних інститутів по найзначущих для громадськості питань.

«Громадська Думка з великої літери – образ реальності, відповідно до якої діють групи людей, або індивіди, які діють від імені груп (наприклад, державні діячі)»[257]. Перевагою цього визначення є його універсальність, що не пов'язує його лише з державним управлінням.

А. Уледов розглядає громадську думку в якості однієї з форм суспільної свідомості, як «оціночне судження великих спільнот людей про загальнозначущі питання соціального життя, що зачіпають їхні спільні інтереси», а суспільство, в цілому, – як його суб'єкт[258]. Відтак, її визначальною рисою є використання когнітивних засобів формування певного сприйняття змісту соціального життя та напрямів розвитку держави.

Б. Грушин пише про те, що громадська думка як плюралістичне утворення, що характеризується масовістю, це «стан масової свідомості, що укладає в собі відношення (приховане, або явне) різних груп людей до подій і фактів соціальної дійсності»[259]. Відповідно до цього, громадська думка

---

[257] Ліппман У. Концепція громадської думки [Електронний ресурс] / У. Ліппман // subject.com.ua. – Режим доступу : http://subject.com.ua/economic/public/84.html.

[258] Уледов А. К. Общественное мнение советского общества [Текст] / А. К. Уледов // М. : Соцэкгиз, 1963. – с. 310.

[259] Грушин Б. А. Мнения о мире и мир мнений. Проблемы методологии исследования общественного мнения [Текст] / Б. А. Грушин. – М. : Политиздат, 1967. – с. 87.

передбачає створення своєї методології та теорії дослідження потреб та інтересів громадян.

С. Коробейников зазначив, що громадська думка є множинною, тобто такою, що відбиває різноманітні точки зору, що відносяться до великого числа спільнот і, в сукупності, є своєрідною «пірамідою думок»[260]. На нашу думку, подібне визначення є дещо абстрактними, оскільки воно виходить з концептуальних питань, розглянутих в другому розділі, про належні умови державно-громадської комунікації.

Як ми можемо судити із наведених вище визначень, специфічною характеристикою природи державно-громадської комунікації є її певна «приземленість», розгляд поняття майже на побутовому рівні, апеляція до вже давно існуючих концепцій.

Також, вивчаючи проблему формування природи державно-громадської комунікації необхідно розглянути питання про систему критеріїв взаємодії органів державної влади та громадської думки. Одним із основних критеріїв, як вже було проаналізовано в другому розділі, є довіра. Звичайно, комунікація між громадськими організаціями та органами державної влади залежить від якості та ефективності інформації, що має бути у вільному та відкритому доступах для всіх учасників процесу. Сучасні засоби державно-громадської комунікації допомагають створити умови для активнішої участі громадян у процесах державного управління. Звичайно, така участь має грунтуватися на довірі до установ державного сектору, розумінні спільних інтересів між особами та тими державними установами, що мають важливість у процесі прийняття рішень. Багато в чому, – прозорість, у діяльності органів державної влади, створює довіру і конструює її ступінь, що ним користуються громадяни у процесі прийняття рішень. Деякі вчені

---

[260] Коробейников В. С. Пирамида мнений. (Общественное мнение: природа и функции) [Текст] / В. С. Коробейников. – М. : Мол.гвардия, 1981. – с. 124.

стверджують, що, в основному, взаємодія держави та громадськості залежить від ситуації в країні. За словами Г. Каттерберга і А. Морена, в періоди економічних потрясінь, для формування демократичної стабільності громадяни мають проявляти більше довіри до кономічних та політичних інститутів[261].

Ще одним важливим критерієм державно-громадської комунікації є відкритість. Відкритість у державно-громадській комунікації може стосуватися всього, починаючи від інформації про затори на дорогах до інформації про рівень злочинності у регіоні, про дотримання вимог гігієни

у службах громадського харчування та ін. Відкритість може бути пов'язана не лише з інформацією, що дана громадянам, а, також, із залученням громадян до процесів щодо обміну інформацією, де громадяни мають можливість брати участь у діяльності державних установ: у фомулюванні думок щодо переваг різних інформаційних технологій, про те, що вони бачать недосконалим, про їх досвід, з якими проблемами вони стикаються. Залучення громадян дозволить не тільки отримати відповідні дані, а, також, заохотити їх громади бути активнішими у процесі прийняття рішень.

Такий контекст аналізу природи державно-громадської комунікації вказує на те, що діяльність інститутів публічної влади безпосередньо пов'язана з формуванням громадської думки, що базується на сучасних інформаційно-комунікативних технологіях, однак головним фактором при цьому, залишається необхідність дотримання основних критеріїв її реалізації.

---

[261] Catterberg G. The Individual Bases Of Political Trust: Trends In New And Established Democracies [Text] / G. Catterberg, A. Moreno // International Journal of Public Opinion Research. – 2005. – № 18 (1). – p. 32.

3.2 Трансформаційні процеси еволюції політики державно-громадської комунікації

У демократичному суспільстві діяльність представників державного управління вважається ефективною, якщо його цілі зрозумілі і більшість громадськості схвалює їх. Це вимагає створення необхідних організаційно-правовоих засобів участі громадськості у прийнятті рішень, а, також, засобів інформування громадськості про них. Вирішення цих питань потребує, по-перше, виокремлення підходів до визначення та аналізу поняття "засіб державного управління ", його складових, а, по-друге, визначення концепцій та принципів його маркетизованих реалізації та впровадження в сучасних умовах ринкових відносин.

В енциклопедії державного управління під засобом державного управління розуміється «способи розв'язання суперечностей явища чи процесу в державному управлінні, послідовна реалізація дій, що базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації, функціональній діяльності з використанням відповідних форм і методів управління»[262]. Звідси випливає, що засіб – система, в складі якої сукупність певних елементів, що забезпечують її цілісність, досягнення поставлених завдань, збереження її структури і діяльності. Він служить інтересам взаємодії елементів даної системи, що утворюють одне ціле з загальними для цих елементів цілями і завданнями.

З точки зору комплексності поняття, то визначення засобу державного управління, надане Г. Атаманчуком, є не зовсім повним, адже воно ігнорує, в якості основних його складових, сукупність і логічний взаємозв'язок

---

[262] Енциклопедія державного управління [Текст] : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – К. : НАДУ, 2011. – Т. 2 : Методологія державного управління / наук.-ред. колегія : Ю. П. Сурмін (співголова), П. І. Надолішній (співголова) та ін. – 2011. – с. 375.

соціальних елементів, процесів та закономірностей через, які органи державної влади повинні забезпечити дійсні потреби, інтереси, цілі і, як результат, закріпити їх у своїх управлінських рішеннях.

Недоліком тлумачення українського вченого у галузі державного управління В. Бакуменка щодо поняття "засіб державного управління" є те, що воно не враховує необхідність системного підходу, що, в свою чергу, унеможливлює приведення в порядок комплексу політичних, економічних, соціальних, організаційних та ін. елементів його структури.

Цікавою видається думка М. Круглова, щодо розгляду засобу державного управління «як сукупності економічних, мотиваційних, організаційних і правових засобів цілеспрямованого впливу суб'єктів державного управління і впливу на їх діяльність, що забезпечують узгодження інтересів учасників державного управління, оскільки фактори державного управління дійно мають економічну, мотиваційну, організаційну, правову та ін. основи»[263]. До переваги цієї думки слід віднести лаконічність визначення й наявність у ньому сутнісних характеристик засобу державного управління.

Щодо визначення Ю. Тихомирова, то залишається незрозумілим, чому під засобом управління розуміється лише спосіб організації, адже, у широкому розумінні «засіб управління являє собою процес погодженого впливу суб'єкта управління на явища соціальної дійсності, що його оточують. Він повинен в повній мірі відображати взаємодію різних елементів управління, що мають ознаки стійких залежностей і причинно-наслідкових зв'язків. Це дозволяє розглядати засіб управління в якості ефективного, з

[263] Круглов М. И. Стратегическое управление компанией [Текст] / М. И. Круглов. – М. : Русская деловая литература, 1998. – с. 111.

точки зору суспільства, знаряддя пізнання реальної дійсності і науково-обгрунтованого впливу на процеси, що відбуваютьс»[264].

На нашу думку, визначенню Н. Нижник та О. Машковій не вистачає конкретики, тому що «реальний засіб управління завжди конкретний, спрямований на досягнення конкретних цілей за допомогою впливу на конкретні фактори і цей вплив здійснюється через використання конкретних ресурсів»[265]. На жаль, даному визначенню бракує узгодженості щодо стійких взаємозалежностей та взаємодій між елементами його керованої системи, забезпечення узгодження інтересів його об'єктів впливу.

Підсумовуючи результати дослідження, ми прийшли до висноку, що поняття «засіб державного управління» не повністю вивчене. Сьогодні, існують різні підходи до змісту цієї категорії, що є причиною ряду проблем. Найвдалішим, на наш погляд, є визначення Л. Юзькова, який, віддаючи перевагу структурно-функціональному підходу, у загальному плані, визначає «засіб державного управління як організацію практичного здійснення державного управління, що є реально існуючою організацією безпосередньої реалізації управлінських цілей, що, «матеріалізуючись в засібі управління, втілюються у системі цілеспрямованого впливу суб'єктів управління на об'єкти управління, а засіб управління включає наступні елементи: об'єкти управління; суб'єкти управління; взаємовплив між суб'єктами та об'єктами управління»[266]. Саме цей підхід до визначення засобу державного управління буде використовуватися нами в подальшому аналізі.

Із сутнісно-управлінської сторони, основним організаційним засобом державно-громадської комунікації є неурядові громадські організації.

---

[264] Тихомиров Ю. А. Механизмы управления в развитом социалистическом обществе [Текст] / Ю. А. Тихомиров. – М. : Наука, 1978. – с. 37.

[265] Нижник Н. Р. Системний підхід в організації державного управління [Текст] : навч. посібн. / Н. Р. Нижник, О. А. Машков ; За заг. ред. Н. Р. Нижник. – К. : УАДУ, 1998. – с. 49.

[266] . Кравченко О. М. Теоретичні підходи до визначення поняття "засоби державного управління" [Електронний ресурс] / О. М. Кравченко // "Державне управління: удосконалення та розвиток". – 2009. – № 3. – Режим доступу : http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=56.

Громадянські організації є одним із основних засобів регулювання відносин між державою і громадянами, забезпечення прав, свобод і обов'язків громадян. Тому Президент України, Кабінет Міністрів України, інші органи державної влади приділяють значну увагу питанням удосконалення системи засобів державного управління громадськими організаціями.

Заглибившись в історію, можна говорити про те, що у тоталітарних та авторитарних режимах громадські організації формуються і суворо контролюються державною владою. У даному випадку, державна влада є ідеологізованою і зв'язок між державною владою і громадськими організаціями є односторонньою комунікаційною моделлю, тому що тільки органи державної влади, фактично, повністю, контролюють як доступ до інформації, так і свободу громадських об'єднань[267].

У демократичному суспільстві відносини між громадськими організаціями та державою є складнішими та юридично закріпленими. Діалог між державною адміністрацією, політичними партіями, громадськими організаціями та суспільством, в основному, побудований на двосторонній комунікаційній моделі. Тим не менш, треба розуміти, що в демократичному режимі, політична влада, також, не завжди може розглядати думку суспільства, або, принаймні, його більшості при прийнятті рішень та формуванні соціальної політики. Таким чином, є випадки, коли працює одностороння комунікаційна модель. У демократичному суспільстві відносини між державною владою та громадськими організаціями, що їм делеговано державою реалізацію частини функції державного управління, процеси обговорення адміністративних рішень, включають проведення публічних дебатів, де їх метою є досягнення раціональної згоди між публічно конкурентними думками, на основі врахування суспільних інтересів.

---

[267] Chaplai I.V. Modern potential of state education management in Ukraine / I.V. Chaplai // «Публічне адміністрування та національна безпека», 2018. – № 1 2018. - https://www.inter-nauka.com/issues/administration2018/1/4123

Проте, важливо зазначити, що в тоталітарних і авторитарних режимах управління державою, громадські організації можуть розвиватися як одна з форм протесту – руху опору, що спонукає до змін у державному управлінні. Так, наприклад, у 2003 році, в Україні, були засновані такі політизовані громадські організації: Конгрес національно-демократичних сил, Українська ліга християнської молоді, Молодіжний рух України та ін.[268]. Вони були створені як громадські, тобто недержавні і, спочатку, не позиціонували себе як політичні. Проте, пізніше, ці організації починають займатися такими формами діяльності, що характерні для органів державної влади – приймати участь у проведенні виборів і боротьбі за політичну владу та ін.

В Україні процес формалізації відносин між громадськими організаціями і органами державної влади розпочався після здобуття країною незалежності. Починаючи з 1991 року, проводяться державні реформи, з метою сприяння залученню громадськості до процесів державного управління і, тим самим, забезпечення можливості суспільству отримувати поточну та правдиву інформацію про проблеми державного управління. «Законодавство України в залежності від території, на яку розповсюджується діяльність громадських організацій, вирізняє об'єднання громадян з усеукраїнським, місцевим та міжнародним статусом»[269].

Станом на 2015 рік, за даними Інституту управління та економіки освіти НПУ імені М.П. Драгоманова: «В Україні існує близько 70 тис. громадських організацій, але немає статистики, скільки з них активні. Велика кількість штучних утворень дискредитує громадянське суспільство»[270]. За кількістю

---

[268] Юрій М. Ф. Політологія [Електронний ресурс] : Навчальний посібник / М.Ф. Юрій. – К. : Дакор, КНТ, 2006. – 416 с. – Режим доступу : http://www.ebk.net.ua/Book/political_science/uriy_politologiya/part4/1104.htm.

[269] Громадські організації [Електронний ресурс] // My Ukraine.info. – Режим доступу : http://myukraine.info/uk/society/ngo.

[270] «В Україні зареєстровано близько 70 тисяч громадських організацій», – експерти [Електронний ресурс] // Громадське радіо. – 13 червня 2015. – Режим доступу : https://hromadskeradio.org/programs/hromadska-hvylya/v-ukrayini-zareyestrovano-blyzko-70-tysyach-gromadskyh-organizaciy-eksperty

громадських організацій лідером серед міст є Київ - 14% від загальної їх кількості. На другому місці йде Львів та Львівська область.

Першим, і основним, документом, що закріпив демократичні здобутки у питанні формування державно-громадського діалогу була Конституція України. В ній гарантовано право доступу громадян до інформації та можливість її використання. Згідно опитування, проведеного Фондом демократичних ініціатив імені Ілька Кучеріва, свобода вираження та доступу до інформації посідає високе місце у загальному рейтингу життєво важливих прав, 31. 3 %.

Іншими важливими нормативно-правовими актами, що регулюють діяльність громадських організацій, є: Закон України «Про громадські об'єднання» від 22.03.2012 № 4572-VI[271], Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» від 05.07.2012 № 5073-VI[272], Закон України «Про професійних творчих працівників та творчі спілки» від 07.10.1997 № 554/97-ВР[273], Закон України «Про молодіжні та дитячі громадські організації» від 01.12.1998 № 281-XIV[274], Указ Президента України «Про забезпечення умов для більш широкої участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики»[275], Постанова Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та

---

[271] Про громадські об'єднання [Електронний ресурс] : Закон України від 22 березня 2012 р. № 4572-VI // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/4572-17.

[272] . Про благодійну діяльність та благодійні організації [Електронний ресурс] : Закон України від 05 липня 2012 р. № 5073-VI // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5073-170

[273] Про професійних творчих працівників та творчі спілки [Електронний ресурс] : Закон України від 07 жовтня 1997 р. № 554/97-ВР // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/554/97-вр.

[274] Про молодіжні та дитячі громадські організації [Електронний ресурс] : Закон України від 01 грудня 1998 р. № 281-XIV // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/281-14.

[275] Про забезпечення умов для більш широкої участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 31 липня 2004 р. № 854 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/854/2004.

реалізації державної політики»[276], Постанова Кабінету Міністрів України «Про відкритість використання публічних коштів»[277], Наказ Державного комітету телебачення і радіомовлення України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо положень про управління (відділи) з питань взаємодії з засобами масової інформації та зв'язків з громадськістю апаратів центральних і місцевих органів виконавчої влади»[278].

Вищезазначений перелік документів, що регулюють діяльність громадського сектору, є досить добре розвиненим, що свідчить про:

– розвиток українського громадянського суспільства;

– відходження суспільства від тоталітарних настанов

– значну соціальну активність українських громадських організацій;

– сприяння органами державної влади репрезентації інтересів суспільства перед владою;

– надання державою можливостей представникам суспільства брати участь у громадському та політичному житті.

Іншим засобом формування та забезпечення державно-громадських комунікацій, що має на меті забезпечити процес прийняття рішень у державному управлінні, відповідно до інтересів суспільства та його потреб, є консультування з громадськими організаціями під час розробки законів та правил. Основними нормативними документам в цій сфері є: Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади»[279],

---

[276] Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF.

[277] Про відкритість використання публічних коштів [Електронний ресурс] : Закон України від 07 жовтня 1997 р. № 554/97-ВР // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/183-19.

[278] Про затвердження Методичних рекомендацій щодо положень про управління (відділи) з питань взаємодії з засобами масової інформації та зв'язків з громадськістю апаратів центральних і місцевих органів виконавчої влади [Електронний ресурс] : Наказ Державного комітету телебачення і радіомовлення України, Міністерства Юстиції України від 26 березня 2003 р.

[279] Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2008 р.

Наказ Міністерства юстиції України «Про проведення громадської експертизи" [280] та ін.

На думку науковця з державного управління В.М. Кравчука: «консультації з громадськістю забезпечують насамперед практичне виконання права громадян на участь в управлінні державними справами, надають можливості для їх вільного доступу до інформації про діяльність органів виконавчої влади, а, також, реалізують принципи гласності, відкритості й прозорості діяльності державних органів. До основних напрямів, за якими проводяться консультації з громадськістю, належать питання, що стосуються: суспільно-економічного розвитку держави; реалізації та захисту прав і свобод громадян; задоволення їх політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів»[281]. Однак, у даному контексті, варто відзначити, що вищезазначений перелік не є повним. Перелік можливих напрямків публічного громадського обговорення та/або електронних консультацій з громадськістю передбачений п. 12 Постанови Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» та включає питання, що:

– «стосуються конституційних прав, свобод та обов'язків громадян;

– стосуються життєвих інтересів громадян, у тому числі, впливають на стан навколишнього природного середовища;

– передбачають провадження регуляторної діяльності у певній сфері;

– визначають стратегічні цілі, пріоритети і завдання у відповідній сфері державного управління (у тому числі проєкти

№ 976 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF.

[280] Про проведення громадської експертизи [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства юстиції України від 12 березня 2008 р. № 229/7 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF.

[281] Кравчук В. М. Ефективність консультацій з громадськістю як засобу народовладдя [Електронний ресурс] / В. М. Кравчук // Часопис Київського університету права. – 2015. – № 2. – С. 15-19. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Chkup_2015_2_5.

державних і регіональних програм економічного, соціального і культурного розвитку, рішення стосовно їх виконання);

– стосуються інтересів територіальних громад, здійснення повноважень місцевого самоврядування, делегованих органам виконавчої влади відповідними радами;

– визначають порядок надання адміністративних послуг;

– стосуються правового статусу громадських об'єднань, їх фінансування та діяльності;

– передбачають надання пільг чи встановлення обмежень для суб'єктів господарювання та інститутів громадянського суспільства;

– стосуються присвоєння юридичним особам та об'єктам права власності, що за ними закріплені, об'єктам права власності, що належать фізичним особам, імен (псевдонімів) фізичних осіб;

– стосуються витрачання бюджетних коштів (звіти головних розпорядників бюджетних коштів за минулий рік)».

Таким чином, можна констатувати, що ініціативи громадських організацій та їхня участь у процесі прийняття урядових рішень є відносно широкими. Державне управління розвиває такі організаційні засоби державно-громадської комунікації як: запровадження роботи консультативних рад та робочих груп у міністерствах, проведення громадських обговорень, конференцій, навчальних заходів, інформаційних семінарів та ін.

В 1998 році була створена одна з перших консультативних рад – «Консультативна рада з питань інформатизації при Верховній Раді України - як дорадчо-консультативний орган, з метою сприяння Верховній Раді України у виробленні політики в сфері інформатизації, при підготовці та затвердженні завдань Національної програми інформатизації з урахуванням найновіших досягнень і технологічних рішень. Рада функціонує на

громадських засадах»[282]. При вивченні ролі консалтингових рад при Верховній Раді України, Кабінеті Міністрів України Міністерств та місцевих муніципалітетів, можна зробити висновок про те, що їх функції, напрями та зміст діяльності відрізняються, що, часто, пояснюється різними особливостями державних установ. Наприклад, створена Консультативна рада при Верховній раді України, що може бути класифікована як незалежна рада, що є важливим елементом впливу громадянського суспільства на формування державної політики у сфері інформатизації. В той же час, як метою Координаційної Ради при Міністерстві екології та природних ресурсів України є залучення громадськості до процесів прийняття рішень щодо екологічних проблем та співробітництво в галузі охорони навколишнього середовища. Кожен рік, Рада організовує форум екологічних громадських організацій, де поточні питання обговорюються з участю державних установ, включаючи екологічні громадські організації та професійні асоціації в Україні.

Підбиваючи проміжні підсумки, можна сказати про те, що організаційно-правові засоби державно-громадської комунікації регулюються розгалуженою законодавчою базою, що забезпечує участь громадських організацій у адміністративних процесах. Отже, в державному управлінні є хороша практика щодо організаційно-правового забезпечення засобів державної комунікації, як інституту народовладдя, що має великий потенціал для розвитку. Тому, на сьогодні, важливо удосконалювати цю складову демократизації процесів державного управління, що є перспективним напрямом для подальших наукових розвідок.

Сучасне публічне управління, орієнтоване на досягнення соціально-орієнтованих результатів діяльності органів державної влади, його форми та

---

[282] Консультативна рада з питань інформатизації при Верховній Раді України [Електронний ресурс] // Вікіпедія – вільна енциклопедія. – Режим доступу : https://uk.wikipedia.org/wiki/Консультативна_рада_з_питань_інформатизації_при_Верховній_Раді_України.

канали комунікативного впливу на громадськість відрізняються від притаманних традиційному державному управлінню, заснованому на сильній ієрархії і підпорядкованості. Двосторонній комунікативний процес дає більше надії на рівність у спілкуванні, пошук обопільних рішень щодо процесу надання державних послуг та ін. Діалог це складна модель комунікації, особливо якщо зацікавлені сторони мають різні погляди.

Засоби масової інформації, як одна із головних форм передачі інформації громадськості, сильно впливають на процес публічної політики, особливо під час прийняття політичних рішень. Вплив засобів масової інформації на громадськість під час політичного процесу найчастіше вимірюється їх здатністю до формування певного дискурсу між учасниками публічної політики, учасниками процесу прийняття рішень і громадськими організаціями[283].

Більшість сучасних, як міжнародних так і вітчизняних досліджень, щодо форм взаємодії засобів масової інформації та громадськості підкреслюють їх односпрямований вплив на процесс формування державної політики. Цей вплив підкреслюється через набуття громадянами знань (пізнавальний аспект), вплив на хід їхніх думок, емоцій (афективний аспект) та подальших дій (поведінковий аспект). Більше того, «на жаль, сьогодні доводиться констатувати, що комунікації у сфері взаємовідносин гілок влади в Україні стали своєрідним засобом посилення конфронтації та боротьби за повноваження. Їх використання, часто-густо, має далекі від демократичних принципів цілі: обмінятися політичними попередженнями; скомпрометувати політичних опонентів; довідатися про реакцію протилежної сторони на ту чи іншу ідею, пропозицію, щоб визначити можливі наслідки їх реалізації; примусити опонентів змінити поведінку; в кращому разі - прорекламувати

[283] Jones B. D. Agendas and Instability in American Politics [Text] / B. D. Jones, F. R. Baumgartner. – Chicago : The University of Chicago Press, 1993. – p. 204.

власні дії, або позиції своїх представників»[284]. Все це актуалізує дослідження питання теоретико-методологічної ідентифікації основних форм та каналів комунікації для формування та зростання їх ролі, як одного з засобів горизонтальної структуризації суспільних відносин та реалізації громадських ініціатив. Адже, перш, ніж починати аналізувати та вдосконалювати практику, потрібно знати теорію.

У даному дослідженні, під формами комунікативного впливу громадянського суспільства на державну політику пропонується розуміти способи визначення, оцінювання, накопичення, аналізу, підготовки, інтерпретації та передачі отриманої інформації, що використовуватиметься для подальших планування та оцінки комунікаційного процесу реалізації державного управління. Такий підхід, на нашу думку, відрізняється системною упорядкованістю кожного з його складових і дає змогу розкрити статику в діяльності суб'єктів та об'єктів управління, що складають організаційно-структурну основу державного управління і динаміку засобу управління (комплекс зв'язків та взаємодій суб'єктів та об'єктів управління). Щодо перспектив подальших досліджень поняття «форми комунікативного впливу громадянського суспільства на державну політику», то вони полягають в упорядкуванні його понятійного апарату, як підгрунтя удосконалення його системи, адже неповна та неточна інформація стає, в результаті, причиною виникнення багатьох проблем в системі реформування державного управління.

Не відрізняється й одностайністю питання щодо видів форм комунікативного впливу громадянського суспільства на державну політику.

Здійснивши комплексний аналіз наукових розвідок з даного питання, нами було з'ясовано, що форми комунікативного впливу громадянського

---

[284] Логунова М. Значення політичних комунікацій у здійсненні державного управління [Електронний ресурс] / М. Логунова // Персонал. – 2006. – Режим доступу : http://personal.in.ua/article.php?ida=619.

суспільства на державну політику можна класифікувати за наступними ознаками:

1) в залежності від сфери розповсюдження: внутрішні і зовнішні; 2) в залежності від структури управління: горизонтальні і вертикальні; 3) в залежності від виду контактування: міжособові, групові і масові;

4) в залежності від форми передачі: вербальну, візуальну, перфомансну, міфологічну, художню і мас-медіа[285].

В інституціональному змісті, найбільший інтерес становить класифікація в залежності від сфери розповсюдження. Громадськість, коли вона спілкується з органами державної влади, за допомогою певних комунікаційних засобів, називається зовнішньою формою комунікації. Зовнішні форми комунікативного впливу громадянського суспільства на державну політику допомагають їм донести до органів державної влади необхідну інформацію щодо їх думок, потреб, запитів та ін. Звичайно, така інформація постійно повинна оновлюватися та бути точною. Всі громадські організації повинні підтримувати доброзичливі стосунки з державними організаціями і не допускати будь-якої дезінформації останніх.

Є. Романенко лаконічно відзначає що: «основними формами зовнішньої комунікативної політики держави повинні бути певні види PR-комунікацій. З огляду на це, потрібно чітко розмежовувати PR-комунікації як: 1) засіб підтримки маркетингу (комунікація спрямована на цільову аудиторію громадськості, досягнення її підтримки та лояльності); 2) засіб формування певної репутації як органів державної влади, так і громадських організацій, що забезпечується досягнення довіри з боку зацікавлених груп громадськості (бізнес-структури, органи державної влади та місцевого самоврядування)»[286].

---

[285] Види комунікації [Електронний ресурс] // Блог «DERZH ISPUT». – Режим доступу : http://derzhexam.blogspot.com/2009/06/blog-post_5998.html.

[286] Романенко Є. О. Моделі комунікативної політики держави та засібальне забезпечення взаємодії органів державної влади та громадськості [Електронний ресурс] / Є. О. Романенко // Демократичне врядування. – 2014. – Вип. 14. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2014_14_11.

Однак, не менш важливими формами зовнішньої комунікативної політики громадськості з органами державної влади є такі засоби маркетингових комунікацій як: стимулювання збуту; персональний продаж; прямий маркетинг; паблік рилейшнз; пропаганда та неформальні вербальні комунікації та ін. Говорячи про стимулювання збуту, як про одну із форм зовнішньої комунікативної політики громадськості з органами державної влади, мається на увазі те, що стимулюючий маркетингово-комунікативний ефект допомагає державі планувати ефективну програму просування державних послуг, рішень, шляхом залучення своїх громадян-клієнтів до цього процесу і, тим самим, забезпечуючи їхню лояльність, позитивні стосунки. Під персональним продажем, мається на увазі те, що у процесі комунікації, органи державної влади мають використовувати різноманітні види комунікативних засобів (телеконференції, публічні зустрічі, панельні дискусії, або презентації, виставки) та стратегії, щоб зрозуміти уподобання, настрої громадян щодо того чи іншого державного рішення, що, в свою чергу, допомогає добре спланувати розподіл державного ресурсу, щоб отримати максимальну користь для країни[287].

Прямий маркетинг нами пропонується розуміти як діяльність органів державної влади, яку вони реалізовують шляхом використання прямих засобів маркетингових комунікацій, зокрема, це можуть бути виставки і ярмарки, брендинг, копірайтинг, мерчандайзинг, івент-маркетинг з метою донесення до громадянського сектору точної та достовірної інформації. PR, як публічна стратегія спілкування держави з громадянами, сприяє формуванню соціального клімату в державі, відіграє роль «генератора» комунікаційних потоків між державними установами, громадянами та зацікавленими сторонами, з тим щоб державні інституції могли

[287] Meo A. The Impact of Promotional Tools on Sales Promotion [Text] / Adeel Meo, Muhammad Daniyal Abbas, Muhammad Nadeem Sajjad, Muhammad Rizwan, Sayed Shahbaz Hussain Bukhari, Muhammad Saad Hameed // Journal of Public Administration and Governance. – 2014. – № 4(2). – p. 204.

ознайомитись з реальними турботами громадян і щоб громадяни, в свою чергу, могли довіряти інституціям та державним службовцям[288]. Це, як правило, називається внутрішньою формою комунікації. Внутрішнє спілкування є важливою ознакою адміністративної структури громадської організації. Важливо підкреслити, що ефективність впливу пропаганди та неформальних вербальних комунікацій на прийняття рішень органами державної влади істотно різниться залежно від ступеня розробленості проблем, з якими мають справу громадські організації[289]. Це, в свою чергу, потребує підтримки хороших комунікаційних каналів внутрішнього зв'язку всередині самої громадської організації, для чіткішого формулювання свого бачення та виходу на продуктивний діалог з органами державної влади.

Центральна організація чи корпоративний офіс громадської організації повинен добре інформувати свої філії про нові політики та зміни в діяльності. Працівники громадських організацій повинні бути мотивовані та піддані діловим принципам та етичним ідеям громадської організації, щоб попередити можливі відхилення від намічених цілей роботи, що її вони виконують. Внутрішня форма комунікативного впливу громадянського суспільства на державну політику забезпечує залучення всіх своїх працівників до засобів прийняття політичних рішень, а, також, стосовно головних проблем, що виносяться для обговорення з органами державної влади, і для формування шляхів їх розв'язання[290].

Кожен орган державної влади приймає деякі офіційні канали зв'язку з представниками громадськості. Формальні ж канали працюють з деякими обмеженнями. Безперервна підтримка офіційного каналу це час і витрата

---

[288] Iacob D. Relațiile publice –eficiență prin comunicare [Text] / D. Iacob, D. M. Cismaru. – București : Comunicare.ro, 2003.

[289] Сибіга І. Форми та методи впливу неурядових організацій на прийняття державно-владних рішень [Електронний ресурс] / І. Сибіга // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2012. – Вип. 1. – С. 242-249. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2012_1_30.

[290] Романюк А. Порівняльний аналіз політичних систем країн Західної Європи: інституційний вимір [Текст] / А. Романюк. – Львів : Тріада плюс, 2004. – с. 186-187.

ресурсів (матеріальних, організаційних, ресурсних). Дуже часто подібні канали є просто законодавчо задекларованими та не досягають реально-задекларованої мети, визначаються громадськими організаціями як формальні та рутинні. Так, наприклад, згідно ст. 13 Постанова Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики»: публічне громадське обговорення передбачає організацію і проведення публічних заходів:

– конференцій, форумів, громадських слухань, засідань за круглим столом, зборів, зустрічей (нарад) з громадськістю;

– Інтернет-конференцій, відеоконференцій.

Додатково у рамках публічного громадського обговорення можуть проводитися засідання громадських рад, інших допоміжних органів, утворених при органах виконавчої влади».

З метою ідентифікації основних проблем щодо ефективності роботи каналів комунікативного впливу громадянського суспільства на державну політику, на базі громадської організації «Всеукраїнська асамблея докторів наук з державного управління» було проведено в період з травня по липень 2017 року «Опрацювання думок жителів міста Києва щодо міри задоволення рівнем власного впливу на рішення місцевої ради та щодо готовності брати участь в управлінні своїм містом».

В процесі дослідження було опитано 400 респондентів міста Києва віком від 35 до 70 років. Серед них 200 чоловіків, що складає 50 % і 200 жінок – 50 %. Розмір вибірки визначався виходячи з необхідної точності аналізу, вартості дослідження та часу, потрібного для його проведення. Відбір респондентів проводився згідно з квотами: стать, вік, соціальний стан та ін. Систематична похибка вимірювання становить близько 5 % (див. Рис. 3.2.).

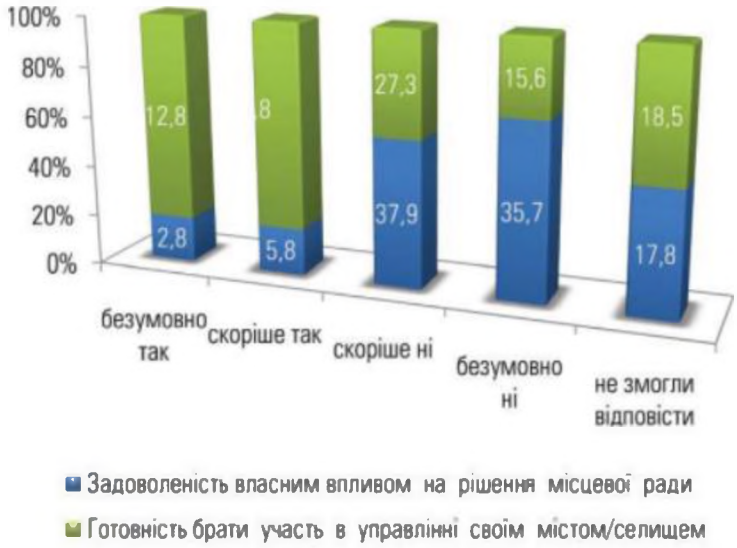

Рис. 3.2. Результати опрацювання думок жителів міста Києва щодо міри задоволення рівнем власного впливу на рішення місцевої ради та щодо готовності брати участь в управлінні своїм містом

Джерело: результати дослідження громадської організації "Всеукраїнська асамблея докторів наук з державного управління"

Як бачимо із проведеного аналізу, переважна більшість громадян незадоволена рівнем власного впливу на рішення місцевої ради, однак, у локальних питаннях, вирішення яких не потребує багато грошей та інших ресурсів і не становить безпосередньо загрозу суспільним/демократичним цінностям/правам (проблеми гендерної рівності, соціального захисту, тощо), громадянам набагато легше вийти на продуктивний діалог з органами державної влади.

Шукаючи методи підвищення операційної ефективності каналів комунікативного впливу громадянського суспільства на державну політику та управління, вважаємо за доцільне зробити акцент на необхідності зміни ставлення до громадян, що є безпосередніми споживачами державних послуг. Громадяни повинні мати ширші можливості для впливу на підвищення якості обслуговування, виражати невдоволення, проявляти солідарність у відношенні з іншими громадянами. Органи державної влади, в

свою чергу, повинні вивчати досвід передових європейських країн, порівнюючи його та обговорюючи у публічному просторі.

Не є секретом той, факт, що саме молодь є рушійною силою держави забезпечує її майбутній розвиток. На нашу думку, молодь – найважливіший ресурс побудови нації, поступового, вироцування людського капіталу і його подальшого використання. Україні, як і будь-якій іншій країні, потрібні якісні людські розумові ресурси, щоб країна змогла виходити на рівень Європи. Однак, інколи, держава відверто нехтує прагненнями молоді бути почутою і на щось реально впливати в країні. Нерідко, засоби масової інформації суворо обмежують інформацію, з якою має бути, в першу чергу, ознайомлена молодь для глибшого розуміння державних проблем, а рішення політичних проблем виключаються з публічних дебатів. У даному контексті, також, постає питання про те, що послаблення національної самосвідомості громадян призводить до розривання зв'язків з власною державою і, як результат, починає зростати міграція, зменшується чисельність населення та кількість платників податків, формується реальна загроза розвитку держави. Розчаровані неефективним станом власного впливу на управління державними справами та низькою якістю державних послуг, громадяни чітко виражають своє невдоволення у публічному просторі, заохочують молоде покоління пов'язувати своє майбутнє з іншим країнами, відмовитися від громадянства та продемонструвати свою лояльність до інших держав, що можуть краще піклуватися про їх благополуччя.

Так, за даними Аналітичного центру CEDOS, починаючи з 2009 року прослідковується неприємна тенденція до зростання динаміки кількості українських студентів в закордонних університетах (див. Рис. 3.3, 3.4, 3.5).

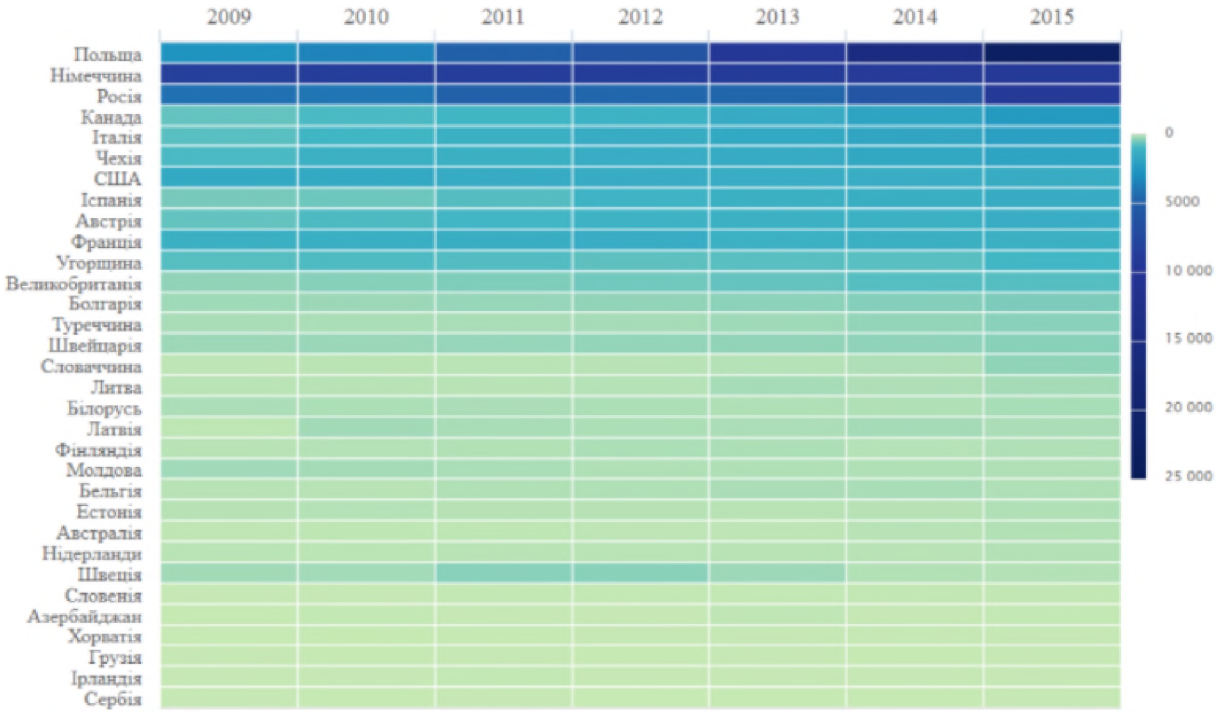

Рис. 3.3. Динаміка кількості українських студентів в закордонних університетах

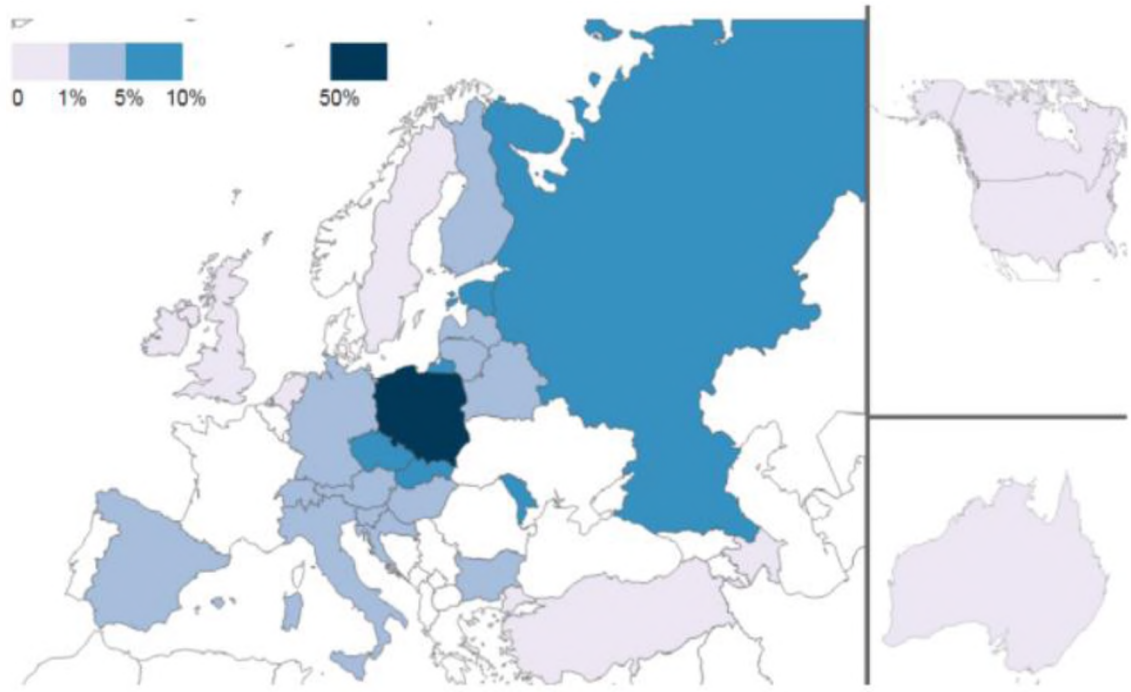

Рис. 3.4. Частка студентів-українців серед іноземних студентів, 2019-2020

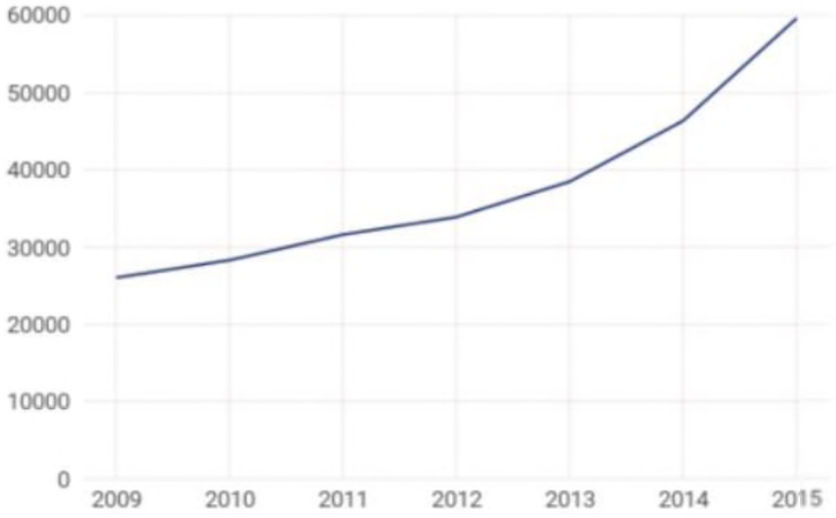

Рис. 3.5. Зростання кількості українських студентів в закордонних університетах

Як бачимо, відносний та абсолютний приріст українських громадян в закордонних закладах освіти зростає. «Молоді вчені більше не налаштовані робити відкриття, шукати істину чи впроваджувати інновації у системі публічного урядування − вони налаштовані заробляти гроші, подорожувати світом і підвищувати рівень споживання, бажано в західних країнах»[291]. Це підкреслює перебільшені очікування молоді щодо перспектив розвитку України. Така ситуація вказує на необхідність змін у відносинах громадян з державою, в той час як висуваються і певні вимоги щодо діяльності самих громадських організацій. Сьогодні, необхідно запроваджувати такі форми реальних каналів комунікативного впливу громадянського суспільства на державну політику в яких фігурує підхід до громадян як до клієнтів, а не до прохачів. Орієнтація на інтереси громадян вказує на прийняття демократичних державно-владних рішень в Україні в контексті трансформації політичної системи, модернізації державного управління, а

[291] Дацюк С. Подолати занепад науки в Україні [Електронний ресурс] // Українська правда. – Режим доступу : http://blogs.pravda.com.ua/authors/datsuk/54995807cd9a9/view_print.

існування продуктивних форм та каналів комунікативного впливу громадянського суспільства на державну політику та управління визначають рівень розвитку країни.

3.3 Забезпечення конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю

В умовах інтеграції України до європейської та світової спільнот, постає завдання розбудови сучасної соціально орієнтованої держави, успіх якої забезпечується такими вагомими факторами, як знання бажань та потреб громадян, швидке та гнучке реагування на їх вимоги. Це забезпечується завдяки вивченню можливостей та ефективного використання різних маркетингових засобів та технологій просування державних товарів та послуг, формуванню попиту існуючих та потенційних громадян-споживачів на засадах публічного маркетингу, що актуалізує розгляд даного питання.

Українські та зарубіжні науковці державного управління активно досліджують проблеми забезпечення ефективної комунікації держави з громадськістю. Результатом їхніх дослідницьких зусиль стали напрацювання щодо основних принципів маркетингової діяльності державних органів та напрямів побудови публічної влади.

Проте, й досі питання моніторингу та оцінки потенціалу поля державно-громадянської комунікації залишається відкритим[292].

Широкомасштабний і випереджуючий розвиток державного управління, що відбувається в Україні, в умовах поглиблення ринкових відносин, лібералізації і демонополізації, все більше базується на засадах конкуренції, яка активізує діяльність суб'єктів державного управління, стимулює їх до

---

[292] І. Чаплай МАРКЕТИНГОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДЕРЖАВНО-ГРОМАДЯНСЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ: ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПРОБЛЕМИ / ЕФЕКТИВНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ. 2017. ВИП. 3 (52). Ч. 2 с.272 С. 272-277 http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_52/fail/30.pdf

пошуку нових форм і методів організації своєї діяльності та відіграє особливу роль в інституційній організації обігу державних товарів та послуг і визначає динаміку, кількісні та якісні параметри діяльності держави.

Сьогодення вимагає впровадження нових форм реального впливу громадянського суспільства на державну політику, де громадянин виступає в ролі клієнта. Оскільки існування робочих продуктивних каналів впливу громадськості на державну політику і управління та форм їхнього співіснування визначають рівень розвитку держави[293], то зорієнтованість на інтереси громадян повинна стати основним принципом демократичних владних рішень в Україні, модернізації державного управління та трансформації політичної системи.

Нова модель, у якій якісно новим акцентом демократичного врядування є орієнтація на формування суспільно-політичних мереж, де на засадах інтеграції ресурсів реалізується матрична взаємодія держави і недержавних інституцій, поступово приходить на зміну традиційній бюрократії. Такий підхід визначає особливий тип управління, суть якого у співуправлінні та співконтролі, так би мовити, «управління без уряду».

Отже, водночас з послабленням втручання централізованої влади, суспільні інститути мають отримати більше свободи у координуванні своєї діяльності.

Така модель управління передбачає концепцію «надання суспільних благ» урядом, а громадяни у ній розглядаються як клієнти і споживачі послуг. Суспільству надається право вибору. Уже саме існування поняття «клієнт державної організації» визначає високий рівень послуг, індивідуальний підхід, що, в свою чергу, означає якість самого управління. Поєднання відкритості державних закладів з орієнтацією на споживачів

---

[293] І. В. Чаплай Методи підвищення операційної ефективності каналів комунікативного впливу громадянського суспільства / Аспекти публічного правління Том 6 №1-2 2018, с.55 С. 52-57

послуг, установ і відомств розглядається як спосіб задоволення потреб і конкретних запитів громадян[294].

При наданні державних послуг, виході на зовнішні ринки держава спостерігає конкуренцію як з боку приватних місцевих підприємств, так і інших зарубіжних фірм.

Відповідно орган державної влади має знати, яким чином можна досягти необхідного результату на ринку державних послуг, як просуватиметься його продукт державного управління. Органам державної влади, що планують покращити, або запровадити, нові форми, методи надання державних послуг, необхідна не тільки детальна інформація про громадян-споживачів, середовище, а ще і довгостроковий план дій. Для складання такого плану необхідно не тільки представляти ситуацію, що склалася в державі, але й передбачати можливі зміни, що можуть виникнути в тій, або іншій ситуації. У цих умовах об'єктивно збільшується інтерес до вивчення проблеми розробки стратегії просування продукту державного управління. Просування державних товарів, впровадження його найсучасніших методів є невід'ємною частиною організації ефективної діяльності органів державної влади та забезпечення їх конкурентоспроможності.

При наданні державних послуг, виході на зовнішні ринки держава спостерігає конкуренцію як з боку приватних місцевих підприємств, так і інших зарубіжних фірм.

Відповідно орган державної влади має знати, яким чином можна досягти необхідного результату на ринку державних послуг, як просуватиметься його продукт державного управління. Органам державної влади, що планують покращити, або запровадити, нові форми, методи надання державних послуг, необхідна не тільки детальна інформація про громадян-споживачів, середовище, а ще і довгостроковий план дій. Для складання такого плану

[294] ОБУШНА Н. І. НОВИЙ ПУБЛІЧНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯК СУЧАСНА МОДЕЛЬ РЕГУЛЮВАННЯ СУСПІЛЬНИХ ПРОЦЕСІВ с.5-6 http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2015-02(14)/5.pdf

необхідно не тільки представляти ситуацію, що склалася в державі, але й передбачати можливі зміни, що можуть виникнути в тій, або іншій ситуації. У цих умовах об'єктивно збільшується інтерес до вивчення проблеми розробки стратегії просування продукту державного управління. Просування державних товарів, впровадження його найсучасніших методів є невід'ємною частиною організації ефективної діяльності органів державної влади та забезпечення їх конкурентоспроможності.

Факт наявності зовнішніх і внутрішніх умов, що впливають на розвиток управлінських, адміністративних і політичних організацій, визначає необхідність маркетингового підходу у виявленні взаємозв'язку роботи даних оранізацій. Відтак, визначальною умовою для органів влади щодо покращення управлінської діяльності і збереження їх конкурентоспроможності є вдосконалення комунікативних стратегій у відповідності до концепції «менеджменту змін»[295].

Ми розглядаємо маркетинг у публічному адмініструванні як підхід, основною метою якого є визначення і задоволення потреб цільової аудиторії публічного управління та сукупність процедур для забезпечення цієї мети. Наразі, поняття цільової аудиторії розширилось: науковці розглядають його як взаємодію організації з власними співробітниками, постачальниками, а, також, зі сферою діяльності організації, її партнерами і конкурентами, на відміну від попереднього підходу у визначенні маркетингових комунікацій як сукупності заходів, що спрямовані лише на взаємодію з реальними і потенційними споживачами продуктів компанії.

З вищезазначеного очевидно, що, навіть у разі відсутності чіткої ідентифікації своїх «споживачів», органи публічного управління, так чи інакше, співпрацюють із зовнішніми та внутрішніми групами. Тож, якщо певний орган адміністрування не має партнерів, конкурентів чи споживачів

[295] ШАВКУН І. Г, ДИБЧИНСЬКА Я. С / ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ: КОМУНІКАЦІЙНИЙ АСПЕКТ. - с.3 http://www.zgia.zp.ua/gazeta/monodrupradmin_513.pdf

власних послуг, не контактує зі ЗМІ, то, принаймні, у зв'язках з власним персоналом він може застосовувати маркетингові комунікації [296].

Зростаюче урізноманітнення потреб споживачів, зростання конкуренції, взаємодія бізнесу, мобільність змін у конкурентному середовищі, значне збільшення та широка доступність сучасних маркетингових технологій, а, також, низка інших факторів, спричинили підняття значення та актуальності досліджень проблем забезпечення конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю. При здійсненні своєї діяльності перед органами державної влади, як правило, постає низка проблем, пов'язаних з формуванням ефективного засобу взаємодії з громадськістю[297].

У контексті даного дослідження, конкурентоспроможність комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю пропонується розуміти як здатність органу державної влади створювати та реалізовувати такі засоби взаємодії з громадськості, що є привабливішими, ніж у конкурентів, що їх можуть використовувати приватні організації, установи.

Реалії сьогодення свідчать про те, що існує проблема щодо створення та забезпечення подальшого зростання рівня конкурентоспроможності середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Вона пов'язана, в першу чергу, з відсутністю необхідних знань та навиків у працівників органів державної влади щодо створення ефективної системи управління взаємодією з громадськістю[298].

---

[296] Збираник Ю. В. Теоретичні аспекти планування маркетингових комунікацій у діяльності органів публічного управління / Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Харків: Вид-во ХарРІ НАДУ "Магістр", 2017. Вип. 3 (58). - с.127

[297] Chaplai I. The model of advertising communication regarding an effective regulatory framework for interaction and feedback from the Civil Service Institute and the public // Public management - 2018. - № 3 (13) - 2018. - С. 216-223.

[298] Романенко С.О. Жукова І.В. Маркетинговий підхід у виявленні взаємозв'язку управлінських, адміністративних і політичних організацій. Сучасні аспекти модернізації науки в Україні: стан, проблеми, тенденції розвитку: 2020 рік: матеріали І міжнарод. наук.-практ. конф., 07 вересня Київ; Братислава, 2020 р.: Видавнича група «Наукові перспективи», 2020. с. 48-51.

Задоволеність населення політикою органів влади та рівень соціальної напруженості є визначальними в оцінці ефективності державного управління. Саме відсутність цих факторів, в першу чергу, обумовлюють виникнення бар'єрів під час реалізації комунікації. Відтак, питання ефективної діяльності державного управління у відповідності до цілей соціальних взаємодій стоїть гостріше, ніж у інших сферах комунікації.

Процес визначення ефективних критеріїв оцінки публічного адміністрування потребує усвідомлення цілей та концептуального уявлення про необхідність обміну інформацією. В іншому випадку, ефективність державного управління знизиться, що, в свою чергу, призведе до виникнення нових комунікативних бар'єрів.

Очевидно, що головними умовами їхнього попередження та подолання слід визначити рівномірність розвитку соціальної інфраструктури та факторів громадської думки водночас із врахуванням задоволеності умовами життя та безпекою проживання. Лише у процесі постійних комунікацій владно-урядових установ з громадянами країни ми бачимо забезпечення ефективного демократичного розвитку, у світлі концепції прозорості та відкритості діяльності державних органів, коли громадськість знає, що саме роблять, ті чи інші, органи сектора публічного управління, і чому приймаються конкретні адміністративні рішення. Безумовною умовою, при цьому, є своєчасність та достовірність інформації, наданої державними структурами. Роль фільтра та аналізатора даних, що отримує населення в електронному, або друкованому, вигляді, беруть на себе мас-медіа, які влада повинна використовувати як інструмент досягнення максимальної публічності.[299]

Слід звернути особливу увагу на необхідність доступності та зручності процесу реалізації адміністративних послуг. Головними проблемами у

[299] ШАВКУН І. Г, ДИБЧИНСЬКА Я. С / ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ: КОМУНІКАЦІЙНИЙ АСПЕКТ, 27 с.14 http://www.zgia.zp.ua/gazeta/monodrupradmin_513.pdf

даному питанні вважається складність процедур надання таких послуг та відсутність належної інформації. Відчутною, на нашу думку, є, також, проблема нестачі прозорих та чітко визначених механізмів налаштування зворотного зв'язку з громадянами [300].

На сьогодні, види адміністративних послуг, що надаються ЦНАПом, часто дублюються з послугами, що пропонують інші установи. Наприклад, прийом документів на вироблення паспортів, вклеювання фотографії в паспорт, прописка та виписка надаються управлінням Державної міграційної служби, водночас, ці ж послуги здійснює центр надання адміністративних послуг. Громадянин у ЦНАПі отримує цю послугу швидко, якісно і безкоштовно. Себто, проводячи через ЗМІ роз'яснювальну роботу, надаючи, таким чином, інформацію про певні переваги надання послуг у ЦНАПі, можна зробити процес використання послуг громадянами зручнішим.[301]

Зрозуміло, що покращення системи надання адміністративних послуг неможливе без активної участі громадян, саме тому неменш важливим для оцінки ефективності процесу надання адміністративних послуг є громадський моніторинг. Для органів місцевого самоврядування постає питання кардинальних змін в існуючій системі надання адміністративних послуг, нового бачення їхніх взаємовідносин з громадянами, де домінуючими складовими повинні стати сучасні комунікаційні технології, а ефективність функціонування механізму публічно-державного обслуговування базується на прозорості, доступності та зручності умов.

Відтак, будучи наділеними за сучасних умов все більшими повноваженнями та знаходячись ближче до громадян, органи місцевого

---

[300] ІЛЬЧАНІНОВА Наталія Іванівна / МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ / 25.00.02 – механізми державного управління / МИКОЛАЇВ – 2019. - с.122

[301] Н. Калинець ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДОЮ / Збірник наукових праць. – 2015. – Вип. 43 "ЕФЕКТИВНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ", с.216-217

самоврядування виступають у ролі головних реалізаторів вищезазначених завдань. [302]

Фундаментально значущими для лонгації процесу економічних та політичних змін у публічному управлінні логічно відзначити спрямованість на зміцнення довіри між державними органами, громадськістю та ЗМІ. Окремому громадянинові мають бути зрозумілими сутність адміністративних послуг та зміст нових стандартів підготовки і звітності держслужбовців. Це допоможе зробити процес взаємовідносин у сфері публічного врядування прозорим.

Одночасно, зростає роль засобів масової інформації як каталізатора реформ у держуправлінні та каналу зв'язку між громадянами та органами влади. Слід відмітити незалежність існування такого зв'язку від наявності урядових програм стосовно останнього та характеру їхнього спрямування. Відомо, що в умовах демократії мас-медіа набувають все більшого впливу. Тому, толерантна оцінка урядом та адміністрацією ролі ЗМІ як важливого постачальника інформації та усвідомлення його амплуа як каналу комунікації є вкрай необхідними. Наразі, головним завданням влади є донести свое повідомлення до незалежних мас-медіа.[303]

В результаті здійсненого аналізу національного та міжнародного досвіду формування конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю, можна стверджувати, що збір всіх даних, що необхідні для вивчення конкуренції на ринку державних товарів та послуг, зробити майже неможливо[304]-[305]. Більшість органів державної влади проводить лише частковий аналіз ринку державних послуг, рівня

---

[302] ІЛЬЧАНІНОВА Наталія Іванівна / МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ / 25.00.02 – механізми державного управління / МИКОЛАЇВ – 2019,- с.130

[303] ШАВКУН І. Г, ДИБЧИНСЬКА Я. С / ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ: КОМУНІКАЦІЙНИЙ АСПЕКТ, - с.14 http://www.zgia.zp.ua/gazeta/monodrupradmin_513.pdf

[304] Портер М. Е. Стратегія конкуренції: методика аналізу галузей і діяльності конкурентів [Текст] / М. Е. Портер ; пер. з англ. А. Олійник, Р. Сільський. – К. : Основи, 1998. – с. 300-301.

[305] Портер М. Конкуренция [Текст] / М. Портер ; пер. с англ. – М. : ИД "Вильямс", 2005. – с. 25-27.

задоволеності громадськістю якістю їх надання, що дозволяє одержати інтуїтивне уявлення про поточні варіанти налагодження комунікативного діалогу, їх переваги і слабкі сторони. Значно менше уваги, як правило, приділяється розумінню рушійних сил, що визначають поведінку громадян - їх майбутніх цілей і уявлень про власну позицію і стан своєї діяльності. Встановити ці рушійні сили значно складніше, ніж фактично вплинути на ситуацію у співпраці з громадськістю.

Проведений аналіз наукових поглядів експертів дає можливість критично аналізувати основні компоненти вивчення конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю, що повинні розглядатися в якості основної частини цього процесу (див Рис. 3.6).

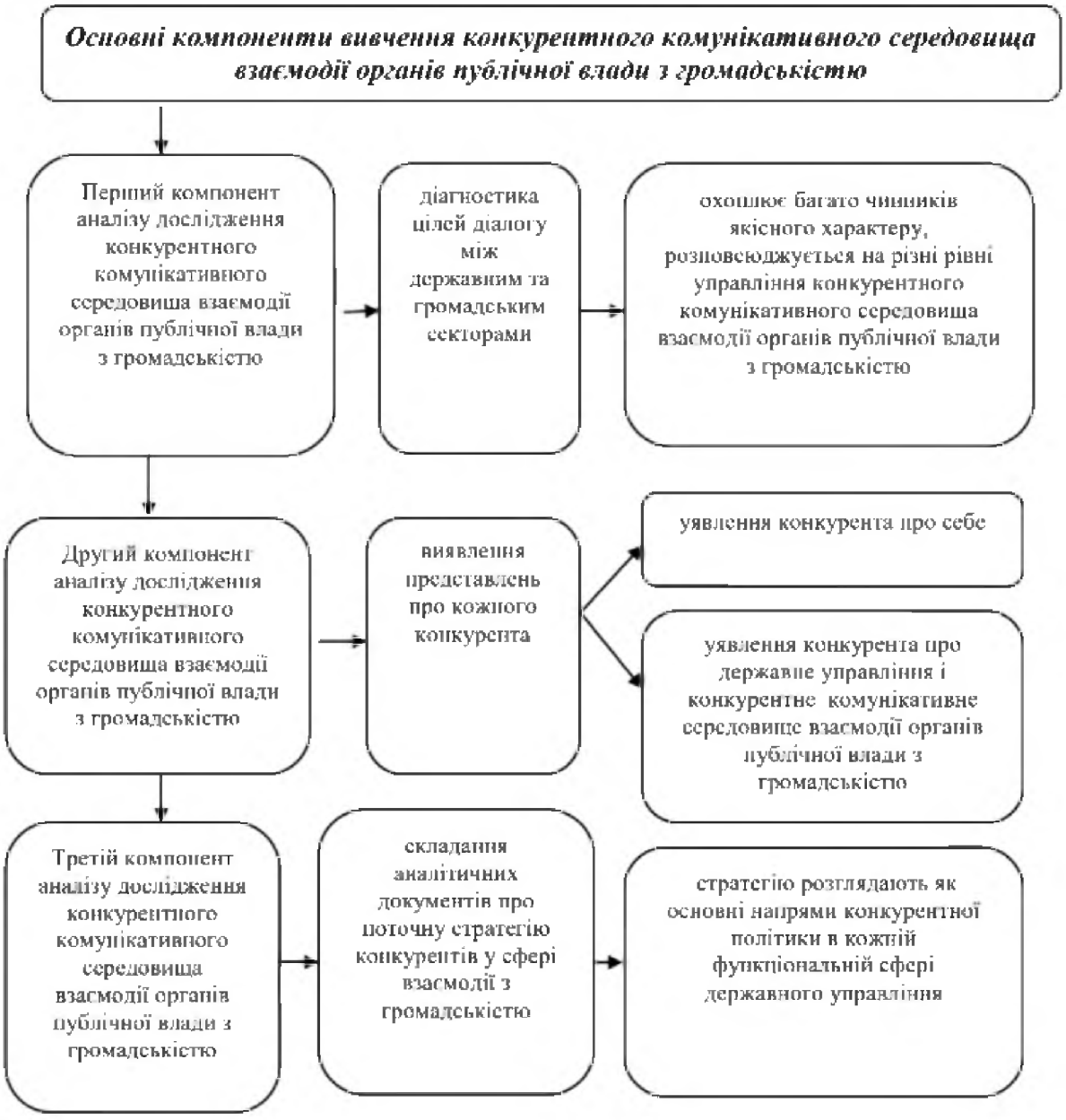

Рис. 3.6 Основні компоненти вивчення конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю

Перший компонент аналізу дослідження конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю – діагностика цілей діалогу між державним та громадським секторами (і критеріїв досягнення цих цілей) – важливий з багатьох причин.

Хоча, найчастіше, органи державної влади звертають увагу на стратегічні, політичні, фінансові цілі, загальний аналіз цілей конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю, як правило, повинен охоплювати багато інших чинників якісного характеру. Серед них - цілі, формульовані в показниках соціальних результатів, результатів задоволеності громадськістю задоволеності рівнем відкритості та прозорості в діяльності органів державної влади і т.д. Діагностика цілей повинна, також, розповсюджуватися на різні рівні управління конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Другий важливий компонент аналізу конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю - виявлення представлень про кожного конкурента, що діляться на дві основні категорії:

– уявлення конкурента про себе;

– уявлення конкурента про державне управління і конкурентне комунікативне середовище взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Кожен орган державної влади комунікує з громадськістю, виходячи з тих, або інших, уявлень про ситуацію, що він в ній знаходиться. Уявлення органу державної влади про власну ситуацію можуть бути вірними, або невірними. Якщо вони невірні, виникає багатообіцяючий стратегічний засіб дії.

Так само, кожен орган державної влади діє на основі уявлень про свою галузь і конкурентів в ній. Вони, також, можуть бути вірними або невірними. Існує безліч прикладів, коли органи державної влади, у великій мірі переоцінили, або недооцінили, ресурси, або кваліфікацію своїх конкурентів.

Третім компонентом аналізу дослідження конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з

громадськістю є складання аналітичних документів про поточну стратегію конкурентів у сфері взаємодії з громадськістю. Стратегію конкурента доцільніше розглядати, як основні напрями його політики в кожній функціональній сфері державного управління. Така стратегія може бути як явною, так і прихованою, але вона завжди існує в тому, або іншому, органі державної влади формі[306].

Проаналізувавши майбутні цілі, уявлення, поточні стратегії і потенційні можливості конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю, ми можемо приступити до пошуку відповідей на ключові питання, що дають розширити базу досліджень конкуренції на ринку державних послуг.

Пошук відповідей на питання про дослідження конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю породжує потребу в отриманні надійної та якісної інформації.

Процес розбудови сучасної ринкової економіки в Україні та підвищення рівня її конкурентоспроможності неможливі без діджиталізації. Себто, без впровадження сучасних інформаційно-комунікативних технологій у життєдіяльність українського суспільства та підвищення рівня готовності та спроможності сприйняття громадянами таких змін. Вирішення вищеокреслених завдань повинно стати основною метою державної політики України у сфері інформатизації. [307]

Процес комунікації у публічному управлінні має на меті встановлення близького зв'язку з громадянами, наближення їх до прийняття адміністративних рішень, логічним продовженням якого має стати діалог, що дасть можливість зрозуміти суспільні запити та потреби. Очевидно, що

---

[306] Фатхутдинов Р. А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление [Текст] / Р. А. Фатхутдинов. – М. : ИНФРА-М, 2000. – с. 32.

[307] Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 4: Публічна політика та управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування / [А.І. Семенченко, А.О. Серенок]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – с.8

комунікативний процес публічного врядування ускладнюється труднощами та бар'єрами, пов'язаними з процесом комунікації. Що, в свою чергу, вимагає перетворень та адаптації комунікативних зв'язків з громадянами та робить обов'язковим їх врегулювання. Підвищення рівня ефективності комунікативного діалогу з громадськістю стає джерелом сили влади. Проте, процес вироблення та реалізації державної політики неможливий без активної громадської участі. У сучасній Україні існують нагальні потреби трансформації комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю з акцентом на підвищення рівня громадської співучасті. Без цього українське суспільство буде позбавлене можливості подальшого розвитку.

Сьогодення вимагає створення та підтримки різних ефективних механізмів активної участі громадян, що сприятимуть розповсюдженню ресурсів для задоволення потреб українців. Необхідно залучати громадськість до вироблення та запровадження політики, що, без сумніву, стане інструментом створення високої довіри та партнерських стосунків між державою та суспільством. На нашу думку, за співучасті громадян значно підвищиться прозорість прийняття державних рішень та відповідальність посадовців перед виборцями. Слід відзначити, що серед зацікавлених сторін необхідно розповсюджувати важливу інформацію для забезпечення успіху результатів від участі громадськості. Адже постійне інформування громадян владою щодо розробки політики, ролі та обов'язків українців у процесі взаємовідносин "держава-громадянин" стає першочерговим завданням. Особливо, у випадку занепокоєння суспільства з приводу виникаючих проблем, зростає потреба у розповсюдженні достовірної інформації серед громадян. [308]

---

[308]Фолькіна О. М. КОМУНІКАЦІЇ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ / Публічне управління та адміністрування у процесах економічних реформ: збірник тез доповідей ІІІ Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, 19 листопада 2019 р. – Херсон: ДВНЗ «ХДАУ», 2019. –с.330

Дані про конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю можуть поступати з різних джерел: опублікованих звітів, ділової преси, від працівників системи надання державних послуг, оцінок з боку незалежних експертів, інформації, зібраної у колишніх менеджерів та інших співробітників конкурента комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю, і ін. Як правило, всі дані, необхідні для проведення аналізу конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю, не можуть бути зібрані відразу і цілком. Вони, звичайно, не приходять потоком, а накопичуються поступово, і для зведення їх воєдино необхідний час, щоб одержати повну картину ситуації конкурента комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю[309].

Проведення аналізу діяльності конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю пов'язане з систематичним нагромадженням відповідної інформації.

Усю інформацію можна поділити на дві групи: кількісна, або формальна, та якісна інформації (див Рис. 3.7).

[309] Котлер Ф. Основы маркетинга [Текст] / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг ; Пер. с англ. – СПб. : Изд. дом «Вильяме», 1998. –с. 58.

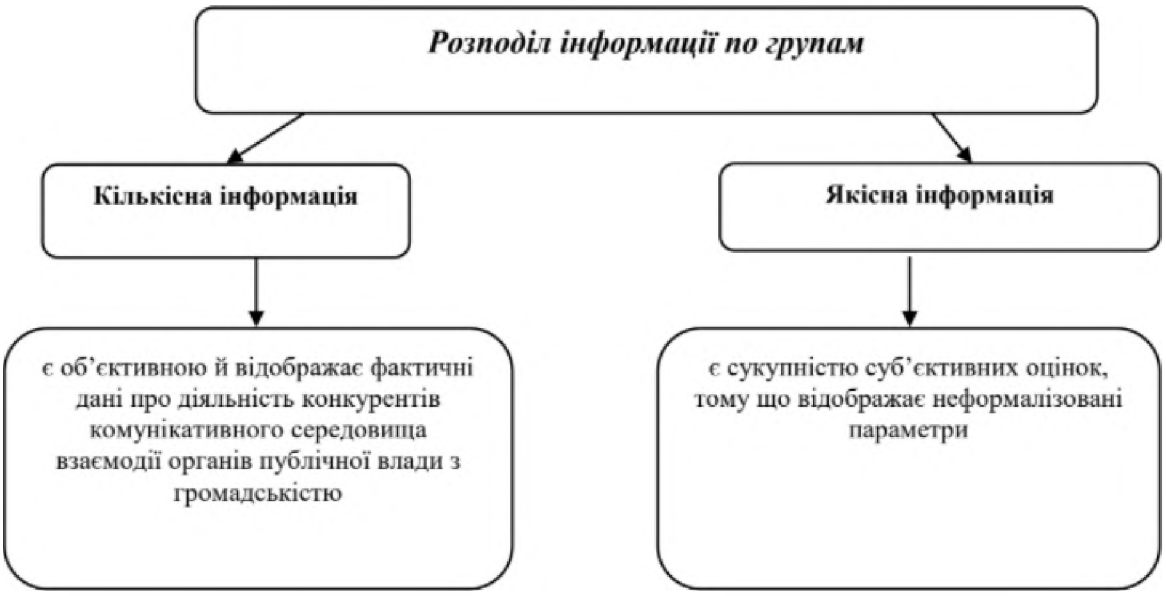

Рис.3.7 Групи інформації

Кількісна інформація є об'єктивною й відображає фактичні дані про діяльність конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Оскільки державні товари та послуги сприймаються індивідуально і часто залежать від того, хто їх виробляє та надає, великого значення набувають якісні характеристики конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Якісна інформація є сукупністю суб'єктивних оцінок, тому що відображає неформалізовані параметри. Вона може бути доповнена відгуками громадян-споживачів, клієнтів, які отримують державні послуги, незалежних експертів[310].

Не дивлячись на явну потребу в ретельному аналізі конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю, при формулюванні державної стратегії, аналіз далеко не

[310] Хершген Х. Маркетинг: Основи професійного успіху [Текст] : Підручник для вузів / Х. Хершген ; Пер. з нім. – М. : ИНФРА – М, 2000. – с. 44.

завжди проводиться достатньо чітко і всеосяжно. Складність полягає у тому, що всебічний аналіз конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю вимагає значного об'єму даних, велику частину яких нелегко одержати, не доклавши значних зусиль. Багато органів державної влади не займаються систематичним збором інформації про конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю, а діють на основі уривчастої інформації, неформальних вражень, припущень та інтуїції. Відсутність якісної інформації надзвичайно утрудняє аналіз конкурента комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Очевидно, щоб одержати дані для всестороннього аналізу, однієї наполегливої роботи недосить. Ефективний збір інформації вимагає організованого засобу – свого роду системи конкурентної розвідки[311]-[312] див. Рис. 3.8).

[311] Pogodayev S. E. Marketing of works as a source of the new hybrid offerings in widened marketing of goods, works and services [Text] / S. E. Pogodayev // Journal of Business and Industrial Marketing. – 2006. – № 28 (8). – p. 640.

[312] Romanenko Y. A. Ways of improving of the system of training and retraining of civil servants in Ukraine: dichotomy of the problem [Text] / Y. A. Romanenko, I. V. Chaplay // Проблеми та перспективи розвитку інноваційної діяльності в Україні : матеріали IX Міжнародного бізнес-форуму. (Київ, 17 березня 2016 р.). – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2016. – С. 148-150.

Рис. 3.8 Конкурентна розвідка інформаційно-аналітичного супроводу управління

Конкурентна розвідка (далі – КР) бере на себе роль інформаційно-аналітичного супроводу управління. Здійснення такого супроводу відбувається на стратегічному, тактичному та оперативному рівнях.

Під час стратегічного дослідження КР займається збором інформації та її аналізом. Проаналізована інформація надається керівництву для подальшого прийняття довгострокових рішень. Такі рішення можуть стосуватися процесів в економіці, науці, техніці та політиці, стратегічного

становища компанії на ринку, структури та динаміки ринку, де планує свою діяльність підприємство.

Рішення з приводу поточних проблем комерційного та технологічного спрямування приймаються на основі інформації, зібраної КР під час її діяльності на наступному тактичному рівні. На цьому етапі спеціалісти конкурентної розвідки збирають конкретні факти, що можуть впливати на повсякденну діяльність компанії. Вони стосуються законодавства, нових технологій, конкурентів та тенденцій розвитку ринку.

Розгляд раптових, непередбачуваних загроз та ризиків поточного періоду діяльності компанії та середньострокової перспективи її розвитку належить до компетенції оперативної розвідки.

Розвідувальна діяльність відбувається у п'ять етапів :

- план та визначення мети;
- збір даних;
- обробка даних та їх систематизація;
- проведення аналізу зібраної інформації;
- формування висновків та подання інформації особам, відповідальним за рішення.

У своїй розвідувальній діяльності КР використовує активні та пасивні методи і засоби.

Використання пасивних методів передбачає збір та аналіз відкритої інформації, отриманої з Інтернету, друкованих та електронних засобів масової інформації, офіційних документів компаній-конкурентів; до пасивних також належить так званий метод "зворотної інженерії", що займається дослідженням послуг конкурентів.

Відвідування публічних заходів таких як: конференції та презентації; підставні переговори чи добір кандидатів на вакантні посади; приховані опитування; робота з людьми як потенційними джерелами інформації під час

короткочасних контактів та залучення їх до співпраці належать до активних методів конкурентної розвідки. [313]

Існує безліч джерел як польових, так і опублікованих даних, багато працівників центрів надання державних послуг, як правило, можуть внести свій внесок в їх отримання. Крім того, одному працівнику, як правило, не під силу ефективна робота по збору, реєстрації, узагальненню і представленню всієї цієї інформації. На практиці прийнятні різноманітні способи організації цієї роботи у центрах надання державних послуг.

Отже, який би засіб отримання інформації про конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю не був вибраний, він вимагає формальної організації і документації. Дуже легко втратити крупиці і частини інформації, тому навіть одне їх зведення воєдино дає безперечні вигоди. Аналіз конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю дуже важливий, щоб вести його безсистемно[314].

Проте, створення маркетингової інформаційної системи може бути непростою справою. Великі початкові витрати часу і людських ресурсів, великі складності можуть бути сполучені зі створенням системи[315].

Визначальним показником демократичного суспільства є високий рівень культури взаємовідносин держави і народу. В умовах інформатизації влада повинна приділяти постійну увагу формуванню ефективного поля комунікації, враховуючи той факт, що довіра до неї знаходиться у прямій залежності від її відкритості. Запорука такої довіри у поінформованості громадян про актуальну діяльність влади та про її стратегічні плани.

---

[313] Мужанова Т.М. Конкурентна розвідка як інструмент інформаційно-аналітичного супроводу забезпечення інформаційної безпеки підприємства / Випуск # 16 / 2018 ЕКОНОМІКА І СУСПІЛЬСТВО/ с.427

[314] Черевко Г. В. Логістичні засади підвищення конкурентноздатності підприємств [Текст] / Г. В. Черевко // Формування конкурентноздатності підприємств в умовах ринкової трансформації економіки : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. – Полтава : Полтавська ТПП, ПП "Форміка", 2004. – с. 14.

[315] Конкурентоспроможність: країна, регіон, підприємство [Текст] : Збірник / Ю. В. Полунєєв (ред.), В. Г. Підвисоцький (упоряд.) ; Рада конкурентоспроможності України; Центр стратегій конкурентоспроможності (МІМ- Київ). – К. : ЛАТ&К, 2006. – с. 21.

Безсумнівно, що такі передумови для довіри визначають стабільність і передбачуваність взаємовідносин органів публічної влади з громадськістю, забезпечують комфорт українців сьогодні та їхню впевненість в майбутньому. При розробці концепції розвитку суспільства потрібно враховувати ментальність народу та його традиції. Якщо у процесі здійснення адміністративних реформ пріоритет буде належати лише державі, а формування та розвиток суспільних інститутів проводитимуть "верхи", це йтиме всупереч інтересам демократичного розвитку України. [316]

Інформаційна система маркетингового дослідження відрізняється складністю і різноманіттям. Вона тісно пов'язана із системою комунікативних зв'язків фірми. Відбувається взаємовигідний обмін інформацією з постачальниками, торговими посередниками й, у певній мірі, зі споживачами (зокрема, споживач повинен одержувати вичерпну рекламну інформацію про товари і послуги, про умови їхнього продажу, але на заміну сам подає інформацію про власні потреби і переваги у вигляді відповідей на різноманітні види опитувань)[317].

У процесі взаємовідносин публічної влади з громадянським суспільством високої якості державного управління можна досягнути шляхом застосування сучасних технологій. Що, в свою чергу, вплине на конкурентоспроможність державної служби, підніме її авторитет. Виконання вищевказаних умов гарантує створення ефективної системи державної влади, пріоритетним завданням якої є побудова спрямованого на всебічний розвиток, відкритого інформаційного суспільства. Якісними показниками такого суспільства повинні стати орієнтація на інтереси громадян,

---

[316] Л. В. Литвинова, Ю. В. Збираник МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ЯК СКЛАДОВА ЧАСТИНА КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ / Держава та регіони Серія: Державне управління, 2017 р., № 4 (60, с.53

[317] Попов А. В. Інтегральні маркетингові комунікації – теорія та практика [Текст] / А. В. Попов // Маркетинг. – 2001. – № 5. – с. 82.

підвищення життєвого рівня, можливість вільного доступу до інформації, використання та обміну нею.

Варто звернути особливу увагу на такий вид соціально-політичного компромісу, як піар.

Його роль зростає в умовах дисбалансу національних, соціальних, професійних інтересів. Кризові явища у структурах управління, протистояння у комунікативному полі держави і громадянського суспільства вказують на необхідність пошуку нових форм і типів піару. Оскільки саме він, як основний вид маркетингу, набуває особливого значення у системі комунікацій органів державної влади. [318]

Ми вважаємо, що піар виконує функцію менеджменту в органах влади, слугуючи організатором зворотніх зв'язків з населенням, підвищує ефективність державних структур та забезпечує їх конкурентоспроможність.[319]

За визначенням відомого американського PR-фахівця Е. Бернейза, основними функціями PR в органах державного управління є об'єднання суспільства, інформування та вплив на нього.

Розподіл діяльності у напрямі цих трьох основних векторів забезпечує ефективність усіх комунікативних дій органів державної влади. У світлі комплексного забезпечення діяльності державними структурами та PR потрібно вирішувати такі завдання :

– забезпечити своєчасне і зрозуміле поширення інформації про дії органів влади, їх необхідність та доцільність через ЗМІ;

– повідомляти про реформи і зміни в умовах кризи, про необхідні дії для громадян в режимі онлайн;

---

[318] Н. Калинець ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДОЮ / Збірник наукових праць. – 2015. – Вип. 43 "ЕФЕКТИВНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ", с.212

[319] Д. В. Кіслов, ПІАР В СИСТЕМАХ МАРКЕТИНГОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ / Інвестиції: практика та досвід № 4/2015, с.118-119

– організовувати зустрічі з громадянами і журналістами;

– проводити виступи офіційних осіб на телебаченні, в пресі та в мережі Інтернет.

Окрім формування позитивного ставлення суспільства до влади, застосування маркетингових технологій вирішує проблему недовіри до окремих структур, тому що саме відсутність роз'яснень дій державних органів, їх мотивацій та цілей часто стає причиною спотвореного сприйняття політики держави громадянами. У підсумку, активні PR зусилля підіймають авторитет чинної влади. [320]

Отже, приходимо до висновку, що на сучасному етапі процес надання державних послуг за участі громадськості в діяльності та оцінці влади неможливо уявити без комунікативних технологій. Тому що саме вони беруть на себе роль каталізатора нових ідеологічних, нормативних, наукових підходів у державній політиці. Результативність діяльності влади, запровадження нових методів і прийомів реалізації її політики на всіх рівнях знаходяться у прямій залежності від продуктивного розвитку інформаційного суспільства. Ефективна комунікаційна політика держави ставить на меті реалізацію стратегічних потреб та інтересів громадян, їхнього права на доступ до інформації, можливості впливати на здійснення державного врядування. Важливим індикатором демократичної політики держави, ефективності публічного управління є націленість на реалізацію прав і свобод громадян, а забезпечення свободи доступу, пошуку і поширення інформації є головним засадничим принципом цивілізованого суспільства. Сучасність вимагає від системи державного управління підвищення рівня її прозорості, доступності як дієвого засобу розбудови демократичних інститутів, реалізації державної політики та стабільності держави загалом.

---

[320] Палагута С.С. // ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЩОДО ЗВ'ЯЗКУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І ГРОМАДСЬКОСТІ Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор» Випуск 2-1 (45) 2018, - с. 66

Висновки до Розділу 3

У Розділі 3 виявлено спільне та особливе в управлінні державним та громадським секторами на організаційному, правовому та соціальному рівнях взаємодії. З'ясовано, що основна перевага розуміння відмінностей між державним та громадським секторами полягає в тому, що вона може полегшити передачу практики управління з одного сектору іншому. Визначено, що у підході, якому віддається перевага новимим теоріям державного управлінням, державний сектор, схоже, поступово, приймає практику дуальної системи управління, що часто приписується громадському сектору з метою досягнення більшої ефективності.

Сьогодні, загальною світовою тенденцією є своєрідне дрейфування від децентралізованої моделі управління державним сектором до дуальної, а, також, централізованої, якій властива підпорядкованість центральному органу управління з чіткою стратегією розвитку державного сектору, орієнтованою на його фінансову ефективність при високому рівні корпоратизації та інтеграції (консолідації) підприємств та їх корпоративного управління. Тим не менш, це твердження має розглядати підхід, що може бути прийнятий обома секторами, і таким чином зменшити відмінності між ними. Проте, у здійсненому нами огляді літератури, практично, жодного зближення між двома секторами не виявлено. Більшість досліджень базуються на даних, отриманих з опитувальників, багато з яких походять з англосаксонських країн. Вони не є достатньо точними, щоб дозволити нам визначити, наскільки розвинулися сектори, чи справді вони це зробили.

Запропоновано інноваційний підхід до вирішення проблем побудови ефективного комунікаційного забезпечення державної служби та її розвитку, як відкритої системи, що саморозвивається, в умовах перехідного періоду, а,

також, пов'язаних з цим завдань щодо розробки моделі рекламної комунікації для реалізації нововведень.

У зв'язку з цим, рекламна комунікація, як важлива частина формування комунікативної ефективності публічного управління, покликана забезпечити різноманітні ефекти в громадському суспільстві, серед яких: формування усвідомлення громадянами окремих питань державної політики; поширення інформації серед громадян про особливості та переваги органів державної влади у прийнятті рішень про державне управління; розвиток та зміна іміджу комунікативного сприйняття діяльності органів державної влади; об'єднання іміджу влади з особливими почуттями та емоціями; створення колективних норм підтримки, або недовіра до установ державної влади; радикальна зміна типу поведінки громадян, внаслідок отримання відповідної інформації.

Виокремлено потребу у реалізації інших комунікативних заходів, таких як поглиблені інтерв'ю та експериментальні проєкти, з тим щоб полегшити вивчення розбіжностей між двома секторами та, що ще важливіше, виявити та зрозуміти спільне та особливе в управлінні державним та громадським секторами. У даному контексті, визначено громадський сектор як систему, що, відносно, самостійно розвивається і послідовно адаптовує засоби саморегуляції, на відміну, від державного сектора, що потребує більш чіткого контролю та координації.

Громадський сектор виступає, з одного боку, як інституціональна оболонка функціонування всього соціально-економічного середовища, а з іншого боку, як окрема сфера господарювання, головним суб'єктом в якій є держава. Узагальнено функції управління громадським та державним сектором. Підкреслено, що функції, хоча і різняться за своїм цільовим призначенням, однак, орієнтовані на досягнення, в першу чергу, суспільної ефективності та соціальної справедливості, на формування громадських благ в управлінні державним та громадським секторами.

Виявлено особливості природи реалізації державно-громадської комунікації та її організаційно-правових засобів, через детальний аналіз її політичного, інституційного та соціального аспектів. Особливостями природи реалізації державно-громадської комунікації є те, що розуміння основних аспектів державно-громадської комунікації сприяє тому, що справедливе суспільство залежить від участі своїх членів у формуванні колективних рішень, і що суспільство є демократичним, коли воно створює (або самостійно інституює) власний моральний порядок.

Саме через процеси державно-громадської комунікації, практика публічного спілкування може допомогти створити певне уявлення про існування спільного блага (що має загальноприйняте значення), сумісного з соціальним плюралізмом (безліч конкретних цінностей). Приділено особливу увагу співвідношенню практики та ідеалів державно-громадської комунікації. Пояснюючи та описуючи природу державно-громадської комунікації, зосереджено увагу на зовнішніх факторах з метою пояснення того, як соціальний світ, як суспільне середовище спілкування, впливає на колективне прийняття рішень. В даному контексті, проведений аналіз поняття громадської думки, вказує на те, що діяльність інститутів публічної влади безпосередньо пов'язана з формуванням громадської думки, однак головним фактором при цьому, залишається необхідність дотримання основних критеріїв її реалізації. Узагальнено, що організаційно-правові засоби державно-громадської комунікації регулюються розгалуженою законодавчою базою, що забезпечує участь громадських організацій в адміністративних процесах. Це, в свою чергу, підвищує вимоги щодо професіоналізму громадських організацій як основного засобу державно-громадського діалогу та є перспективним напрямом для подальших наукових розвідок.

Базуючись на теоретико-практичних узагальненнях, доведено, що існує проблема щодо створення та забезпечення подальшого зростання рівня конкурентоспроможності середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Вона пов'язана, в першу чергу, із відсутністю необхідних знань та навиків у працівників органів державної влади щодо створення ефективної системи управління взаємодією з громадськістю.

Критично проаналізовано наукові погляди експертів щодо технології та маркетингових засобів у забезпеченні конкурентного комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Проведення аналізу пов'язане з систематичним нагромадженням відповідної інформації. Усю інформацію можна поділити на дві групи: кількісна, або формальна, та якісна. Кількісна інформація є об'єктивною й відображає фактичні дані про діяльність конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Оскільки державні товари та послуги сприймаються індивідуально і часто залежать від того, хто їх виробляє та надає, великого значення набувають якісні характеристики конкурентів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Якісна інформація є сукупністю суб'єктивних оцінок, тому що відображає неформалізовані параметри. Вона може бути доповнена відгуками громадян-споживачів, клієнтів, які отримують державні послуги, незалежних експертів.

Визначено місце та роль комунікативних засобів та технологій реалізації державних рішень в публічному управлінні. Сформульовано твердження про основні характеристики налагодження ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадського суспільства в публічному управлінні. Конкретизовано сучасні інституціональні форми оптимізації комунікативних відносин в системі взаємодії органів державної влади і громадськості. Аналіз проблем

використання ІКТ в процесі комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадського суспільства дав можливість зробити висновок про те, що перехід до комп'ютерно-орієнтованих технологій надання державних послуг, створення умов для їх розробки, апробації та впровадження, раціональне поєднання новітніх засобів з традиційними – не проста задача, що потребує вирішення цілого комплексу організаційних, навчально-методичних, матеріально-технічних та інших питань.

Матеріали цього Розділу оприлюднені в публікаціях: [368, 202, 367, 26, 24, 324, 85].

РОЗДІЛ 4
ДЕРЖАВНО-ГРОМАДСЬКА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ЯКІСНА ОЗНАКА ВЗАЄМОВІДНОСИН ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА В УКРАЇНІ

4.1 Основні складові налагодження ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні

Процес налагодження ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні включає застосування формальних та неформальних заходів, що визначають, як приймаються державні рішення та як здійснюються громадські заходи, з точки зору потреб запитів громадян-споживачів та збереження конституційних цінностей країни та забезпечення дотримання основних. Комунікативний процес є невід'ємною складовою системи публічного управління[321].

Результати характеристик налагодження ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні тлумачать та порівнюють інституційну якість управління країною і можуть сприяти проведенню досліджень та розробці державної політики.

Спочатку, ці результати були використані науковцями при аналізі потенціалу економічного зростання і при оцінці ефективності державного

---

[321] Романенко Є.О. Практичний досвід налагодження ефективної співпраці між урядовим та громадянським секторами / Є.О. Романенко І.В. Чаплай // «Теоретико-методологічні засади та соціальна практика модернізації України: політичні, юридичні, економічні та психологічні проблеми»: матеріали звіт. наук.-практ. конф. науковців МАУП (Київ, 29 листопада 2018 р.). - Київ: МАУП, 2018. – С. 11-12.

сектору. Однак, зовсім недавно, почали використовуватися результати характеристик для оцінки рішень щодо розвитку публічного управління, в цілому. Таким чином, вимірювання характеристик, особливостей та суспільних індикаторів налагодження ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні є дуже важливим. Різні результати використовуються різними організаціями.

Показники ефективності комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні є складними та редукційними, а процес оцінки є складним завданням, оскільки державний сектор вже не є однорідним. Крім того, важливо мати дані як на регіональному, так і на місцевому рівнях, оскільки, чим більше опитаних кореспондентів, їх думок, тим точніші результати. Дуже важливо приймати до уваги задоволення потреб користувачів державними продуктами. Оцінка якості публічного управління, з боку громадського сектору, звичайно, має певні труднощі. Так, на нашу думку, дані отримані з боку громадського сектору є ефективнішими, а у довгостроковій перспективах, не в короткостроковій перспективі вони можуть бути вилучені з бази даних організацій, таких як: Transparency International, Freedom House та дані з ряду інших недержавних організацій.

Як показують дослідження, якість взаємодії та обміну інформацією влади з громадськістю є першочерговою умовою забезпечення легітимності влади як підтвердження того, що влада належить народу. За словами українського професора Є. Романенка, саме комунікація сьогодні забезпечує реалізацію нових нормативно-ціннісних та ідеологічних аспектів державної політики, утвердження універсальних підходів до участі громадськості в процесах оцінки діяльності органів державної влади та надання відповідних державно-управлінських послуг. В даному контексті, державні органи

зобов'язані не просто інформувати населення, але, також, обґрунтовувати, пояснювати, залучати громадськість до вирішення суспільних проблем в галузі публічного управління. Діалог, в першу чергу, потрібен щодо того, які питання публічного управління слід порушувати, чи правильно визначені громадські проблеми, інтереси та ризики у вирішенні тих, чи інших проблем, чи враховані всі альтернативи, як посилити здатність вирішувати подібні проблеми в майбутньому, тощо.

Отже, основними характеристиками налагодження ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні є відкритість та прозорість. На сьогодні, однією із основних проблем ефективності комунікації уряду та громадськості є те, що інформація, що її надає уряд про свою роботу і реформи, не викликає довіри, бо часто не відповідає дійсності.

Наступною, не менш важливою, характеристикою забезпечення ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні в Україні є забезпечення дієвості в діяльності громадських організацій, що повинна бути реалізована шляхом введення нових інституційних форм оптимізації державно-громадської комунікації: введення роботи консультативних рад та робочих груп в міністерствах, проведення громадських обговорень, конференцій, навчальних заходів, інформаційних семінарів та ін.[322] Такі інституційні форми оптимізації державно-громадської комунікації, на сьогодні, – визначальний фактор важливих суспільно-політичних перетворень, що впливають на розвиток публічної політики та передбачають здатність почути, вислухати, впливають на діяльність як владних структур, так і громадськості. Громадяни проявляють високу зацікавленість щодо здійснення державних реформ уряду, але, на жаль, часто громадські

[322] Чаплай И.В. Инициативы общественных организаций и их участие в процессе принятия правительственных решений / И.В. Чаплай // Інвестиції: практика та досвід - 2018. - № 8- 2018. - с. 108.

ініціативи не мають реально діючих важелів для сприяння реалізації управлінських рішень (див. Табл. 4.1).

Таблиця 4.1.

Чи цікавитеся Ви інформацією про те, як здійснюються реформи в Україні?

	Травень-2018	
Так, дуже цікавлюся	6,6	
Загалом цікавлюся	52,8	
Ні, це мені не дуже цікаво	26,8	
Зовсім не цікавлюся	12,6	
Не відповіли	1,1	

Джерело[323]

Сучасні інституціональні форми оптимізації комунікативних відносин в системі взаємодії органів державної влади і громадськості повинні включати:

– оптимізація роботи професійних структурних підрозділів (спеціальних інформаційних служб, або систем), в апаратах центральних і місцевих органів виконавчої влади з питань взаємодії і зв'язків з громадськістю;

– формування в органах законодавчої та судової влади України спеціальних підрозділів по зв'язках з громадськістю, для виконання відповідних маркетингових функцій для належного інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності їх структурних підрозділів;

– систематизацію і нормування ряду нормативно-правових актів, що регламентують питання комунікативної взаємодії органів державної влади, органів місцевого самоврядування, засобів масової інформації, громадськості[324];

– ефективну координацію роботи відповідних структурних підрозділів (прес-служба, інформаційно аналітичні підрозділи), що відповідають за

[323] Так само

[324] Макаренко А. Європейська інформаційна політика [Текст] / А. Макаренко. – К., 2003. – с. 77.

налагодження комунікативної взаємодії органів державної влади з громадськістю та ін.

Вищезазначені інституційні форми оптимізації комунікативних відносин органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні спрямовані на досягнення більшої прозорості системи публічного управління державно-громадською комунікацією через забезпечення адекватної діяльності органів державної влади, критерієм успіху якої є максимальне задоволення потреб громадян. Йдеться про адекватність, відповідність публічних рішень потребам і очікуванням громадськості, відповідність суспільних реалій. Це «відповідність», власне, і служить основою для «відповідальності».

Зв'язки органів державної влади з громадськістю є складовою частиною загальної державної комунікаційної політики, що включає набір маркетингових функцій по здійсненню досліджень і аналізу, наданню порад (оцінка програм і проєктів), плануванню (стратегічному і поточному) і координації зусиль всіх учасників комунікаційного процесу. Ця комунікаційна політика здійснюється послідовно, стратегічно, планово. Відповідно, кожним органом державної влади, в залежності від наявних завдань, повинні розроблятися маркетингові комунікативні плани[325].

Маркетингові комунікативні плани:

– повинні бути обов'язковою частиною документів по ініціації нових рішень органів державної влади;

– покликані артикулювати основні критичні і пріоритетні аспекти організації діяльності органів державної влади, за рахунок використання таких засобів маркетингу як: реклама, PR, маркетинг-мікс і ін.;

– покликані забезпечити налагодження комунікаційної взаємодії (комплексу дій), адекватної наявним першочерговим потребам суспільства і

---

[325] Transparency in Government [Electronic resource] : Presentation for ILEA Seminar (July 20, 2013) // UNPAN. – Retrieved from : http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012062.pdf.

пріоритетам його розвитку (поетапна діяльність), адекватного очікуванням комунікативного середовища (цільова аудиторія), і тому подібне.

Основними складовими маркетингових комунікативних планів повинні бути [326]:

– цілі маркетингової комунікації, що формуються в процесі забезпечення державно-громадської комунікації;

– оцінка реакції громадськості на дії органів державної влади, отриманої за результатами проведення маркетингових опитувань з урахуванням регіональних аспектів;

– ключова інформація (три-чотири ідеї, що повинні бути зрозумілими, свідомими і позитивними, відповідати суспільним цінностям і повинні міститися в усіх продуктах публічного управління);

– стратегічні маркетингово-комунікативні припущення (зовнішні фактори впливу, підходи до інформування, наслідки, можливості співпраці та групи підтримки, проблеми, зажадають рішення);

– громадськість і її потенційна реакція на повідомлення органів державної влади щодо забезпечення і посилення соціальних, політичних і економічних зв'язків у суспільстві;

– ЗМІ (Інтернет, телеконференції, аудіовізуальні презентації, засоби електронної пошти);

– маркетингові кошти посилення впливу інформації (реклама, консультації, видання брошур та буклетів, кампанії прямого листування, надання інтерв'ю ЗМІ, програми в прямому ефірі і т.п.);

– маркетингові критерії оцінки (через: медіа моніторинг, опитування, засоби залучення громадськості, обробку та аналіз інформації).

---

[326] Chaplai I. The model of advertising communication regarding an effective regulatory framework for interaction and feedback from the Civil Service Institute and the public // Public management - 2018. - № 3 (13) - 2018. - С. 216-223.

Кажучи про особливості забезпечення ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні, в Україні, варто відзначити появу та формування ІКТ як необхідного елементу «доброго» управління. Зокрема, інформаційний вік та сучасні ІКТ різко змінили відносини між державним сектором та іншими учасниками громадянського суспільства. ІКТ виявилися потужним засобом поширення інформації під час політичної невизначеності[327]. Ще важливішими є те, що ІКТ можна використовувати на масштабному рівні, щоб полегшити вирішення державних справ, а, також, залучати до цього процесу громадянське суспільство. Інформатизація посилила роль громадських інституцій і, одночасно, розширила сферу відповідальності держави.

Аналіз проблем використання ІКТ в процесі комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства засвідчує, що перехід до комп'ютерно-орієнтованих технологій надання державних послуг, створення умов для їх розробки, апробації та впровадження, раціональне поєднання новітніх засобів з традиційними – непроста задача, що потребує вирішення цілого комплексу організаційних, навчально-методичних, матеріально-технічних та інших питань. Серед них - розробка відповідного організаційно-технічного забезпечення для використання інформаційно-пошукових систем, гіпермедійних, мультимедійних, телекомунікаційних та мережевих технологій; формування інформаційної культури працівників центрів надання державних послуг, їх підготовка до практичного використання засобів ІКТ у своїй професійній діяльності. Основні аспекти інформаційно-комунікаційної культури працівників органів державної влади спрямовані на формування системи понять і термінів,

---

[327] Kyj M. J. Internet use in Ukraine's Orange Revolution [Text] / M. J. Kyj // Business Horizons – 2006. – № 49(1). – p. 73.

практичних вмінь і навичок у галузі комп'ютерно-інформаційних технологій, базових знань про загальні принципи застосування ІКТ[328].

Ще однією особливістю ефективної комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства є децентралізація державного управління. Децентралізація, також, змінила відносини між громадянами та органами державного управління. Дедалі більше державних службових обов'язків делегуються органам місцевого самоврядування, тим самим зменшуючи рівні бюрократії між постачальником державних послуг і громадянином. Хоча децентралізація обмежує корупцію, запроваджену надмірними бюрократичними ієрархіями, в деяких випадках, вона, також, посилює панування місцевої «гегемонії».

Вищезазначені чинники не тільки забезпечили нові засоби для ведення державних справ, але, також, сформували нові вимоги до надання державних послуг. Тобто, висувається позиція, що будь-яке обговорення питань державного управління має активно включати вищезазначені характеристики та особливості комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства в публічному управлінні.

Варто звернути увагу, що на сучасному етапі соціально-економічного та політичного розвитку, необхідність входження України в світовий інтеграційний процес, лібералізація інноваційної діяльності органів державної влади, надання державним підприємствам і організаціям, що випускають конкурентоздатні продукти державного управління, права виходу на державний ринок вимагають формування нових підходів до регулювання реалізації державних рішень в публічному управлінні.

Тому, вивчення різних аспектів управління шляхом реалізації державних рішень, як на рівні центральних органів держави, як основної і

---

[328] Мягка К. Передумови та Проблеми Використання ІКТ [Електронний ресурс] / К. Мягка // Освітній портал «Класна оцінка». – Режим доступу : http://klasnaocinka.com.ua/ru/article/peredumovi-ta-problemi-vikoristannya-ikt.html.

першочергової ланки державного управління країни, так і на регіональному та національному рівнях, має велику теоретичну і практичну значущості. Ключове значення, безумовно, має досягнення макроекономічної стабілізації і проведення комплексу внутрішніх демократичних реформ.

Важливо відзначити, що більшість внутрішніх проблем реалізації державних рішень в публічному управлінні, що мають місце в країнах з перехідними економіками, – спад виробництва і зниження його ефективності, зростання безробіття, кризи в сфері платежів і натуралізація господарських зв'язків безпосередньо пов'язані з недостатньою забезпеченістю комунікативних засобів і технологій.

На сьогодні формування публічного управління в Україні набуває особливого значення в сучасному житті, роблячи значний вплив на формування стратегії, цілей та методів реалізації державних рішень в публічному управлінні. Комунікаційна діяльність, при цьому, створює не тільки майбутній вигляд реалізації державних рішень в публічному управлінні, визначаючи її технології, продукти, потенційних споживачів, оточення, а й основу її конкурентної позиції, а, значить, і стратегічної позиції, в цілому. Процес реалізації державних рішень в публічному управлінні вимагає врахування невід'ємної властивості комунікаційного процесу - великої кількості невизначеностей, обумовлених здійсненням пошуку, проведенням досліджень, експериментів, розробок, випробувань і т.д., необхідністю неодноразових повернень до попередніх етапів, стадій. Крім того, реалізація державних рішень в публічному управлінні характеризується маркетинговими невизначеностями: неясність щодо майбутнього стану потреб і параметрів ринку державних послуг, перспектив майбутніх результатів науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт (далі – НДДКР), можливостей їх застосування.

Питання використання комунікативних засобів та технологій реалізації державних рішень в публічному управлінні є об'єктом дослідження багатьох вчених, серед них: В. Балашов, Л. Водачек, С. Ілляшенко, А. Кібанов, Л. Кривенко, Л. Мельник, Б. Твіс, С. Чирков, Ю. Шипулін, Ю. Шленов.

Зважаючи на нестабільну соціально-політичну ситуацію в Україні, проблематика процесу формування ефективно діючої системи комунікативних засобів та технологій реалізації державних рішень в публічному управлінні потребує постійного перегляду та диференціації підходів до дослідження, оскільки саме від неї, значною мірою, залежить економічний, політичний, соціальний розвиток країни, добробут населення та його зацікавленість в розвитку, процвітанні своєї держави.

Однією з умов ефективного формування комунікативних засобів та технології реалізації державних рішень в публічному управлінні є реалізація маркетингових засобів, які, на даний час, в Україні використовуються не в повному обсязі і непродуктивно: відсутній засіб дієвого маркетингового регулювання процесу надання державних послуг, що враховував би мінливість зовнішнього середовища та реалізувався на всіх рівнях управління: міжнародному, національному, регіональному і на рівні суб'єктів господарювання та ін.

Система комунікаційних засобів, що дозволяють реалізувати інноваційну маркетингову складову реалізації державних рішень в публічному управлінні, представляється взаємопов'язаними елементами інноваційно-людино орієнтованої системи, що можуть бути названі інноваційними комунікативними технологіями. Є очевидна необхідність глибокого наукового дослідження процесів функціонування цієї системи. Тому, виникає самостійна наукова і методологічна проблема формування системи засобів, що дозволяють активізувати інноваційну діяльність

підприємця, розуміючи цю діяльність розширено, а не тільки як науково-технічний і інноваційний бізнеси.

Ідею використання комунікаційних засобів для реалізації державних рішень, у даному дисертаційному дослідженні, пропонується розглядати з двох точок зору:

– як засіб забезпечення стратегічної переваги діяльності органів державної влади, для якої власне комунікації не є основним видом діяльності;

– як вид діяльності (наприклад, для маркетингових структур органів державної влади), державним продуктом якого є конкретні конкуретні результати, що можуть використовуватися як основа нововведень в інших галузях.

Велика кількість публікацій з державного управління свідчить про те, що реалізація державних рішень – це організаційно-правова форма здійснення діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування, що допомагає знаходити взаємовигідні та оптимальні рішення, підвищує відповідальність, сприяє ефективності діяльності влади щодо надання державних послуг а, також, є важелем стимулювання та регулювання цієї діяльності[329]. Існує достатня кількість комунікаційних засобів, що виконують конкретні функції у процесі реалізації державних рішень[330]. Причому, ця кількість не є закритою і поява нових комунікаційних засобів є закономірною подією. Комунікаційні засоби та технології повинні формувати функціональне забезпечення реалізації державних рішень державних структур у прив'язці до стадій їх життєвого циклу. Під функціональним забезпеченням нами пропонується розуміти організаційне, комунікаційне,

---

[329] Мельник Л. Потенціал підприємства як основа його міжнародної конкурентоспроможності [Текст] / Л. Мельник // Економічний аналіз – 2009. – № 4. – с. 274-275.

[330] Chaplai I. An overview of the discursive field of the problems of the formation of social and civil dialogue for public development // Public management - 2018. - № 1 (11) - 2018. - С. 306-312.

інноваційне, інвестиційне та фінансове забезпечення. Інноваційне забезпечення має сприяти зародженню й ефективному пошуку комунікаційних нововведень для реалізації державних рішень. Повинен бути в наявності відповідний маркетинговий засіб, що дозволяє прискорити процес генерування комунікаційних нововведень.

Далі, слід створити умови вкладення коштів (інвестування) з метою комерціалізації комунікаційних нововведень, їх впровадження у процес реалізації державних рішень. Природно, що вирішення завдань створення інноваційних державних рішень і інвестування неможливо здійснити без відповідних джерел фінансування. З іншого боку, не потребує особливих пояснень той факт, що засоби функціонального забезпечення будуть різними, залежно від того, на якій стадії розвитку знаходиться той, чи інший, орган державної влади.

Даний маркетинговий засіб «включається», коли необхідно здійснити розробку та впровадження комунікативних засобів для реалізації державних рішень, або, в загальнішому вигляді – забезпечити ефективне протікання реалізації державних рішень.

Маркетинговий засіб існує на трьох основних рівнях: макрорівні, регіональному та на рівні органу державної влади[331]. На макрорівні вирішуються три основні завдання: формулюється державна стратегія реалізації державних рішень; створюється сприятливий комунікаційний клімат для реалізації державних рішень, в цілому; реалізуються державні інноваційні програми. На регіональному рівні присутні схожі завдання, але вони прив'язуються до особливостей певних регіонів. І макро – і регіональний рівні створюють умови для інтенсивного перебігу комунікаційних процесів на рівні структур органів державної влади. Даний

---

[331] Водачек Л. Стратегия управления инновациями на предприятии [Текст] / Л. Водачек, О. Водачкова. – 1999. – с. 236.

маркетинговий засіб покликаний забезпечити реалізацію державної та регіональної стратегій реалізації державних рішень на мікрорівні, направити в русло комунікаційно-інноваційних пріоритетів державну ініціативу.

Згаданий маркетинговий засіб повинен діяти в певній послідовності і характеризуватися узгодженістю дії.

Технологія організації комунікаційної політики реалізації державних рішень орієнтована на формування і реорганізацію державних структур, що здійснюють прийняття державних рішень. Таке формування може відбуватися в різних формах, основними з яких є: створення, поглинання, ринкова комунікаційна інтеграція та виділення[332].

Створення – це формування нових комунікаційних структурних підрозділів, або одиниць, покликаних здійснювати комунікаційну діяльність у процесі прийняття державних рішень.

Процеси створення нових комунікаційних структур особливо важливі для центральних органів виконавчої влади. Ці органи державної влади мають складну систему управління комунікаціями, найчастіше орієнтуються на великі проекти, реалізація яких повинна практично відразу, або за короткий період часу, забезпечити одержання високих результатів (соціальних, економічних, політичних). Багато в чому, з цієї причини, кількість комунікацій в даних державних структурах не велика, як, наприклад, на рівні місцевих органів самоврядування. На нашу думку, ефективність прийняття державних рішень можна було б значно підвищити, якщо створювати нові комунікаційні підрозділи та структурні одиниці, покликані формувати нові напрямки в діяльності саме центральних органів виконавчої влади. Адже, саме центральні органи виконавчої влади зобов'язані забезпечувати проведення державної політики у найважливіших сферах і галузях

---

[332] Кривенко Л. В. Розвиток інноваційного потенціалу підприємства у контексті інтелектуальної складової [Текст] / Л. В. Кривенко, Л. В. Лощина, В. М. Мілашенко // Економічний простір. – 2008. – № 18. – с. 197.

суспільного та державного життя, залучати громадськість у безперервний діалог, що дасть можливість отримати відповіді на важливі питання: виконання Конституції та законів України, актів Президента України та уряду тощо. Ці комунікаційні одиниці можуть створюватися на постійній чи тимчасовій основах.

Якщо комунікаційні підрозділи створюються на постійній основі, вони не мають самостійності, а їх діяльність здійснюється за рахунок бюджету органів державної влади. Ці підрозділи можуть бути децентралізованими і орієнтованими на конкретні питання реалізації державної політики, або - централізованими і підкорятися безпосередньо керівництву органу державної влади. Їх особливість полягає в тому, що вони передають свої аналітичні дані в орган державної влади, безпосередньо, без встановлення внутрішніх засобів. Самостійні комунікаційні організації, навпаки, мають власний бюджет і це підвищує відповідальність за результати їх діяльності, їх відповідність цілям органу державної влади і вимогам ринку продуктів державного управління. Комунікаційним засобом реалізації державних рішень в публічному управлінні, що доповнює роботу комунікаційних підрозділів, є встановлення тісних зв'язків між органом державної влади та громадськістю, заснованих на створенні довгострокових договірних відносин, сукупність яких можна назвати комунікаційною інтеграцією. У цьому випадку, комунікаційні підрозділи зберігають свою самостійність, але потрапляють у сферу виробничих зв'язків органу державної влади.

Для досягнення бажаного ефекту комунікації, в процесі реалізації державних рішень в публічному управлінні, необхідно, зокрема, застосовувати такі комунікативні технології як інформаційно-роз'яснювальні кампанії різних видів[333]. Інформаційно-роз'яснювальні кампанії

---

[333] Юрченко В. Е. Комунікативні технології як засоби взаємодії громадянського суспільства та державної влади [Електронний ресурс] / В. Е. Юрченко // Державне будівництво. – 2012. – № 1. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2012_1_34.

пропонується розглядати як організаційний засіб, що передбачає створення самостійних комунікативних заходів, що раніше були частиною цілісних комунікативних підрозділів органів державної влади. Такі дії доцільно здійснювати, коли утворюється новий спосіб реалізації державних рішень.

Наступна група комунікативних технологій це засоби розробки та впровадження комунікативних засобів. До цієї групи можна включити: засоби пошуку комунікативних засобів реалізації державних рішень в публічному управлінні, засоби їх розробки та засоби впровадження. Засоби пошуку спрямовані на генерацію нових комунікативних засобів, технічних рішень, створення новацій. Це необхідний етап реалізації державних рішень в публічному управлінні, що становить основу подальших процесів, пов'язаних зі створенням новацій, придатних для впровадження в процесі комунікації.

Засоби розробки комунікативних засобів пов'язані з доведенням ідей до закінченого технічного рішення, що може бути новацією, та з формуванням моделі тристороннього партнерства між громадянським суспільством, державою і бізнесом, задля сталого розвитку та розв'язання суспільних проблем[334]. Для цього, необхідна відповідна концентрація інтелектуальних, матеріальних і фінансових ресурсів, їх ефективна комбінація в часі і просторі. Засоби фінансування і стимулювання визначають способи формування фінансових ресурсів підприємництва та підвищення їх зацікавленості у впровадженні комунікаційних. Ефективне управління реалізацією державних рішень вимагає застосування сучасних комунікативних адаптивних технологій, методів та алгоритмів, дослідження та узагальнення міжнародного досвіду діяльності органів державної влади.

---

[334] Чаплай І.В. Інформаційно-комунікативна інфраструктура взаємодії держави та громадянського суспільства / І.В. Чаплай // Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи: матеріали VIII Міжнарод. наук. Інтернет-конф. (Одеса, 26 травня 2017 р.). – Одеса.: Одеський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. – С. 157-158.

4.2. Стан і розвиток основних каналів інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Президента України, Верховної Ради та Уряду України

Згідно статті 102 Конституції України «Президент України є гарантом державного суверенітету, територіальної цілісності України, додержання Конституції України, прав і свобод людини і громадянина». Звідси випливає важливість дієвості та ефективності комунікативного супроводу діяльності Президента України в реалізації соціальних ініціатив. «Ефективність соціальних ініціатив Президента України великою мірою залежить від налагодження ефективного діалогу з інститутами громадянського суспільства та з кожним громадянином країни, окремо»[335]. Так, у Стратегії державної підтримки розвитку громадянського суспільства, проєкт якої було оприлюднено у 2012 році, вказано, що: «Ураховуючи підвищення ролі громадянського суспільства в різних сферах діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема щодо впровадження реформ, на підтримку ініціативи громадськості, а також з метою налагодження ефективного діалогу та партнерських відносин органів державної влади, органів місцевого самоврядування з організаціями громадянського суспільства, передусім з питань забезпечення прав і свобод людини і громадянина …»[336].

Підгрунтям для розвитку основних каналів інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Президента України є динамізм сучасної політики. Засоби прийняття державних рішень знаходяться в постійному русі і потребують широкого інформаційного супроводу для

---

[335] Інформаційний супровід соціальних ініціатив Президента України [Текст] : навч.-метод. матеріали / Т. А. Гузенко, Т. В. Федорів, О. М. Руденко, В. В. Святненко. – К. : НАДУ, 2013. – с. 3.

[336] Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 26 лютого 2016 р. № 68/2016 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/68/2016.

безпосереднього контакту з громадськістю[337]. На первісних стадіях, головною метою інформаційного супроводу діяльності Президента України є донесення реальних фактів того, що соціальні ініціативи Президента трансформувалися у поліпшення якісних показників життя людей, торкнулися практично кожного жителя країни. Це, в свою чергу, актуалізує питання застосування різноманітних комунікаційних засобів, шоб забезпечити взаємодію влади з громадськістю.

У даному дослідженні, пропонується розглядати канали інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Президента України як програмно-апаратні засоби і системи інформаційного обміну, що забезпечують операції по збору, продукуванню, накопиченню, збереженню, обробці та передачі інформації від адміністрації до населення з метою інтерпретації управлінських рішень та інформування груп зовнішньої і внутрішньої громадськості[338]. В цьому аспекті, канали інформаційно-комунікативного супроводу розглядаються з точки зору використання окремих технологій, процесів та операцій.

Потенціал каналів інформаційно-комунікативного супроводу для сприяння громадськості та громадської участі надзвичайно важливий. Так, наприклад, інтернет може полегшити мобілізацію груп інтересів та спільнот, які представляють інтерес, знижуючи витрати на спілкування. Інтернет та пов'язані з ним технології значно полегшують процес спілкування, а, також, інтеграцію думок та ідей членів громадськості та інших зацікавлених сторін. Крім того, цифрові технології забезпечують платформу для реалізації комунікації людей, які можуть з'єднатися один з одним, незалежно від їх фізичного місцезнаходження. Отже, зменшення транзакційних та

---

[337] Ромат Є. В. Зв'язки з громадськістю [Текст] : навч. посібник / Є. В. Ромат, І. О. Бучацька, Т. В. Дубовик. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – с. 159.

[338] Гончарова О. М. Типізація засобів сучасних інформаційно-комунікативних технологій за видами інформаційної діяльності [Електронний ресурс] / О. М. Гончарова // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. – 2005. – Вип. 24. – С. 52-56. – Режим доступу : http://studentam.net.ua/content/view/7699/97.

комунікаційних витрат, а, також, зміна суспільства, під впливом загального використання інформаційно-комунікативних технологій забезпечує таку структуру каналів інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Президента України, що могла б забезпечити демократизацію перетворення взаємодії між громадянами та державними органами. Доступ до цифрової інформації може призвести до того, що громадяни беруть участь в обговоренні суспільно-важливих рішень та своїх ідей, інтересів через он-лайн канали зв'язку (наприклад, дискусійні групи та електронні листи). Інтернет може потенційно забезпечувати повсюдну, низьку вартість комунікаційних можливостей зв'язку Президента з громадськістю. Інтернет, як один із найпоширеніших каналів масової комунікації, надає Президенту України реальну можливість для забезпечення ефективності громадських послуг, посилення демократичного політичного дискурсу та просування державного сектору.

Протягом останнього десятиліття, уряд доклав особливих зусиль для розробки урядових порталів та надання он-лайнових послуг. Сучасна концепція електронного урядування, або електронного уряду, відноситься до поточного потенціалу державної служби та практики надання державних послуг, що робить діяльність Президента України ефективнішою та такою, що краще використовує комунікативні ресурси та досягнення доброго урядування. Інформаційно-комунікативні технології сприяють артикуляції індивідуальних та групових цінностей та інтересів органів державної влади та громадян.

Однак, на сьогодні, стан упровадження елементів електронного урядування можна схарактеризувати як незадовільний.

Основними проблемами впровадження електронного урядування у системі державного управління є наступні:

– «відсутність національної системи індикаторів (параметрів) оцінювання стану електронного урядування;

– відсутність єдиних стандартів та регламентів функціонування системи електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису, а також ведення державних інформаційних ресурсів, адаптованих до міжнародних;

– недосконаліть нормативно-правової і методологічної бази, що дає змогу органам державної влади та органам місцевого самоврядування, громадянам і суб'єктам господарювання функціонувати в умовах інформаційного суспільства;

– неврегульованість на законодавчому рівні питання надання адміністративних послуг та звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування через Інтернет;

– відсутність інтегрованої системи національних інформаційних ресурсів та інформаційної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

– обмеженість доступу громадян та суб'єктів господарювання до інформаційних ресурсів органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

– низька якість та недостатня кількість адміністративних послуг, що надаються громадянам і суб'єктам господарювання із застосуванням електронних засобів;

– недосконаліть діючих: Урядового порталу, веб-сайтів органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що не забезпечують інтерактивний режим функціонування та надання адміністративних послуг у режимі «єдиного вікна»;

– обмеженість можливостей систем електронного документообігу органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

– відсутність єдиних форматів та протоколів електронного цифрового підпису;

– низький рівень обізнаності державних службовців, представників місцевого самоврядування та громадян щодо суті та переваг електронного урядування;

– повільність процесів інформатизації бібліотек, архівів, музеїв, що може призвести до поглиблення «інформаційної нерівності»[339].

На нашу думку, для подолання вищезазначених проблем електронного урядування в Україні мають відбуватися процеси, що пов'язані зі здійсненням координації дій із задоволення потреб громадськості як основної мети маркетингового управління шляхом створення та підтримання балансу між ресурсами органів державної влади і забезпеченням потреб населення. У контексті використання інформаційно-комунікативних технологій у діяльності Президента України, можна виділити три взаємопов'язані комплекси завдань[340]:

– Завдання, що відносяться до діяльності Президента України, що пов'язані із задоволенням потреб громадськості;

– Завдання, що відносяться, безпосередньо, до діяльності Президента України;

– Завдання, що відносяться до діяльності Президента України у зовнішньому середовищі;

---

[339] Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 листопада 2010 р. № 976 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/en/2250-2010-р.

[340] Chaplai I. Informational and Communicative Support of the Activities of the President of Ukraine / I. Chaplay // World Journal of Political Science . – 2017. - №4 (2017). - p. 26-27.

– Завдання, що пов'язані зі створенням маркетингових систем інформаційно-комунікативної взаємодії Президента України з громадськістю та підбір відповідних маркетингових засобів[341].

Однією із найважливіших офіційних інформаційно-комунікативних платформ Президента України є сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України. На сайті розміщується інформація про: місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку, адреси офіційного веб-сайту та електронної пошти; прізвище, ім'я та по-батькові, службові номери засобів зв'язку, адреси електронної пошти керівника органу та його заступників, а також керівників структурних та регіональних підрозділів, основні функції структурних та регіональних підрозділів, крім випадків, коли ці відомості належать до інформації з обмеженим доступом; основні завдання та нормативно-правові засади діяльності; новини; анонси подій; нормативно-правові документи та інше. Важливим елементом є те, що громадяни можуть звернутися до Президента України з електронними петиціями через спеціальний розділ веб-сайту Офіційного інтернет-представництва Президента України[342]. Проте, варто зазначити, що, на сьогодні, найважливішою проблемою електронних петицій залишається довіра громадян до інституту петицій. «Адже як в законодавстві, так і в засобах дії сайту Офіційного інтернет-представництва Президента України не врегульовані санкції за можливе хакерство, до прикладу, накручування голосів чи зменшення їхньої кількості тощо. Безумовно, варто зазначити, що інститут електронних петицій сьогодні є одним із важливих критеріїв «прямої демократії» у світі. Створення такого інституту в Україні є важливим і необхідним. Незважаючи на усі недоліки законодавства, не

---

[341] Чебан О. І. Маркетинговий підхід в муніципальному управлінні [Текст] : дис. … канд. наук з держ. управління: 25.00.04 / Олександр Іванович Чебан ; Академія муніципального управління. – Київ, 2008 – с. 61.

[342] Структура Адміністрації Президента [Електронний ресурс] // Офіційне інтернет-представництво Президента України. – Режим доступу : http://www.president.gov.ua/administration/apu-structure.

потрібно забувати, що в Україні це новостворений інститут, що має можливість розвиватись та удосконалюватись»[343].

Важливим є те, що сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України доступний українською, російською та англійською мовами, є неактивним та ненаповнений достатньою кількістю інформації. Ведеться активна робота із засобами масової інформації для обговорення актуальних питань, що стосуються діяльності Президента України.

Важливим, також, є те, що незалежними організаціями проводяться соціологічні опитування відвідувачів сайту про його роботу, його дизайн, структуру тощо, після чого результати аналізуються протягом певних проміжків часу і виводяться для загального ознайомлення. Але такі розвинуті засоби зворотного зв'язку мають досить мало ресурсів. Практично ніде не публікується інформація щодо вжитих заходів на відповідні звернення громадян. Так, наприклад, згідно Аналітичної довідки за результатами проведеного Держкомтелерадіо моніторингу інформаційного наповнення офіційних веб-сайтів органів влади у першому півріччі 2017 року саме сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України має найбільше значення показника інформаційної прозорості (99,6 %)[344].

Однак, поряд з позитивними ознаками, необхідно зробити певні загальні зауваження роботи сайту Президента України, пов'язані з відсутністю, або оприлюдненням не в повному обсязі інформації, обов'язковість розміщення якої регламентується нормативно-правовими актами.

Хочеться відмітити і певні недоліки, а саме:

---

[343] Котлярчук О. А як у них? Електронні петиції : міжнародний досвід та Україна [Електронний ресурс] / Олена Котлярчук Христина Кварцяна // Громадська мережа ОПОРА. – Режим доступу : https://rada.oporaua.org/novyny/novini/8981-a-iak-u-nykh-elektronni-petytsii-mizhnarodnyi-dosvid-ta-ukraina.

[344] Аналітична довідка за результатами проведеного Держкомтелерадіо моніторингу інформаційного наповнення офіційних веб-сайтів органів влади у першому півріччі 2017 року [Електронний ресурс] // Державний комітет телебачення і радіомовлення України. – Режим доступу : http://comin.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=134896&cat_id=11250.

– не завжди регулярно оновлюється система обліку інформації; містить відомості лише про частину документів, що перебувають у володінні суб'єктів владних повноважень, наприклад, часто відсутня інформація про вхідну та вихідну кореспонденцію;

– не всюди представлені перелік і службові номери засобів зв'язку керівників підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління органів виконавчої влади;

– нелогічне розташування інформації в розділах, через що не забезпечується простота та зручність доступу до неї;

– обмеження доступу до розміщеної інформації користувачам з порушеннями зору та слуху, та ін.

Також, не потрібно забувати про традиційні, але досить діючі, канали комунікації, основними з яких є: радіо, телебачення, газети, сервісні служби та журнали. Радіо охоплює широкий спектр аудиторії і є дуже зручним каналом комунікації, що підходить для мобільних людей. Вранці громадяни слухають радіо, коли збираються на роботу, їдуть в авто і т.д. Навіть, якщо радіо є масовим засобом для передачі інформації, воно використовує просте розмовне слово, здебільшого, для передачі свого повідомлення. Звичайно, радіо, як і будь-який інший канал зв'язку, має свої переваги та недоліки.

Перевагами та недоліками радіо, як одного із інформаційно-комунікативних каналів Президента України, є:

– Порівняно низька вартість;

– Націленість на конкретну аудиторію слухачів;

– Щоденне використання великою кількістю людей;

– Швидке та гнучке розміщення, а недоліками:

– Короткі сегменти часу містять обмеження на повідомлення;

– Обмежена можливість відгуку;

– Обмежений, перш за все, формат розмов;

– Без візуалізації та ін.

Радіо сприяє розвитку своєрідної тенденції «діалогізації монологу та монологізації діалогу» підтвердженням чого є, наприклад, новорічне привітання Президента України по радіо, телебаченню. Ці форми «використовують добре продумані спеціальні риторичні прийоми, що створюють ілюзію діалогової взаємодії, що, в кінцевому результаті, забезпечує коригування електоральних настроїв, поведінку громадськості в сторону сприятливішого зовнішнього сприйняття влади»[345].

Іншим традиційним інформаційно-комунікативним каналом супроводу діяльності Президента України є телебачення. Телебачення забезпечує вікно у світ для більшості пересічних громадян. Телебачення пропонує широкий спектр можливостей для інформування громадськості та цілодобовий доступ до інформації. Телебачення, також, має деякі переваги та недоліки.

Переваги телебачення:

– Високий ефект, оскільки воно об'єднує видимість, звук та рух;

– Оперативність та надійність повідомлення;

– Популярне серед великої аудиторії;

– Охоплення, майже, по всьому світу та ін.

Недоліки:

– Часові обмеження для повідомлення;

– Високі витрати на виробництво та рекламу;

– Забезпечує мало відгуків та ін.

Телебачення є своєрідним жанром державно-громадського дискурсу у діяльності Президента України. Це не лише особливий канал державно-управлінської комунікації, але й одна із найважливіших технологій забезпечення ефективного управління комунікативними процесами, що

---

[345] Колокольцева Т. Н. Новые жанры диалоговой коммуникации: теледиалог президента с гражданами России [Электронный ресурс] // Сайт филологического факультета МГУ имени М. В. Ломоносова. – Режим доступа : http://www.philol.msu.ru/~rlc2004/ru/sections/sections.php?id=17.

забезпечують розроблення, прийняття та реалізацію політичних та державно-управлінських рішень.

Тепер, коли ми охарактеризували радіо та телебачення, перейдемо до друкованих засобів масової інформації: газет, журналів, періодичних видань. Основними офіційними періодичними виданнями, що широко висвітлюють діяльність Президента України є «Урядовий кур'єр», «Голос України», «Хрещатик», Газета Верховної Ради України, Газета Київської міської державної адміністрації та ін.

Серед переваг друкованих засобів масової інформації є їх оперативність. «Парадокс, закладений у цьому силогізмі, перестає бути таким, коли врахувати, що партійно-політичні видання вже через специфіку самої передвиборної кампанії не тільки виходять, а й доходять до читачів практично в той самий день, коли в редакцію надійшла оперативна інформація. А це, наголосимо, надзвичайна рідкість для України, де щоденні газети, навіть за умови, коли вони передаються електронною поштою та друкуються в обласних друкарнях, доходять до читача в провінції в середньому із запізненням на два дні. Партійно-політичні видання, на відміну від звичайних видань, розповсюджуються спеціально найнятими для цієї роботи студентами, штатними агітаторами, безробітними, часто – працівниками держустанов. Отже, оперативність, хоча й штучна, демонструє пересічному споживачеві української друкованої продукції, що бувають ситуації, коли преса й справді відповідає своїй функціональній ролі – оперативності»[346].

Іншими перевагами друкованих засобів масової інформації, на нашу думку, є:

---

[346] Василенко, М. К. Специфіка впливу партійно-політичних видань України на формування суспільної моралі [Текст] / М. К. Василенко // Наукові записки інституту журналістики / Гол. ред. В. Різун. – К. : Інститут журналістики, 2007. – Т.29 жовтень-грудень. – С. 63-66. – Режим доступу : http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=2033.

– Географічне охоплення;

– Широке охоплення груп населення, через їх невисоку вартість;

– Висока доступність та надійність та ін.

– Недоліки:

– Недовготривалість;

– Переважно чорно-білий друк;

– Зниження читацької аудиторії, але все ще високий попит серед людей похилого віку та ін.

Сьогодні, украй необхідною для розвитку інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Президента України є започаткування дискурсивних технологій взаємодії з громадськістю через, наприклад, Щорічні Послання Президента до народу. Мова йде про певне герменевтично-смислове наповнення проблем, що ними оперує лідер країни, і, що, в результаті цього, стають предметом обговорення цілого суспільства. Адекватність розуміння очільника країни насущних проблем людей та його здатність налагодити відповідний комунікативний зв'язок із суспільством стають запорукою успішності його політики та системного посилення кредиту довіри до нього, адже зв'язок Президента України з громадськістю та органами державної влади, в першу чергу, має бути прозорим.

Рівень інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії з громадськістю є суттєвою ознакою будь-якого демократичного парламентаризму[347]. Крім того, Конституція України проголошує, що депутати підзвітні громадянам України через проведення чергових виборів, де громадяни вирішують питання про їх обрання. Для того, щоб ефективно виконувати свої обов'язки, парламентаріям потрібно знайти шляхи постійного спілкування з громадянами. Це має бути двосторонній процес, що в ньому Верховна Рада

[347] Chaplai I. Information and communication support of the activities of the Verkhovna rada in interaction with the public / I. Chaplay // Науковий вісник Полісся. – 2017. - №4 (2017). - p. 170-171.

України повідомляє про свою діяльність громадянам, як безпосередньо, так і через засоби масової інформації. Громадяни, в свою чергу, повідомляють свої занепокоєння і думки депутатам, як безпосередньо, так і через громадські організації, що потім прослідковують і представляють ці погляди прозоро у Верховній Раді України.

Конституція України проголошує, що пленарні засідання повинні проходити відкрито. Засідання Комітету Верховної Ради, також, можуть бути відкритими, або закритими для громадськості за рішенням комітету. Коли засідання закриті, комітети надають доступ засобам масової інформації та / або представникам громадянського суспільства, але не широкій громадськості. Крім того, комітети Верховної Ради можуть проводити слухання для додаткового обговорення питань з вивчення поглядів українців, громадян, експертів та представників громадянського суспільства щодо запропонованого законодавства та можуть здійснювати місії в різні регіони України, збираючи інформацію від громадян, представників органів місцевого самоврядування, експертів та громадянського суспільства, щодо роботи своїх комітетів.

При з'ясуванні інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії з громадськістю за їхніми суб'єктно-об'єктними ознаками важливим є аналіз власне парламентського дискурсу – тема, що до останнього часу залишалася мало дослідженою[348]. При цьому, актуалізуються питання інформаційної відкритості влади та відповідальності ЗМІ, що загострюються в процесі інтерпретації подій у Верховній Раді України, висвітлення законотворчого процесу, пошуків компромісів як засобу унеможливлення конфліктних ситуацій чи з'ясування їхніх причин, подолання негативних наслідків у

[348] Ганжуров Ю. С. Парламент України в політичній комунікації: політологічний аналіз [Електронний ресурс] : автореферат... д-ра політ. наук: 23.00.02 / Ю. С. Ганжуров ; Ін-т політ. і етнонац. дослідж. ім. І. Кураса. – К., 2007. – 32 с. – Режим доступа : http://referatu.net.ua/referats/7569/170592.

інформаційному просторі суспільства. Відкритість до діалогу Верховної Ради, Уряду та громадськості пропонується розглядати як форму пошуку конкурентних переваг, що пов'язані із суттєвими соціальними, політичними, економічними змінами, та зі створенням підстав для забезпечення демократичного діалогу[349-350].

Для забезпечення відкритості та прозорості діалогу важливою є робота прес- секретарів, які, на первісних стадіях, були організаторами роботи із пресою, а вже зараз до їх функції увійшло надання особливих послуг щодо контактування з широкими колами громадськості. Однак, у сучасній державно-управлінській практиці постають проблемні питання щодо роботи прес-секретарів та прес-служб Верховної Ради та Уряду. Так, наприклад, не зважаючи на Посадову інструкцію прес-секретаря, у Верховній Раді не поспішають виділяти кошти на окрему посаду. Тож, повноваження «зв'язківця» зі ЗМІ, як правило, покладають на одного зі співробітників апарату Верховної Ради, не звільняючи його при цьому від власних обов'язків. Як наслідок, прес-секретареві не вистачає часу на ефективне спілкування з медійниками та виконання своїх обов'язків на іншій посаді, від чого страждає якість роботи, в цілому[351]. І це далеко не єдине проблемне питання діалогу Верховної Ради, Уряду та громадськості.

Варто вказати і на той факт, що, все ж таки, народні депутати вже консультують організації громадянського суспільства і багато громадських організацій налагодили тісні зв'язки з народними депутатами України та направляють свої законодавчі зауваження, ініціативи та пропозиції через них. Так, наприклад, однією із стратегічно важливих спільних ініціатив Верховної

---

[349] Малкин Е. Политические технологии [Текст] / Е. Малкин, Е. Сучков. – М. : Русская панорама, 2006. – с. 78.

[350] Дроздов О. Україна – піарний рай [Електронний ресурс] / О. Дроздов // Телекритика. – Режим доступу : www.telekritika.kiev.ua.

[351] Беляєва К. Суди та ЗМІ: діалог з перешкодами [Електронний ресурс] / Катерина Беляєва // Юридична газета. – Режим доступу : http://yur-gazeta.com/publications/events/sudi-ta-zmi-dialog-z-pereponami.html.

Ради України та громадянського суспільства, підтриманих Програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй, є План дій з реалізації Декларації відкритості парламенту, що розроблявся робочою групою, яка складається з депутатів та організацій громадянського суспільства. План дій спирається на приєднання України до партнерства з відкритим урядом, в якому відкритість парламентів є важливим компонентом[352]-[353].

Проєкт Плану дій з реалізації Декларації відкритості парламенту в Україні було розроблено, представлено та обговорено із зацікавленими сторонами у жовтні 2015 року. Ініціатива «Відкритого парламенту» містить стратегічні рамки та план дій для забезпечення відкритості Верховної Ради України, прозорості її діяльності та активного залучення громадян до законодавчих процесів. Метою впровадження Декларації було досягнення конкретних результатів відкритості Верховної Ради України, найважливішими з яких є:

«– розпочав роботу Портал відкритих даних Верховної Ради України opendata.rada.gov.ua, з якого кожен може вільно копіювати, публікувати, поширювати, використовувати інформацію, що згрупована у набори даних за певним критерієм: організаційна структура Апарату ВРУ із штатним розписом, окремі категорії відомостей із річних декларацій народних депутатів, авторів законопроєктів певного скликання тощо;

– можливість відстежувати проходження законопроєктів на веб-порталі ВРУ;

– здатність переглянути електронні протоколи пленарних засідань та погоджувальних рад (у розділі «Законотворчість») - зі статистикою голосувань, стенограмою з текстом, аудіо та відео-записами;

---

[352] Why did Ukraine join the Open Government Partnership Initiative? [Electronic resourse] // Open Government Partnership. – Retrieved from : http://www.opengovpartnership.org/country/ukraine.

[353] http://www.opengovpartnership.org/blog/daniel-swislow/2013/01/24/integrating-partnerships-open-parliaments- ogp%E2%80%99s-meeting-santiago

– можливість ознайомитися із текстами депутатських запитів та відповідей на них на офіційному веб-порталі ВРУ на сторінках»[354].

Водночас, потрібно зауважити, що впровадження подібних громадських ініціатив, як однієї із найпотужніших форм прямої демократії, вимагає осмислення та доопрацювання правового засобу державного регулювання державним та громадським сектором, як підґрунття удосконалення його системи, адже неповна та неточна інформація стає, в результаті, причиною виникнення багатьох проблем у системі реформування державного управління. Реально, в Україні, практично, не існує такого законодавства, що б зробило законотворчий процес відкритішим для громадян, зокрема, для коментування законопроєктів. Веб-сайт Комітету ВРУ містить розділ під назвою «Громадське обговорення законопроєктів», де громадяни можуть коментувати проєкт законів[355]. Дійсно, на веб-сайті Верховної Ради України представлена складна інформація та супровідні дані про зареєстровані законопроєкти (реєстраційний номер та дата включення до порядку денного, автори проєкту, керівні та інші комітети, які розглядають проєкт, експертизи різних видів , порівняльна таблиця тощо). Проте, громадяни не можуть брати участь у законодавчому процесі, використовуючи офіційний веб-сайт Верховної Ради України для коментування законопроєктів. Такий варіант, спрямований на забезпечення громадськості додатковими засобами для участі у законодавчому процесі, може суттєво підвищити рівень громадської участі в парламентському законодавчому процесі[356].

Зрозуміло, що роль інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії із громадськістю

---

[354] Відкритий Парламент [Електронний ресурс] // Центр демократії та верховенства права. – Режим доступу : http://cedem.org.ua/what-we-do/gromadski-initsiatyvy/vidkrytyj-parliament.

[355] Комітет з питань європейської інтеграції – офіційне інтернет-представництво [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://comeuroint.rada.gov.ua.

[356] Online tools for engaging citizens in the legislative process [Electronic resourse] // OpeningParliament.org. – Retrieved from : http://blog.openingparliament.org/post/78098143764/online-tools-for-engaging-citizens-in-the.

можна посилити, використовуючи нові технології та прийнявши стратегічний підхід до взаємодії з громадянами. Верховна Рада та Уряд України, за підтримки різних донорів та, зокрема, програми USAID «Рада» та її попередників, вклали значні кошти в нові комунікаційні технології, що забезпечують більший доступ громадськості до діяльності Верховної Ради України[357]. Електронне урядування пропонує потенціал для поліпшення внутрішньої координації та більшої парламентської прозорості, включаючи трансляцію пленарних засідань та засідань комітетів, законодавчих ініціатив та інших парламентських обговорень, в режимі реального часу, а, також, формує додаткові можливості для участі громадян у законодавчому процесі.

У Секретаріаті Верховної Ради України є спеціалізоване відділення інформаційних технологій та електронного парламенту, що називається Управління комп'ютеризованих систем Апарату Верховної Ради України[358]. Управління складається з 60 співробітників, які надають технологічну підтримку, загалом, близько 2 300 користувачам (1 050 співробітників Секретаріату ВРУ, 450 депутатів та 800 асистентів парламенту), а, також, підтримку законопроєктної бази даних; парламентського інтернет-сайту, де надається необхідна інформація про: депутатів, пленарні засідання та засідання комітетів, прийняті тексти законів та результати голосування. Зали, де проходять пленарні засідання, обладнані засобами для Інтернет-трансляцій та мають покриття Wi-Fi.

Однак, непотрібно забувати про те, що подібні комунікативні нововведення супроводжуються низкою ризиків у процесі обрання та використання певних засобів комунікації. «Ця проблема двоспрямована і пов'язана як з тим, що не завжди влада спроможна пояснити реформи, що їх вона здійснює (сам факт реформ, їхню суть, мету та етапи), так і з тим, що

---

[357] RADA Program [Electronic resourse]. – Retrieved from : http://radaprogram.org/en.

[358] Управління комп'ютеризованих систем Апарату Верховної Ради України [Електронний ресурс] // Верховна Рада України. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/site2/p_pidrozdil?pidid=1266.

медіа не завжди виявляються готовими до серйозної роботи з цього питання. Як наслідок – станом на травень 2016 року лише 0,6% опитаних українців вважають, що влада здійснила понад половину запланованих реформ, ще 3 % – половину, і 10 % – третину. В той же час, майже половина українців відповіли, що прогресу в реалізації реформ немає взагалі»[359]. Це говорить про те, що необхідно не просто запроваджувати комунікаційні реформи та обумовлює необхідність розроблення довгострокових перманентних комунікативних планів, присвячених саме тематиці інформаційно-комунікативних технологій. Адже як показує аналіз та підтверджує практика, організаційна структура комунікативних планів та організація процесу управління нею взаємопов'язані та взаємозалежні. За наявності системних цілей та об'єктивних властивостей комунікативних планів забезпечується їх сталий розвиток. Однією з головних особливостей системи управління комунікативними планами є регулювання прогнозованого взаємозв'язку управління, що витікає з відповідальності активних компонентів системи шляхом досягнення заявлених цілей.

Сутність цільової орієнтації системи комунікативних планів передбачає розробку таких цілей системи та їх класифікацію, що дозволяють Верховній раді України та Уряду покращувати свою роботу шляхом створення відповідних умов та забезпечення можливостей використання сучасних засобів для досягнення бажаних результатів[360].

За ступенем загальності та точності цілі системи комунікативних планів можна розділити на наступні типи:

---

[359] Дубов Д. Комунікування реформ: планування, реалізація, оцінка [Текст] : посібник / Д. Дубов, А. Баровська, О. Матвієнко ; заг. ред.: А. Кулаков, К. Паригіна] ; USAID від америк. народу, Програма "РАДА: підзвітність, відповідальність, демократ. парлам. представництво", Інтерньюз-Україна, Фонд Сх. Європа. – Київ : [б. в.], 2016. – с. 25.

[360] Мізюк Б. М. Основи стратегічного управління [Текст] : підручник / Б. М. Мізюк. – Львів : Магнолія, 2006, 2009. – с. 325-327. – ISBN 966-8340-57-4.

1. Основні – відображають загальну комунікаційну концепцію розвитку Уряду і розвиваються на перспективу.

2. Специфічні – розроблені за основними видами діяльності кожного відділу системи управління комунікативними планами кожного. Основна мета, як загальних так і специфічних цілей системи комунікативних планів, полягає в тому, щоб максимізувати рівень суспільної довіри до змін в інформаційно-комунікативному середовищі.

Сьогодні, ми можемо констатувати необхідність для Верховної Ради України продовжувати модернізацію інформаційно-комунікаційних технологій, шляхом підготовки до впровадження новітнього засобу електронного урядування.

З цією метою, основними пріоритетами нами передбачено:

– вдосконалення ІТ-обладнання, що переважно застаріло, оновлення всіх комп'ютерів;

– збільшення обсягу зберігання даних (для зберігання великої кількості документів, зображень та відеофайлів);

– впровадження сучасного проскту законотворчої системи з метою переходу до процесу оцифрування законодавчого процесу;

– забезпечення Інтернет-трансляції всіх відкритих заходів та засідань комітетів в Інтернеті;

– надання невеликої сторінки веб-порталу для кожного комітету для завантаження документів та організації зустрічей – забезпечити безпечний віддалений доступ до депутатів поза стінами Верховної Ради України;

– реалізація спільних сховищ документів та спільних робочих середовищ за допомогою відповідного програмного забезпечення;

– впровадження системи електронної петиції для кращої взаємодії з громадянами та громадським суспільством;

– заміна застарілої системи управління вхідними поштовими повідомленнями (так, наприклад, Секретаріат Верховної Ради України отримує щоденно в середньому 2 300 листів для ВРУ та 1 500 листів для депутатів);

– здійснення наукових розвідок та інвестування в необхідні системи кібербезпеки.

Для реалізації вищезазначених заходів Верховна Ради України нещодавно прийняла бюджет на суму 90 млн. гривень для капітальної модернізації обладнання для установи. У даному контексті, особлива увага Секретаріату ВРУ повинна бути зосереджена на плануванні та впровадженні управління річним бюджетом інформаційних технологій. Бюджет інформаційних технологій повинен чітко відрізнятись від технічного обслуговування та еволюції існуючих систем, а, також, необхідних інвестицій у реалізацію нових послуг, додатків та системи. Нормальне співвідношення між технічним обслуговуванням та інвестиціями складає приблизно 66% (до 33%). Як правило, +/- 10% від загальної вартості нової інформаційно-комунікаційної системи слід додавати до майбутніх річних бюджетів технічного обслуговування.

Впровадження нових систем та програм вимагає «ретельної підготовки, з точки зору удосконалення підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування щодо використання ними сучасних інформаційних технологій, що передбачає цілеспрямоване навчання (підвищення кваліфікації) різних груп фахівців»[361].

Найбільшою можливістю та стимулом для розвитку інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії із громадськістю є високий рівень зацікавленості в політиці в

[361] Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління : зарубіжний і вітчизняний досвід [Текст] : матеріали II наук.-практ. Семінару. (Дніпропетровськ, 25 квітня 2014 р.) / редкол. : В. М. Дрешпак (голов. ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2014. – с. 4.

Україні. Необхідність реформи, після багатьох років застою, у питаннях демократизації діалогу влада-громадськість, після активізації динаміки нинішнього політичного життя та кризи на Сході, сконцентрувалася на уяві громадськості. Існує вже задокументоване свідчення про великий потенціал повторної трансляції засідань Верховної Ради України найбільшими українськими телеканалами. Зв'язок у Верховній Раді України здійснюється Департаментом комунікації, документообігу та контролю, що належить до Секретаріату ВРУ, і складається з двох служб під керівництвом заступника керівника секретаріату, відповідального за комунікації: прес-служба з шістьма працівниками, що забезпечує акредитацію журналістів, формування прес-матеріалів та організацію прес-брифінгів; відділ інформації, що складається з 22 співробітників, до компетенції яких входять – охоплення діяльності ВРУ, забезпечення доступу до публічної інформації, моніторинг ЗМІ та ін.

Департамент комунікацій Верховної Ради України, як правило, розвивається навколо надання державних продуктів та послуг. Департамент, як правило, добре вирішує щоденні оперативні завдання та забезпечує належний рівень обслуговування та інфраструктуру зв'язку для депутатів, журналістів, громадськості та інших ключових зацікавлених сторін.

Окрім цих двох департаментів, що приєднуються до Секретаріату, існують незалежні ЗМІ та видавництва. Вони мають незалежний правовий статус і знаходяться в різних місцях поза основними приміщеннями Верховної Ради України. До них відносяться: газета «Голос України», тираж якої близько 60 000 примірників (40 000 українською та 20 000 російською мовами); телеканал «Рада» у складі якого працює 78 співробітників; щомісячний журнал «Віче», тираж 2 000 примірників; парламентське видавництво (22 співробітника), що публікує легальні періодичні видання та книги, як на безкоштовній, так і на комерційній основі.

Однак, незважаючи на вище зазначене, реалії сьогодення свідчать про те, що існує проблема щодо відсутності загальної узгодженості роботи інформаційно-комунікаційних систем та реалізації стратегічних програм комунікації. Тому реформа комунікаційних функцій Верховної Ради України повинна бути інтегрована в широку та комплексну стратегію/план реформ, щоб забезпечити оновлення технічної інфраструктури та навчання, розвиток персоналу в існуючих медіа-каналах. Необхідно також забезпечити адекватний бюджет, не тільки для виконання щоденних завдань інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії із громадськістю, але і для модернізації інформаційно-комунікаційного забезпечення для формування гарантованого законодавством рівня інформаційної відкритості органів публічної влади області, підвищення рівня довіри і взаємодії, скорочення витрат часу на реалізацію громадянами своїх прав на доступ до інформації.

Аналізуючи, саме у такому контексті, дану проблематику, на нашу думку, варто:

– розробити Стратегію розвитку електронного парламенту, що охоплювала б період 3–5 років для підвищення прозорості та ефективності роботи парламентських процесів;

– у співпраці з Адміністрацією Президента та Кабінетом Міністрів розробити Стратегію щодо електронного оформлення законодавчого процесу, в межах законодавчої практики;

– поступово підвищувати кількість ІТ-персоналу Верховної Ради України, використовуючи, при цьому, міжнародну передову практику та обмін ноу-хау в електронному парламенті;

– Верховна Ради України має розробити цифрову стратегію для створення сучасної веб-служби та соціальних медіа із залученням команди

досвідчених експертів з побудови соціально-орієнтованої онлайнової платформи ВРУ;

– вдосконалити системи кібербезпеки;

– відділу зв'язку Верховної Ради України переглянути свою комунікаційну структуру та внести пропозиції щодо реформ (у тому числі про те, як інтегрувати незалежні медіа канали в структуру Секретаріату) на основі міжнародних передових практик парламенту.

4.3. Міжнародний досвід становлення, розвитку та адаптації державно-громадської комунікації до реалій публічного управління в Україні

Комунікативна ефективність публічного управління є нагальною потребою сучасного суспільства, особливо, коли ми говоримо про зацікавленість громадян у сенсі їхньої взаємодії з державними установами як частини системи публічного управління.

Сьогодні існує багато способів комунікації у публічному управлінні. Однак, здатність до ефективної комунікації має вирішальне значення, коли є мета, або необхідність досягти мети. Без засобів комунікації органи державної влади стають ізольованими від суспільства. Метою інституціональної комунікації у публічному управлінні є слугування громадським інтересам, а саме громадянам. Державні органи влади, що надають адміністративні послуги громадянам, повинні забезпечити чіткий комунікативний процес, організований простою зрозумілою мовою, яку можна зрозуміти всім.

В рамках громадських організацій, комунікаційний зв'язок з органами державної влади все більше розвивається[362]. Що ж розуміється під комунікативною ефективністю публічного управління? Однозначного, загальноприйнятого, визначення немає. На нашу думку, у даному випадку, ефективність доцільно розглядати з позиції досягнення як короткострокових, так і довгострокових цілей публічного управління. Здійснивши проміжний аналіз визначень комунікативної ефективності публічного управління, можна говорити про те, що вона представляє собою форму організаційного спілкування, через яке державна установа, в рамках своєї діяльності, прагне досягти своїх цілей, забезпечити імідж і створити навколо нього клімат довіри та взаєморозуміння громадян. В залежності від особливостей своєї діяльності, орган державної влади розробляє та реалізовує інституційний план для забезпечення комунікативної ефективності, який має тенденцію стати частиною його організаційної структури.

Завдяки комунікаційному процесу, державний орган прагне встановити близький зв'язок з громадянами, наближаючи їх до процесу прийняття державних рішень і починаючи діалог, що дає можливість зрозуміти потреби та запити громадян. Як і в будь-якому процесі спілкування, комунікація в публічному управлінні має певні перешкоди, що ускладнюють її процес. Перешкоди, труднощі та бар'єри, пов'язані з процесом комунікації, роблять обов'язковим її регулювання, адаптацію та перетворення. Головний чинник ефективного комунікаційного процесу це зворотний зв'язок, що дозволяє одержувачу, в даному випадку, громадянину, висловити свої міркування, побажання, а відправнику – державному службовцю чи представнику державної установи, зареєструвати їх. У цьому процесі, отриманий зворотний зв'язок може використовуватися як засіб захисту. Професіонали зі зв'язків з

---

[362] Alexandr I. Servicii publice [Text] / I. Alexandru, L. Matei. – Bucharest : Economical Publishing House, 2000. – 176 p.

громадськістю відіграють важливу роль в отриманні довіри та підтримки від громадської аудиторії. Без цього може бути невизначеність щодо дієвості, прозорості, відкритості існування органу державної влади. Ідеальним моментом є досягнення такого консенсусу, при якому задовольняються як інтереси громадян, так і інтереси державних установ. Ось чому інституційне спілкування та рекламні методи, реалізовані у процесі публічного управління, відіграють важливу роль у забезпеченні ефективного державного управління.

Забезпечення комунікативної ефективності публічного управління стає можливим за рахунок використання широкого спектру рекламних засобів на рівні діяльності державних органів. Сутність рекламної комунікології як засобу забезпечення ефективності публічного управління полягає в тому, що це специфічна сфера масових комунікацій між державними органами та різними аудиторіями, з метою активного інформування, вираження та прагматичного впливу на них, що повинна забезпечити вирішення основних, найактуальніших проблем розвитку суспільства, тим самим гарантуючи демократизацію системи публічного управління.

В рамках даного дослідження, насамперед, доцільно чітко визначити роль рекламної комунікації в забезпеченні комунікативної ефективності публічного управління та у процесах реалізації політики демократизації.

Її основні функції включають в себе:

– соціальні (за допомогою реклами своєї діяльності державні органи впливають на більшість суспільства);

– психологічні (будь-яка форма інформації стратегічно впливає на психологію громадськості).

З огляду на це, рекламна комунікація у сфері забезпечення комунікативної ефективності публічного управління включає в себе поширення інформації будь-яким способом через будь-які прийнятні засоби

для громадськості з метою забезпечення максимальної уваги до діяльності державних органів у контексті вирішення певних проблем, а, також, підтримання інтересу до неї.

У зв'язку з цим американський дослідник з комунікації П. Джонс визначає такі основні характеристики рекламної комунікації в забезпеченні комунікативної ефективності публічного управління, серед яких:

– одностороння орієнтація (від державної влади безпосередньо до цільової аудиторії);

– невизначеність з точки зору ефекту (зворотній зв'язок у рекламних комунікаціях має імовірнісний, невизначений характер);

– публічний характер (рекламна комунікація спрямована на велику аудиторію; засоби взаємодії чітко регулюються законом);

– видимість і здатність переконувати (реклама дозволяє ефективно представляти об'єкт, а його повторення сприяє найбільшій переконаності громадськості)[363]. Основними функціями рекламної комунікації, в реалізації політики комунікативної ефективності публічного управління є: інформація та комунікація для задоволення суспільних інтересів в отриманні відповідної інформації; регулювання цінностей (формування та консолідація різних груп населення).

Виходячи з цього, важливо відмітити, що комунікативна ефективність публічного управління визначає, водночас, формування «стандартів, норм і стилів соціальної поведінки громадян», що регулюють їх значення та семантичні аспекти стосовно держави.

Враховуючи наведене вище, досить логічним вважається те, що рекламна комунікація, «що займає нішу інформатора, регулятора соціальної

---

[363] Making an Internet news portal liable for the offensive online comments of its readers was justified [Electronic resourse] // the European Court of Human Rights. ECHR 294 (2013). – 10.10.2013. – Retrieved from : http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng-press/pages/search.aspx?i=003-4529626-5466299#{"itemid":["003-4529626-5466299"]}.

взаємодії»[364], спрямована на розвиток комунікативної ефективності публічного управління.

Рекламна комунікація як модель для забезпечення комунікативної ефективності публічного управління включає в себе наступні основні елементи :

1. Джерело, що ним є відправна точка (державна влада), з якої поширюються реклама, що звернена до цільової аудиторії.

2. Повідомлення (звернення до органів державної влади) - це сукупність інформації, що визначає зміст реклами та процеси її реалізації.

3. Канали комунікації - інформація від джерела до одержувача (цільової групи) передається через відповідні канали (види розповсюдження інформації) – радіо, телебачення, періодичні видання, плакати, екрани тощо.

4. Отримувач-аудиторія (цільова аудиторія - громадськість).

5. Адресат (громадськість) (див. Рис. 4.1).

Рис. 4.1. Модель рекламної комунікації як модель для забезпечення комунікативної ефективності публічного управління

Джерело: результат власного дослідження

[364] Park H. The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction [Text] / H. Park, J. Blenkinsopp // International Review of Administrative Sciences. – 2011. – № 77 (2). – p. 259.

У зв'язку з цим, рекламна комунікація, як важлива частина формування комунікативної ефективності публічного управління, покликана забезпечити різноманітні ефекти в громадському суспільстві, серед яких:

– формування усвідомлення громадянами окремих питань державної політики;

– поширення інформації серед громадян про особливості та переваги органів державної влади у прийнятті рішень про державне управління;

– розвиток та зміна іміджу комунікативного сприйняття діяльності органів державної влади;

– об'єднання іміджу влади з особливими почуттями та емоціями;

– створення колективних норм підтримки, або недовіра до установ державної влади;

– радикальна зміна типу поведінки громадян, внаслідок отримання відповідної інформації.

Варто також вказати на те, що вплив рекламної комунікації має стратегічний характер, що проявляється через його наслідки, що мають довгостроковий характер. В основному, мова йде про той факт, що рекламна комунікація певним чином зміцнює громадську діяльність щодо її участі у процесах формування та реалізації державної політики.

У цьому контексті, виникає питання про основні вимоги та характеристики, що висуваються до комунікативної ефективності публічного управління:

– правдивість (державні органи, а, також, відповідні інституційні структури, що забезпечують реалізацію своєї комунікативної політики, зобов'язані надавати правдиві дані, що є об'єктом їх реклами);

– людяність (оприлюднення діяльності органів державної влади має сприяти розвитку антропоцентричних принципів, розвитку людини, а не закликом до насильства, ворожнечі)[365];

– компетентність, що забезпечується з використанням новітніх досягнень економічної науки, психології, медицини, дизайну, інформаційних технологій тощо.

Відповідність наведеним вище вимогам є важливою складовою процесу організації та забезпечення комунікативної ефективності публічного управління на рівні взаємодії органів державної влади та громадськості, що в кінцевому підсумку забезпечить формування політики демократизації. Для забезпечення такого результату, як слушно вважає вітчизняний дослідник державної комунікації Г. Щербича, доцільно дотримуватися таких критеріїв: тип споживача комунікації (публічний, або державний орган); цільова аудиторія (громадськість); географічний сегмент (місцеве, регіональне, національне, міжнародне спілкування); предмет комунікаційної діяльності (послуги, ідеї, проєкти, програми, стратегії, закони тощо); засоби передачі повідомлень (радіо, телебачення, Інтернет, преса тощо)[366]. Окрім цього, реалізація цих критеріїв передбачає залучення певної кількості учасників комунікації, на яку покладено її ефект, а, також, тих, хто безпосередньо впливає на її зміст, гарантує належний рівень комунікативної ефективності публічного управління.

Тому доцільно виділити такі типи комунікації, залежно від кількості її учасників:

---

[365] Lapasaran Perez H.-K. Principles and advantages of decentralization [Text] / H.-K. Perez Lapasaran // The General Notebook. – 2006. – № 1 (36). – p. 40-41.

[366] Chichanovsky A. A. In the web of freedom: Political problems of interaction of power structures, mass media and society in new geopolitical conditions [Text] / A. A. Chichanovsky. – M. : Slavic dialogue, 2009. – p. 125-126.

– внутрішнє спілкування (спілкування людини з самим собою, тобто відображення певних суспільно значущих подій у житті суспільства) ;

– міжособистісне спілкування (у тому числі лише двоє людей) ;

– спілкування в малих групах (кількість учасників від 3 до 9 осіб);

– публічне спілкування (приблизно від 10 до 100 учасників, де вже чітко розрізняються активний комунікатор та пасивна аудиторія) ;

– організаційне спілкування (більш ніж 100 учасників, де чітко встановлена ієрархія комунікативної взаємодії, від вищого керівництва державної влади до найнижчої гілки влади) ;

масові комунікації (кількість учасників перевищує тисячу, наприклад, мітинги, страйки, демонстрації, масові заходи).

Ці типи комунікації розкривають її процедурний характер, що характеризує вплив державної влади на громадськість, в контексті вирішення певних проблем забезпечення комунікативної ефективності публічного управління. Цей процес комунікації чітко простежується за розробленою нами моделлю, що обов'язково вимагає зворотного зв'язку між державною владою та громадськістю, тобто кожен з них отримує можливість реалізувати свій комунікативний інтерес (рис. 4.2).

Рис. 4.2. Модель забезпечення комунікативної ефективності публічного управління

Джерело: результати власних досліджень

У цій моделі роль належить двом основним сегментам: повідомлення відправника (комунікатора) та отримувач (адресат). Отже, відправник (як суб'єкт спілкування) визначає «цільову аудиторію (адресат), цілі, характеристики, засоби та канали комунікації». Отримання сигналу сповіщення від державного органу до адресатів забезпечує контакт. Основним засобом і носієм інформації, емоційно-психологічним впливом комунікатора на цільову аудиторію, є звернення (повідомлення). Важливу роль у комунікації в галузі державного управління відіграє кодування, за яким представлений процес подання ідей комунікації, переданої одержувачем інформації у вигляді текстів, символів та образів.

Структурні елементи моделі забезпечення комунікативної ефективності публічного управління об'єктивно є відповідними бар'єрами та фільтрами як різноманітні попередження та обмеження, що супроводжують процес передачі та отримання інформації, що іноді може призвести до блокування та, навіть, до припинення передачі. Варто також вказати на певні фільтри, що державні органи часто можуть використовувати при поданні відповідної інформації. Це специфічні бар'єри, що їх державні органи висувають для коригування та, іноді, обмеження адекватності контексту сприйняття інформації. Основним критерієм впровадження таких фільтрів є певні системи цінностей (моральні, релігійні, соціальні параметри), якими керують як суб'єкти інформаційного забезпечення, так і його одержувачі.

Проведений нами аналіз забезпечення комунікативної ефективності публічного управління дозволив чітко визначити його функціональну роль у політиці забезпечення демократизації, класифікованої структури, стадій, рівнів, тенденцій, що вказують на максимальну синхронізацію процедур державних органів на шляху задоволення потреб та інтересів громадськості. Таким чином, виникає питання про окремі типологічні особливості реалізації політики демократизації, що визначається процедурами комунікації та

реалізується в рамках відповідних національних систем державного управління.

Динаміка сучасного життя та постійні зміни у навколишньому середовищі, різного гатунку й походження, вимагають пошуку та реалізації ефективніших засобів становлення та розвитку державно-громадської комунікації, що б дозволяли не тільки реагувати на різні ситуації постфактум, а й регулювати деякі суспільні відносини у режимі реального часу.

Елементи маркетингу становлять ефективні засоби надання державно-громадській комунікації динаміки розвитку, особливості якої повинні відповідати загальним тенденціям модернізації державного управління в Україні. Причина того, що державно-громадська комунікація не встигає за стрімкими змінами розвитку державного управління та зростанням потреб громадськості, полягає в браку використання всього наявного засібарію маркетингу як засобу забезпечення транспарентності політики органів державної влади, замість надання переваги прямому адмініструванню[367].

Маркетингова переорієнтація державно-громадській комунікації, як засіб її транспарентності, забезпечується реалізацією соціальної функції громадянського суспільства. Таким чином, маркетизація державно-громадській комунікації є засобом становлення системних зв'язків між органами державної влади, артикуляції та реалізації соціальних інтересів і методів контролю за державною діяльністю з боку громадянського суспільства. Водночас, вона реалізується як певна функція поєднання права й держави, на основі законної управлінської діяльності, загалом.

Щодо процесу реалізації маркетингової політики в державно-громадській комунікації, то він, перш за все, вимагає від її суб'єктів та

---

[367] Кіслов Д. В. Система маркетингових комунікацій у державному управлінні [Текст] / Д. В. Кіслов // Вісник КНТЕУ. – 2013. – № 1. – с. 31.

об'єктів здібності та бажання враховувати та вивчати найкращі напрацювання міжнародного досвіду використання маркетингової концепції, спиратися на нього, а, також, на цій основі вдосконалювати власну практику забезпечення транспарентності державно-громадської комунікації.

Цікаво, що історичною передумовою для впровадження маркетингової політики транспарентності державно-громадській комунікації в Японії стало зародження, на початку 80–х рр. XX ст. демократичного руху «громадянських омбудсменів», що відображав протестний настрій громадськості проти корупції у різних сферах суспільного життя, що було обумовлено такими явищами, як аварії на атомних електростанціях, випуск неякісних лікарських препаратів, забруднення навколишнього середовища. Учасники цього руху вимагали від органів державної влади надання об'єктивної інформації про відповідні інциденти, а це, у свою чергу, зумовило прийняття певної нормативно-правової бази забезпечення прозорості системи адміністрування в Японії. Як альтернативу цьому руху у 1982 р. і було прийнято "Першу постанову про розкриття інформації" місцевою владою Канеямаматі у префектурі Ямагата. Згодом, цю практику наслідувало майже 45% органів муніципальної влади, прийнявши подібні постанови забезпечення транспарентності своєї діяльності. На загальнодержавному рівні ця проблема вирішувалась із значним відставанням від муніципалітетів та із великими труднощами, лише 1999 р. парламентом було проголосовано «Закон про опублікування інформації, що належить адміністративним органам», з вимогою "врегулювати обов'язкове розкриття управлінської інформації у відповідь на подані запити населення"[368]. Цей Закон фактично мав на меті сформувати ефективну

[368] Дрожжинов В. И. Электронные правительства и повышение конкурентоспособности стран – членов ЕС [Текст] / В. И. Дрожжинов, А. А. Штрик // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество : тр.VIII Всерос. объединенной конф. (Санкт-Петербург, 8-11 нояб. 2005 г.). – СПб : Просвещение, 2005. – с. 140-141.

систему запитів на розкриття інформації, що цікавить населення країни, шляхом використання сучасних інформаційно-мережевих технологій.

Цікавим, на нашу думку є досвід Франції, що довго відставала від інших західних країн у розвитку державно-громадської комунікації, рекламних кампаній. Пояснювалося це, певною мірою, тим, що до недавнього часу радіо і телебачення у цій країні були державними, що забезпечувало регулярне інформування населення про діяльність державних структур.

Першою, по-справжньому маркетинговою кампанією, що її здійснила французька держава, була кампанія боротьби за безпеку дорожнього руху, що стартувала на початку 1970–х рр., у зв'язку з різким збільшенням числа дорожньо-транспортних пригод, що помітно погіршували демографічну статистику і стали справжнім національним лихом. Другою, загальнонаціональною кампанією стала боротьба за економію електроенергії, потім - санітарно-просвітницька. У 1987 р в країні вже було проведено 37 державних комунікаційних кампаній, загальною вартістю 236 700 000 франків. В їх організації брали участь 16 міністерств і відомств[369].

Наприклад, у Непалі, поряд із законодавством про оподаткування та регулювання фінансової системи, законодавство про комунікацію відіграє не менш важливу роль у сприянні поліпшенню та, навіть, збереженню життя людей. Уряди, періодично, проводять комунікативні кампанії, що допомагають людям знаходити роботу, або отримувати доступ до переваг отримання тих, чи інших, адміністративних послуг, а, також, вести здоровий спосіб життя. Для проведення державно-громадської комунікації Уряди використовують цифрові та традиційні медіа, проводять спеціальні навчальні

[369] Зарецкая Е. Н. Логика речи [Текст] / Е. Н. Зарецкая. – М. : Финпресс, 1998. – с. 56.

та тренінгові програми, за державні кошти, з цілого ряду дисциплін, включаючи маркетинг, зв'язки з громадськістю та внутрішні комунікації[370].

В Україні фінансування пріоритетних комунікаційних заходів здійснюється, у більшості випадків, західними донорами у взаємодії з українськими органами влади та за підтримки відповідних зацікавлених сторін. Це формує підвищену увагу до втілення проєктів, заходів, програм, тощо у сфері стратегічних комунікацій в країні. Так, наприклад, підписана у 2017 році Дорожня карта Партнерства у сфері стратегічних комунікацій між Радою національної безпеки і оборони України та Міжнародним секретаріатом НАТО передбачає стратегічний, оперативний та тактичний рівні:

«Стратегічний рівень -

Рівень 1: Створення самодостатньої внутрівідомчої і урядової/міжвідомчої системи стратегічних комунікацій;

Рівень 2: Розробка і реалізація національної стратегії України у галузі стратегічних комунікацій;

Рівень 3: Створення системи підготовки у галузі стратегічних комунікацій (підготовка інструкторів);

Операційний рівень –

Рівень 1: Вдосконалення нормативних документів, що регламентують процес комунікації у структурах безпеки і оборони;

Рівень 2: Підвищення ефективності державних ЗМІ;

Тактичний рівень –

Рівень 1. Невідкладні заходи.»[371].

---

[370] Aiken A. How influential are Government Communicators? [Electronic resourse] / Alex Aiken // Civil Service Fast Stream. – Retrieved from : https://faststream.blog.gov.uk/2015/07/10/what-do-government-communicators-do.

[371] Дорожня карта Партнерства у сфері стратегічних комунікацій між Радою національної безпеки і оборони України та Міжнародним секретаріатом НАТО [Електронний ресурс] // Міністерство закордонних справ України. – Режим доступу : http://mfa.gov.ua/mediafiles/sites/nato/files/Roadmap_Ukr.pdf.

Тобто, на сьогодні, можна констатувати позитивні зрушення у становленні державно-громадської комунікації, що підтверджується суттєвими кроками у забезпеченні комунікацій світового рівня, що підтримують авторитет вітчизняних органів державної влади, міністрів, формують надання суспільних послуг, у зручних для громадськості формах.

Аналізуючи досвід Великобританії у формуванні державно-громадської комунікації, привертає увагу існування державних служба комунікацій уряду з громадськістю «Fast Streamer». Служби щодня отримують та обробляють запити населення щодо різних питань державної політики, що надає можливість громадянам дійсно впливати на державне управління країною.

Це стає можливим через:

– Здійснення стратегічних комунікацій та постійну роботу з громадянами для розробки планів взаємного державного спілкування;

– Належну організацію внутрішніх комунікацій органів державної влади, що допомагає персоналу зрозуміти цілі своїх відділів та агентств.

– Постійне вдосконалення цифрових комунікацій, включаючи зв'язки з ЗМІ.

– Забезпечення прозорості державно-громадських кампаній та поведінки комунікативних структур.

Все вище зазначене допомагає створити сильну економіку країни за рахунок залучення інвестицій у країну.

Державні служби для комунікацій уряду з громадськістю сприяють поліпшення загального «клімату» у відносинах держава-громадськість, пропонуючи при цьому невеликі зміни, які вони могли б зробити у своєму повсякденному житті. Наприклад, розміщуючи постійні заклики: «припинити насильство щодо жінок і дівчат», «допомагати реагувати на кризові ситуації» (такі як землетрус в Непалі), роз'яснюючи громадськості, як саме вона може допомогти.

Сучасний контекст досліджень державно-громадської комунікації в Німеччині, як сутнісної характеристики державно-суспільних відносин, є досить різноманітним. Він полягає у вивченні змін в адаптації та застосуванні комунікації як ефективного засобу постійного діалогу влади з громадськістю на паритетних засадах, провокування критичного мислення та обопільну відповідальність. Принциповими, в даному випадку, є те, що державні органи зобов'язані не просто інформувати населення, а обґрунтовувати, пояснювати, залучати громадськість до обговорення діяльності державних органів та суспільних проблем. Діалог потрібен щодо того, які питання слід порушувати, чи правильно визначені проблеми, які інтереси і ризики у тих, чи інших, проблем, чи враховані всі альтернативи, як посилити здатність розв'язувати подібні проблеми у майбутньому, тощо. Важливо пропонувати альтернативні шляхи тлумачення і розв'язання суспільних проблем[372]. Традиційна академічна наука в Німеччині розглядає проблеми налагодження державно-громадської комунікації через призму наступних факторів:

– очікування населення, потребу та бажання взаємодії, політичну структурованість, згуртованість навколо певних цінностей, обізнаність із відповідними питаннями тощо (власне, стан громадянського суспільства);

– політична воля та вплив культурно-політичної еліти;

– прозорість та підзвітність владних інституцій (налагодження демократичних засобів управління); готовність владних структур до взаємодії;

– незалежні засоби масової інформації;

– ресурсна (кадрова, матеріально-технічна, фінансова тощо) забезпеченість.

---

[372] Іщук С. М. Філософія комунікації: основні парадигми [Електронний ресурс] / С. М. Іщук // Вісник Національного авіаційного університету. Сер. : Філософія. Культурологія. – 2010. – № 2. – С. 95-99. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnau_f_2010_2_22.

Сучасні дослідження державно-громадської комунікації в Ізраїлі стосуються змін у формуванні феномену зв'язків органів державної влади з громадськістю, що можуть бути витлумачені як:

– мистецтво та суспільна наука про аналіз тенденцій, прогнозування їх наслідків, консультування керівництва та імплементація запланованих програм дій, що мають слугувати інтересам як організації, так і суспільства;

– заплановані та постійні зусилля для встановлення та підтримання вільного волевиявлення та взаєморозуміння між організаціями та громадськістю;

– функція маркетингу, що передбачає вивчення й аналіз настроїв громадськості, гармонізацію політики організації, або особи, із суспільними інтересами, сприяє реалізації програми дій, спрямованих на досягнення громадського розуміння та схвалення;

– функція менеджменту, що спрямована на створення та підтримку взаємовигідних відносин між організацією та громадськістю, від чого залежить успіх, чи невдача. Поглиблення вивчення аспектів державно-громадської комунікації в державному управлінні Іспанії порушує питання щодо прозорості та відкритості комунікативного процесу[373]. Дослідивши основні міжнародні аспекти, принципи побудови теорії державно-громадської комунікації, приходимо до висновку, що прозора відкрита влада – чесна та відверта, відповідальна, підзвітна та підконтрольна громадськості (на постійній основі), прогнозована та адекватна суспільним реаліям, чутлива до альтернатив розвитку політики, уважна до різних позицій громадян, а відтак, залучає громадян до процесів прийняття рішень[374].

---

[373] Про прийняття за основу Закону України про інформаційну відкритість органів державної влади та вищих посадових осіб України [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 грудня 2004 року № 2265-IV // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi.

[374] Мельниченко В. І. Прозорість і відкритість публічного управ- ління як об'єкт законодавчого регулювання [Електронний ресурс] / В. І. Мельниченко // Державне управління : теорія і практика. – 2007. – № 1. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DUTP/2007- 1/txts/07mviozr.htm.

Висновки до Розділу 4

У Розділі 4 конкретизовано основні характеристики поняття «комунікативна ефективність публічного управління». В рамках даного дослідження, визначено роль та функції рекламної комунікації в забезпеченні комунікативної ефективності публічного управління та у процесах реалізації політики демократизації.

У цьому контексті, проаналізовано основні вимоги та характеристики, що висуваються до комунікативної ефективності публічного управління. Розроблено модель забезпечення комунікативної ефективності публічного управління, основними критеріями якої є: формування усвідомлення громадянами окремих питань державної політики; поширення інформації громадянам про особливості та переваги органів державної влади у прийнятті рішень про державне управління; розвиток та зміна іміджу комунікативного сприйняття діяльності органів державної влади; об'єднання іміджу влади з особливими почуттями та емоціями; створення колективних норм підтримки, або недовіри до установ державної влади; радикальна зміна типу поведінки громадян, внаслідок отримання відповідної інформації.

Проведений аналіз забезпечення комунікативної ефективності публічного управління дозволив чітко визначити його функціональну роль у політиці забезпечення демократизації, класифікованої структури, стадій, рівнів, тенденцій, що вказують на максимальну синхронізацію процедур державних органів на шляху задоволення потреб та інтересів громадськості. Таким чином, виникає питання про окремі типологічні особливості реалізації політики демократизації, що визначається процедурами комунікації та реалізується в рамках відповідних національних систем державного управління, що може бути предметом подальших наукових розвідок даного напрямку дослідження.

Розкрито потенціал каналів інформаційно-комунікативного супроводу для сприяння громадськості та стан упровадження елементів електронного урядування. Визначено, що для подолання основних проблем електронного урядування мають відбуватися процеси в державі, що пов'язані зі здійсненням координації дій із задоволення потреб громадськості як основної мети маркетингового управління шляхом створення та підтримання балансу між ресурсами органів державної влади і забезпеченням потреб населення. У контексті використання інформаційно-комунікативних технологій у діяльності Президента України виділено взаємопов'язані комплекси завдань.

Визначено, що, сьогодні, вкрай необхідною умовою для розвитку інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Президента України є започаткування дискурсивних технологій взаємодії з громадськістю. Мова йде про певне герменевтично-смислове наповнення проблем, якими оперує лідер країни, і що, в результаті цього, стають предметом обговорення цілого суспільства. Адекватність розуміння цієї проблеми очільником країни та через його здатність налагодити відповідний комунікативний зв'язок із суспільством стають запорукою успішності його політики та системного посилення кредиту довіри до нього, адже зв'язок Президента України з громадськістю та органами державної влади, в першу чергу, має бути прозорим.

Ідентифіковано рівень інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії з громадськістю. При з'ясуванні інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії з громадськістю за їхніми суб'єктно-об'єктними ознаками здійснено аналіз власне парламентського дискурсу - тема, що, до останнього часу, залишалася малодослідженою.

Відзначено, що впровадження громадських ініціатив, як однієї із найпотужніших форм прямої демократії, вимагає осмислення та

доопрацювання правового засобу державного регулювання державним та громадським секторами, як підґрунтя удосконалення їх систем, адже неповна та неточна інформація стає, в результаті, причиною виникнення багатьох проблем в системі реформування державного управління. Визначено, що роль інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії із громадськістю можна посилити, використовуючи нові технології, та прийнявши стратегічний підхід до взаємодії з громадянами. Надано практичні рекомендації щодо загальної узгодженості роботи інформаційно-комунікаційних систем та реалізації стратегічних програм комунікації Верховної Ради та Уряду України у взаємодії з громадськістю.

Матеріали цього Розділу оприлюднені в публікаціях: [309, 353, 24, 19, 357, 20, 21].

РОЗДІЛ 5
ОСНОВНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНО-ГРОМАДСЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УКРАЇНІ

5.1 Організаційно-правові засади реформування державно-громадської комунікації

Нинішні амбітні реформи оптимізації державно-громадської комунікації відбуваються на тлі 25-річного переходу від авторитарного режиму з високо централізованою структурою влади до режиму, що базується на принципах верховенства права та парламентської демократії. Крім того, незаконна анексія Криму та поточний конфлікт на сході роблять процес удосконалення організаційно-правових засобів державно-громадської комунікації ще складнішим. На сучасному етапі соціально-економічних трансформацій в Україні український народ та політичне керівництво, за підтримки міжнародного співтовариства, вважають, що цей процес реформ є обов'язковим для консолідації демократичних переходів у країні, відповідно до її європейських прагнень та Угоди про асоціацію між Україною та ЄС. На думку І. Білоцерковець: «Для органів державної влади громадська думка – це передусім індикатор соціальних та політичних настроїв громадян держави, що вказує на громадсько-політичне становище в країні, переваги та недоліки в організації державної влади, проблеми, що існують в суспільстві, а також на очікування громадян щодо вирішення цих проблем»[375].

Такий контекст аналізу даної проблематики вказує на те, що оптимізація державно-громадської комунікації – видатна ознака солідарності органів

[375] Білоцерковець І. М. Забезпечення взаємодії органів державної влади з громадськістю як умова здійснення демократичного врядування [Електронний ресурс] / І. М. Білоцерковець // Спільнота кращих державних службовців України. – Режим доступу : http://kds.org.ua/blog/zabezpechennya-vzaemodii-organiv-derzhavnoi-vladi-zgromadskistyu-yak-umova-zdijsnennya-demokra.

державної влади та громадськості. Важливим кроком на шляху вирішення вищезазначеної проблеми стало те, що 16 вересня 2014 року Верховна Рада та Європейський Парламент, одночасно, ратифікували Угоду про асоціацію між Україною та Європейським Союзом, а слідом за цим Група Європейського Парламенту по підтримці демократії та координації виборів обрала Україну як пріоритетну країну для створення парламентських заходів щодо зміцнення потенціалу та сприяння розвитку державно-громадської комунікації. 03 липня 2015 року між Головою Верховної Ради України Володимиром Гройсманом та Головою Європарламенту Мартіном Шульцом був підписаний Меморандум про взаєморозуміння між Європейським Парламентом та Верховною Радою щодо формування спільної системи парламентської підтримки та розбудови потенціалу державно-громадської комунікації. Щоб сприяти виконанню Меморандуму про взаєморозуміння, Європейською Комісією, що її очолює колишній Президент Європейського Парламенту Пат Кокс, була створена Робоча група з оцінки потреб громадян-споживачів державних послуг, робота якої полягає у визначенні основних критеріїв, що можуть вплинути на загальні результат та інституційну ефективність активізації участі громадськості, реалізації системних реформ, шляхом налагодження інтерактивного партнерського діалогу громадськості з інститутами державної влади. Аналізуючи результати роботи Робочої групи щодо організаційно-правових засобів державно-громадської комунікації варто виходити із того, що системною проблемою українських засобів масової комунікації є недостатній рівень аналізу інформації, що стосується суспільно важливих проблем і навіть просто її систематизованого викладу. В той же час, не можна не відзначити, що саме низький інформаційний рівень пропозицій державних установ, в тому числі, а можливо і в першу чергу, – центрального рівня, не дає змоги засобам масової комунікації сформувати

необхідне інформаційне підґрунтя для ефективного та професійного дискусійного аналізу.

Відповідно до цього, для вирішення вищезазначених проблем щодо зміцнення потенціалу державно-громадської комунікації необхідно, в першу чергу:

– підвищити якість законодавства та законодавчого процесу в Україні щодо організаційно-правових засобів державно-громадської комунікації;

– підвищити прозорість, ефективність та відкритість органів державної влади з питань державної комунікативної політики та її авторитет серед населення країни і в міжнародному співтоваристві[376];

– сприяти ефективному виконанню Угоди про асоціацію між Україною та ЄС як ключового аспекту державно-громадського діалогу;

– розроблення організаційних методів та засобів, що реалізовуватимуться через чітке визначення функціональних обов'язків та взаємовідносин та ін.[377]. Розбудова ефективних політико-правових засобів державно-громадської комунікації можлива за умови чіткого розуміння того, що:

– природа державно-громадської комунікації в Україні занадто складна за своєю суттю, щоб унормувати коло пов'язаних з нею правовідносин лише шляхом законодавчого урегулювання;

– для нашої держави надзвичайно актуальною є проблема мотивації діяльності чиновника з великим обсягом дискретних повноважень та мізерним рівнем заробітної платні щодо формування по-справжньому людино-орієнтовної державно-громадської комунікації;

---

[376]Кислов Д. В. Маркетинговые коммуникации в публичном администрировании: монография / Д.В. Кислов, Е.А. Романенко, И.В. Чаплай. -LAP Lambert Academic Publishing, 2018. - 419 с.

[377] Кандагура К. Засоби взаємодії влади з інститутами громадянського суспільства [Електронний ресурс] / К. Кандагура // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2014. – Вип. 1. – С. 20-30. – Режим доступу : http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2014/01/3.pdf.

– повноваження системи суб'єктів, які здійснюють заходи реалізації державно-громадської комунікації недостатньо регламентовані і неповні, що стимулює формально - логічну практику, примушуючи реалізовувати державно-громадську комунікацію не по суті, а у контексті "колекціонування" формальних показників;

– метою правової освіти населення у контексті імплементації та покращення державно-громадської комунікації має бути, перш за все, пропагування несприйняття будь-яких проявів порушення принципів демократії у повсякденній життєдіяльності суспільства[378].

Громадяни України повинні бути реалістами і, виходячи із прагматичного підходу щодо вирішення проблеми державно-громадської комунікації в Україні на сучасному історичному етапі, вибудовувати логіку своїх дій .

Ефективне запровадження, визначених чинним законодавством, засобів державно-громадської комунікації в Україні, у контексті подолання правового нігілізму та поступового формування у суспільстві відповідної правосвідомості повинне, на нашу думку, мати чотири ступеневу логіку:

– осмислення соціальної природи державно-громадської комунікації в Україні та визначення основних напрямків формування національної політики у рамках сучасних міжнародних стандартів державно-громадської комунікації;

– ознайомлення з основними етапами становлення та еволюції законодавства України з питань державно-громадської комунікації;

– вивчення категорійно - понятійного апарату чинного законодавства України, взагалі, та особливостей правозастосування окремих його норм, зокрема, щодо державно-громадської комунікації;

---

[378] Латигіна Н. Основні критерії, принципи та рівні здійснення демократії [Текст] / Н. Латигіна // Політичний менеджмент. – 2009. – № 3 (36). – с. 84.

– формування стійких практичних навичок визначення характеру та специфіки реалізації державно-громадської комунікації для певних категорій суб'єктів відповідальності, спрямовані на мінімізацію ризиків порушення законодавства у сфері соціального буття громадян[379] .

Безумовно, практика запровадження державно-громадської комунікації є набагато складнішою та багатограннішою. Хочемо підкреслити - наївно очікувати, що після набуття чинності конкретного закону щодо забезпечення державно-громадської комунікації, відразу, закінчиться нехтування центральною владою комунікативними принципами. Для досягнення вагомих результатів потрібен не просто закон, чи створення спеціалізованого органу влади, необхідні політична воля, цілеспрямована системна діяльність посадових осіб, з одночасною широкою суспільною підтримкою виразних, цілеспрямованих загальнодержавних заходів щодо реалізації державно-громадської комунікації.

І тут розгляду потребують кілька суперечливих риторичних тез.

Перше. Якість діючої влади та державно-громадської комунікації в Україні. Для того, щоб підготувати фахового дипломата, військового чи офіцера спеціальної служби людину кілька років навчають у спеціалізованих навчальних закладах. По їх завершенню, вона освоює тонкощі професії на практиці, щабель за щаблем піднімаючись кар'єрними сходами професіоналізації. Підготовка фахівців з державно-громадської комунікації, для їх подальшої роботи в органах державної влади, на сучасному етапі, об'єктивно не має такого запобіжника. Більше того, як слушно зазначає вітчизняний фахівець з комунікації, С. Яценко: «Сьогодні гостро відчувається необхідність у комплексних дослідженнях ділової комунікації управлінців, особливо в розробці нової концепції щодо ділового вербального

[379] Кіслов Д. В. Міфологічні виміри маркетингових комунікацій [Текст] / Д. В. Кіслов // Молодий вчений. – 2015. – № 9 (24). – чЧ. 2. – С. 156

спілкування. Рівень наукової розробки тематики не відповідає сучасним вимогам. Необхідне усвідомлення існування типових перешкод на шляху до ефективного спілкування управлінців»[380].

Друге. Незавершеність комунікативної реформи у сфері державного управління та поява, у цьому зв'язку, неофіційної, тіньової архітектури впливів на ухвалення в державі політичних та управлінських рішень. Це, безумовно є фактором, що суттєво ускладнює процес державно-громадської.

Третє. Довіра людей до ресурсів державно-громадської комунікації в Україні та політичної діяльності окремих виконавців інформаційної політики, що характеризується зменшенням можливостей працівників державного управління реалізовувати свої рішення на практиці[381-382].

Четверте. Засоби реалізації державно-громадської комунікації у системі державної служби шляхом здійснення передбачених Законом спеціальних перевірок є суто юридичним, за своєю суттю, і не відповідає на серйозне питання щодо моральності осіб, які відповідають за їх реалізацію. Скоріше за все, необхідно на законодавчому рівні затвердити кодекс правил доброчесності державних службовців та інших осіб, уповноважених на виконання функцій держави-суб'єктів відповідальності за правопорушення у сфері державно-громадської комунікації щодо переліку добровільних самообмежень, які особа зобов'язується взяти на себе у зв'язку із виконанням функції державно-громадської комунікації. Моральність та порядність державної посадової особи у процесі реалізації державно-громадської

---

[380] Яценко С. Напрями підвищення якості ділової комунікації державних службовців у державному управлінні [Текст] / Сергій Яценко // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2010. – № 1. – С. 64.

[381] Кармазіна М. Криза політична [Текст] / М. Кармазіна // Політична енциклопедія / редкол. : Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. – К. : Парлам. вид-во, 2011. – С. 373-374.

[382] Чаплай І.В. Деякі чинники удосконалення практики удосконалення запровадження державно-громадянської комункації: управлінський аспект // І.В. Чаплай // "Державне управління: теорія і практика". – 2017. - №2 2/2017. http://www.e-patp.academy.gov.ua/pages/dop/20/files/a2ef6bde-db29-4563-b08e-e14a28f15922.pdf

комунікації повинна знаходити адекватну матеріальну мотивацію з боку держави. Це аксіома.

П'яте, останнє. Правозастосовна практика та зворотній зв'язок з національною інформаційною політикою, адже, як зазначають більшість правозастосовців, чинний Закон України «Про інформацію» є досить складним та незвичним за своєю внутрішньою логікою та філософією. Крім того, правозастосовна практика наочно демонструє наявність у Законі деяких контраверсійних норм та правових колізій.

Потрібно пам'ятати, що закони пишуться людьми і для людей, і головною місією будь-якого закону є створення оптимальних правил регулювання суспільного співіснування, особливо, говорячи про формування демократичної системи державних комунікацій, що є соціальним і природним інструментарієм, що здатний цілеспрямовано виконувати складні завдання, що можуть сприяти еволюційним перетворенням державного управління в контексті ноосферно спрямованого розвитку світової спільноти[383].

Однак, не все так просто в умовах динаміки сучасних форм державних відносин із громадськістю. Наприклад, на жаль, сьогодні, в Україні, сталою залишається доктрина основ політики державного комунікаційного забезпечення, незважаючи на досвід країн ЄС, де в державній комунікаційній політиці на першому плані саме принципи заохочення населення до діалогу з органами державної влади, посилення його мотивації до співпраці. Звідси, ж, і початок нових відносин у сфері державно-громадської комунікації, що, стаючи обов'язковим предметом соціального діалогу, виходять, при цьому, із під жорсткого державного регулювання, перетворюються на запоруку соціальної злагоди і стабільності[384].

---

[383] Шайгородський Ю. Ж. Політика : взаємодія реальності і міфу [Текст] / Ю. Ж. Шайгородський. – К. : Знання України, 2009. – с. 347.

[384] Давиденко В. Соціальний діалог: проблема досягнення стандартів Євросоюзу [Текст] / В. Давиденко // Політичний менеджмент. – 2006. – № 2. – с. 76.

Проведений у другому розділі аналіз традицій, здобутків та комунікативних прорахунків у становленні довіри між органами публічної влади та громадськістю свідчить про те, що довіра повинна розглядатися не тільки під кутом зору правової діяльності органів державної влади, але й як один із важливих елементів всієї організації ринку державних продуктів, забезпечення обов'язків діючих на ньому суб'єктів.

Як зазначають фахівці з державного управління, проблема реалізації державно-громадської комунікації не може бути вирішена лише за рахунок створення нових організаційних форм, уповноважених органів, запобіжних заходів. Потрібне усвідомлення цього явища як такого, що має економічну, політичну, етичну, управлінську та правову ознаку. Поняття державно-громадської комунікації повинне застосовуватися до всіх службовців органів влади, управління, правосуддя, (що передбачено законодавством ряду країн), і громадських структур, наділених функціями обслуговування населення, а не лише до так званих посадових осіб. Важливі регламентація форм і процедури контролю за здійсненням державно-громадської комунікації, наявність та дієвість Кодексу посадової етики та поведінки у процесі державно-громадської комунікації.

Аналіз проблем державно-громадської комунікації показує, що коріння цього явища слід шукати у збереженні багаторівневої монополізації державного управління, невпорядкованому становленні діяльності громадських організацій, у відсутності чіткого юридичного оформлення прав та обов'язків учасників комунікаційних відносин, законодавчого їх гарантування, у чиновницькому свавіллі.

Сьогодні, очевидним є те, що одним із ключових завдань у сфері забезпечення демократизації публічного управління є становлення та формування основних напрямів розвитку стратегії державно-громадської

комунікації в реформуванні публічного управління в Україні. Реалізації стратегії державно-громадської комунікації сприяє переродженню державного апарату, підвищенню його ефективності і довірі населення до держави. Одночасно, вона створює сприятливі умови для виникнення та розвитку організованого громадянського суспільства.

Вважаємо, що специфічними особливостями становлення стратегії державно-громадської комунікації в реформуванні публічного управління, в умовах українського сьогодення, є наступні:

Недостатня законодавча урегульованість державно-громадської комунікації у державі викликає спокусу не вирішувати комунікаційні проблеми. Це відкриває широкі можливості для недостатнього забезпечення органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування доступу громадськості до консультацій та правової допомоги (у тому числі безоплатної)[385]. Виходом із ситуації, на нашу думку, має стати «створення сприятливих умов для формування та інституційного розвитку організацій громадянського суспільства, що передбачає, насамперед, удосконалення нормативно-правового забезпечення процесів інституційного розвитку організацій громадянського суспільства»; вирішення існуючих комунікаційних проблем маркетинговими методами реалізації комунікації шляхом виховання у органів державної влади соціальної відповідальності перед державою та громадянами.

Створенню сприятливих умов для розвитку державно-громадської комунікації заважає широка державна монополія щодо участі організацій громадянського суспільства в соціально-економічному розвитку України, що надає можливості для негативних явищ. Щоб уникнути негативних явищ під час реалізації державно-громадської комунікації, потрібно зробити цей

[385] Існуючі засоби співпраці органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в контексті реалізації Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні 2016-2020 [Текст]. – К. : Вайте, 2016. – с. 9.

процес якомога прозорішим, як на підготовчому етапі, так і на стадії безпосереднього комунікування. Такий досвід у держави вже є і його потрібно розвивати. Саме в цьому – одне із завдань Міністерства інформаційної політики. Держава вже навчилася створювати політико-правові умови для зміцнення громадянського суспільства[386]. Тепер, необхідно забезпечити транспарентність використання засобів державно-громадської комунікації. Не можна допустити, щоб ці засоби сприяли лише формуванню позитивного іміджу органів державної влади та збільшенню інформаційного і психологічного тиску на населення.

Держава не повинна залишати поза увагою комунікаційні взаємовідносини громадськості із системою влади, що мають будуватися виключно на законній основі. І державна посадова особа, і громадяни мають будувати свою комунікацію на правових засадах. Ризик державного службовця, при нехтуванні своїми обов'язками щодо відмови в доступі стосовно конкретної інформації (документу) громадянам, повинен асоціюватися не тільки з можливою втратою стабільної заробітної плати, а й втрати соціальних гарантій у майбутньому у разі скоєння діянь, що підпадають під порушення відповідного законодавства.

Розвиток стратегії державно-громадської комунікації є і умовою, і наслідком функціонування державно-приватного партнерства – «система взаємодій та співробітництва, між структурами бізнесу та державними органами, організаціями, підприємствами з питань задоволення потреб суспільства, що формується на довгостроковій та взаємовигідній основі об'єднання ресурсів та чіткому розподілі повноважень, відповідальності та ризиків»[387]. Головне завдання держави на цьому напрямі –організувати "постійний діалог між суб'єктами державно-громадської комунікації та її

[386] Взаємодія держави і суспільства в процесах публіч- ної політики [Текст] : наук. розробка / авт. кол. : С. О. Телешун, І. В. Рейтерович, С. В. Ситник та ін. – К. : НАДУ, 2013. – с. 21.

[387] Там само. - с. 31.

елементами, включаючи всі зацікавлені сторони. Такий діалог будується на зобов'язаннях і довірі, що є наслідком і результатом спілкування. Таке інтерактивне спілкування може представляти «відсутній шматок» у відносинах при будівництві справжніх і міцних відносин із зацікавленими сторонами протягом поточного діалогу[388]. Законодавчій і виконавчій гілкам влади необхідно створити умови, за яких буде отримане фінансування для підтримки державно-громадської стратегії в якості складової реалізації політичних пріоритетів. Однак, як свідчить і власний, і міжнародний досвіди, одними лише фінансовими заходами ця проблема не вирішується.

Формування стратегії державно-громадської комунікації має здійснюватися в умовах громадського, парламентського та урядового контролів. Акцент має бути зроблений на контролі за відомчою кадровою комунікаційною політикою.

Ефективне впровадження стратегії державно-громадської комунікації неможливе без відповідного правового поля, що потребує постійного вдосконалення відповідно до міжнародних стандартів. У березні 2014 року були схвалені важливі зміни до низки законодавчих актів з метою приведення їх у відповідність з Законами України «Про доступ до публічної інформації» та «Про інформацію», у новій редакції. Відповідно до статті 17 Закону України «Про доступ до публічної інформації» парламентський контроль за дотриманням права людини на доступ до інформації здійснюється Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини, тимчасовими слідчими комісіями Верховної Ради України, народними депутатами України. Водночас, громадський контроль за забезпеченням розпорядниками інформації доступу до публічної інформації здійснюється депутатами місцевих рад, громадськими організаціями, громадськими

---

[388] Зарицька І. П. Категорія "Конвенціональна комунікативна стратегія" в контексті реалізації функцій державного управління [Електронний ресурс] / І. П. Зарицька // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Серія : Державне управління. – 2014. – Т. 242, Вип. 230. – С. 56-61. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu_2014_242_230_12.

радами, громадянами особисто шляхом проведення відповідних громадських слухань, громадської експертизи тощо, що свідчить про серйозність намірів України щодо відповідності українського законодавства у сфері державно-громадської комунікації європейським законам, стандартам відкритості інформації та гарантіям доступу до неї[389].

Наразі, практичним втіленням у життя стратегії державно-громадської комунікації має стати розробка Концепції державно-громадської комунікації в Україні (див. Додаток А). Концепція, на нашу думку, повинна органічно вплітатися в систему діючого законодавства з питань інформатизації державної політики та стати основою правової оцінки діяльності державних службовців з даного питання.

Під час розробки Концепції державно-громадської комунікації в Україні особливу увагу необхідно приділити розподілу компетенції та функцій державних органів, установ і організацій, задіяних у даному питанні. При цьому, в комунікаційній діяльності ключового значення набуває перенесення акценту із традиційної регламентації державно-громадських комунікаційних відносин до нових європейських форм соціальної комунікативної взаємодії , що конструює і конституює форми соціального буття[390]. Варто запровадити обов'язкову громадську експертизу проєктів законодавчих і нормативно-правових актів, забезпечити моніторинг їх сприйняття населенням України тощо. Необхідно також визначити орган, який би здійснював цю діяльність та координував роботу з міжнародними організаціями – учасниками

---

[389] Про доступ до публічної інформації [Електронний ресурс] : Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939-VI // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2939-17.

[390] Бородина Т. В. Социальный диалог: коммуникативные стратеги личностной репрезентации общественных отношений [Электронный ресурс] : дисс. … канд. филос. наук: 09.00.11 / Т. В. Бородина ; Ростовский государственный университет. – Ростов-на-Дону, 2003. – Режим доступуа : http://www.dissercat.com/content/sotsialnyi-dialog-kommunikativnyestrategii-lichnostnoi-reprezentatsii-obshchestvennykh-otno#ixzz28eXeqFVq.

реалізації стратегії державно-громадської комунікації[391]. Заслуговує на увагу доцільність створення спеціалізованого державного органу, який би виконував функцію об'єднання зусиль в цьому напрямі. Корисним може бути досвід Литви щодо створення єдиного урядового інформаційного порталу «My government» («Мій уряд»), де започатковано організацію урядових сайтів[392].

Потрібно зміцнювати роль громадськості у процесі реалізації стратегії державно-громадської комунікації. Від її неупередженості та юридичної грамотності застосування норм комунікаційного законодавства залежать не лише остаточні результати впровадження стратегії, а й ступінь довіри громадян до держави і влади, авторитет країни на міжнародній арені. Це має бути одним із ключових завдань стратегії державно-громадської комунікації. Тут важливим питанням постає забезпечення належного рівня правової культури громадян. Держава та її громадяни мають розмовляти однією юридичною мовою. Тому, ліквідація правової безграмотності, роз'яснення з боку держави своїх кроків є важливим завданням усіх гілок влади. Як зазначає український дослідник проблем державного управління Мусієнко В.В.: «дослідження питань, пов'язаних визначенням стану правової свідомості громадян на сьогодні надзвичайно важливим, оскільки дає змогу спрогнозувати юридично значиму поведінку пересічного громадянина в тій чи іншій ситуації. Через аналіз правосвідомості, її архетипів та етнічної специфіки стає можливим пізнання процесу відображення права суспільній свідомості»[393].

---

[391] Чаплай І.В. Концепція аналізу та оцінювання державно-громадянської комунікації в реформуванні публічного управління в Україні / І.В. Чаплай // Збірник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2018. - №2 2018. - С. 112-115.

[392] Міжнародний досвід державних комунікацій [Електронний ресурс] // Вищий спеціалізований суд України з розгляду цивільних і кримінальних справ. – Режим доступу : http://sc.gov.ua/ua/golovna_storinka/mizhnarodnij_dosvid_derzhavnih_komunikacij.html.

[393] Мусієнко В. В. До питання про рівень правосвідомості мешканців Решетилівського району Полтавської області [Текст] / В. В. Мусієнко // Матеріали VII Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції "Правозахисний рух: історія і сучасність" (Полтава, квітень 2014 р.). – Полтава, 2014. – С. 60.

Важливого значення набуває і соціальний аспект реалізації Концепції державно-громадської комунікації в Україні. Зусилля держави мають спрямовуватися на формування у людей довірливого ставлення до своєї діяльності, руйнування стереотипів щодо його бездіяльності, закріплення у людини впевненості в тому, що демократично обрана влада спроможна захистити її від будь-яких порушень її законних прав у процесі комунікації. Водночас, для чиновників потрібно створити ситуацію, що за неї їм було б невигідно реалізовувати неефективні системи реалізації державно-громадської стратегії.

Сприяти реалізації Концепції державно-громадської комунікації в Україні одними лише законодавчими методами неможливо. Потрібне тісне соціальне партнерство та діалог між громадянами і державою. Суспільство не лише має бачити, яких зусиль докладає влада для реалізації державно-громадської стратегії, а й бути безпосереднім учасником у співпраці з нею. Значна роль у цьому відводиться засобам масової інформації.

Вважаємо, що реалізація Концепції державно-громадської комунікації в Україні буде успішною, якщо матиме комплексний та скоординований характер, соціальний, економічний, правовий та міжнародний виміри, що їх головним змістом є:

– перенесення акценту із традиційної регламентації державно-громадських комунікаційних відносин до нових європейських форм соціальної комунікативної взаємодії, що конструюють і конституюють форми соціального буття;

– запровадження обов'язкової громадської експертизи проєктів законодавчих і нормативно-правових актів, забезпечити моніторинг їх сприйняття населенням України;

– створення у структурі Міністерства інформаційної політики органу, що би здійснював діяльність та координував роботу з міжнародними

організаціями учасниками реалізації стратегії державно-громадської комунікації;

– ліквідація правової безграмотності, роз'яснення з боку держави своїх кроків у формуванні стратегії державно-громадської комунікації. Через аналіз правосвідомості, її архетипів та етнічної специфіки стає можливим пізнання процесу відображення права суспільній свідомості;

– спрямовування зусиль держави на формування у людей довірливого ставлення до своєї діяльності, руйнування стереотипів щодо його бездіяльності, закріплення у людини впевненості в тому, що демократично обрана влада спроможна захистити її від будь-яких порушень її законних прав у процесі комунікації;

– створення умов для органів державної влади, за якої їм було б невигідно реалізовувати неефективні системи реалізації стратегії державно-громадської комунікації;

– тісне соціальне партнерство та діалог між громадянами і державою. Суспільство не лише має бачити, яких зусиль докладає влада для реалізації державно-громадської стратегії, а й бути безпосереднім учасником у співпраці з нею;

– ініціювання змін у корпоративній управлінській культурі комунікативних, піар служб представників органів державної влади маркетингового характеру тощо.

На жаль, на сьогодні, у більшості випадків, конкретні зобов'язання органів державної влади щодо забезпеченості комунікації з громадськістю зводяться до того, щоб не забезпечити краще розуміння реформ останніми, а просто, щоб заручитися підтримкою останніх для поточного інформування. Загалом, Уряд України нечасто ефективно тлумачить зміст реформ власним

громадянам. Лише 9% українців задоволені тим, як Уряд комунікує з ними у своїй роботі[394].

Є беззаперечним той факт, що будь-які реформи в країні, такі як «децентралізація, так і реформа судоустрою та захисту прав людини не зможуть бути успішно реалізованими, якщо люди не розуміють їх змісту, а, відтак, і не будуть сприймати їх. Як показує міжнародний досвід (успішна комунікація податкової реформи у Болгарії та антикорупційна кампанія в Індонезії) успішна інформаційна кампанія вимагає залучення до неї урядових та неурядових акторів процесу реформ вже на ранніх стадіях розроблення реформи».

Водночас, аналіз стану розвитку нових інформаційних технологій при реалізації державно-громадської стратегії свідчить про численні позитивні зрушення, насамперед, мова йде про феномен нових соціальних відносин, так званого постмодерного суспільства, й нових комунікативних форм, зокрема, конвергентна інтерактивна комунікація, що визначається більшістю вітчизняних дослідників як один із різновидів необмеженого в часі і просторі, багатостороннього інформаційного взаємообміну, в якому відбувається зближення, або злиття функцій, каналів, засобів, форм та типів відносин між учасниками комунікації[395].

Реагуючи на зростаючу необхідність змін щодо управлінського впливу засобів масової комунікації на державні процеси, наука державного управління пропонує різноманітні варіанти вирішення цієї проблеми. Одним з таких варіантів є аналіз так званих соціолого-політичних індикаторів всієї багатоманітності ознак, що свідчать про якісну модернізацію кожної

---

[394] Делікатна І. Хто і як комунікує з українцями про реформи в державі [Електронний ресурс] / Іветта Делікатна, Крістіна Андерсон // VoxUkraine. – Режим доступу : https://voxukraine.org/2016/08/11/reforms-communication-ua.

[395] Лашкіна М. Г. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління [Електронний ресурс] / М. Г. Лашкіна // Публічне управління : теорія та практика. – 2013. – Вип. 1. – С. 10-18. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2013_1_4.

комунікаційної технологічної інновації державно-громадської стратегії, що, по суті, породжує новий суспільно-політичний аспект. Саме тому, вивчення цього явища є надзвичайно перспективним полі дисциплінарним проєктом, і державне управління грає у ньому далеко не останню роль[396]. У даному дисертаційному дослідженні пропонується, виділяти наступні групи соціолого-політичних індикаторів, а саме:

– внутрішнє та зовнішнє середовище впровадження стратегії державно-громадської комунікації;

– виділення основних напрямів стратегії державно-громадської комунікації;

– визначення місії та цілей органу державної влади;

– розробка системи показників оцінки ефективності стратегії державно-громадської комунікації;

– розробка стратегії державно-громадської комунікації;

– план дій по кожному з основних стратегії державно-громадської комунікації;

– зведення окремих планів стратегії державно-громадської комунікації у єдиний майстер-план (стратегію).

Тобто, по-перше, необхідно провести глибокий аналіз внутрішнього та зовнішнього середовищ впровадження стратегії державно-громадської комунікації. Визначити, які існують проблеми, як вони впливають на роботу комунікаційних структур, яких принципів та вірувань дотримуються їх працівники, тощо. З'ясувати, які тенденції існують у зовнішньому оточенні державно-громадської стратегії та як вони вплинуть на ефективність діяльності ринку послуг, що їх надає орган державної влади громадянам, які їх характеристики є найважливішими для громадян, тощо. На цьому етапі,

---

[396] Журавель П. А. Сучасні засоби комунікації в системі державного управління [Електронний ресурс] / П. А. Журавель // Економіка та держава. – 2014. – № 5. – С. 158-160. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2014_5_37.

можуть використовуватись популярні засоби стратегічного менеджменту: SWOT-аналіз, модель конкуренції в галузі та ланцюг створення вартості американського професора кафедри ділового адміністрування М. Портера тощо[397].

По-друге, виділити основні напрями стратегії державно-громадської комунікації, тобто ті, що є найважливішими, з точки зору задоволеності громадян та забезпечення існування у довгостроковій перспективі.

По-третє, необхідно визначити місію стратегії державно-громадської комунікації, встановити ієрархію її цілей. В місії на найвищому рівні знаходяться стратегічні цілі, їм підпорядковуються довгострокові, далі ідуть середньострокові та замикають цю послідовність короткострокові цілі. Питання розробки цілей та місії потребують глибшого розроблення, з урахуванням специфіки стратегії державно-громадської комунікації. Встановлені цілі мають відповідати загально відомим вимогам населення щодо доступності, відкритості та соціальної орієнтації.

По-четверте, розробити систему показників оцінки стратегії державно-громадської комунікації та досягнення встановлених цілей. Тут можуть бути використані рекомендації американських авторів збалансованої системи показників Р. Каплана та Д. Нортона.

По-п'яте, розробити систему, що представлятиме собою загальні принципи стратегії державно-громадської комунікації, а, також, план конкретних дій по досягненню встановлених цілей. При цьому, стратегія може змінюватись протягом її реалізації, або при суттєвій зміні зовнішнього та внутрішнього середовищ державно-громадської стратегії. Сам процес розробки стратегії представляється як розробка комплексу дій по кожному з основних напрямів діяльності комунікаційних структур, спрямованих на вирішення, існуючих у відповідних напрямах, проблем та підвищення їх

---

[397] Лабурцева О. І. Маркетинг і розвиток підприємництва в легкій промисловості України [Текст] : монографія / О. І. Лабурцева. – К. : КНУТД, 2008. – с. 36.

ефективності. Плани дій по кожному з напрямків погоджуються із цілями та принципами державно-громадської стратегії та зводяться в один майстер-план, що і називається стратегією[398].

У процесі формування стратегії державно-громадської комунікації можна виділити основні напрями роботи, або процеси. Тобто, сукупності однорідних операцій, що слід виконати для того, щоб орган державної влади міг надавати якісні державні послуги та ефективно функціонувати. Якщо визначити ці напрями, описати їх та знайти найоптимальніші методи їх виконання, можна значно підвищити ефективність державно-громадської стратегії, в цілому. Відповідно, і формування маркетингової стратегії державно-громадської стратегії має проходити шляхом постановки цілей по кожному із її основних напрямків та розробки комплексу дій по досягненню цих цілей[399].

Таким чином, формування стратегії державно-громадської комунікації можна представити як процес розробки комплексу дій по вирішенню проблем, що існують у кожному її напрямі та подальшому їх вдосконаленню. Окремі плани мають бути погоджені один з одним та мають бути зведені у єдиний майстер-план, що і називається державно-громадською стратегією. Подальші кроки у напрямку розвитку державно-громадської стратегії в реформуванні публічного управління в Україні можуть бути спрямовані на визначення основних джерел його переваг та розробку маркетингового інструментарію його формування.

---

[398] Мак-Дональд М. Стратегическое планирование маркетинга [Текст] / М. Мак-Дональд. – СПб. : Питер, 2006. – 120-121с.

[399] Портер М. Е. Стратегія конкуренції : Методика аналізу галузей і діяльності конкурентів [Текст] / А. Олійник, Р. Скільський. – К. : Основи, 2000. – с. 58-60.

5.2. Основні напрями оптимізації державно-громадської стратегії в реформуванні публічного управління в Україні

Останні десятиріччя XX ст. досить гостро поставили перед людством проблему виживання та подальшого існування. Ця проблема детермінована складним сплавом багатьох чинників, найважливішими серед яких є: значне вичерпання природних ресурсів, екологічна криза, несприятлива демографічна ситуація, голод і злидні в багатьох регіонах світу, безліч конфліктів у суспільстві, постійні війни з використанням засобів масового знищення людей, постійна небезпека міжнародного тероризму та ін. У зв'язку з цим, стала зрозумілою необхідність розробки нової політики та стратегії, що б дозволили вирішити ці глобальні проблеми сучасності, запобігти погіршенню якості навколишнього середовища, забезпечити не тільки теперішнє, але і майбутнє суспільство ресурсами, необхідними для задоволення його потреб[400].

У даному контексті, вважаємо за необхідне звернути увагу на наступні напрями щодо модернізації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику України:

– реалізація стратегічного планування державного управління щодо громадянського впливу на публічну політику України;

– формування саморегулівної системи громадянського впливу на публічну політику України;

– об'єднання та інституційне зміцнення громадянського впливу на публічну політику України;

---

[400] Гудима Н. В. Принципи відкритості та прозорості в діяльності органів державного управління України [Електронний ресурс] : автореф. … канд. наук з держ. управління: 25.00.01 / Н. В. Гудима ; Інститут законодавства Верховної Ради України. – Київ, 2008. – Режим доступу : http://avtoreferat.net/content/view/1150/9.

– впровадження сервісного обслуговування у діяльність органів державної влади щодо формування та підтримки громадянського впливу на публічну політику України;

– модернізація системи управління громадським впливом на публічну політику України;

– популяризація громадянського впливу на публічну політику України та просування її інтересів.

Реалізація стратегічного планування щодо громадянського впливу на публічну політику України потребує серйозних змін застарілого стереотипного відношення до планування, як до процесу, що в повній мірі керований органами державної влади. На перший план виходить необхідність нового розуміння планування, формування його стійкого становища завдяки максимізації рівня задоволеності громадян.

Стратегічний план дозволяє чітко сформулювати шляхи та визначити засоби досягнення пріоритетів в реалізації щодо громадянського впливу на публічну політику України, допомагає у повній мірі визначати та враховувати нові виклики та прогнозовані зміни у зовнішньому середовищі органу при плануванні його діяльності, а, також, стратегічний план допомагає досягти кращого результату в умовах обмежених бюджетних ресурсів та найкращим чином мобілізує персонал державного органу для досягнення його цілей[401].

Таким чином, стратегічні та середньострокові плани не є догматичними і можуть модифікуватися в результаті змін, що, в свою чергу, сприятиме адекватнішому формуванню довгострокового бачення перспектив розвитку соціально-орієнтованої системи громадянського впливу на публічну політику України.

---

[401] Інтерактивна інформаційно-аналітична система Кабінету Міністрів України «Громадянське суспільство і влада» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. – Режим доступу : http://civic.kmu.gov.ua/civic/control/uk/publish/article?art_id=85604&cat_id=82503.

Питання реалізації стратегічного планування громадянського впливу на публічну політику України, потребує особливої уваги щодо дослідження проблемних питань у сфері з'ясування місця та ролі державно-громадської комунікації у процесі планування діяльності органів державної влади. Тобто, тут необхідно дослідити, наскільки державно-громадська комунікація як соціальний феномен сприяє розгортанню соціокультурної динаміки суспільства, як трансформується суспільна свідомість у результаті розвитку відповідних комунікативних процесів. Розгляд даного питання безпосередньо пов'язується з аналізом саме державно-громадської комунікації, більше того, найважливішим питанням є її розвиток, що сприяє формуванню нової моделі людино-орієнтованої публічної політики.

Державно-громадська комунікація надає можливість транслювати дані, що потрібні для прийняття певних управлінських рішень, дозволяє їх ідентифікувати і оцінювати можливі варіанти і альтернативи їх обробки й застосування. За допомогою даної функції відбувається контроль поведінки учасників організаційного процесу (якщо службовець має діяти у відповідності з поставленими завданнями керівника, то комунікація дозволить проконтролювати, що відбувається).

Так само, можна сказати, що вона певною мірою мотивує персонал державного управління, доводячи до нього відомості та інформацію про прийняття конкурентних дій, способів поліпшення роботи працівників. Таким чином, якщо державні службовці приділятимуться достатньо уваги всім тонкощам комунікацій і вдосконалювати свої вміння у цій галузі, то робота з населенням буде швидшою і якіснішою, передача інформації стане правильнішою і змістовнішою, багато процесів в засобах державного управління будуть прискорені.

Важливими аспектами стратегічного планування засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні є наступні:

– Оптимізація електронної системи документообігу в Центральних органах виконавчої влади (далі – ЦОВВ).

– Підвищення ролі міністерств у державній політиці.

– Делегування прав від КМУ до міністерств та ЦОВВ .

– Створення у ЦОВВ "команд реформ" .

– Забезпечення достатньої ресурсної спроможності всього вищезазначеного[402].

Стратегічне планування засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні, запровадження новітніх моделей реалізації системних реформ стають можливими завдяки активізації участі громадськості, що забезпечується відповідними комунікативними засобами.

У даному відношенні, особливої ваги набувають питання нормативно-правового забезпечення принципів та засобів реалізації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні. На сьогодні, вони регламентуються законами України: «Про звернення громадян» від 2 жовт. 1996 р. № 393/96-ВР[403], «Про державну таємницю» від 21 січ. 1994 р. №3855-XII[404], «Про об'єднання громадян» від 16 черв. 1992 р. №2460-XII[405], «Про науково-технічну інформацію» від 25 черв. 1993 р. №3322-XII[406], «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства України на 2007-2015 роки від 9 січ. 2007 р. № 537-V[407], «Про друковані засоби масової інформації

---

[402] Консультації з громадськістю [Електронний ресурс] // Інф.-аналіт. система «Громадянське суспільство і влада». – Режим доступу : http://civic.kmu.gov.ua/civic/control/uk/discussion/ovv/.

[403] Про звернення громадян [Електронний ресурс] : Закон України від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80.

[404] . Про державну таємницю [Електронний ресурс] : Закон України від 21 січня 1994 р. № 3855-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3855-12.

[405] Про об'єднання громадян [Електронний ресурс] : Закон України від 16 червня 1992 р. № 2460-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2460-12.

[406] Про науково-технічну інформацію [Електронний ресурс] : Закон України від 25 червня 1993 р. № 3322-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/anot/3322-12.

[407] Про основні засади розвитку інформаційного суспільства України на 2007-2015 роки [Електронний ресурс] : Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16.

(пресу) в Україні» від 16 листоп.1992 р. №2782-XII[408], «Про електронний цифровий підпис» від 22 трав. 2003 р. №852-IV[409]та ін.

Назви нормативно-правових актів свідчать про те, що засоби та канали громадянського впливу на публічну політику в Україні ще не стали базовою засадничою концепцією в державній політиці. Кожен з документів торкається лише окремого аспекту взаємодії органів державної влади із громадськістю та засобів масової інформації, а не всього комплексу інституційних, правових, організаційних, методичних та інших напрямів роботи.

Серед ключових засад формування саморегулівної системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні, стоїть принцип соціальної відповідальності держави перед громадянином, а, також, наявність засобу індивідуальної або колективної відповідальності членів саморегулівної системи[410]. Адже, перебіг соціально-економічних процесів в Україні, на сучасному етапі, характеризується високою динамікою процесів розвитку, що обумовлені посиленням співробітництва державних службовців в національному і інтернаціональному масштабах, складністю інтеграційних і глобалізаційних процесів, підвищенням ролі інноваційних орієнтирів реформування державного управління. Трансформаційні процеси у публічній службі передбачають не тільки перенесення позитивного закордонного досвіду у процес здійснення реформ щодо засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні, а й пристосування їх до специфіки соціально-економічної ситуації в Україні.

---

[408] Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні [Електронний ресурс] : Закон України від 16 листопада 1992 р. № 2782-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2782-12.

[409] Про електронний цифровий підпис [Електронний ресурс] : Закон України від 22 травня 2003 р. № 852-IV // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15.

[410] Журина И. Г. Гражданско-правовой статус саморегулируемых организаций в Российской Федерации [Текст] : автореф. дис. … канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Журина Ирина Геннадьевна ; Моск. акад. экономики и права. – М., 2009. – с. 10.

Діяльність державних службовців щодо формування засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні повинна здійснюватись у конкретному соціальному середовищі, тому держава не може ігнорувати інтереси суспільства. Стабільність суспільства стає необхідною умовою стійкого розвитку системи державного управління. Особливо, це стосується такої складної проблеми, як забезпечення належного рівня теоретико-практичних знань державних службовців щодо засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні.

Мета формування саморегулівної системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні - реалізація засобів професійного, громадського саморегулювання для розвитку та удосконалення процесів державно-громадської комунікації і визначення можливостей та перспектив їх використання в Україні.

Основними передумовами формування саморегулівної системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні є:

– здійснення всебічного, категорійно-понятійного аналізу основних, вже діючих, закладів, що опікуються питанням навчання державних службовців в Україні;

– виділення й оцінка основних чинників, що впливають на процеси формування засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– розгляд деяких аспектів практики іноземних країн з питань реалізації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні[411];

– проведення критичного аналізу законодавчо-визначених, організаційно-правових напрямів та шляхів вдосконалення системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

---

[411] Chaplay I. Parliamentary opposition. European experience for Ukraine/ I. Chaplay V. Shakhov, E. Romanenko // Public management - 2019. - № 1 (16) – January 2019. - pp. 174-187.

– розробка системи громадського саморегулювання підготовки та перепідготовки державних службовців, які займаються реалізацією засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні, шляхом отримання дозволу від уповноваженого державного органу[412].

Основними завданнями формування саморегулівної системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні визначені:

– забезпечення раціональнішого та оптимальнішого розподілу соціальних та інших ресурсів вже діючої системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– формування позитивної громадської думки відносно конкретних програм, соціальних інститутів, державних та громадських діячів, тощо, щодо процесів реалізації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– принципова, позитивна зміна усіх компонентів процесів засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні, а саме:

– суб'єкт-об'єктних відносин;

– цілепокладання;

– стратегічного планування;

– комунікаційної політики;

– взаємовідносин системи управління з соціокультурним середовищем;

– організаційних засад управлінської діяльності;

– зростання ефективності діяльності публічної служби;

– якісне задоволення об'єктів державного управління (громадян, соціальних організацій та інститутів) діяльністю державних службовців;

---

[412] Гринько-Гузевська А. Система державного управління рекламною діяльністю в Україні : шляхи розвитку [Електронний ресурс] / А. Гринько-Гузевська // Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради Укра- їни. – 2010. – № 1. – С. 88-92. — Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nzizvru/2010_1/p16.html.

– узгодження цілей реформування засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні з інтегративною метою розвитку сучасного європейського суспільства - забезпечення якості життя населення;

– адаптація системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні до стандартів європейського співтовариства;

– забезпечення ефективної взаємодії та координації діяльності державних службовців, громадських об'єднань та всього суспільства;

– підвищення управлінської здатності держави, в цілому.

Ці зміни повністю відповідають соціально-ринковій переорієнтації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні у відповідності з напрямками розвитку українського суспільства та з формуванням демократичних стандартів функціонування органів державної влади.

Серед програмних положень найважливішими для формування саморегулівної системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні є:

– запровадження в загально-освітніх навчальних закладах дисциплін, що мають на меті формування громадської свідомості школярів, спрямованої на саморозвиток та розвиток громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– розробка і реалізація процедури позасудового (приватного) розгляду скарг на діяльність членів саморегулівних організацій, з боку споживачів їхніх державних товарів, робіт або послуг;

– реалізація освітньо-професійної підготовки бакалаврів з питань засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні як фактор їх готовності до публічної служби;

– забезпечення представництва та збільшення впливу громадян на формування системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– взаємодія і постійний діалог державних службовців з громадянами й громадськими інститутами;

– забезпечення та підтримка необхідного рівня суспільного контролю за засобами та каналами громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– створення ефективних засобів та програмних документів щодо громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– реалізація регулятивних стандартів для засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– розробка й впровадження стандартизуючих орієнтирів для забезпечення відповідності засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні потребам та запитам громадян-споживачів[413];

– створення, в структурі Міністерства інформаційної політики, Ресурсного центру з питань організації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– переорієнтація нормативно-правової бази з питань засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні на стандарти Європейського союзу;

– використання компонентів інноваційності та креативності щодо засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– вирішення питання щодо підвищення рівня знань громадян щодо засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

---

[413] Грачев Д. О. Правовой статус саморегулируемых организаций [Текст] : дис. … канд. юрид. наук: 12.00.03 / Грачев Дмитрий Олегович ; Ин-т законодательства и сравнит. правоведения при Правительстве РФ. – М., 2008. – с. 14.

– можливість залучення міжнародних фінансових ресурсів, на паритетних умовах, для ефективнішої реалізації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– забезпечення атмосфери довіри щодо засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні, через створення та підтримку позитивного іміджу державних службовців перед громадськістю

– ініціювання змін у корпоративній управлінській культурі державних службовців, тощо.

Вищенаведений перелік не є вичерпним, що обумовлюється швидким поширенням змін у суспільстві.

Серед основних, стратегічних цілей об'єднання та інституційного зміцнення засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні пропонуємо розглянути наступні:

Стратегічна ціль 1: Стійке зростання засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні на основі їх інноваційного розвитку;

Стратегічна ціль 2: Висока якість засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

Стратегічна ціль 3: Збереження та розвиток засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні.

Принципи сталого розвитку включені в усі компоненти процесів об'єднання та інституційного зміцнення засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні. Сталість вимагає інтеграції та збалансування економічних, територіальних, соціальних і екологічних цілей громадянського впливу на публічну політику в Україні.

Громадянський вплив на публічну політику в Україні, перш за все, реалізується через надання органами державної влади державних послуг населенню. Не секрет, що, сучасний стан надання адміністративних послуг характеризується багатьма недоліками об'єктивного та суб'єктивного

характеру. Окремі проблеми зумовлені недосконалим законодавством, що не завжди враховує потреби та інтереси приватних осіб при регулюванні їх відносин з адміністративними органами.

Серед таких недоліків можна виділити:

– акти чинного законодавства передбачають наявність необґрунтованих видів адміністративних послуг;

– «подрібнення» адміністративних послуг на окремі платні послуги;

– перекладання обов'язків адміністративних органів щодо збирання довідок, візувань, погоджень на приватних осіб[414];

– необґрунтована платність окремих видів адміністративних послуг;

– необґрунтовано високі розміри плати за окремі види послуг;

– обмеженість днів та годин прийому громадян;

– проблеми доступу до інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг;

– необґрунтовано великі строки для надання окремих послуг;

– суперечливе правове регулювання та неналежне регулювання процедурних питань;

– фактичне зобов'язання приватних осіб отримувати супутні платні послуги, сплачувати «добровільні» благодійні внески та ін.

Вважаємо, що сьогодні ці недоліки можна вирішити шляхом застосування у діяльності органів державної влади такого маркетингового засобу громадянського впливу на публічну політику в Україні як сервісне обслуговування громадян-споживачів. Впровадження сервісного обслуговування у діяльність органів державної влади передбачає такі компоненти (принципи) процесу реагування на потреби та запити громадськості як:

---

[414] Філатова Н. Поняття та ознаки саморегулівних організацій [Електронний ресурс] / Н. Філатова // Вісник Академії правових наук України. – 2013. – № 1. – С. 280-290. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/vapny_2013_1_30.

Інформаційна відкритість відноситься до загальних вимог демократичної політичної системи. У цьому сенсі вона включає в себе три основні рівні. Елементарний доступ до соціально-політичної інформації різного роду забезпечує базовий рівень відкритості системи. При цьому, істотне значення має «доступність» інформації для одержувача, легкість її сприйняття, оскільки, інакше, навряд чи вона має будь-який сенс. Саме тому інформаційна відкритість, зазвичай, визначається як можливість отримання відомостей про діяльність органів державної влади за допомогою гарантованого доступу до носіїв інформації, на яких фіксуються рішення, що зачіпають суспільно-значущі питання.

Залучення клієнтів – стосунки з клієнтами як активними учасниками дій органів державної влади. Сервісне обслуговування, в першу чергу, включає в себе визначення й аналіз потреб клієнта, аналіз і перебудову взаємодії між організацією та клієнтом, а, також, розробку і моніторинг стандартів на послугу. Ця ідея дуже схожа на ідеологію і практику залучення трудящих до управління державою в Радянському Союзі, що накопичив у цьому питанні багатий досвід на основі як успіхів, так і невдач. Зі свого боку, держава надає громадськості дані і створює змогу участі громадян в державному управлінні, але сама не завжди систематично йде туди, де люди самі створюють свої власні дані». У привабливої ідеї залучення звичайних громадян в державне управління є кілька спірних моментів. По-перше, державне управління – це сфера діяльності, що вимагає специфічних знань і навичок, тому вважати, що з цією роботою може впоратися будь-хто, не просто помилково, але й ризиковано. Ефективне державне управління можливе тільки тоді, коли питаннями, для вирішення яких потрібна висока кваліфікація, займаються професіонали, що приводить до оптимізаційно-модерного оновлення держави, загалом[415]. По-друге, вважати, що державне

[415] Чаплай І.В. Шляхи оптимізації державної комунікативної політики в Україні / І.В. Чаплай Є.О. Романенко // «Публічне адміністрування та національна безпека», 2019. – № 2 травень 2019. -

управління можна здійснювати в фоновому режимі, у вільний від основної роботи час – чистої води утопія. Так, в окремо взятих селі, будинку, або школі, можна організувати роботу громадян в інтересах їх самих і держави на громадських засадах, але й тоді така діяльність, як показує практика, тримається на одному-двох ентузіастах.

3. Задоволення потреб клієнтів – надання послуг відповідно до конкретних запитів людей. Дослідження запитів споживачів, виявлення основних мотивів отримання послуг і аналіз поведінки споживачів озброює керівників органів державної влади могутнім арсеналом, без якого неможлива успішна діяльність на сучасному ринку – знання свого клієнта.

4. Доступність – клієнти повинні мати легкий доступ до консультацій з представниками органів державної влади і до інформації в зручній формі. До вище зазначених компонентів, доцільно додати такі принципи як: принцип індивідуальності та диференційованості підходу; принцип орієнтації на клієнта; принцип зворотного зв'язку/ підтримка контакту з клієнтами та ін.

Щодо напрямків модернізації системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні, в умовах глобалізації економіки, то він має фундаментальне значення для забезпечення стабільності національної бюджетної системи, а, також, загальної фінансової безпеки та стійкого економічного зростання України і передбачає:

– удосконалення законодавчої бази управління державними фінансами;

– розроблення методології з наступною реалізацією та впровадженням відповідних компонентів інтегрованої інформаційно-аналітичної системи органів державної влади, що здійснюють управління та регулювання у сфері державних фінансів.

– зміцнення місцевих фінансів;

– раціоналізацію міжбюджетних відносин;

– удосконалення формули розподілу обсягів міжбюджетних трансферів;

– оптимізацію засобу формування доходів місцевих бюджетів;

– впровадження програмно-цільового методу формування місцевих бюджетів та ін.

Основними складовими управління державними фінансами, у майбутньому мають стати:

– процеси прийняття та реалізації рішень стосовно управління державними фінансами на всіх рівнях системи державних фінансів;

– організаційно-функціональна структура фінансових органів усіх рівнів, процеси їх взаємодії між собою та з іншими органами державного управління;

– операційна діяльність фінансових органів на центральному та місцевому рівнях;

– аналітично-інформаційне забезпечення діяльності Міністерства фінансів України та місцевих фінансових органів.

Сталий розвиток України надає бачення орієнтирів для просування інтересів держави на міжнародній арені та зміцнення її репутації шляхом:

– проведення реструктуризації в банківській сфері з метою підвищення рівня надійності банківської системи України;

– підвищення ефективності діяльності антимонопольних організацій України;

– приділення достатньої уваги захисту прав власності, у тому числі, інтелектуальної;

– проведення оновлення основного виробничого капіталу;

– забезпечення розвитку інфраструктурних галузей, наукоємного виробництва та ін.

Все вище зазначене сприятиме:

– Побудові прозорої системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні.

– Посиленню резерву кадрового потенціалу публічної служби та формуванню службовця європейського рівня.

– Інституційному зміцненню та посиленню спроможності засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні.

– Підвищенню престижу засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні та формуванню нової якості публічних послуг.

– Раціональнішому використанню фінансових та людських ресурсів

– Побудові прозорої системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні та ін.

Крім того, потребують модернізації каналигромадянського впливу на публічну політику в Україні, адже впродовж багатьох років, Україні не зовсім вдається перелюмити небезпечні тенденції зростання недовіри громадськості до діяльності органів державної влади. Зокрема, не в повному обсязі виконуються обіцянки органів державної влади щодо удосконалення та розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, що використовуються як у діяльності органів державної влади, у вузьких колах фахівців, так і в повсякденному житті простих людей, є безпосереднім чинником вдосконалення державної політики, в цілому.

Інформаційно-комунікативні технології – є одним з головних напрямів стимулювання економічного зростання, зайнятості населення, розширення конкуренції і, як наслідок, – сприяння подоланню «цифрової ізоляції», як соціальної так і географічної. Без інформаційно-комунікативних технологій практично неможливо виконувати управлінські рішення, здійснювати зворотний зв'язок і коригувати цілі та етапи діяльності органів державної влади. Як керівники, так і підлеглі повинні вміти орієнтуватися в основних

принципах, способах застосування інформаційно-комунікативних технологій і продуктивно користуватися ними.

Міжнародний досвід застосування інформаційно-комунікативних технологій дозволяє сформулювати переваги їх використання у зарубіжних країнах (див. Табл. 5.1).

Таблиця 5.1

Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій зарубіжними країнами

Країна	Застосування ІКТ
США	Здійснюється публікація офіційних документів на урядових Web-сайтах, електронізація сплати податків, надання статистичної інформації про роботу державних органів населенню; застосовується інформаційно-комунікативні технології в медицині і сфері охорони здоров'я.
Південна Корея	Створена база даних, що нею можна скористатись через Інтернет із запитом щодо основних життєвих проблем.
Англія	Реєстрація фірм, що здійснюється через мережу Інтернет, потребує заповнення тільки однієї форми; використовуються чотири рівні "електронної" взаємодії: державних установ з громадянами, громадян з бізнесом, державних установ з постачальниками та державних установ між собою.
Фінляндія, Сінгапур	Надаються послуги громадянам через мобільний зв'язок. Верховний суд Сінгапуру надсилає громадянам SMS, щоб нагадати дату засідання. Крім того, ті громадяни Сінгапуру, котрі авторизовані на сайті, можуть електронним способом подавати до суду позови у незначних справах.
Естонія	Функціонує Інтернет-портал "Сьогодні вирішую я" (Tana otsustan mina), за допомогою якого громадянин республіки може взяти участь в управлінні державою – висловити свою думку про поточні процеси у країні, запропонувати поправки до законопроєктів тощо. Цей портал, також, дозволяє користувачу голосувати.
Ірландія	On-line податкова служба дає підприємствам змогу отримувати інформацію про оподатковування, сплачувати податки, заповнивши відповідні електронні форми, а також отримувати податкові кредити. Сайт Земельної служби надає компаніям інформацію про нерухомість і дає можливість здійснювати будь-які операції, пов'язані із землею і нерухомістю. Сайт Федерального агентства зайнятості містить інформацію про ринок робочої сили для роботодавців і працівників, а сайт Реєстраційної палати дає можливість зареєструвати компанію будь-якої організаційно-правової форми, зареєструвати найменування компанії, внести зміни в статутні документи, оформити фінансові документи, легалізувати іноземні документи.

Продовження Таблиці 5.1.

Болгарія	Нова система інформаційно-комунікативних технологій об'єднує паспортний департамент із міністерством внутрішніх справ, поліцією та системою кримінального судочинства – можна одержати паспорт протягом 5–10 хвилин.
Швейцарія	Повне переведення перепису населення з паперової форми на електронну основу.
Німеччина	Громадяни мають доступ до 1,2 тис. on-line послуг державних установ. Зокрема є можливість заповнити податкову декларацію, продовжити дію водійського посвідчення, або паспорту, тощо, через мережу Інтернет. У межах програми, також, передбачається обладнати 181 відділення Національної служби зайнятості пунктами безкоштовного доступу в Інтернет для безробітних, котрі зможуть скористатися ними для надсилання своїх резюме і пошуку вакансій. Крім того, через мережу Інтернет приймаються прохання від студентів про надання їм фінансової допомоги. Впровадження служби планування поїздок призвело до 15-відсоткової економії всіх транспортних витрат і до 50-відсоткової економії адміністративних витрат. Окрім цього, на регіональному і місцевому рівнях відбувається додаткова економія витрат.

Досвід, накопичений європейськими країнами у сфері інформаційно-комунікативних технологій в державному управлінні, дозволяє зробити деякі узагальнення і висновки. Модернізація державної політики формування інформаційно-комунікативних технологій в Україні передбачає «створення дієвих комунікативних підрозділів замість діючих відділів із взаємодії з громадськістю, яких на Заході давно вже не існує: громадяни – платники податків вважають недоцільним витрачати спільні кошти на власну рекламу»[416]. З огляду на певну технократизацію державного управління в Україні, первинні функції інформаційно-комунікативних технологій втрачають свій стратегічно-функціональний потенціал, оскільки вони, здебільшого, зосереджують свою увагу на процесах поточного інформування громадськості та налагодженні оперативних зв'язків із засобами масової інформації. В межах вітчизняної практики, основною причиною, що передує цьому, є відсутність законодавчо врегульованих засобів забезпечення двосторонніх інформаційних обмінів, що, певною мірою, блокувало б

[416] Baxter L. A. Relationships as dialogues [Text] / L. A. Baxter //Personal Relationships. – 2011. – № 7. – p. 18-19.

зниження якості державно-управлінських рішень та реалізації державної політики.

У рамках сучасної комунікативної практики діяльності інститутів публічної влади необхідно виходити із доцільності запровадження новітньо-модернових ІКТ[417]. Важливу увагу, в даному контексті, слід приділити відкритості процесу обговорення багатьох суспільних проблем, що турбують громадськість а, також, необхідності узгодження глобального іміджу державної служби, державних установ, в цілому, з інституційним іміджем конкретного відомства.

На сьогодні якоїсь єдиної державної, або публічної системи ІКТ в державному управлінні України не існує. Є кілька її рівнів і реєстрів, що розрізняються за такими параметрами, як суб'єкт і об'єкт, мета, характер комунікації. У цьому зв'язку, доцільно виділити, передусім, урядову комунікацію, в процесі якої уряд, як легітимна еманація демократії, інформує громадян про ті політичні події, стратегічні напрямки розвитку, що їх він сам вважає важливими[418].

Вважаємо, що за умов приєднання України до Світової Організації Торгівлі та посилення інтеграційних процесів до світової економіки, наша держава вже давно і нагально потребує модернізації та законодавчого закріплення розвиненої системи державної політики реалізації ІКТ для підвищення легітимності публічної політики в очах громадян[419]. Саме ІКТ в

---

[417] Романенко Є. О. Електронний уряд – українські реалії [Текст] / Є. О. Романенко // Становлення та розвиток української державності: історія, сучасність, зарубіжний досвід : матеріали X Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 6 листоп. 2014 р.) / редкол. А. М. Подоляка (голова) [та ін.]. – К. : ДП "Видавн. дім "Персонал", 2014. – Вип. 12. – с. 55.

[418] Бурило Ю. П. Організаційно-правові питання державного управління в інформаційній сфері [Електронний ресурс] : автореф. дис. ... канд. наук: 12.00.07 / Бурило Юрій Павлович ; Державний Вищий Навчальний Заклад "Київський Національний Економічний Університет Імені Вадима Гетьмана". – Київ, 2008. – 20 с. – Режим доступу : http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_low/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&Z21ID=&Image_file_name=DOC/2008/08bypuis.zip&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1.

[419] Чаплай І.В. Шляхи оптимізації ефективності державно-громадянської комунікації в Україні // [Електронний ресурс] / І. В. Чаплай // Держ. упр.: удосконалення та розвиток. – 2018. №1. – Режим доступу до журн.: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/4_2018/35.pdf

державному управлінні створюють умови і визначають не тільки економічний потенціал країни та якість життя її громадян, а, також, роль і місце цієї країни в глобальному суспільстві, масштаби та перспективи її соціальної та політичної інтеграцій з усім світом.

Більше того, забезпечивши відкритість, доступність та прозорість державно-громадської комунікативної мережі в публічному управлінні, діяльності владних структур, влада зможе вирішувати три надзвичайно важливих для себе і суспільства завдання:

– повернути віру громадян до офіційної влади;

– створити несприятливі умови для корумпованості суспільства;

– забезпечити реалізацію конституційних прав громадян в інформаційній сфері (статті 32 і 34 Конституції України).

Формування державно-громадської комунікативної мережі в публічному управлінні сприятиме політичному структуруванню суспільства, зміцненню політичних партій, зростанню їхньої відповідальності перед суспільством за наслідки своєї діяльності. Разом із тим, процес реалізації державно-громадської комунікативної мережі в публічному управлінні не повинен стати ще одним напрямком корупційної діяльності. Тому, необхідно розробити й прийняти такі законодавчі акти, що б забезпечували прозорість фінансування впровадження державно-громадської комунікативної мережі в публічному управлінні, відкритість використання коштів під час впровадження засобів інформаційно-комунікативних технологій.

Сьогодні, інформатизація суспільства пронизала всі гілки й поверхи влади, без винятку. Як зазначає український спеціаліст у сфері інформаційної діяльності В.С. Грицевич, що «у цьому аспекті, можна говорити про зміну пріоритетів та цілей людського життя. В постіндустріальному суспільстві відбувається соціалізація мети і цілей людського життя, матеріальне виробництво перетворюється з головного у підпорядкований вид людської

діяльності і поняття продуктивних сил потребує як мінімум дуже серйозного переосмислення …»[420]. З одного боку, високий рівень інформатизації діяльності посадових осіб, у тому числі, й державних службовців найвищих рангів, відкриває неабиякі можливості для підвищення ефективності їх праці[421]. Однак, з іншого боку, ця ідея є, в певній мірі, суперечливою, адже відсутність у нашому суспільстві справжніх традицій демократії та парламентаризму, вкоріненість на рівні буденної свідомості авторитарних установок та стереотипів, неналежна підготовка фахівців, спроможних працювати в умовах конкурентоспроможного інформаційного державного управління загрожують формуванню по-справжньому гуманістичних вимірів інформатизації. Для України це дуже складне питання, оскільки в попередні десятиліття, за умов державно-регульованого планового державного управління, керівники держави звикли до свого монопольного становища і тепер не занадто вже й сприяють посиленню ефективності роботи зі зверненнями громадян та їх дорученнями до вирішення державних справ.

5.3. Шляхи удосконалення конкурентного комунікативного середовища ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами

Комунікативне середовище ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами є одним із найдинамічніших утворень, у зв'язку з чим,

---

[420] Грицевич В. С. Інформатизація суспільства, як соціально-географічний виклик XXI століття [Електронний ресурс] / В. С. Грицевич // Соціально-географічні виклики у Східно-центральній Європі у XXI столітті: Збірник матеріалів міжнародної геогра-фічної конференції. – Берегово : Поліграфцентр"Ліра", 2012. – С. 276-280. – Режим доступу : http://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/11/ІНФОРМАТИЗАЦІЯ-СУСПІЛЬСТВА-ЯК-СОЦІАЛЬНО-ГЕОГРАФІЧНИЙ-ВИКЛИК-XXI-СТОЛІТТЯ.pdf.

[421] Пожуєв В. І. Інформатизація як глобальна світова тенденція сучасного інформаційного суспільства [Електронний ресурс] / В. І. Пожуєв // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2008. – Вип. 32. – С. 4-19. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpgvzdia_2008_32_3.

виникає необхідність у чіткій ідентифікації основних методів, засобів для забезпечення його конкурентної позиції. Для цього, необхідно вивчити проблематику формування ІТ методів, технологій, брендменеджменту та інших маркетингових засобів державно-громадської комунікації.

Головною метою бренд менеджменту в забезпеченні конкурентного комунікативного середовища державно-громадської комунікації, окрім індивідуалізації продукту державного управління, є, також, формування його позитивного іміджу, просування.

Завдяки бренд менеджменту та стратегії позиціонування, учасники державно-громадської комунікації мають можливість ефективно використовувати свій час для отримання інформації, вчасно й правильно визначати свою нішу та формат комунікації. В основі ефективної роботи державно-громадської комунікації лежить, насамперед, якісна та ефективна робота співробітників персоналу. Тож для досягнення високих результатів державно-громадської комунікації, необхідно досягти високої внутрішньої організації працівників комунікативних служб, забезпечити злагоджену роботу всіх працівників, забезпечити комфортні та лояльні умови праці, позитивну та дружню атмосферу в колективі. Нині ці питання є визначальними для прийняття важливих рішень щодо формування державно-громадської комунікації для забезпечення конкурентного комунікативного середовища ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами.

На сьогоднішній день, бренд менеджмент у державному управлінні є одним з основоположних факторів його розвитку та стійкого положення зовнішньої та внутрішньої комунікації.

В умовах кризи та інфляції, виникає необхідність скорочувати штат працівників інформаційних служб в органах державної влади, зменшувати заробітні плати. Враховуючи дану ситуацію, необхідно додатково, в посиленому режимі, мотивувати співробітників комунікаційних структур

залишатися на своїх робочих позиціях, а, також, ефективно працювати, а отже виникає необхідність формувати сильний внутрішній корпоративний бренд, будувати та зміцнювати внутрішні комунікації, шляхом впровадження сучасних ІТ - технологій.

Серед вітчизняних та зарубіжних науковців питанням формування ІТ методів, технологій, соціальної реклами та інших маркетингових засобів державно-громадської займалися: Д. Аакер, А. Большаков, У. Гордон, В. Королько, Т. Нілсон, С. Погодаєв, Є. Романенко та інші. Незважаючи на вже існуючі дослідження вітчизняних та зарубіжних вчених, все ж питання щодо особливостей формування бренд-менеджменту на ринку державно-громадських комунікацій залишаються невирішеними, тому потребують подальшого наукового дослідження. Система управління розвитком бренд менеджменту комунікативного середовища ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами є сукупністю суб'єктів, об'єктів, засобів та методів управління комунікацією, що, у процесі взаємодії між собою, спрямовані на формування та розвиток конкурентної державно-громадської комунікації[422].

Розрізняють такі основні підходи до поняття «система управління розвитком бренд менеджменту комунікативного середовища»:

– Функціональний підхід

– Суб'єктно-об'єктний підхід

– Рівневий підхід

– Територіальний підхід.

На нашу думку, універсальним підходом до поняття системи управління розвитком бренд менеджменту комунікативного середовища є функціональний підхід.

---

[422] Аакер Д. А. Бренд-лидерство. Новая концепция брендинга [Текст] / Д. А. Аакер. – М. : Гребенникова ИД, 2003. – с. 203.

Функціональний підхід є одним з основних підходів до бренд-менеджменту, як науки, в цілому, так і в аспекті державно-громадської комунікації, зокрема. Не є секретом, що функції управління є універсальними й властиві будь-якій управлінській системі на будь-якому рівні комунікативного середовища ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами.

Серед основних функцій управління комунікативним середовищем ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами, впроваджених ще французьким класиком менеджменту Анрі Файолем, потрібно назвати такі:

– Інформаційне забезпечення процесу управління;

– Формування системи цілей, або планування;

– Організація й керівництво практичною реалізацією поставлених цілей;

– Контроль.

Схема співвідношення функцій управління комунікативним середовищем ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами зображена на Рис. 5.1.

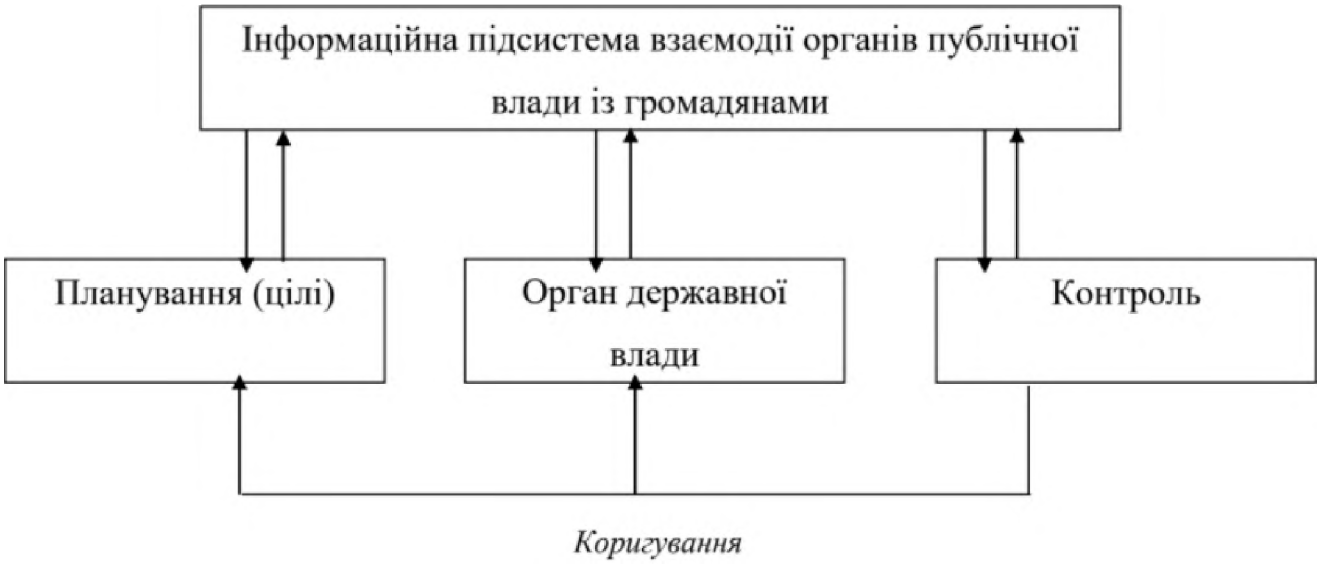

Рис. 5.1. Схема співвідношення функцій управління комунікативним середовищем ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами

Джерело: результати власного дослідження

Інформаційна підсистема управління комунікативним середовищем ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами не відрізняється вираженою специфікою та є традиційною, схожою на відповідну підсистему управління маркетингом. Метою її функціонування є забезпечення суб'єктів державно-громадської комунікації об'єктивною, повною, достовірною, своєчасною, актуальною, релевантною інформацією. Обсяг та структура інформації мають бути відповідними для прийняття певних управлінських рішень та для сприйняття громадськістю.

Інформаційна підсистема управління комунікативним середовищем ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами включає в себе такі складові[423]:

– Система внутрішньої звітності;

[423] Большаков А. С. Современный менеджмент: теория и практика [Текст] / А. С. Большаков, В. И. Михайлов – СПб. : Питер, 2002. – с. 137.

– Система збору вторинної зовнішньої інформації;

– Система маркетингових досліджень;

– Система зберігання інформації та її аналізу.

Дані складові однаково взаємодіють між собою, забезпечуючи тим самим, безперебійне функціонування інформаційної підсистеми комунікативного середовища органів державної влади із громадськістю.

У процесі управління комунікативним середовищем органів публічної влади із громадянами досить часто використовують такі основні типи маркетингових досліджень:

– Зонувальні;

– Дескриптивні;

– Казуальні.

Зонувальні дослідження проводяться з метою уточнення проблеми, для поглибленого вивчення державно-громадської комунікації, поширення ідеї, або суті, події, а, також, для визначення напрямків майбутніх досліджень (тести, фокус-групи).

Дескриптивні дослідження використовуються з метою визначення частоти, настання тієї, чи іншої, події у комунікативному середовищі взаємодії органів публічної влади із громадянами між 2 – ма змінними (аналіз вторинних даних, спостереження, експеримент, інтерв'ю).

Казуальні дослідження пов'язані зі встановленням причинно-наслідкових зв'язків державно-громадської комунікації. Існує гіпотеза, що її необхідно підтвердити, або пояснити.

Функція планування розвитку комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами включає в себе визначення місії, бачення державно-громадської комунікації, а, також, визначення стратегії державно-громадської комунікації, основних цілей розвитку та основних

напрямків реалізації тактичних рішень стосовно формування державно-громадської комунікації.

Місія бренд-менеджменту щодо комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами *(brandmission)* – найголовніша мета існування державно-громадської комунікації, що визначає сенс її існування для громадян-споживачів державних послуг.

Бачення комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами *(brandvision)* – цільова характеристика державно-громадської комунікації, що характеризує бажані для втілення стратегічні цілі її функціонування на довгострокову перспективу. Бачення повинне відзеркалювати впевненість у життєспроможності основних засобів державно-громадської комунікації, спрямувати роботу прес-служб органів влади в необхідне русло розвитку.

Стратегія бренда комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами (Brand Strategy) представляє собою широкомасштабну й довгострокову програму системного розвитку державно-громадської комунікації для досягнення поставлених кардинально важливих цілей інформатизації державного управління. Стратегія повинна відповідати сутнісним характеристикам комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами, його маркетинговій позиції та принципам конкурентної диференціації[424].

Для того, щоб сформувати стратегію бренда комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами, треба відповісти на такі запитання:

– Хто є цільовою аудиторією комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами?

– Що пообіцяти цій цільовій аудиторії, яку пропозицію слід їй зробити?

---

[424] Нильсон Т. Конкурентный брендинг [Текст] / Т. Нильсон – СПб. : Питер, 2003. – с. 56-67.

– Які докази необхідно навести, щоб продемонструвати цінність зазначеної пропозиції?

– Які емоції слід використовувати та яке враження має бути сформоване?

– Маркетингова стратегія включається в стратегію розвитку бренду комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами, що може бути спрямована на:

– Підтримку існуючого бренду комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами;

– Ліквідацію бренду комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами.

Бренд-стратегія державно-громадської комунікації визначається такими основними характеристиками маркетингового середовища, як макро-політичні, соціально-культурні, економічні, територіальні, екологічні, а, також, факторами мікросередовища (клієнти, конкуренти, цільова аудиторія, постачальники, маркетингові дослідження)[425]. Отже, на нашу думку, комунікаційна стратегія бренда взаємодії органу державної влади з громадськістю це усвідомлена та програмувальна діяльність служб державних комунікацій, спрямована на успішне просування державно-громадської комунікації. Стратегія розвитку портфелів брендів державно-громадської комунікації представляє собою широкомасштабну та тривалу за терміном програму, що її метою є отримання конкурентних переваг комунікативного середовища ефективної взаємодії органів публічної влади із громадянами (див. Рис. 5.2.).

[425] Avila, R., H. Feigenblatt, R. Heacock and N. Heller (2011). Global Mapping of Technology for Transparency and Accountability. Mimeo. London: Transparency and Accountability Initiative.

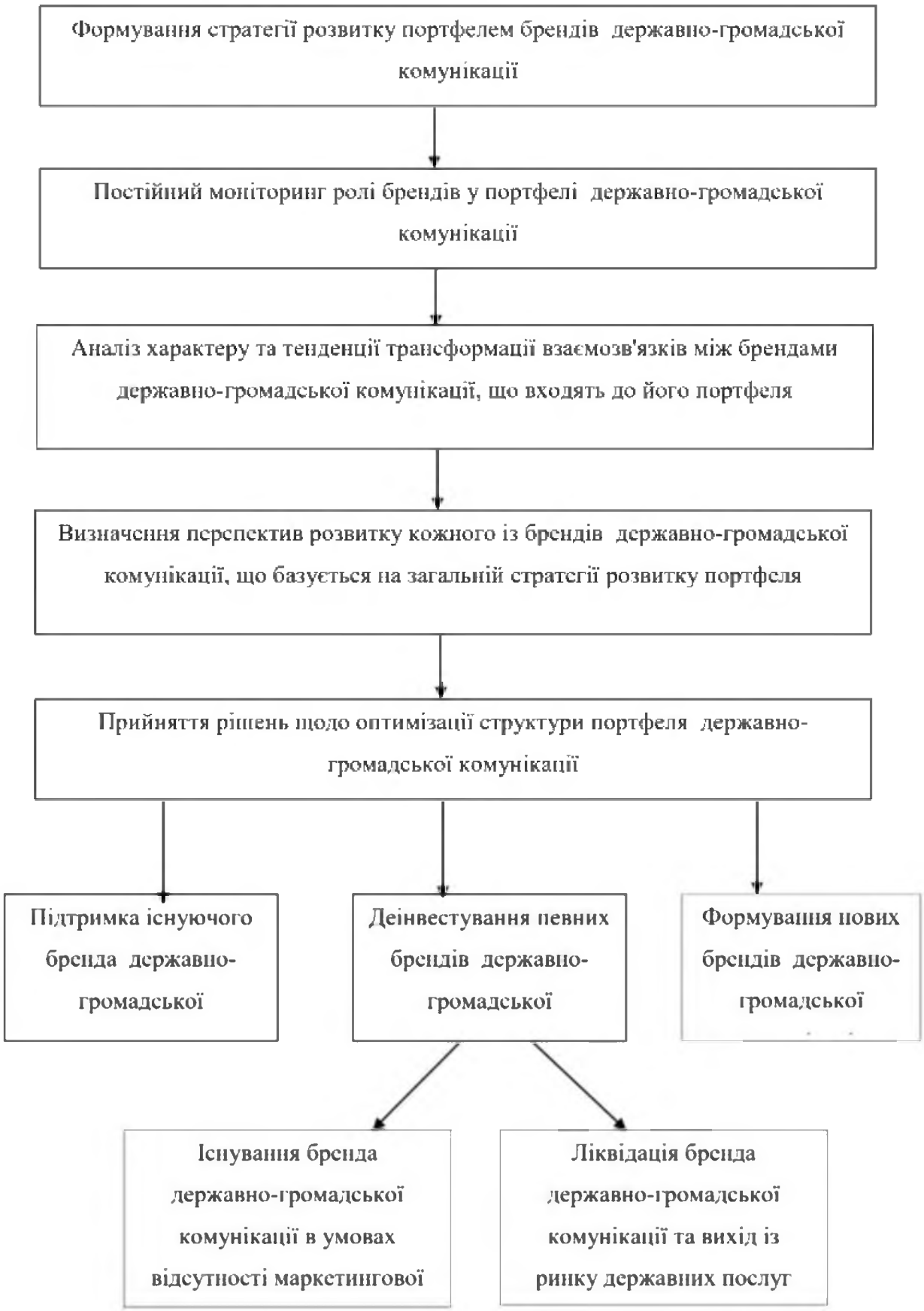

Рис. 5.2. Основні елементи управління портфелем брендів державно-громадської комунікації Джерело: результати власного дослідження

Окрім стратегії розвитку, розрізняють стратегію розширення брендів державно-громадської комунікації.

На сьогоднішній день, існує три основних типи розширення бренда державно-громадської комунікації: розширення бренда догори, донизу, по горизонталі. Розглянемо кожен із вищеперерахованих типів розширення бренда державно-громадської комунікації детальніше.

1) Розширення бренда державно-громадської комунікації догори: у цьому випадку, нові суббренди державно-громадської комунікації орієнтуються на сегменти ринку державних послуг з більшими доходами (орієнтація на преміум-сегмент). Розширення бренда догори, як правило, орієнтується на преміум-сегменти. При цьому, новий суббренд може зберігати назву основного бренда.

2) Розширення бренда донизу: нові суббренди державно-громадської комунікації орієнтуються на сегменти державного ринку з меншими доходами. Упродовж руху бренда державно-громадської комунікації донизу формується бренд, що націлений на аудиторію, яка прагне досягти економії. Як правило, це супроводжується відмежуванням від основного бренда.

3) *Розширення бренда по горизонталі:* нові суборенди державно-громадської комунікації орієнтуються на сегменти державного ринку з приблизно аналогічним рівнем доходів. Орієнтація відбувається на громадян середнього (середнього плюс) рівня добробуту.

Враховуючи всі переваги стратегії розширення бренда державно-громадської комунікації, вона має і свої недоліки (див. Табл. 5.2.).

Таблиця 5.2.

Переваги та недоліки розширення бренда державно-громадської комунікації

Переваги, що дозволяють отримати розширення бренда державно-громадської комунікації	Розширення бренда державно-громадської комунікації призводить до таких ризиків
1. Розширення допомагає пояснити зміст бренда державно-громадської комунікації для основних громадян-покупців	1. Внесення плутанини у значення бренда державно-громадської комунікації
2. Посилює та створює нові асоціації, пов'язані з брендом державно-громадської комунікації	2. Створення небажаних ситуацій, коли існуючі, основні, громадяни-покупці державних послуг відмовляються від бренда державно-громадської комунікації
3. Розширення зони охоплення нових громадян-споживачів	3. Розмивання позиції бренда державно-громадської комунікації
4. Закладає фундамент для подальших розширень	

Джерело: результати власного дослідження

Важливим, в успішній діяльності у сфері бренд-менеджменту державно-громадської комунікації, є вміння приймати, окрім стратегічних рішень, правильні тактичні рішення тощо. Тактика управління комунікативним середовищем взаємодії органу державної влади з громадськістю це конкретні методи й прийоми для досягнення поставленої мети в конкретних умовах. Завданням тактики управління, в даному випадку, є вибір найоптимальнішого рішення й найприйнятніших, у певній ситуації, методів і прийомів комунікації.

До основних напрямів реалізації тактичних рішень у сфері бренд-менеджменту державно-громадської комунікації віднесемо:

– Формування продуктової лінійки державно-громадської комунікації;

– Остаточне визначення атрибутів державно-громадської комунікації;

– Рішення щодо конкретних каналів поширення інформації;

– Комунікаційні рішення на рівні рекламної кампанії органів державної влади;

– Формування бренд-буку державно-громадської комунікації.

Бренд-бук - надзвичайно важливий засіб ідентифікації державно-громадської комунікації і є вершиною її фірмового стилю.

Функції брендбуку державно-громадської комунікації мають широкий спектр, що містить сукупність детальної інформації про державно-громаяднську комунікацію, її місію, легенду, позиціювання, вимоги, що пред'являються до продукту державного управління й рекламних матеріалів. Саме брендбук державно-громадської комунікації допомагає правильно використовувати її основні розроблені елементи, оскільки, з точки зору відповідності іміджу та позиціюванню державно-громадської комунікації, важливо, щоб всі її носії були створені в єдиному стилі і виражали загальну ідею.

Брендбук державно-громадської комунікації може бути різним за своєю структурою і за об'ємом інформації. Це залежить від потреб кожного конкретного громадянина. Виділяють, як правило, два типи брендбуків: для органу державної влади, в цілому, і для конкретного продукту державного управління. Корпоративний брендбук державно-громадської комунікації орієнтований на систематизацію всіх матеріалів, розроблених для неї, обов'язково включає перелік правил з використання її елементів. Брендбук цього типу містить інформацію про спектр державних послуг, що їх надає орган державної влади, а, також, про їх підрозділи та діяльність.

Незалежно від того, до якого типу належить бренд бук державно-громадської комунікації, його основне завдання направлене на збереження високого коефіцієнту розпізнавання інформації, її відмінних рис, охорону відкритості та доступності.

Наступною важливою функцією управління брендом комунікативного середовища для оптимізації взаємодії органів публічної влади із громадянами є організація формування та розвитку його позитивного іміджу для

населення. Виділяють два основні підходи до організації як управлінської функції. Йдеться про організації у вужчому та ширшому розумінням. *У вужчому розумінні*, організацією є процес формування організаційних структур, між якими розподіляється виконання певних функцій. У *ширшому розумінні*, організація – це реалізація таких управлінських функцій, як: керування, делегування повноважень, координація, мотивація тощо.

З точки зору першого підходу (вужчого) в організації бренд-менеджменту комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами використовується вертикальна та горизонтальна координація маркетингових служб систем комунікації державних органів влади з громадянами.

Вертикальна координація здійснюється через створення підрозділів, що опікуються розвитком певних брендів комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами, із жорстким підпорядкуванням керівництву органу державної влади, а, також, через створення стандартів щодо характеристик державно-громадської комунікації та вимог до неї.

Горизонтальна координація реалізується через:

– взаємні комунікації різних функціональних підрозділів систем комунікації державних органів влади з громадянами;

– створення тимчасових робочих груп щодо розвитку систем комунікації державних органів влади з громадянами.

На сучасному етапі, спостерігається тенденція як централізації, так і децентралізації у системах комунікації державних органів влади з громадянами. *Централізація* реалізується в тому, що формування місії та бачення державно-громадської комунікації є виключною компетенцією вищого керівництва органу державної влади. Крім того, здійснюється контроль розвитку державно-громадської комунікації по вертикалі (через

упровадження корпоративних стандартів бренда, системи звітності щодо виконання функцій).

Особливість *децентралізації* в тому, що повноваження щодо розвитку державно-громадської комунікації делегуються майже всім функціональним підрозділам. Також, в умовах децентралізації, широкого впровадження набула практика введення посад бренд-менеджерів державно-громадської комунікації.

До основних функцій бренд-менеджерів державно-громадської комунікації варто віднести:

1. Формування пропозицій щодо стратегій розвитку державно-громадської комунікації;

2. Координація діяльності всіх функціональних підрозділів органу державної влади щодо розвитку державно-громадської комунікації;

3. Контроль дотримання стандартів державно-громадської комунікації.

У деяких випадках, робота бренд-менеджерів державно-громадської комунікації орієнтується ще й на певні території та споживчі ринки державних послуг. Спланувавши та сформувавши бренд-стратегію розвитку комунікативного середовища взаємодії органів публічної влади із громадянами, організувавши реалізацію стратегічних та тактичних рішень, необхідно проконтролювати результативність та ефективність управління державно-громадською комунікацією.

Оцінка ефективності бренд-менеджменту державно-громадською комунікацією має відбуватися за такими основними підходами:

1. Традиційний підхід до оцінки ефективності управління державно-громадською комунікацією;

2. Використання концепції марочного капіталу для оцінки ефективності управління державно-громадською комунікацією;

3. Альтернативний підхід: оцінка ефективності управління державно-громадською комунікацією за допомогою виміру її вартості;

4. Ефективність управління державно-громадською комунікацією із позиції теорії систем.

З метою дослідження державно-громадської комунікації та поліпшення її позиціонування на ринку державних послуг та у свідомості громадян пропонується проводити аудит її архітектури та аудит її бренд-менеджменту.

Аудит бренда державно-громадської комунікації – всебічне та систематичне дослідження наявних у державно-громадській комунікації активів (відчутних і невідчутних) з метою одержання уявлення про її «здоров'я»; зрозуміти джерела її капіталу та точніше визначити шляхи та способи накопичення цього капіталу. При цьому, передбачається розуміння джерел накопичення капіталу державно-громадської комунікації як з боку держави, так і з боку громадян-споживачів[426].

Аудит бренда державно-громадської комунікації відбувається з метою поліпшення її позиціонування та контролю основних елементів архітектури.

Розрізняють такі основні розділи аудиту бренда державно-громадською комунікацією:

– аналіз стратегії розвитку державно-громадської комунікації;

– аналіз позиції державно-громадської комунікації;

– аналіз активів та капіталу державно-громадської комунікації;

– аналіз комунікацій державно-громадської комунікації.

Аудит архітектури бренда державно-громадської комунікації пропонується розуміти як спосіб систематичного дослідження її поточного стану, що має охоплювати застосування так званого «інклюзивного багатоканального підходу в процесі комунікативної взаємодії органів публічної влади та громадськості», що означає доступність інформації для

---

[426] Перший світовий централізований Інтернет-ресурс із проблем бренд-менеджменту (США) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.brandmanagement.com.

громадян через кілька різних каналів (окрім центрів надання послуг та кол-центрів, через публічні кіоски, персональні комп'ютери, мобільні телефони, соціальні мережі). Подібний підхід, наприклад, у процесі надання державних послуг дозволяє зробити більш зручним, спростити і розширити доступ громадян до державних послуг, задовольнити потреби різних груп споживачів послуг, а також стимулювати використання населенням електронних сервісів[427].

У даному аспекті, нами пропонується розглянути можливість створення та використання побудови індивідуального маркетингу для формування бренд-стратегії розвитку державно-громадської комунікації в автоматичному режимі, що дає можливість передавати дані від CRM-систем електронного документообігу і програм обліку інформації в смартфони громадян-користувачів державних послуг.

У державному секторі систему побудови індивідуального маркетингу для формування бренд-стратегії розвитку державно-громадської комунікації в автоматичному режимі можна використовувати починаючи з соціальних опитувань і виборчих програм (аж до голосування зі смартфона). Для ідентифікації громадянина досить IMEI телефону, що і є основним параметром для облікових систем. Вся активність громадян-користувачів державних послуг прив'язана до цього коду. Система створює електронну карту, що її особа завантажує в свій телефон. Карта ідентифікує IMEI і прив'язується до нього. Таким чином карта стає унікальною.

Пряма комунікація здійснюється через відправку пуш-повідомлень, зворотна через соціальні мережі, месенджери або сайт компанії (творця карти). Технологія підтримується усіма мобільними операційними системами (правильно сказати, адаптована під всі системи). Є можливість прив'язки до карт платіжних систем, як, наприклад, Apple – гаманець та інші. У

[427] Гордон Я. Маркетинг партнерских отношений [Текст] / Пер. с англ. под ред. О. А. Третьяк. – СПб. : Питер, 2001. – 384 с.

державному секторі дана система може працювати як програми лояльності, купони, квитки, посадочні талони і навіть засіб ідентифікації. Розповсюджувані через будь-які канали комунікації: смс, пошта, месенджери, зі смартфона на смартфон (Скануванням QR-коду з екрану), і так далі. Електронна карта має дві основні робочі області, як і на пластиковій картці є: лицьова сторона і зворотня. Управління дизайном електронної карти можливо тільки за допомогою ONLINE − інтерфейсу в конструкторі карт. При зміні зовнішнього вигляду проєкту карти, відбудеться аналогічне зміна зовнішнього вигляду всіх електронних карт після їх чергового оновлення на пристроях.На зворотному боці картки розташований користувальницький блок управління картою і інформаційні блоки.

В інформаційні блоки можна помістити до 10 сторінок друкованого тексту: посилання на сайти оранів державної влади, центрів надання адміністративних послуг, адреси номери телефонів і т.д. Посилання можуть бути інтерактивними («клікабельні» посилання або посилання-кнопки), що дає можливість відразу перейти на задану сторінку або зробити виклик за вказаним номером .

Ще однією відмінністю системи побудови побудови індивідуального маркетингу для формування бренд-стратегії розвитку державно-громадської комунікації в автоматичному режимі, від наявних систем електронних комунікацій, є можливість оповіщення по місцю − можливість карти відправляти задане повідомлення при знаходженні власника картки поруч з координатами того, чи іншого органу державної влади, закладеними в карті (радіус 100 - 150 метрів), в один проєкт карти можна встановити до 10 точок геолокації. Ця функція доступна в конструкторі карти через ONLINE інтерфейс. В результаті поновлення електронна карта повідомить свого власника через систему PUSH-повідомлень на пристрої. Власник отримає повідомлення на заблокованому екрані і чи на екрані свого смартфона в

залежності від налаштувань пристрою. На смартфонах Android за замовчуванням повідомлення супроводжуються звуковим сигналом. Взаємодія з електронними картами в місцях надання державних послуг можливо двома способами:

– ручний – працівник Центру надання державних послуг вручну вводить в систему id-номер карти (ідентифікатор), що відображається на карті;

– автоматичний - працівник Центру надання державних послуг зчитує сканером id-номер, зашифрований в баркод карти[428]. Тобто, введений id-номер карти громадянини дозволяє обліковій системі ідентифікувати його (власника карти) і запропонувати набір державних послуг, передбачений для нього.

Вважаємо, що вищезазначена система побудови індивідуального маркетингу для формування бренд-стратегії розвитку державно-громадської комунікації в автоматичному режимі не тільки забезпечить нові засоби для ведення державних справ, але, також , допоможе сформувати нові вимоги до надання державних послуг. Тобто, висувається позиція, що процес комунікативної взаємодії органів публічної влади та інститутів громадянського суспільства може проходити з використанням звичайного смартфону. Без купи паперів, без спілкування з бюрократами, без корупційної складової.

---

[428] Джига Т. В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг [Електронний ресурс] : Аналітична записка / Т. В Джига // Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу : http://www.niss.gov.ua/articles/1716.

Висновки до Розділу 5

У Розділі 5 показано, що розбудова ефективних політико-правових засобів державно-громадської комунікації можлива за умови чіткого розуміння того, що: природа державно-громадської комунікації в Україні занадто складна за своєю суттю, щоб унормувати коло пов'язаних з нею правовідносин лише шляхом законодавчого урегулювання; для нашої держави надзвичайно актуальною є проблема мотивації діяльності чиновника з великим обсягом дискретних повноважень та мізерним рівнем заробітної платні щодо формування, по-справжньому, людино-орієнтовної державно-громадської комунікації; повноваження системи суб'єктів органів державної влади (державні органи; державні підприємства, установи, організації; органи спеціального призначення), що здійснюють заходи реалізації державно-громадської комунікації недостатньо регламентовані і неповні, що стимулює формально-логічну практику, примушуючи реалізовувати державно-громадську комунікацію не по суті, а у контексті "колекціонування" формальних показників; метою правової освіти населення у контексті імплементації та покращення державно-громадської комунікації має бути, перш за все, пропагування несприйняття будь-яких проявів порушення принципів демократії у повсякденній життєдіяльності суспільства. Запропоновано чотириступеневу логіку ефективного запровадження визначених чинним законодавством засобів державно-громадської комунікації в Україні, у контексті подолання правового нігілізму та поступового формування у суспільстві відповідної правосвідомості. Зазначено, що проблема реалізації державно-громадської комунікації не може бути вирішена лише за рахунок створення нових організаційних форм, уповноважених органів, запобіжних заходів.

Потрібне усвідомлення цього явища як такого, що має економічну, політичну, етичну, управлінську та правову ознаку, поняття державно-громадської комунікації повинне застосовуватися до всіх службовців органів влади, управління, правосуддя і громадських структур, наділених функціями обслуговування населення, а не лише, до так званих, посадових осіб. Узагальнено особливості становлення та основні напрями розвитку державно-громадської стратегії в реформуванні публічного управління в Україні.

Визначено специфічні особливості використання бренд-стратегії розвитку державно-громадської комунікації, що визначається такими основними характеристиками маркетингового середовища, як макро-політичні, соціально-культурними, економічними, територіальними, екологічними факторами, а також факторами мікросередовища (клієнти, конкуренти, цільова аудиторія, постачальники, маркетингові дослідження) державно-громадської стратегії в реформуванні публічного управління в умовах українського сьогодення. Запропоновано використання системи системи індивідуального маркетингу для вдосконалення кібербезпеки в інформаційно-комунікаційних системах в автоматичному режимі в автоматичному режимі, що дає можливість передавати дані від CRM-систем електронного документообігу і програм обліку інформації в смартфони громадян-користувачів державних послуг. У державному секторі систему побудови індивідуального можна використовувати, починаючи з соціальних опитувань і виборчих програм (аж до голосування зі смартфона). Для ідентифікації громадянина досить IMEI телефону, що і є основним параметром для облікових систем. Вся активність громадян-користувачів державних послуг прив'язана до цього коду.

Система створює електронну карту, що її особа завантажує в свій телефон. Карта ідентифікує IMEI і прив'язується до нього. Таким чином

карта стає унікальною. Пряма комунікація здійснюється через відправку пуш-повідомлень, зворотна через соціальні мережі, месенджери або сайт компанії (творця карти). Технологія підтримується усіма мобільними операційними системами (правильно сказати, адаптована під всі системи). Є можливість прив'язки до карт платіжних систем, як, наприклад, Apple - гаманець та інші.

У державному секторі дана система може працювати як програми лояльності, купони, квитки, посадочні талони і, навіть, засіб ідентифікації. Розповсюджувані через будь-які канали комунікації: смс, пошта, месенджери, зі смартфона на смартфон (Скануванням QR-коду з екрану), і так далі.

Надано практичні рекомендації щодо розробки та прийняття Концепції державно-громадської комунікації в Україні, відповідно до чинного національного законодавства. Метою формування Концепції державно-громадської комунікації в Україні є забезпечення дієвої системи залучення громадян до розробки управлінських рішень, шляхом: виділення основних напрямів формування стратегії державно-громадської комунікації; визначення місії та цілей стратегії державно-громадської комунікації; розробки системи показників оцінки ефективності стратегії державно-громадської комунікації; координації дій з міжнародними комунікаційними організаціями, зміцнення міжнародного авторитету держави, як послідовного й активного діяча із забезпечення комунікаційного простору та ін.

Основними завданнями Концепції державно-громадської комунікації в Україні визначено:

– створення нормативно-правової та методологічної баз, що дозволять уряду, громадянам і бізнесу функціонувати в єдиному інформаційному суспільстві;

– оптимізація та впровадження сучасних інформаційних ресурсів, що встановлюватимуть порядок зберігання та надання відомостей, обмін інформацією в електронній формі, а, також, контроль за використанням урядових інформаційних систем органами державної влади;

– позитивна зміна усіх компонентів управлінської діяльності, а саме: суб'єкт-об'єктних відносин, ціле покладання, стратегічного планування, комунікаційної політики, взаємовідносин системи управління з соціокультурним середовищем;

– підтримка дружніх, доброзичливих стосунків взаєморозуміння між органами державної влади та громадськістю, партнерами у системі державного управління;

– надання оперативної, достовірної та своєчасної інформації про продукти державного управління, що виробляються органом державної влади та формування у громадян поваги до них та відповідного рівня сприйняття;

– привернення бажаної уваги громадян, цільової аудиторії населення до діяльності органів державної влади, в цілому;

– сприяння впровадженню у діяльність засобів масової інформації принципів системи саморегуляції та прозорої редакційної політики;

– розробка та реалізація освітньо-професійної підготовки бакалаврів з питань засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні як фактор їх готовності до публічної служби;

– створення, в структурі Мністерства інформаційної політики, Ресурсного центру з питань організації засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні;

– використання компонентів інноваційності та креативності щодо засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні;

– можливість залучення міжнародних фінансових ресурсів, на паритетних умовах, для ефективнішої реалізації засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні;

– забезпечення атмосфери довіри щодо засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні, через створення та підтримку позитивного іміджу державних службовців перед громадськістю. Вищенаведений перелік не є вичерпним, що обумовлюється швидким поширенням змін у суспільстві та формуванням нових каналів, засобів зв'язку.

Реалізація Концепції державно-громадської комунікації в Україні забезпечить: стійке зростання засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні на основі їх інноваційного розвитку; створення несприятливих умов для корумпованості суспільства; посилення резерву кадрового потенціалу публічної служби та формування службовця європейського рівня; підвищення престижу засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні та формування нової якості публічних послуг; раціональне використання фінансових та людських ресурсів; підтримку і зміцнення самоорганізації і добровільної діяльності громадян на користь спільноти; виконання спільних проєктів інформаційного, аналітично-дослідницького, благодійного і соціального характеру; розширення інформованості суспільства про сприятливу роль громадського суспільства задля формування громадської культури та розвитку волонтерства та благодійництва; розвиток соціального підприємництва як важливого компонента соціального розвитку; сприяння ефективному виконанню Угоди про асоціацію між Україною та ЄС як ключового аспекту державно-громадського діалогу та ін.

Матеріали цього Розділу оприлюднені в публікаціях: [201, 27, 374, 377, 383, 391].

ВИСНОВКИ

У дисертації наведено теоретичне узагальнення та нове вирішення актуальної теоретичної проблеми в галузі науки державного управління: запропоновано розв'язання важливої наукової проблеми стосовно теоретико-методологічного обґрунтування підходів та управлінських засобів щодо розвитку державно-громадської комунікації, що сприяє ефективній взаємодії і взаємовідносинам між владою і суспільством в умовах невизначеності, кризових і протестних явищ та множинності суспільних інтересів.

Результати, отримані в процесі дослідження, дають підстави сформулювати такі висновки та окремі пропозиції.

1. Проведено порівняльний аналіз поняття та категоріального ряду комунікації в державі та суспільстві, що дав змогу визначити, що, на сучасному етапі розвитку наукової думки багатьох країн світу (як на території США, Європи, так і України) можна говорити про те, що комунікація розглядається вже як цілісна інтегративна наука про найзагальніші закономірності функціонування різноманітних комунікативних процесів і їх вплив на розвиток людини і суспільства. Акцентовано увагу на тому, що історія формування наукового вивчення та аналізу поняття «прокомунікативістика» розгортається на тлі реальних проблем, що постійно змінюються, тому багато із існуючих теорій, насамперед у силу відкритості й мінливості самого процесу поширення інформації в суспільстві, дотепер не мають однозначного розв'язання. Запропоновано розуміти прокомунікативістику як сукупність соціальних, економічних, політичних ідей, що об'єднує і інтегрує всі види управлінської діяльності, що направлені на задоволення комунікаційних нестатків і потреб населення через вивчення структури державного управління. Поряд з іншими, не менш важливим поняттями категоріального ряд комунікації в

державі та суспільстві, окрему увагу приділено публічно-комунікативній сфері як первинному інституту суспільного в умовах відокремлення людини від природи та її спільнот від навколишнього світу.

2. Уточнено та розвинено понятійно-категоріальне визначення поняття державно-громадської комунікації, віддаючи перевагу структурно-функціональному підходу, в рамках якого, пропонується розуміти державно-громадську комунікацію як організацію практичного здійснення комунікаційного процесу між суб'єктом та об'єктом державного управління, що є реально існуючим компонентом безпосередньої реалізації управлінських цілей, що, "матеріалізуючись" в засоби управління, втілюються у системі цілеспрямованого впливу суб'єктів управління на об'єкти управління, а засіб управління включає наступні елементи: об'єкти управління; суб'єкти управління; взаємовплив між суб'єктами та об'єктами управління. Такий підхід відрізняється системною упорядкованістю "кожного з його складових і дає змогу розкрити статику в діяльності суб'єктів та об'єктів управління, що складають організаційно-структурну основу засобу державного управління і динаміку засобу управління (комплекс зв'язків та взаємодій суб'єктів та об'єктів управління)".

3. Визначено особливості використання методології дослідження державно-громадської комунікації, на основі застосування загально-специфічних принципів: принцип громадянської активності, принцип суспільної участі, принцип поваги, принцип партнерства, принцип незалежності, принцип рівноправності. Функціональні особливості державно-громадської комунікації зосереджені на кінцевих результатах, на основі кількісного вимірюваніня показників її ефективності, основними з яких є: обмеження впливу державного сектору на процес комунікації; конкурентне забезпечення державно-громадської комунікації; наголос на людино-орієнтовному стилі державно-громадської комунікації; формальне

вимірювання вимірюваних стандартів і показників продуктивності та успіху державно-громадської комунікації; більший акцент робиться на контролі результатів щодо ефективності державно-громадської комунікації та ін.

4. В межах даного дослідження, обґрунтовано історичні передумови становлення та класифікаційну структуру основних етапів та комунікативних засобів соціально-громадського потенціалу державного розвитку, на прикладі процесів інституалізації державно-громадської комунікації в Канаді, Австрії, Боснії і Герцоговини, Франції та Латвії, що характеризують різні технологічні прийоми реалізації принципів відкритості, людино-орієнтовності та прозорості функціонування систем державного управління. Беручи до уваги, що цілями громадських організацій є реалізація й захист інтересів певних груп населення, що їх вони представляють, комунікація з органами державної влади для них є одним із найважливіших засобів реалізації цих інтересів. Проаналізовано основні етапи та комунікативні засоби становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку, серед яких: надання освіти у сфері політики державно-громадської комунікації – підвищення рівня знань різних груп громадськості та співробітників різних організацій; організація відкритого діалогу між органами державної влади та громадськістю у напрямку виявлення та вироблення шляхів вирішення різного роду конфліктних ситуацій між різними учасниками державно-громадського процесу; залучення громадян через відповідні громадські організації до процесів розроблення державної політики та виконання рішень щодо посилення взаємодії держави та суспільства; запровадження новітніх методів адаптації зарубіжного досвіду до вітчизняної практики державно-громадської комунікації, шляхом розроблення стандартів, які б забезпечували конкурентоздатність держави у різних сферах суспільного життя, а на основі цього розроблення індикаторів

вимірювання ефективності їх систем державного управління у певних сферах.

5. З'ясовано сутність і особливості генези інформаційно-комунікативних систем в концептуалізації пріоритетності прав людини і прав громадянина. Зазначено, що застосування інформаційно-комунікативних систем в державному управлінні вважається вирішальним чинником для досягнення ефективності її економічного функціонування як специфічного інституційного засобу для реалізації державної політики. Якість інформаційно-комунікаційних зв'язків між окремими суб'єктами державного управління визначається низкою факторів і це впливає на загальну систематичну структуру всієї організації державного управління. Крім того, інформаційно-комунікаційні зв'язки, також, впливають на якість потоків інформації, що здійснюються в рамках всієї системи державної влади, а, також, характеристики зовнішніх зв'язків державного управління. Якість комунікаційного зв'язку може (але це не обов'язково повинно бути) істотно залежати від використання інформаційно-комунікаційних технологій.

6. Розкриті історичні традиції, здобутки та комунікативні прорахунки в становленні довіри між органами публічної влади та громадськістю в незалежній Україні. Дійдено висновку, що з моменту здобуття Україною незалежності, рівень довіри між громадянами та органами державної влади зазнав драматичних змін. Все частіше починає проявлятися рішучість громадян стати рушієм соціальних змін. Зростання економіки знань, розширення можливостей людей через соціальні медіа та появу транснаціональних громадянських мереж зробили громадськість дедалі потужнішим учасником у вирішенні державних вітчизняних та закордонних справ. Громадяни дедалі більше вимагають розширення соціального простору та врахування їх думок державними діячами, адже це одна з основних функцій громадського суспільства - подолання розриву між

офіційним політичним процесом і населенням. Між тим, поступово, після електоральних революцій в Україні, розпочинається процес відновлення довіри у громадян, для того, щоб забезпечити їх підзвітність новим урядам.

7. Ідентифіковано спільне та особливе в управлінні державним та громадським сектором. Основна перевага розуміння відмінностей між державним та громадським секторами полягає в тому, що вона може полегшити передачу практики управління з одного сектору в інший. У підході, якому віддається перевага новим теоріям державного управлінням, державний сектор, схоже, поступово, приймає практику дуальної системи управління, що часто приписується громадському сектору з метою досягнення більшої ефективності. В цілому, в Україні склалась досить детально розроблена практика щодо управління суб'єктами господарювання державного сектору, хоча, на жаль, не всі її принципово важливі положення, адаптують досвід управління громадським сектором. Так, наприклад, особливо на загальнодержавному рівні, загальна мета діяльності уряду - досягнення певних цілей політики, наприклад, в екологічних, соціальних, економічних аспектах. У даному контексті, уряди мають проводити добре налагоджену роботу з громадським сектором щодо програм соціального забезпечення, або охорони здоров'я для вивчення результативності надання послуг, для цільових груп. Виходячи з результатів аналізу, обґрунтовано необхідність серйозного осмислення та доопрацювання правового засобу державного регулювання державним та громадським секторами. Установлено, що, сьогодні, удосконалення засобу впровадження сучасних технологій інформаційної присутності та інформування громадян про їх права, зокрема, про право вибору, право відповідальності є першим важливим кроком до їх участі в процесі контролю за виробленням та реалізацією державної політики.

8. Проведено аналіз маркетингового забезпечення комунікативної ефективності публічного управління та визначено функціональну роль маркетингових комунікативних засобів у політиці забезпечення демократизації. Показано інноваційність використання специфічних маркетингових функцій управління державним і громадським секторами на прикладах організаційно-функціонального розвитку обох секторів. Розглянуто політичний, інституційний та соціальний аспекти природи реалізації державно-громадської комунікації. Такий контекст аналізу природи державно-громадської комунікації вказує на те, що діяльність інститутів публічної влади безпосередньо пов'язана з формуванням громадської думки, базованої на сучасних інформаційно-комунікативних технологіях, однак головним фактором при цьому, залишається необхідність дотримання основних критеріїв її реалізації. Сформульовано визначення терміна «форми комунікативного впливу громадського суспільства на державну політику» як способу визначення, оцінювання, накопичення, аналізу, підготовки, інтерпретації та передачі отриманої інформації, що використовуватиметься для подальших планування та оцінки комунікаційного процесу реалізації державного управління. Такий підхід, на нашу думку, відрізняється системною упорядкованістю кожного з його складових і дає змогу розкрити статику в діяльності суб'єктів та об'єктів управління, що складають організаційно-структурну основу державного управління і динаміку засобу управління (комплекс зв'язків та взаємодій суб'єктів та об'єктів управління).

9. Визначено рівень інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Президента України, Верховної Ради та Уряду України у взаємодії з громадськістю. Обгрунтовано факт, що підгрунтям для розвитку основних каналів інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Президента України є динамізм сучасної політики. Засоби прийняття державних рішень

знаходяться в постійному русі і потребують широкого інформаційного супроводу для безпосереднього контакту з громадськістю. При з'ясуванні інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Президента України, Верховної Ради та Уряду України у взаємодії з громадськістю за їхніми суб'єктно-об'єктними ознаками здійснено аналіз власне парламентського дискурсу – тема, що до останнього часу залишалася малодослідженою. Відзначено, що впровадження громадських ініціатив, як однієї із найпотужніших форм прямої демократії, вимагає осмислення та доопрацювання правового засобу державного регулювання державним та громадським секторами, як підґрунтя удосконалення його системи, адже неповна та неточна інформація стає, в результаті, причиною виникнення багатьох проблем в системі реформування державного управління. Визначено, що роль інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради та Уряду України у взаємодії із громадськістю можна посилити, використовуючи нові технології та прийнявши стратегічний підхід до взаємодії з громадянами.

10. Окреслено підхід до розробки передумов формування саморегулівної системи засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні, у якому, у комунікаційній діяльності, ключового значення набуває перенесення акценту із традиційної регламентації державно-громадських комунікаційних відносин до нових європейських форм соціальної комунікативної взаємодії, що конструює і конституює форми соціального буття, шляхом: запровадження обов'язкової громадської експертизи проєктів законодавчих і нормативно-правових актів, забезпечення моніторингу їх сприйняття населенням України тощо; розроблення групи соціолого-політичних індикаторів оптимізації державно-громадської комунікативної мережі в публічному управлінні, виділено основні напрями роботи; аналізу міжнародного досвіду застосування ІКТ, що дозволив

сформулювати переваги їх використання у вітчизняному державному управлінні та ін. Визначено, що модернізація державної політики формування ІКТ в Україні передбачає створення дієвих комунікативних підрозділів замість діючих відділів із взаємодії з громадськістю, яких на Заході давно вже не існує: громадяни – платники податків вважають недоцільним витрачати спільні кошти на власну рекламу.

11. Розроблено Концепцію державно-громадської комунікації в Україні, що її необхідність зумовлена відсутністю єдиного уніфікованого підходу до розробки та застосування державно-громадської комунікації. Концепція побудована на базі гіпотези, що в ній досягнення цілей державно-громадської комунікації супроводжується визначенням потреб громадян-споживачів і забезпеченням їх бажаної задоволеності рівнем комунікації ефективнішими та продуктивнішими способами, підкріпленими комплексними зусиллями маркетингового інструментарію в системі державно-громадської комунікації, націленими на створення споживчої комунікаційної задоволеності усіх цільових аудиторій як основи для досягнення цілей органів державної влади.

Серед ключових засад Концепції, що повною мірою мають бути реалізовані, формування системи індивідуального маркетингу для для вдосконалення кібербезпеки в інформаційно-комунікаційних системах, в автоматичному режимі, що дає можливість передавати дані від CRM-систем електронного документообігу і програм обліку інформації в смартфони громадян-користувачів державних послуг. Сутність системи індивідуального розкривається у виявленні конкретних кроків у напрямах розвитку та впровадження передових засобів державно-громадської комунікації, основними з яких є: стратегічне управління державно-громадською комунікацією; PR як мистецтво і наука досягнення гармонії за допомогою взаєморозуміння, заснованого на правді і повній інформованості громадськості; маркетинг-мікс для формування та задоволення потреб

клієнтів державно-громадської комунікації та ін. Надано авторське визначення мети формування саморегулівної системи засобів та каналів громадського впливу на публічну політику в Україні, що полягає у реалізації засобів професійного, громадського саморегулювання для розвитку та удосконалення процесів державно-громадської комунікації і визначення можливостей та перспектив їх використання в Україні.

Основні позиції Концепції можуть бути використані:

— *в діяльності органів державної влади для* формування саморегулівної системи громадського впливу на державну політику України, шляхом інституційного зміцнення обізнаності державних службовців щодо суті та переваг електронного урядування; впровадження сервісного обслуговування у діяльність органів державної влади щодо надання адміністративних послуг, через Інтернет впровадження відповідних освітніх програм, збільшення обсягу підготовки представників органів державної влади у сфері ІКТ; модернізації та популяризації здійснення наукових розвідок в забезпечення необхідних систем кібербезпеки електронних форм державно-громадської комунікації;

— *в діяльності органів місцевого самоврядування для* розбудови, відкритої для суспільства, системи державної служби на місцях, що вимагає підвищення рівня комунікативних компетенцій державних службовців, як одного з чинників забезпечення ефективності функціонування системи державного управління; усунення «інформаційної нерівності» між суб'єктним та об'єктним аспектами комунікативної діяльності органів місцевого самоврядування, що потребує нормативно-законодавчого забезпечення розвитку компетенцій у сфері ІКТ; прискорення розвитку ІКТ в регіонах, впровадження відповідних програм технічного та програмного забезпечень регіонів, фінансова підтримка.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Abonyi, G. and D. M. Van Slyke (2016). Governing on the Edges: Globalization of Production and the Challenge to Public Administration in the Twenty-First Century. Public Administration Review. Special Issue on the Future of Public Administration in 2020. vol. 70, S1, S33-S45.

2. Aiken A. How influential are Government Communicators? [Electronic resourse] / Alex Aiken // Civil Service Fast Stream. – Retrieved from : https://faststream.blog.gov.uk/2015/07/10/what-do-government-communicators-do.

3. Alexandr I. Servicii publice [Text] / I. Alexandru, L. Matei. – Bucharest : Economical Publishing House, 2000. – 176 p.

4. Author's interview: Svitlana Zalishchuk, New Citizen Initiative founder in Kyiv.

5. Author's survey, 'Civil Society and Democratization', based on 77 responses from leaders of NGOs financed by Western donors (45 from Ukraine, 16 from Georgia and 6 from Moldova).

6. Avila, R., H. Feigenblatt, R. Heacock and N. Heller (2011). Global Mapping of Technology for Transparency and Accountability. Mimeo. London: Transparency and Accountability Initiative.

7. Avila, R., H. Feigenblatt, R. Heacock and N. Heller (2011). Global Mapping of Technology for Transparency and Accountability. Mimeo. London: Transparency and Accountability Initiative.

8. Baxter L. A. Relationships as dialogues [Text] / L. A. Baxter //Personal Relationships. – 2011. – № 7. – P. 1-22.

9. Boix C., & Posner D. N. Making Social Capital Work: A Review of Robert Putnam's Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy [Electronic Recourse] : Working Paper No.96-04 / C. Boix, D. N. Posner // Weatherhead Center

for International Affairs. – Harvard University, 1996. – 22 p. – Retrieved from : http://web.mit.edu/posner/www/papers/9604.pdf.

10. Bourgon, J. (2011). A New Synthesis of Public Administration: Serving in the 21st Century. Montreal and Kingston: McGillQueen's University Press.

11. Boyne G. A. Public and Private Management: What's the Difference? [Text] / G. A. Boyne // Journal of Management Studies. – 2002. – № 39 (1). – P. 97-122.

12. Brunkhorst H. Globalising Democracy Without a State: Weak Public, Strong Public, Global Constitutionalism [Text] / Hauke Brunkhorst // Millennium – Journal of International Studies. – 2007. – № 31. – P. 675-690.

13. Callahan K. Citizen participation: models and methods [Text] / K. Callahan // Journal of Public Administration. – 2007. – № 30. – P. 1179-1196.

14. Cameron R. A Concise Economic History of the World: From Paleolithic Times to the Present [Text] / R. Cameron ; second edition. – New York : Oxford University Press, 1993. – 454 p.

15. Canadian Journal of Political Science / Revue canadienne de science politique [Electronic Recourse]. – 1975. – Vol. 8. – No. 1. – 188 p. – Retrieved from : http://www.jstor.org/stable/i362095?refreqid=excelsior%3Aefcbecab3327e591a094c66b6e4b3502

16. Casey J. Advocacy in the Age of Compacts: Regulating Government Community Sector Relations – International Experiences. CACOM Working Paper No. 76 [Text] / J. Casey, B. Dalton, J. Onyx, R. Melville. – Sidney: University of Technology, Centre for Australian Community Organisations and Management, 2008.

17. Castells M. The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance [Electronic recourse] /

M. Castells // The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science. – 2008. – Vol 616. – Issue 1. – Retrieved from : http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0002716207311877.

18. Catterberg G. The Individual Bases Of Political Trust: Trends In New And Established Democracies [Text] / G. Catterberg, A. Moreno // International Journal of Public Opinion Research. – 2005. – № 18 (1). – P. 31-48.

19. Chaplai I. Advertising communicology as an essential factor of democratization of public administration / I. Chaplay E. Romanenko // International Journal of Legal Studies. – 2017. - №1 2017. - C. 193-201.

20. Chaplai I. An overview of the discursive field of the problems of the formation of social and civil dialogue for public development // Public management - 2018. - № 1 (11) - 2018. - C. 306-312.

21. Chaplai I. Information and communication support of the activities of the Verkhovna rada in interaction with the public / I. Chaplay // Науковий вісник Полісся. – 2017. - №4 (2017). - C. 170-174

22. Chaplai I. Informational and Communicative Support of the Activities of the President of Ukraine / I. Chaplay //_World Journal of Political Science . – 2017. - №4 (2017). - C. 25-28.

23. Chaplai I. Public-civic communication and principles of its formation // Public management. – 2017. - №4 (9) – September 2017. - C. 213-218.

24. Chaplai I. Public-civil communication — important part of preparation and adoption of government-managerial decisions / I. Chaplai // Публічне урядування. – 2017. - №5 (10) – грудень 2017. - C. 268-274.

25. Chaplai I. The model of advertising communication regarding an effective regulatory framework for interaction and feedback from the Civil Service Institute and the public // Public management - 2018. - № 3 (13) - 2018. - C. 216-223.

26. Chaplai I. The orienters of development of forms of communicative

influence of civil society on the public policy // Public management - 2018. - № 2 (12) - 2018. - C. 228-235.

27. Chaplay I. Parliamentary opposition. European experience for Ukraine/ I. Chaplay V. Shakhov, E. Romanenko // Public management - 2019. - № 1 (16) – January 2019. - pp. 174-187.

28. Charity Practices of Ukrainian Businesses // Ukrainian Grantmakers Forum, 2010.

29. Chesno web site [Electronic Recourse]. – Retrieved from : http://www.chesno.org/.

30. Chichanovsky A. A. In the web of freedom: Political problems of interaction of power structures, mass media and society in new geopolitical conditions [Text] / A. A. Chichanovsky. – M. : Slavic dialogue, 2009. – 505 p.

31. Christensen, T. and P. Laegreid (2011). Complexity and Hybrid Public Administration—Theoretical and Empirical Challenges. Public Organization Review, vol. 11, No. 4, pp. 407-423.

32. Codding, G. Jr. The International Telecommunication Union: An Experiment in International Cooperation [Text] / G. Codding Jr. – Leiden : E. J. Brill, 1952. – 505 p.

33. Cooperation Memorandum between Non-governmental Organizations and the Cabinet of Ministers [Electronic Recourse] // Latvijas Pilsoniskā alianse. – 2005. – Retrieved from : http://nvo.lv/site/uploads/vecie_faili/Cooperation_Memorandum_Latvia.pdf.

34. Cuilenburg J. J. van. The Information Society: Some Trends and Implications [Text] / J. J. van Cuilenburg // European Journal of Communication. – 2007. – Vol.2. – № 1. – P. 105-121.

35. Declaration available at http://www.mk.gov.lv/en/mk/darbibu-reglamentejosie-dokumenti/deklaracijadombrovskis/

36. Denhardt J. V. The New Public Service: Serving, not steering [Text] / J. V. Denhardt, R. B. Denhardt. – Armonk : M. E. Sharpe, Inc., 2003. – 240 p.

37. Eggers, W. D. and P. Macmillan (2013). The Solution Revolution: How Business, Government and Social Enterprises are Teaming Up to Solve Society's Toughest Problems. Boston: Harvard Business Review Press.

38. Eikenberry A. M. Philanthropy, voluntary association and governance beyond the state: giving circles and challenges for democracy [Text] / A. M. Eikenberry // Administration&Society. – 2007. – Vol. 39. – № 7. – P. 857-882.

39. Facebook Statistics by Country [Electronic Recourse] // Social Bakers. – May 2012. – Retrieved from : http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/?interval=last-6-months#chart-intervals.

40. For Ukraine: Democratic Initiatives Foundation, survey, 'Can civil society influence Ukrainian politics?' in October, 2011 [Text] : 2011 Public Opinion Survey Results // East-West Management Institute, 2011.

41. Gerbner G. Toward a General Model of Communication [Text] / G. Gerbner // Audio-Visual Communication Review. – 2006. – Vol. 4. – P. 171-199.

42. Gross domestic product, volumes - Percentage change [Electronic Recourse] // Eurostat. – Retrieved from : http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=teina011&plugin=1.

43. Habermas J. Between facts and norms: Contribution to a discourse theory of law and democracy [Text] / J. Habermas ; translation from German by William Rehg. – Cambridge : The MIT Press, 1996. – 631 p.

44. Habermas J. The Public Sphere: An Encyclopedia Article [Text] / J. Habermas // New German Critique. – 1974. – P. 49-55.

45. Held D. Models of Democracy [Text] / D. Held. – Cambridge : Cambridge University Press, 2006. – 349 p.

46. Hood C. Administrative argument [Text] / C. Hood, M. Jackson. Aldershot : Dartmouth, 1991. – 221 p.

47. Hood, C. (2004).The Middle Aging of New Public Management: Into the Age of Paradox?. Journal of Public Administration Research and Theory, vol. 14, No. 3, pp. 267-282.

48. Hope, K. R., Sr. (2005). The New Public Management: A Perspective from Africa. In New Public Management: Current Trends and Future Prospects, K McLaughlin, S. P. Osborne and E. Ferlie eds. London: Routledge.

49. Howard M. The Weakness of Civil Society in Post-Communist Europe [Text] / M. Howard. – Cambridge : Cambridge University Press, 2003. – 21 p.

50. http://cehrin.org.ua/chrin-ngo/wp-content/uploads/2015/01/Brosh-1_Comunications_DR.pdf

51. http://www.opengovpartnership.org/blog/daniel-swislow/2013/01/24/integrating-partnerships-open-parliaments- ogp%E2%80%99s-meeting-santiago

52. Hy R. J. Comments of professor Mary Ellen Guy's "Civic nutrition, Citizen empowerment and civil communities" [Text] / R. J. Hy, R. V. Lawson // Public Administration & Management. An Interactive Journal. – 1999. – Vol. 4. – № 2. –P. 349-357.

53. Iacob D. Relațiile publice –eficiență prin comunicare [Text] / D. Iacob, D. M. Cismaru. – București : Comunicare.ro, 2003.

54. Jones B. D. Agendas and Instability in American Politics [Text] / B. D. Jones, F. R. Baumgartner. – Chicago : The University of Chicago Press, 1993. – 298 p.

55. Kadić, D. Civil Society in Bosnia and Herzegovina [Text] / D. Kadić. – Brussels: Trialog, 2009. – P. 47.

56. Kaldor M. Democracy and Globalizatin [Text] / M. Kaldor ; Eds. By Monroe Edwin Price, Marlies Glasius, Mary Kaldor, Martin Albrow & Helmut Anheier // Global Civil SocietyGlobal Civil Society: Communicative Power and Democracy. – London : SAGE, 2007. – P. 34-45.

57. Key Findings: Public Opinion in Ukraine [Electronic Recourse] // International Foundation for Electoral Systems. – 2011. – Retrieved from : http://www.ifes.org/~/media/Files/Publications/. Survey/2011/Public_Opinion_in_Ukraine_2011_Report.pdf.

58. Kurland N. B. Public vs. Private Perceptions of Formalization, Outcomes, and Justice [Electronic Recourse] / N. B. Kurland, T. D. Egan // Journal of Public Administration Research and Theory. – 1999. – № 9 (3). – P. 437-458. – Retrieved from : https://pdfs.semanticscholar.org/053d/3435b1dd35ec25ad297d9e85c44cc582378c.pdf.

59. Kuts S. Civil Society in Ukraine: Driving Engine or Spare Wheel for Change? [Electronic Recourse] / Svitlana Kuts and Lyuba Palyvoda // CIVICUS, 2006. – 74 p. – Retrieved from : https://www.civicus.org/media/CSI_Ukraine_Country_Report.pdf.

60. Kyj M. J. Internet use in Ukraine's Orange Revolution [Text] / M. J. Kyj // Business Horizons – 2006. – № 49(1). – P. 71-80.

61. Lapasaran Perez H.-K. Principles and advantages of decentralization [Text] / H.-K. Perez Lapasaran // The General Notebook. – 2006. – № 1 (36). – P. 32-44.

62. Let's talk about Europe — Hungarian Reflection Plan [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http:// www.nefmi.gov.hu/letolt/nemzet/eu/ hungarian_reflection_plan060110_jav. Pdf

63. Lichtenberg, J. Foundations and limits of the freedom of the press [Text] / J. Lichtenberg // Democracy and the mass media. – Cambridge : Cambridge University Press, 1990. – P. 102-135.

64. Making an Internet news portal liable for the offensive online comments of its readers was justified [Electronic resourse] // the European Court of Human Rights. ECHR 294 (2013). – 10.10.2013. – Retrieved from : http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng-press/pages/search.aspx?i=003-4529626-5466299#{"itemid":["003-4529626-5466299"]}.

65. Máša, M. Efektivnost veřejné správy a správní věda (Vybrané kapitoly) [Text] / M. Máša. – Brno : MU 2001. – 39 p.

66. McLuhan M. The medium is the message / M. McLuhan. – New York : Springer,1967. – P. 87–89.

67. Meo A. The Impact of Promotional Tools on Sales Promotion [Text] / Adeel Meo, Muhammad Daniyal Abbas, Muhammad Nadeem Sajjad, Muhammad Rizwan, Sayed Shahbaz Hussain Bukhari, Muhammad Saad Hameed // Journal of Public Administration and Governance. – 2014. – № 4(2). – P. 202-216.

68. Miege B. La societe conquise par la communication [Texte] / B. Miege. – Grenoble, 1999. – 388 p.

69. Minogue, M., C. Polidano and D. Hulme, eds. (1998). Beyond the New Public Management: Changing Ideas and Practices in Government. Cheltenham: Edwin Elgar.

70. Misztal B. A. Trust in Modern Societies: the search for the bases of social order [Text] / B. A. Misztal. – Cambridge : Polity Press, 1995. – 296 p.

71. Mort G. S. Social Entrepreneurship: Towards Conceptualisation [Text] / G. S. Mort, J. Weerawardena, K. Carnegie // International Journal of Nonprofit & Voluntary Sector Marketing. – 2003. – № 8 (1). – P. 76-88.

72. Nunberg, B., (2017). Managing the Civil Service: Reform Lessons from Advanced Industrialized Countries. Policy Research Working Paper, WPS

945. Washington D.C: The World Bank. Available from http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/1992/08/01/000009265_396100 3052453/Rendered/PDF/multi_page.pdf.

73. Nutt P. Organizational Publicness and Its Implications for Strategic Management [Text] / P. Nutt // Journal of Public Administration Research and Theory. – 1993. – № 3 (2). – P. 209-231.

74. Online tools for engaging citizens in the legislative process [Electronic resourse] // OpeningParliament.org. – Retrieved from : http://blog.openingparliament.org/post/78098143764/online-tools-for-engaging-citizens-in-the.

75. Park H. The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction [Text] / H. Park, J. Blenkinsopp // International Review of Administrative Sciences. – 2011. – № 77 (2). – P. 254-274.

76. Perry J. L. The Public-Private Distinction in Organization Theory: A Critique and Research Strategy [Text] / J. L. Perry, H. G. Rainey // Academy of Management Review. – 1988. – № 13 (2). – P. 182-201.

77. Pogodayev S. E. Marketing of works as a source of the new hybrid offerings in widened marketing of goods, works and services [Text] / S. E. Pogodayev // Journal of Business and Industrial Marketing. – 2006. – № 28 (8). – P. 638-648.

78. Pollitt C. Public Management Reform: A comparative analysis [Text] / C. Pollit, G. Bouckaert ; 2nd ed. – Oxford : Oxford University Press, 2004. – P. 345.

79. Poster M. The Mode of Information : Poststructuralism and Social Context [Text] / M. Poster. – Cambridge : Polity Press, 1990. – 387 p.

80. Progress Report 2008 Bosnia and Herzegovina [Electronic resource] // Commission of the European Communities. – 2008. – Retrieved from :

http://www.dei.gov.ba/default.aspx?langTag=bs-BA&template_id=119&pageIndex=1.

81. Putnam, R. D. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy [Text] / R. D. Putnam. – Princeton : Princeton University Press, 1994. – 280 p.

82. RADA Program [Electronic resourse]. – Retrieved from : http://radaprogram.org/en.

83. Rainey H. G. Comparing Public and Private Organizations: Empirical Research and the Power of the A Priori [Text] / H. G. Rainey, B. Bozeman // Journal of Public Administration Research and Theory. – 2000. – № 10 (2). – P. 447-469.

84. Rockman A. The Changing Role of the State [Text] / A. Rockman, A. Beert ; Ed. by B. G. Peters, D. J. Savoie // Taking Stock: Assessing Public Sector Reforms. – Montreal : McGill-Queen's University Press, 1998. – P. 20-44.

85. Romanenko Y.O. Organization of constructive dialogue between civil society institutions and state bodies as a guarantee of the stability and development of a state / Y.O. Romanenko I.V. Chaplay // Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад: матеріали II міжн. наук.-метод. конф. (Рівне, 13-14 грудня 2018 року). – Рівне.: Національний університет водного господарства та природокористування, 2018. – С. 164-165.

86. Romanenko Y. A. Ways of improving of the system of training and retraining of civil servants in Ukraine: dichotomy of the problem [Text] / Y. A. Romanenko, I. V. Chaplay // Проблеми та перспективи розвитку інноваційної діяльності в Україні : матеріали IX Міжнародного бізнес-форуму. (Київ, 17 березня 2016 р.). – Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2016. – С. 148-150.

87. Rosengren K. E. From field to frog ponds [Text] / K. E. Rosengren // Journal of communication. – 2013. – № 43(3). – P. 78-94.

88. Schwenk C. R. Conflict in Organizational Decision Making: An Exploratory Study of Its Effects in For-Profit and Not-For-Profit Organizations [Text] / C. R. Schwenk // Management Science. – 1990. – № 36 (4). – P. 436-448.

89. Sillars, A. L. Communication: Basic properties and their relevance to personal relationships [Text] / A. L. Sillars & A. L. Vangelisti ; Eds. by A. L. Vangelisti & D. Perlman // The Cambridge handbook of personal relationships. – New York: Cambridge University Press, 2006. – P. 331-351.

90. Simon H. A. Administrative Behavior - A Study of Decision-Making Processes in Administration Organization [Text] / H. A. Simon ; Second Edition. – New York : The Free Press; London : Collier-Macmillan Limited. – 1965. – 154 p.

91. Sinne K. Communication: Mass Political Behavior [Text] / K. Sinne // Political Communication Issues and Strategies for Research: Vol. 4 / Ed. by S. H. Chaffee. – Beverly Hills : Sage Publications, 2005. – 319 p.

92. Skelcher Ch. Improving the quality of local public services [Text] / Ch. Skelcher // The Service Industries Journal. – 1992. – Vol. 12. – № 4. – P. 463-477.

93. Solymar L. Getting the Message : A History of Communications [Text] / L. Solymar. – Oxford : Oxford University Press, 1999. – 311 p.

94. Soros Foundations Network Report 2006 Report [Electronic resource] // Open Society Foundations. – Open Society Institute, 2007. – Retrieved from : https://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/a_complete_3.pdf.

95. State of Civil Society Development in Ukraine [Text] / National Institute of Strategic Studies. – Kyiv, 2012.

96. Stolle D. Bowling Together, Bowling Alone: The Development of Generalized Trust in Voluntary Associations [Text] / Dietlind Stolle // Political Psychology. – 1998. – 19 (3). – P. 497-525.

97. Swanson D. L. About this issue [Text] / D. L. Swanson // Political Communication. – 1999. – 16(3). – P. 203-207.

98. Taylor C. Liberal Politics and the Public Sphere [Text] / C. Taylor // Philosophical Arguments. – Cambridge : Harvard University Press, 1995. – P. 257-287.

99. The application of the Rules for Consultation in the design of legal regulations – a dead letter on paper ; Policy Brief, Sarajevo, May 2009 [Electronic resource] // ACIPS. – 2009. – Retrieved from : http://www.acips.ba.

100. The Open Government Partnership is a global initiative launched on 20 September 2011 and has commitments from 55 governments to become more transparent, effective and accountable to their citizens [Electronic Recourse] // Open Government Partnership. – Retrieved from : http://www.opengovpartnership.org/.

101. Thompson J. B. Ideology and Modern Culture: Critical Social Theory in the Era of Mass Communication [Text] / J. B. Thompson. – Stanford : Stanford University Press, 2010. – 362 p.

102. Transparency and Open Government [Text] : Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies of January 21, 2009 // Federal Register. – 2009. – Vol. 74. – № 15. – P. 4685-4686.

103. Transparency in Government [Electronic resource] : Presentation for ILEA Seminar (July 20, 2013) // UNPAN. – Retrieved from : http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012062.pdf.

104. Ukraine Facebook Statistics [Electronic Recourse] // Social Bakers. – Retrieved from : http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/ukraine.

105. USAID Office of Inspector General : Annual Plan 2007 [Electronic resource] // U.S. Agency for International Development – Retrieved from : https://oig.usaid.gov/sites/default/files/other-reports/fy07_annual_plan.pdf.

106. USAID's Global Civil Society Strengthening Cooperative Agreement: A Flexible Funding Mechanism for Democracy and Governance Activities [Electronic resource] // USAID. – Retrieved from : http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnacl851.pdf.

107. Vickers M. J. The revolution in military affairs and military capabilities [Text] / M. J. Vickers // War in the information age: new challenges for U.S. security policy. – Washington etc., 2011. – P. 39-55.

108. Weber M. Autorita, etika a společnost (Pohled sociologie dějin) [Text] / M. Weber. – Praha : Mladá fronta, 1997. – 76 p.

109. Why did Ukraine join the Open Government Partnership Initiative? [Electronic resourse] // Open Government Partnership. – Retrieved from : http://www.opengovpartnership.org/country/ukraine.

110. Žeravčić G. Analysis of Institutional Cooperation between Governmental and Non-Governmental Sectors in BiH [Electronic resource] / G. Žeravčić. – Sarajevo: Kronauer Consulting, 2008. – 122 p. – Retrieved from : https://europa.ba/wp-content/uploads/2015/05/delegacijaEU_20111214065732 68eng.pdf.

111. Аакер Д. А. Бренд-лидерство. Новая концепция брендинга [Текст] / Д. А. Аакер. – М. : Гребенникова ИД, 2003. – 380 с.

112. Аналітична довідка за результатами проведеного Держкомтелерадіо моніторингу інформаційного наповнення офіційних веб-сайтів органів влади у першому півріччі 2017 року [Електронний ресурс] // Державний комітет телебачення і радіомовлення України. – Режим доступу : http://comin.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=134896&cat_id=11250.

113. Аристотель. Риторика. Поэтика / Аристотель ; [пер. сдревнегреч.]. – М. : Лабиринт, 2000. – 221 с., Платон. Политика : Наука об управлении государством / Платон. –М. : ЭКСМО; СПб. : TERRA FANTASTICA, 2003. – 859 с.

114. Архипова Є. О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства [Текст] / Є. О. Архипова, Н. О. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 1. – С. 92-96.

115. Атаманчук Г. В. Теория государственного управления. Курс лекций [Текст] / Г. В. Атаманчук. – М. : Юрид. Лит., 1997. – 400 с.

116. Атаманчук, Г.В. Управление как общественное явление. Виды управления / Г.В. Атаманчук // Наша власть: дела и лица. 2005. №3 (50). – С. 20–21.

117. Афонін Е. А. Громадська участь у творенні та здійсненні державної політики [Текст] / Е. А. Афонін, Л. В. Гонюкова, Р. В. Войтович. – К. : Центр сприяння інституц. розвитку держ. служби, 2006. – 160 с.

118. Бажинова О. А Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації / О. А. Бажинова // Вісник Національного університету "Юридична академія України імені Ярослава Мудрого". Серія : Філософія, філософія права, політологія, соціологія. - 2014. - № 4. – 360 с.

119. Бакулев Г. П. Массовая коммуникация. Западные теории и концепции: учебное пособие для вузов [Текст] / Г. П. Бакулев. – М., 2005. – 378 с.

120. Батенева Т. Партнерам предложили услышать друг друга [Текст] / Т. Батенева // Известия. – 2005. – 7 октября.

121. Бень О. Т. Інституціоналізація: теоретична інтерпретація поняття [Текст] / О. Т. Бень // Вісник Львівського університету. – 2012. – Вип. 6. – С. 181-190.

122. Бєляєва К. Суди та ЗМІ: діалог з перепонами [Електронний ресурс] / Катерина Бєляєва // Юридична газета. – Режим доступу : http://yur-gazeta.com/publications/events/sudi-ta-zmi-dialog-z-pereponami.html.

123. Білоцерковець І. М. Забезпечення взаємодії органів державної влади з громадськістю як умова здійснення демократичного врядування [Електронний ресурс] / І. М. Білоцерковець // Спільнота кращих державних службовців України. – Режим доступу : http://kds.org.ua/blog/zabezpechennya-vzaemodii-organiv-derzhavnoi-vladi-zgromadskistyu-yak-umova-zdijsnennya-

demokra.

124. Большаков А. С. Современный менеджмент: теория и практика [Текст] / А. С. Большаков, В. И. Михайлов – СПб. : Питер, 2002. – 416 с.

125. Большой энциклопедический словарь [Текст] / под ред. А.М.Прохорова ; 2-е изд ; перераб и доп. – М. : Научное издательство "Большая Российская энциклопедия"; СПб : "Норинт", 1997. – 1456 с.

126. Боровицька О. Архетип як чинник стратегіальної регуляції державного управління [Електронний ресурс] / О. Боровицька // Публічне управління: теорія та практика. – 2013. – Спец. вип. – С. 14-22. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2013_spets.

127. Бородина Т. В. Социальный диалог: коммуникативные стратеги личностной репрезентации общественных отношений [Электронный ресурс] : дисс. … канд. филос. наук: 09.00.11 / Т. В. Бородина ; Ростовский государственный университет. – Ростов-на-Дону, 2003. – Режим доступуа : http://www.dissercat.com/content/sotsialnyi-dialog-kommunikativnyestrategii-lichnostnoi-reprezentatsii-obshchestvennykh-otno#ixzz28eXeqFVq.

128. Буренко В. И. Социальное регулирование политической власти: история идей и современные подходы / В. И. Буренко. - М. : Нац. ин-т бизнеса, 2001. - 195 с.

129. Бурило Ю. П. Організаційно-правові питання державного управління в інформаційній сфері [Електронний ресурс] : автореф. дис. ... канд. наук: 12.00.07 / Бурило Юрій Павлович ; Державний Вищий Навчальний Заклад "Київський Національний Економічний Університет Імені Вадима Гетьмана". – Київ, 2008. – 20 с. – Режим доступу : http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_low/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&Z21ID=&Image_file_name=DOC/2008/08bypuis.zip&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1

130. Бухтатий О. Є. Джерельний огляд розуміння й тлумачення комунікаційно-публічної функції держави в науковому дискурсі / О. Є. Бухтатий // Вісник Харківської державної академії культури. Серія : Соціальні комунікації. - 2017. - Вип. 50. - С. 36-54. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/haksk_2017_50_5

131. Бухтатий О. Україна медійна:на порозі інформаційної революції / О. Бухтатий, О. Радченко, Г. Головченко. – Київ: Видавець СВС Панасенко, 2015. – 208 с.

132. В Україні зареєстровано близько 70 тисяч громадських організацій, – експерти [Електронний ресурс] // Громадське радіо. – 13 червня 2015. – Режим доступу : https://hromadskeradio.org/programs/hromadska-hvylya/v-ukrayini-zareyestrovano-blyzko-70-tysyach-gromadskyh-organizaciy-eksperty.

133. В. Б. Авер'янов / Державне управління: проблеми адміністративно правової теорії та практики /За заг. ред. В.Б. Авер'янова –К.: Факт, 2003. – 384 с.

134. Василенко, М. К. Специфіка впливу партійно-політичних видань України на формування суспільної моралі [Текст] / М. К. Василенко // Наукові записки інституту журналістики / Гол. ред. В. Різун. – К. : Інститут журналістики, 2007. – Т.29 жовтень-грудень. – С. 63-66. – Режим доступу : http://journlib.univ.kiev.ua/index.php?act=article&article=2033.

135. Взаємодія держави і суспільства в процесах публічної політики [Текст] : наук. розробка / авт. кол. : С. О. Телешун, І. В. Рейтерович, С. В. Ситник та ін. – К. : НАДУ, 2013. – 44 с.

136. Взаємодія з громадськістю в умовах реалізації адміністративної реформи; Івано-Франківський центр науки,інновації та інформатизації. — Івано-Франківськ, 2012. —195

137. Видання «Українська правда» Україна пасе задніх за рівнем довіри до органів державної влади [Електроний ресурс] // Режим доступу: http://www.pravda.com.ua/news/2013/02/11/6983262/

138. Види комунікації [Електронний ресурс] // Блог «DERZH ISPUT». – Режим доступу : http://derzhexam.blogspot.com/2009/06/blog-post_5998.html.

139. Відкритий Парламент [Електронний ресурс] // Центр демократії та верховенства права. – Режим доступу : http://cedem.org.ua/what-we-do/gromadski-initsiatyvy/vidkrytyj-parliament.

140. Водачек Л. Стратегия управления инновациями на предприятии [Текст] / Л. Водачек, О. Водачкова. – 1999. – 462 с.

141. Габермас Ю. Структурні перетворення у сфері відкритості: дослідження категорії "громадянське суспільство" / Ю. Габермас; пер. з нім. А. Онишко. — Львів: Вид-во "Літопис", 2000. — 218 с.

142. Гайдаенко Т. А. Маркетинговое управление. Полный курс MBA. Принципы управленческих решений и российская практика [Текст] / Т. А. Гайдаенко. – М. : Эксмо, 2005. – 480 с.

143. Ганжуров Ю. Політична комунікація. Лоза і корінь діалогової моделі / Ю. Ганжуров // Віче. – 2004. – № 4 (145). – С. 8–10

144. Ганжуров Ю. С. Парламент України в політичній комунікації: політологічний аналіз [Електронний ресурс] : автореферат... д-ра політ. наук: 23.00.02 / Ю. С. Ганжуров ; Ін-т політ. і етнонац. дослідж. ім. І. Кураса. – К., 2007. – 32 с. – Режим доступа : http://referatu.net.ua/referats/7569/170592.

145. Герасимов А. А. Правовое регулирование деятельности саморегулируемых организаций [Текст] : дис. … канд. юрид. наук: 12.00.03 / Герасимов Андрей Алексеевич ; Рос. гос. ин-т интеллектуал. собственности Роспатента. – М., 2011. – 224 с.

146. Гончарова О. М. Типізація засобів сучасних інформаційно-комунікативних технологій за видами інформаційної діяльності [Електронний

ресурс] / О. М. Гончарова // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. – 2005. – Вип. 24. – С. 52-56. – Режим доступу : http://studentam.net.ua/content/view/7699/97.

147. Гордон Я. Маркетинг партнерских отношений [Текст] / Пер. с англ. под ред. О. А. Третьяк. – СПб. : Питер, 2001. – 384 с.

148. Грачев Д. О. Правовой статус саморегулируемых организаций [Текст] : дис. … канд. юрид. наук: 12.00.03 / Грачев Дмитрий Олегович ; Ин-т законодательства и сравнит. правоведения при Правительстве РФ. – М., 2008. – 141 с.

149. Гринько-Гузевська А. Система державного управління рекламною діяльністю в Україні : шляхи розвитку [Електронний ресурс] / А. Гринько-Гузевська // Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради Укра- їни. – 2010. – № 1. – С. 88-92. — Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nzizvru/2010_1/p16.html.

150. Грицевич В. С. Інформатизація суспільства, як соціально-географічний виклик XXI століття [Електронний ресурс] / В. С. Грицевич // Соціально-географічні виклики у Східно-центральній Європі у XXI столітті: Збірник матеріалів міжнародної геогра-фічної конференції. – Берегово : Поліграфцентр“Ліра”, 2012. – С. 276-280. – Режим доступу : http://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/11/ІНФОРМАТИЗАЦІЯ-СУСПІЛЬСТВА-ЯК-СОЦІАЛЬНО-ГЕОГРАФІЧНИЙ-ВИКЛИК-XXI-СТОЛІТТЯ.pdf.

151. Громадські організації [Електронний ресурс] // My Ukraine.info. – Режим доступу : http://myukraine.info/uk/society/ngo.

152. Грушин Б. А. Мнения о мире и мир мнений. Проблемы методологии исследования общественного мнения [Текст] / Б. А. Грушин. – М. : Политиздат, 1967. – 400 с.

153. Гудима Н. В. Принципи відкритості та прозорості в діяльності

органів державного управління України [Електронний ресурс] : автореф. … канд. наук з держ. управління: 25.00.01 / Н. В. Гудима ; Інститут законодавства Верховної Ради України. – Київ, 2008. – Режим доступу : http://avtoreferat.net/content/view/1150/9.

154. Гусев Д. В. Государственная коммуникативная политика в условиях процесса модернизации современной России [Електронный ресурс] : дис. … канд. полит. наук: 23.00.02 / Денис Владимирович Гусев ; Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского. – Нижний Новгород, 2010. – 210 с. – Режим доступа : http://www.dissercat.com/content/gosudarstvennaya-kommunikativnaya-politika-v-usloviyakh-protsessa-modernizatsii-sovremennoi-.

155. Д. В. Кіслов, ПІАР В СИСТЕМАХ МАРКЕТИНГОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ / Інвестиції: практика та досвід № 4/2015, С. 118-121

156. Давиденко В. Соціальний діалог: проблема досягнення стандартів Євросоюзу [Текст] / В. Давиденко // Політичний менеджмент. – 2006. – № 2. – С. 67-77.

157. Дацюк С. Коммуникативные стратеги [Электронный ресурс] / С. Дацюк // Гуманитарные Технологии – аналитический портал. – Режим доступа : http://gtmarket.ru/laboratory/expertize/2006/2751.

158. Дацюк С. Подолати занепад науки в Україні [Електронний ресурс] // Українська правда. – Режим доступу : http://blogs.pravda.com.ua/authors/datsuk/54995807cd9a9/view_print.

159. Делікатна І. Хто і як комунікує з українцями про реформи в державі [Електронний ресурс] / Іветта Делікатна, Крістіна Андерсон // VoxUkraine. – Режим доступу : https://voxukraine.org/2016/08/11/reforms-communication-ua.

160. Державне управління : навч. посіб. / [Мельник А. Ф., Оболенський О. Ю.,Васіна А. Ю., Гордієнко Л. Ю] ; за ред. А. Ф. Мельник. – 2-ге вид. – К. : Знання, 2004. – 342 с. – (Вища освіта XXI століття).

161. Державне управління в Україні : навч. посібн. [Електронний ресурс] / За заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К. : Юрінком Інтер, 1998. – 432 с. – Режим доступу : http://www.lawbook.by.ru/admin/averjanov/2-2.shtml.

162. Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства : навч. посіб. / Н.В. Грицяк, Л.В. Литвинова. – За заг. ред. д.держ.упр., професора Н.В. Грицяк. – К. : Вид-во К.І.С., 2015. – 108 с.

163. Державне управління та державні установи: Навч. посіб.для дистанційного навчання / В. П. Рубцов, Н. І. Перинська;За ред. дАра соціол. наук, проф. Ю. П. Сурміна.— К.: УніверАситет «Україна», 2008.— 440 с.

164. Державно-громадська комунікація: шлях від кризи до взаємодії : монографія [Текст] / В. М. Козаков, О. В. Рашковська, В. А. Ребкало, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай. – Київ : ДП "Вид. дім "Персонал", 2017. – 288 с.

165. Джига Т. В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг [Електронний ресурс] : Аналітична записка / Т. В Джига // Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу : http://www.niss.gov.ua/articles/1716.

166. Джоан Кедді, Крістіан Вергез / Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергез та ін.; [пер. з англ. С. Соколик, О. Орель, К. Гомма] – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с.

167. Дзялошинский И.М. Гражданские комуникации и публичная политика // Демократия, Управление, Культура: проблемное измерение современной политики. Политические науки. Ежегодник/ И. Дзялошинский. – М., 2007. – С. 388-409.

168. ДзялошинскийИ.М. – Журналистикасоучастия. КакследатьСМИполезнымилюдям. М., Престиж, 2006, 104 с.

169. Дорожня карта Партнерства у сфері стратегічних комунікацій між Радою національної безпеки і оборони України та Міжнародним секретаріатом НАТО [Електронний ресурс] // Міністерство закордонних справ України. – Режим доступу : http://mfa.gov.ua/mediafiles/sites/nato/files/Roadmap_Ukr.pdf.

170. Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017 – 180 с.

171. Драгомирецька Н. М. Сучасні тенденції комунікацій у державному управлінні / Н. М. Драгомирецька // Публічне урядування. - 2015. - № 1. – 210 с.

172. Драгомирецька, Н. М. Теоретико-методологічні основи вимірювання ефективності комунікативної діяльності державного службовця [Текст] / Н. М. Драгомирецька. - О. : "ВидавІнформ" ОНМА, 2006. - 181 с.: рис., табл. - Бібліогр.: с. 169-181.

173. Драгомирецька, Наталія Михайлівна. Комунікативна діяльність в державному управлінні: теоретико-методологічний аспект [Текст] : автореф. дис... д-ра наук з держ. упр.: 25.00.01 / Драгомирецька Наталія Михайлівна ; Національна академія держ. управління при Президентові України. - К., 2007. - 36 с.

174. Дрожжинов В. И. Электронные правительства и повышение конкурентоспособности стран – членов ЕС [Текст] / В. И. Дрожжинов, А. А. Штрик // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество : тр.VIII Всерос. объединенной конф. (Санкт-Петербург, 8-11 нояб. 2005 г.). – СПб : Просвещение, 2005. – С. 140-157.

175. Дроздов О. Україна – Піарний рай [Електронний ресурс] / О. Дроздов // Телекритика. – Режим доступу : www.telekritika.kiev.ua.

176. Дубов Д. Комунікування реформ: планування, реалізація, оцінка [Текст] : посібник / Д. Дубов, А. Баровська, О. Матвієнко ; заг. ред.: А. Кулаков, К. Паригіна] ; USAID від америк. народу, Програма "РАДА: підзвітність, відповідальність, демократ. парлам. представництво", Інтерньюз-Україна, Фонд Сх. Європа. – Київ : [б. в.], 2016. – 99 с.

177. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 4: Публічна політика та управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування / [А.І. Семенченко, А.О. Серенок]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 80

178. Електронний ресурс. Режим доступу: https://www.bka.gv.at/site/6363/default.aspx - не найдено

179. Енциклопедичний словник з державного управління: / уклад.: Ю.П.Сурмін, В.Д.Бакуменко, А.Михненко та ін.. ; за ред. Ю.В.Ковбасюка, В.П.Трощинського, Ю.П.Сурміна. – К. НАДУ, 2010. –820 с.

180. Енциклопедія державного управління [Текст] : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – К. : НАДУ, 2011. – Т. 2 : Методологія державного управління / наук.-ред. колегія : Ю. П. Сурмін (співголова), П. І. Надолішній (співголова) та ін. – 2011. – 692 с.

181. Є.В.Драчов. Сутність та функції комунікації в системі державного управління / Є.В.Драчов. // Науковий вісник Академії муніципального управління / Є.В.Драчов, 2014. – (Управління; 3). – С.159–167.

182. Журавель П. А. Сучасні засоби комунікації в системі державного управління [Електронний ресурс] / П. А. Журавель // Економіка та держава. –

2014. – № 5. – С. 158-160. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2014_5_37.

183. Журина И. Г. Гражданско-правовой статус саморегулируемых организаций в Российской Федерации [Текст] : автореф. дис. … канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Журина Ирина Геннадьевна ; Моск. акад. экономики и права. – М., 2009. – 25 с.

184. Закіров Марат Борисович «Роль сучасних інформаційно-комунікативних технологій в політичних трансформаціях постіндустріального суспільств» Міжнародна наукова конференція // «Бібліотека. Наука. Комунікація.// Стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек» // Секція 3. Наукова бібліотека в соціокомунікативних процесах сучасності: завдання, напрями, продукти, технології. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/1133

185. Запровадження комунікацій у суспільстві [Текст] /За заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна – К. : ТОВ «Вістка», 2009. – 56 с.

186. Зарецкая Е. Н. Логика речи [Текст] / Е. Н. Зарецкая. – М. : Финпресс, 1998. – 526 с.

187. Зарицька І. П. Категорія "Конвенціональна комунікативна стратегія" в контексті реалізації функцій державного управління [Електронний ресурс] / І. П. Зарицька // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Серія : Державне управління. – 2014. – Т. 242, Вип. 230. – С. 56-61. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npchdu_2014_242_230_12.

188. Збираник Ю. В. Теоретичні аспекти планування маркетингових комунікацій у діяльності органів публічного управління / Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Харків: Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2017. Вип. 3 (58). 216

189. Зернецька О. В. PR-маніпуляційний вплив: Комунікативна теорія і практика / О. В. Зернецька, П. В. Зернецький // Політичний менеджмент. 2003. – № 3. – С. 101–113.

190. Зернецька О.В.Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини / О.В. Зернецька – К.: Освіта, 1999. – 351 с.

191. Зиммель Г. Философия денег [Текст] / Г. Зиммель // Теория общества. Сборник / Вступ. статья, сост. и общая ред. А. Ф. Филиппова ; Пер. с нем. – М. : КАНОН-пресс, 1999. – 416 с.

192. ІЛЬЧАНІНОВА Наталія Іванівна / МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ / 25.00.02 – механізми державного управління / МИКОЛАЇВ – 2019, 220

193. Інтерактивна інформаційно-аналітична система Кабінету Міністрів України «Громадянське суспільство і влада» [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. – Режим доступу : http://civic.kmu.gov.ua/civic/control/uk/publish/article?art_id=85604&cat_id=82503.

194. Інформаційна складова державної політики та управління : монографія / Соловйов С. Г., та ін. ; заг. ред. Грицяк Н. В. ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Каф. інформ. політики та електрон. урядування. — Київ : К.І.С., 2015. — 320 с.

195. Інформаційний супровід соціальних ініціатив Президента України [Текст] : навч.-метод. матеріали / Т. А. Гузенко, Т. В. Федорів, О. М. Руденко, В. В. Святненко. – К. : НАДУ, 2013. – 52 с.

196. Існуючі засоби співпраці органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в контексті реалізації Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні 2016-2020 [Текст]. – К. : Вайте, 2016. – 280 с.

197. Іщук С. М. Філософія комунікації: основні парадигми [Електронний ресурс] / С. М. Іщук // Вісник Національного авіаційного університету. Сер. : Філософія. Культурологія. – 2010. – № 2. – С. 95-99. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnau_f_2010_2_22.

198. Кандагура К. Засоби взаємодії влади з інститутами громадянського суспільства [Електронний ресурс] / К. Кандагура // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2014. – Вип. 1. – С. 20-30. – Режим доступу : http://visnik.knteu.kiev.ua/files/2014/01/3.pdf.

199. Кармазіна М. Криза політична [Текст] / М. Кармазіна // Політична енциклопедія / редкол. : Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. – К. : Парлам. вид-во, 2011. – С. 373-374.

200. Карчевська О. В. Роль політичної комунікації в електоральному процесі: теоретико-методологічний аналіз / О. В. Карчевська, Г. С. Агафонова. // Політологічні записки. - 2012. - № 6.

201. Кастельс М. Інформаційна епоха: економіка, суспільство і культура / М. Кастельс ; [пер. з англ. ; за наук. ред. О. І. Шкаратана]. – М. : ГУ ВШЕ, 2000. – 608 с.

202. Кастельс М. Галактика Интернет: размышления об Интернете, бизнесе и обществе [Текст] / М. Кастельс ; Пер. с англ. А. Матвеева под ред. В. Харитонова. – Екатеринбург : У-фактория (при участии изд-ва Гуманитарного ун-та), 2004. – 328 с. (Серия «Академический бестселлер»).

203. Касьянов Г. Теорії нації та націоналізму [Текст] / Г. Касьянов. – К. : Новий час, 1999. – 350 с.

204. Киселев Г. М. Информационные технологии в экономике и управлении [Текст] / Г. М. Киселев, Р. В. Бочкова, В. И. Сафонов. – М. : Дашков и Ко, 2009. – 272 с.

205. Кислов Д. В. Маркетинговые коммуникации в публичном администрировании: монография / Д.В. Кислов, Е.А. Романенко, И.В. Чаплай. -LAP Lambert Academic Publishing, 2018. - 419 с.

206. Кіслов Д. В. Маркетингова комунікологія як засібреалізації державної політики: монографія / Д. В. Кіслов, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай. — Київ: ДП "Вид. дім "Персонал", 2018. — 412 с. — Бібліогр. : у кінці розд. — (Серія "Публічне адміністрування"; вип. 2).

207. Кіслов Д. В. Політична безпека масових комунікацій : монографія / Д. В. Кіслов. – К. : "МП Леся", 2010. – 208 с.

208. Кіслов Д.В. Термінологія комунікацій: теоретичний дискурс та його практичне використання/ Д.В. Кіслов // Державне управління: удосконалення та розвиток. – № 3, 2013 . – 46-49.

209. Кіслов Д. В. Міфологічні виміри маркетингових комунікацій [Текст] / Д. В. Кіслов // Молодий вчений. – 2015. – № 9 (24). – чЧ. 2. – С. 156-160.

210. Кіслов Д. В. Система маркетингових комунікацій у державному управлінні [Текст] / Д. В. Кіслов // Вісник КНТЕУ. – 2013. – № 1. – С. 29-38.

211. Козакова О. В. Етимологія поняття «комунікація»/ О. В. Козакова /Інвестиції: практика та досвід. – 2012. – №20.

212. Колокольцева Т. Н. Новые жанры диалоговой коммуникации: теледиалог президента с гражданами России [Электронный ресурс] // Сайт филологического факультета МГУ имени М. В. Ломоносова. – Режим доступа : http://www.philol.msu.ru/~rlc2004/ru/sections/sections.php?id=17.

213. Комітет з питань європейської інтеграції – офіційне інтернет-представництво [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://comeuroint.rada.gov.ua.

214. Коммуникация [Электронный ресурс] // Новейший философский словарь. – Режим доступа : http://www.slovopedia.com/6/202/770635.html.

215. Комунікативна політика держави: теоретико-методологічний аналіз : монографія [Текст] / Є. О. Романенко. – К. : НАДУ, 2014. – 400 с.

216. Комунікаційний процес, його елементи та етапи процесу [Електронний ресурс] // Студопедия. – Режим доступу : https://studopedia.su/8_63990_komunikatsiyniy-protses-yogo-elementi-ta-etapi-protsesu.html.

217. Комунікація [Електронний ресурс] // Вікіпедія – вільна енциклопедія. – Режим доступу : http://uk.wikipedia.org/wiki/комунікація.

218. Конвенція про захист прав і основних свобод людини від 4.11. 1950 р. // Офіційний вісник України. – 1998. – № 13.

219. Конецкая В. П. Социология коммуникации : учеб ник / В. П. Конецкая. — М. : Международный университет бизнеса и управления, 1997. — С. 69—71.(101)

220. Конкурентоспроможність: країна, регіон, підприємство [Текст] : Збірник / Ю. В. Полунєєв (ред.), В. Г. Підвисоцький (упоряд.) ; Рада конкурентоспроможності України; Центр стратегій конкурентоспроможності (МІМ- Київ). – К. : ЛАТ&К, 2006. – 175 с.

221. Конституція України [Текст] : закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96 // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.

222. Консультативна рада з питань інформатизації при Верховній Раді України [Електронний ресурс] // Вікіпедія – вільна енциклопедія. – Режим доступу : https://uk.wikipedia.org/wiki/Консультативна_рада_з_питань_інформатизації_при_Верховній_Раді_України.

223. Консультації з громадськістю [Електронний ресурс] // Інф.-аналіт. система «Громадянське суспільство і влада». – Режим доступу : http://civic.kmu.gov.ua/civic/control/uk/discussion/ovv/.

224. Коробейников В. С. Пирамида мнений. (Общественное мнение: природа и функции) [Текст] / В. С. Коробейников. – М. : Мол.гвардия, 1981. – 222 с.

225. Космідайло І. В. Засіб управління державними підприємствами (на прикладі машинобудування) [Текст] : автореф. дис. … канд. екон. наук: 08.00.04 / І. В. Космідайло. – К. : НДЕІ, 2011. – 19 с.

226. Котлер Ф. Основы маркетинга [Текст] / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг ; Пер. с англ. – СПб. : Изд. дом «Вильяме», 1998. – 157 с.

227. Котлярчук О. А як у них? Електронні петиції : міжнародний досвід та Україна [Електронний ресурс] / Олена Котлярчук Христина Кварцяна // Громадська мережа ОПОРА. – Режим доступу : https://rada.oporaua.org/novyny/novini/8981-a-iak-u-nykh-elektronni-petytsii-mizhnarodnyi-dosvid-ta-ukraina.

228. Кравцова Т. М. Дослідження видів функцій державного управління та їх значення у процесі державно-управлінської діяльності [Електронний ресурс] / Т. М. Кравцова, Г. В. Калініченко // Форум права. – 2011. – № 1. – С. 22-527. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2011-1/11ktmdud.pdf.

229. Кравченко О. М. Теоретичні підходи до визначення поняття “засоби державного управління” [Електронний ресурс] / О. М. Кравченко // "Державне управління: удосконалення та розвиток". – 2009. – № 3. – Режим доступу : http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=56.

230. Кравчук В. М. Ефективність консультацій з громадськістю як засобу народовладдя [Електронний ресурс] / В. М. Кравчук // Часопис Київського університету права. – 2015. – № 2. – С. 15-19. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Chkup_2015_2_5.

231. Красин Ю.А. Судьбы демократии в России //Демократия, управление, культура: проблемное измерение современной политики.

Ежегодник. Политическая наука/ Ю.А.Красин. – М.:РОССПЕН, 2007. – С.40-60.

232. Кривенко Л. В. Розвиток інноваційного потенціалу підприємства у контексті інтелектуальної складової [Текст] / Л. В. Кривенко, Л. В. Лощина, В. М. Мілашенко // Економічний простір. – 2008. – № 18. – С. 281-286.

233. Круглов М. И. Стратегическое управление компанией [Текст] / М. И. Круглов. – М. : Русская деловая литература, 1998. – 356 с.

234. Кули Ч. Общественная организация [Текст] / Ч. Кули // Тексты по истории социологии XIX-XX веков: хрестоматия. – М. : Наука, 1994. – 430 с.

235. Кулинченко А. В. Социальная самоорганизация и государственное управление:ведущая роль человека в их эволюции и развитии механизмов взаимодействия / А. В. Кулинченко // Стратегия динамического развития России: единство самоорганизации и управления : материалы Первой междунар. науч.-практ. конф. - М., 2004. - Т. 1. 525 с.

236. Л. В. Литвинова, Ю. В. Збираник МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ЯК СКЛАДОВА ЧАСТИНА КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ / Держава та регіони Серія: Державне управління, 2017 р., № 4 (60, С. 50-55

237. Лабурцева О. І. Маркетинг і розвиток підприємництва в легкій промисловості України [Текст] : монографія / О. І. Лабурцева. – К. : КНУТД, 2008. – 364 с.

238. Ламбен Ж.-Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок [Текст] / Ж.-Ж. Ламбен ; Перев. с англ. под ред. В. Б. Колчанова. – СПб : Питер, 2004. – 800 с.

239. Латигіна Н. Основні критерії, принципи та рівні здійснення демократії [Текст] / Н. Латигіна // Політичний менеджмент. – 2009. – № 3 (36). – С. 81-91.

240. Левчук К. Створення та діяльність громадських організацій України (1985–1996 рр.) : історіографія проблеми [Електронний ресурс] / К. Левчук // Етнічна історія народів Європи. – 2011. – Вип. 36. – С. 22-28. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/eine_2011_36_6.

241. Ледюк Л. Учасницька демократія: референдуми у теорії та практиці [Текст] / Л. Ледюк. – Харків : Центр освітніх ініціатив, 2002. – 160 с.

242. Литвинова Л. В. Маркетингові комунікації органів публічної влади як складова частина комунікативної культури публічного управління / Л. В. Литвинова, Ю. В. Збираник // Держава та регіони // Серія: Державне управління, 2017 р., № 4 (60) 245 с.

243. Литвинова Л. В. Менеджмент і маркетинг електронного урядування: [навч. посіб.]. - К. : НАДУ, 2013.-68 с.

244. Ліппман У. Концепція громадської думки [Електронний ресурс] / У. Ліппман // subject.com.ua. – Режим доступу : http://subject.com.ua/economic/pablic/84.html.

245. Логунова М. М. Комунікації судової влади: науково-практичний посібник./ М. М. Логунова, М. Г.Лашкіна, П. О.Гвоздик. – К.: АДЕФ-Украина, 2011. – 276 с.

246. Логунова М. Значення політичних комунікацій у здійсненні державного управління [Електронний ресурс] / М. Логунова // Персонал. – 2006. – Режим доступу : http://personal.in.ua/article.php?ida=619.

247. Лукашенко А. Г. Беларусь в современном мире [Электронный ресурс] : Выступление на встрече со студентами БГУ 12.02.2008 // Официальный интернет-портал Президента Республики Беларусь. – Минск, 2008. – Режим доступа: http://www.president.gov.by/press49929.html#doc.

248. Луман Н. Невероятные коммуникации. Проблемы теоретической социологии [Текст] / Н.Луман : Вып. 3. СПб., 2000. – 607 с.

249. Ляпоров В. Обратная связь. Аудит и оценка нематериального актива в системе маркетинговых коммуникаций [Текст] / В. Ляпоров // Бизнес-журнал, 2003. – № 7.

250. М. Дзялошинский / Гражданские коммуникации и гражданское общество / науч. ред. и состав.: И. М. Дзялошинский. – М., 2009.(93)

251. М'язова І. Ю. Міжкультурна комунікація: зміст, сутність та особливості прояву (соціально-філософський аналіз) [Електронний ресурс] : автореф. дис. … канд. філос. наук: 09.00.03 / Ірина Юріївна М'язова ; Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. – К., 2008. – 18 с. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/ard/2008/08miysfa.zip.

252. Макаревич Э. Ф. Общественные святи [Текст] / Э. Ф. Макаревич. – М., 2007. – 567 с.

253. Макаренко А. Європейська інформаційна політика [Текст] / А. Макаренко. – К., 2003. – 379 с.

254. Мак-Дональд М. Стратегическое планирование маркетинга [Текст] / М. Мак-Дональд. – СПб. : Питер, 2006. – 267 с.

255. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління / В. Я. Малиновський. – К. : Атіка, 2005. – 240 с.

256. Малкин Е. Политические технологии [Текст] / Е. Малкин, Е. Сучков. – М. : Русская панорама, 2006. – 680 с.

257. Мельник Л. Потенціал підприємства як основа його міжнародної конкурентоспроможності [Текст] / Л. Мельник // Економічний аналіз – 2009. – № 4. – С. 273-277.

258. Мельниченко В. І. Прозорість і відкритість публічного управління як об'єкт законодавчого регулювання [Електронний ресурс] / В. І. Мельниченко // Державне управління : теорія і практика. – 2007. – № 1. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DUTP/2007-1/txts/07mviozr.htm.

259. Міжнародний досвід державних комунікацій [Електронний ресурс] // Вищий спеціалізований суд України з розгляду цивільних і кримінальних справ. – Режим доступу : http://sc.gov.ua/ua/golovna_storinka/mizhnarodnij_dosvid_derzhavnih_komunikacij.html.

260. Мізюк Б. М. Основи стратегічного управління [Текст] : підручник / Б. М. Мізюк. – Львів : Магнолія, 2006, 2009. – 544 с. – ISBN 966-8340-57-4.

261. Мілль Дж. С. Про свободу: Есе [Текст] / Дж. С. Милль ; пер. з англ. – К. : Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2001. – 463 с.

262. Монографія «Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації:організаційно-правові питання теорії і практики» / [Р. А. Калюжний, В. О. Шамрай, М. Я. Швець та ін.]. – Київ: "Квіц", 2002. – 296 с.

263. Мужанова Т.М. Конкурентна розвідка як інструмент інформаційно-аналітичного супроводу забезпечення інформаційної безпеки підприємства / Випуск # 16 / 2018 ЕКОНОМІКА І СУСПІЛЬСТВО/ стр 425-431

264. Мусієнко В. В. До питання про рівень правосвідомості мешканців Решетилівського району Полтавської області [Текст] / В. В. Мусієнко // Матеріали VII Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції “Правозахисний рух: історія і сучасність” (Полтава, квітень 2014 р.). – Полтава, 2014. – С. 60-65.

265. Мягка К. Передумови та Проблеми Використання ІКТ [Електронний ресурс] / К. Мягка // Освітній портал «Класна оцінка». – Режим доступу : http://klasnaocinka.com.ua/ru/article/peredumovi-ta-problemi-vikoristannya-ikt.html.

266. Н. Калинець ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ

ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДОЮ / Збірник наукових праць. – 2015. – Вип. 43 “ЕФЕКТИВНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ”,. 211-219

267. Н. Калинець ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ З ГРОМАДОЮ / Збірник наукових праць. – 2015. – Вип. 43 “ЕФЕКТИВНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ”, с. 211-219

268. Науменко Т.В. Массовая коммуникация: теоретико-методологический анализ/ Т.В. Науменко. – М.: “Перспектива”, 2003. –322 с.

269. Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 рр. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://www.kmu.gov.ua/ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada/spriyannya-rozvitku-gromadyanskogo-suspilstva/nacionalna-strategiya-spriyannya-rozvitku-gromadyanskogo-suspilstva-v-ukrayini-na-2016-2020-roki (77)

270. Наші права : участь громадян в управлінні державними справами [Текст] / С. В. Злобін, С. О. Майданевич, Н. В. Окша, Д. В. Войтенко ; Заг. ред. Н. К. Дніпренко. – Вінниця : ТОВ "Консоль", 2006. – 64 с.

271. Нестерович В. Ф. Принципи відкритості та прозорості в діяльності органів державної влади як передумова утвердження демократії участі [Електронний ресурс] / В. Ф. Нестерович // Філософські та методологічні проблеми права. – 2016. – № 2. – С. 67-77. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Fmpp_2016_2_7.

272. Нижник Н. Р. Системний підхід в організації державного управління : навч. посібн. [Текст] / Н. Р. Нижник, О. А. Машков ; За заг. ред. Н. Р. Нижник. – К. : УАДУ, 1998. – 160 с.

273. Нильсон Т. Конкурентный брендинг [Текст] / Т. Нильсон – СПб. : Питер, 2003. – 80 с.

274. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління : зарубіжний і вітчизняний досвід [Текст] : матеріали II наук.-практ. Семінару. (Дніпропетровськ, 25 квітня 2014 р.) / редкол. : В. М. Дрешпак (голов. ред.). – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2014. – 116 с.

275. О. В. Шиманова «Теоретико-методологічні засади дослідження комунікативних стратегій в політиці» / О. Шиманова // Науковий вісник [Одеського національного економічного університету]. - 2015. - № 10. – 224 с.

276. ОБУШНА Н. І. НОВИЙ ПУБЛІЧНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯК СУЧАСНА МОДЕЛЬ РЕГУЛЮВАННЯ СУСПІЛЬНИХ ПРОЦЕСІВ с.5-6 http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2015-02(14)/5.pdf

277. Овчаров А. Вплив соціально-психологічних технологій на соціальне середовище [Текст] // Соціальна психологія. – 2008. – №6. – С. 34-42.

278. Ольшанский Д. В. Психологиямасс [Текст] / Д. В. Ольшанский. – СПб : Питер, 2011. – 368 с.

279. Осовська Г. В. Основи менеджменту : навч. посібник [Електронний ресурс] / Г. В. Осовська. – К. : Кондор, 2003. – 556 с. – Режим доступу : http://www.info-library.com.ua/books-text-5543.html.

280. Палагута С.С. ,/ ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЩОДО ЗВ'ЯЗКУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І ГРОМАДСЬКОСТІ Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор» Випуск 2-1 (45) 2018, С.150

281. Парк Р. Город как социальная лаборатория [Текст] / Р. Парк // Рабочие тетради по теории и истории социологии. – М.,1992. – Вып. 1. – 354 с.

282. Парсонс Т. Система современных обществ [Текст] / Т. Парсонс. – М. : Аспект Пресс, 1998. – 603 с.

283. Перший світовий централізований Інтернет-ресурс із проблем бренд-менеджменту (США) [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

www.brandmanagement.com.

284. Пожуєв В. І. Інформатизація як глобальна світова тенденція сучасного інформаційного суспільства [Електронний ресурс] / В. І. Пожуєв // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. – 2008. – Вип. 32. – С. 4-19. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpgvzdia_2008_32_3.

285. Політологічний енциклопедичний словник / Упорядник В.П.Горбатенко; За ред. Ю.С.Шемшученка, В.Д.Бабкіна, В.П.Горбатенка. – 2-е вид., доп. і перероб. – К.: Генеза, 2004. –736 с.

286. Поліщук О. Традиційна українська ментальність: ретроспективний огляд [Текст] / О. Поліщук // Сучасне суспільство: політичні науки, соціологічні науки, культурологічні науки. – 2016. – № 2.2. – С. 130-138.

287. Попов А. В. Інтегральні маркетингові комунікації – теорія та практика [Текст] / А. В. Попов // Маркетинг. – 2001. – № 5. – 378 с.

288. Портер М. Конкуренция [Текст] / М. Портер ; пер. с англ. – М. : ИД "Вильямс", 2005. – 608 с.

289. Портер М. Е. Стратегія конкуренції : Методика аналізу галузей і діяльності конкурентів [Текст] / А. Олійник, Р. Скільський. – К. : Основи, 2000. – 390 с.

290. Про благодійну діяльність та благодійні організації [Електронний ресурс] : Закон України від 05 липня 2012 р. № 5073-VI // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5073-170.

291. Про відкритість використання публічних коштів [Електронний ресурс] : Закон України від 07 жовтня 1997 р. № 554/97-ВР // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/183-19.

292. Про громадські об'єднання [Електронний ресурс] : Закон України від 22 березня 2012 р. № 4572-VI // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/4572-17.

293. Про державну таємницю [Електронний ресурс] : Закон України від 21 січня 1994 р. № 3855-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3855-12.

294. Про доступ до публічної інформації [Електронний ресурс] : Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939-VI // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2939-17.

295. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні [Електронний ресурс] : Закон України від 16 листопада 1992 р. № 2782-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2782-12.

296. Про електронний цифровий підпис [Електронний ресурс] : Закон України від 22 травня 2003 р. № 852-IV // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15.

297. Про забезпечення умов для більш широкої участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 31 липня 2004 р. № 854 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/854/2004.

298. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF.

299. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо положень про управління (відділи) з питань взаємодії з засобами масової інформації та зв'язків з громадськістю апаратів центральних і місцевих органів виконавчої

влади [Електронний ресурс] : Наказ Державного комітету телебачення і радіомовлення України, Міністерства Юстиції України від 26 березня 2003 р. № 59, від 14 квітня 2003 р. № 314/7 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=v0059603-03.

300. Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2008 р. № 976 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF.

301. Про звернення громадян [Електронний ресурс] : Закон України від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80.

302. Про інформацію [Електронний ресурс] : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2657-12.

303. Про молодіжні та дитячі громадські організації [Електронний ресурс] : Закон України від 01 грудня 1998 р. № 281-XIV // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/281-14.

304. Про науково-технічну інформацію [Електронний ресурс] : Закон України від 25 червня 1993 р. № 3322-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/anot/3322-12.

305. Про Національну програму інформатизації [Текст] : Закон України від 04 лютого 1998 р. № 74/98 – ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – №27-28.

306. Про об'єднання громадян [Електронний ресурс] : Закон України від 16 червня 1992 р. № 2460-XII // Офіційний сайт Верховної Ради України. –

Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2460-12.

307. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства України на 2007-2015 роки [Електронний ресурс] : Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16.

308. Про прийняття за основу Закону України про інформаційну відкритість органів державної влади та вищих посадових осіб України [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 грудня 2004 року № 2265-IV // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi.

309. Про проведення громадської експертизи [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства юстиції України від 12 березня 2008 р. № 229/7 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF.

310. Про професійних творчих працівників та творчі спілки [Електронний ресурс] : Закон України від 07 жовтня 1997 р. № 554/97-ВР // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/554/97-вр.

311. Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 26 лютого 2016 р. № 68/2016 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/68/2016.

312. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 листопада 2010 р. № 976 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/en/2250-2010-р.

313. Рашковська (Козакова) О. В. Етимологія поняття “комунікація” / О. В. Козакова // Інвестиції: практика та досвід. – 2012. – № 20. – С. 121–124.

314. Рашковська О. В. Стан комунікативної взаємодії інститутів громадянського суспільства та органів державної влади в Україні / О. В. Рашковська // Інвестиції: практика та досвід. - 2016. - № 6. – 137 с.

315. Реформи в Україні: громадська думка населення [Електронний ресурс] // Фонд «Демократичні ініціативи» ім. Ілька Кучеріва. – Режим доступу : http://dif.org.ua/article/reformi-v-ukraini-gromadska-dumka-naselennya.

316. Різун В. В. Начерки до методології досліджень соціальних комунікацій [Електронний ресурс] / В. В. Різун // Психолінгвістика. – 2012. – Вип. 10. – С. 305-314. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling_2012_10_44.

317. Романенко Є. О. Комунікативна політика держави: теоретикометодологічний аналіз : [монографія] / Є. О. Романенко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К. : НАДУ, 2014. – 399 с.

318. Романенко Є.О. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження // Є.О. Романенко / Державне управління та місцеве самоврядування. — 2014. — Вип. 2 (21). —290 с.

319. Романенко Є.О. Практичний досвід налагодження ефективної співпраці між урядовим та громадянським секторами / Є.О. Романенко І.В. Чаплай // «Теоретико-методологічні засади та соціальна практика модернізації України: політичні, юридичні, економічні та психологічні проблеми»: матеріали звіт. наук.-практ. конф. науковців МАУП (Київ, 29 листопада 2018 р.). - Київ: МАУП, 2018. – С. 11-12.

320. Романенко Є.О. Сутність та особливості системи маркетингу послуг у механізмах державного упраавління / Є. О. Романенко, І. В. Чаплай //Актуальні проблеми економіки. – 2016. - №12(186) 2016 - с. 81-82.

321. Романенко Є. О. Державно-управлінська комунікація як засіб реалізації державної політики [Електронний ресурс] / Є. О. Романенко //

Державне управління : удосконалення та розвиток. – 2013. – № 2. – Режим доступу : http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=540.

322. Романенко Є. О. Електронний уряд – українські реалії [Текст] / Є. О. Романенко // Становлення та розвиток української державності: історія, сучасність, зарубіжний досвід : матеріали X Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 6 листоп. 2014 р.) / редкол. А. М. Подоляка (голова) [та ін.]. – К. : ДП "Видавн. дім "Персонал", 2014. – Вип. 12. – С. 54-57.

323. Романенко Є. О. Моделі комунікативної політики держави та засібальне забезпечення взаємодії органів державної влади та громадськості [Електронний ресурс] / Є. О. Романенко // Демократичне врядування. – 2014. – Вип. 14. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2014_14_11.

324. Романенко Є.О. Жукова І.В. Маркетинговий підхід у виявленні взаємозв'язку управлінських, адміністративних і політичних організацій. Сучасні аспекти модернізації науки в Україні: стан, проблеми, тенденції розвитку: 2020 рік: матеріали І міжнарод. наук.-практ. конф., 07 вересня Київ; Братислава, 2020 р.: Видавнича група «Наукові перспективи», 2020. С.48-51.

325. Романюк А. Порівняльний аналіз політичних систем країн Західної Європи: інституційний вимір [Текст] / А. Романюк. – Львів : Тріада плюс, 2004. – 392 с.

326. Ромат Є. В. Зв'язки з громадськістю [Текст] : навч. посібник / Є. В. Ромат, І. О. Бучацька, Т. В. Дубовик. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 284 с.

327. Рудченко О. Управління державним сектором: проблеми та перспективи [Електронний ресурс] / О. Рудченко, М. Шкільняк // Соціально-економічні проблеми і держава. – 2011. – Вип. 2 (5). – Режим доступу : http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2011/11royptp.pdf.

328. Серант А. Й. Зв'язки з громадськістю та корпоративне управління [Електронний ресурс] / А. Й. Серант // Ефективність державного управління. - 2012. - Вип. 30. – 492 с.

329. Сибіга І. Форми та методи впливу неурядових організацій на прийняття державно-владних рішень [Електронний ресурс] / І. Сибіга // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2012. – Вип. 1. – С. 242-249. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2012_1_30.

330. Сіцінська М. В. Елементи громадського контролю в системі демократичного цивільного контролю над сектором безпеки і оборони [Текст] / М. В. Сіцінська // Інвестиції: практика та досвід. – 2013. – № 14. – С. 112-115. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2013_14_28.

331. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов [Текст] / А. Смит. – М. : Ексмо, 2007. – 960 с.

332. Спенсер Г. Западно-европейская социология XIX века [Текст] / Г. Спенсер. – М. : Мысль, 1996. – 574 с.

333. Стадний Є. Українські студенти за кордоном : скільки та чому? [Електронний ресурс] / Єгор Стадний, Олександра Слободян // CEDOS – аналітичний центр. – Режим доступу : https://cedos.org.ua/uk/osvita/ukrainski-studenty-za-kordonom-skilky-ta-chomu.

334. Структура Адміністрації Президента [Електронний ресурс] // Офіційне інтернет-представництво Президента України. – Режим доступу : http://www.president.gov.ua/administration/apu-structure.

335. Сучасні аспекти науки : колективна монографія / за заг. ред. Є.О. Романенка. Київ; Братислава: ФОП КАНДИБА Т.П., 2020. Романенко Є.О. Жукова І.В. / Розробка механізмів формування інформаційного суспільства держави/ стор.39-50.

336. Тарасевич В. М. Національна економіка [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. М. Тарасевич, В. В. Білоцерківець, О. О. Завгородня, В. К. Лебедєва та ін. ; За ред. В. М. Тарасевича. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 280 с. – Режим доступу : http://pidruchniki.com/17190512/ekonomika/derzhavnist_derzhavne_regulyuvannya_natsionalnoyi_ekonomiki.

337. Тард Г. Социальная логика : пер. с фр. / Г. Тард. - СПб. : Социол.-психол. центр, 2006. - 576 с.

338. Тихомиров Ю. А. Механизмы управления в развитом социалистическом обществе [Текст] / Ю. А. Тихомиров. – М. : Наука, 1978. – 236 с.

339. Третяк О. А. Публічна сфера політики демократичного суспільства: між політичною теорією та громадською практикою [Електронний ресурс] / О. А. Третяк // Грані. – 2013. – № 8. – С. 77-83. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Grani_2013_8_10.

340. Уледов А. К. Общественное мнение советского общества [Текст] / А. К. Уледов // М. : Соцэкгиз, 1963. – 415 с.

341. Управління комп'ютеризованих систем Апарату Верховної Ради України [Електронний ресурс] // Верховна Рада України. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/site2/p_pidrozdil?pidid=1266.

342. Уханов Є. В. Мережеві комунікації та соціальне самовизначення індивіда [Електронний ресурс] : автореф. дис. канд. філософ. наук: 09.00.03 / Євгеній Валерійович Уханов ; Харк. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Х., 2010. – 18 с. – Режим доступу : http://www.nbuv. gov.ua/ard/2010/10UEVSSI.zip.

343. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні [Текст] : посіб. – К. : Ленвіт, 2012. – 64 с.

344. Уэбстер Ф. Теории информационного общества [Текст] / Ф. Уэбстер. – М. : Аспект-пресс, 2004. – 611 с.

345. Фатхутдинов Р. А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление [Текст] / Р. А. Фатхутдинов. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 312 с.

346. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса [Текст] / Л. Фестингер. – СПб. : Ювента, 1999. – 317 с.

347. Філатова Н. Поняття та ознаки саморегулівних організацій [Електронний ресурс] / Н. Філатова // Вісник Академії правових наук України. – 2013. – № 1. – С. 280-290. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/vapny_2013_1_30.

348. Фінансові результати ТОП100 державних підприємств України за 2016 рік [Електронний ресурс] // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. – Режим доступу : http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=05f5bf01-e103-4777-a43b-0b4e35370b1c&title=Derzhpidprimstva2.

349. Фолькіна О. М. КОМУНІКАЦІЇ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ / Публічне управління та адміністрування у процесах економічних реформ: збірник тез доповідей III Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, 19 листопада 2019 р. – Херсон: ДВНЗ «ХДАУ», 2019. – 368

350. Хершген Х. Маркетинг: Основи професійного успіху [Текст] : Підручник для вузів / Х. Хершген ; Пер. з нім. – М. : ИНФРА – М, 2000. – 344 с.

351. Цубова О. Професійна підготовка фахівців у галузі комунікації: досвід університету Макгілл (Канада) [Текст] / Ольга Цубова // Педагогічні науки : теорія, історія, інноваційні технології. – 2016. – Вип. 5 (59). – С. 40-50.

352. Чаплай І.В. Шляхи оптимізації державної комунікативної політики в Україні / І.В. Чаплай Є.О. Романенко // «Публічне адміністрування

та національна безпека», 2019. – № 2 травень 2019. - https://www.inter-nauka.com/uploads/public/15607809568549.pdf

353. Чаплай И.В. Инициативы общественных организаций и их участие в процессе принятия правительственных решений / И.В. Чаплай // Інвестиції: практика та досвід - 2018. - № 8- 2018. - С. 107-109.

354. Чаплай І. В. Державно-громадська комунікація як об'єкт наукового дослідження в Україні / І. В. Чаплай. — Одеса: КУПРІЄНКО СВ, 2018 — 386 с.

355. Чаплай І.В. Деякі чинники удосконалення практики удосконалення запровадження державно-громадянської комункації: управлінський аспект // І.В. Чаплай // "Державне управління: теорія і практика". – 2017. - №2 2/2017. http://www.e-patp.academy.gov.ua/pages/dop/20/files/a2ef6bde-db29-4563-b08e-e14a28f15922.pdf

356. Чаплай І.В. Інституоналізація державно-громадянської комунікації: міжнародний аспект / І.В. Чаплай // Адаптація правової системи України до права Європейського Союзу: теоретичні та практичні аспекти: матеріали II Всеукраїнській науково-практичній конференції, (Полтава 23 листопада 2017 р.). – Полтава.: Полтавський юридичний інститут Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого , 2017. - С. 142-144.

357. Чаплай І.В. Інформаційно-комунікативна інфраструктура взаємодії держави та громадянського суспільства / І.В. Чаплай // Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи: матеріали VIII Міжнарод. наук. Ітернет-конф. (Одеса, 26 травня 2017 р.). – Одеса.: Одеський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. – С. 157-158.

358. Чаплай І.В. Комунікативна ефективність публічного управління / І.В. Чаплай // Теорія та практика державного управління- 2017. - № 3(58) / 2017. - С.30-33.

359. Чаплай І.В. Комунікація в державі та суспільстві: термінознавчі аспекти // [Електронний ресурс] / І. В. Чаплай // Держ. упр.: удосконалення та розвиток. – 2017. №1. – Режим доступу до журн.: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1109.

360. Чаплай І.В. Комунікація як структурно-функціональна складова формування та реалізації державної політики / І.В. Чаплай // Публічне управління: стратегія реформ: матеріали наук.-практ. конф. за підсумками стажування слухачів (Харків, 27 вересня 2017 р.). - Харків.: Харківський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. – С.1-3.

361. Чаплай І.В. Концепція аналізу та оцінювання державно-громадянської комунікації в реформуванні публічного управління в Україні / І.В. Чаплай // Збірник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2018. - №2 2018. - С. 112-115.

362. Чаплай І.В. Маркетингове забезпечення ефективності державно-громадянської комунікації: тенденції та проблеми / І.В. Чаплай // Ефективність державного управління - 2017. - № 3(52). - С. 272-277.

363. Чаплай І.В. Методичне забезпечення соціально-громадянському діалогу: міжнародний досвід / І.В. Чаплай // Інвестиції: практика та досвід - 2017. - № 23 грудень 2017 р. - С. 76-78.

364. Чаплай І.В. Методологія дослідження комунікативної взаємодії держави та громадськості / І.В. Чаплай // Менеджер. Вісник Донецького державного університету управління - 2017. - № № 3 (76). - С. 117-122.

365. Чаплай І.В. Основні етапи становлення соціально-громадянського потенціалу державного розвитку / І.В. Чаплай // Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та

проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад : матеріали І міжн. наук.-практ. конф. (Рівне, 20 жовтня 2017 року). – Рівне.: Національний університет водного господарства та природокористування, 2017. – С. 136.

366. Чаплай І.В. Послаблення національної самосвідомості громадян – шлях до розриву зв'язків з державою / І.В. Чаплай //_Комунікаційні технології в міжнародних соціальних практиках: матеріали Міжн. наук.-практ. конф., (Київ, 7 листопада 2017 р.). – Київ.:Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. – С.110-113.

367. Чаплай І.В. Принципи формування державно-громадянської комунікації / І.В. Чаплай // Проблеми управління соціальним і гуманітарним розвитком : матеріали 11-й науково-практичної конференції за міжнародною участю (Дніпропетровськ, 01 грудня 2017 р.). – Дніпропетровськ: Дніпропетровський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. – С. 504-505.

368. Чаплай І.В. Управління державним та громадянським сектором: спільне та відмінне / І.В. Чаплай //_Соціальна практика та теоретико-методологічні засади модернізації України: матеріали наук.-практ. конф., (Київ, 30 листопада 2017 р.). – Київ.:Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. – С.20-21.

369. Чаплай І.В. Шляхи оптимізації ефективності державно-громадянської комунікації в Україні // [Електронний ресурс] / І. В. Чаплай // Держ. упр.: удосконалення та розвиток. – 2018. №1. – Режим доступу до журн.: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/4_2018/35.pdf

370. Чебан О. І. Маркетинговий підхід в муніципальному управлінні [Текст] : дис. … канд. наук з держ. управління: 25.00.04 / Олександр Іванович Чебан ; Академія муніципального управління. – Київ, 2008 – 213 с.

371. Черевко Г. В. Логістичні засади підвищення конкурентноздатності підприємств [Текст] / Г. В. Черевко // Формування конкурентноздатності підприємств в умовах ринкової трансформації економіки : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. – Полтава : Полтавська ТПП, ПП "Форміка", 2004. – 144 с.

372. Черных А. И. Социология массовых коммуникаций : учеб. пособие [Текст] / А. И. Черных ; Гос. ун-т «Высшая школа экономики». – М. : Изд. дом ГУ ВШЭ, 2008. – 451 с.

373. Чумиков А. Н. Связи с общественностью : учеб. пособ. /А.Н. Чумиков. – 3-е изд. – М. : Дело, 2001. – 296 с.

374. Шайгородський Ю. Ж. Політика : взаємодія реальності і міфу [Текст] / Ю. Ж. Шайгородський. – К. : Знання України, 2009. – 400 с.

375. Шамрай В. Європейський досвід управління у попередженні злочинності та його використання в Україні органами місцевого самоврядування / В. Шамрай, К. Соляр // Вісник державної служби. – 2004. – № 2.

376. Шарков Ф. И. Коммуникология : основы теории коммуникации :учебник / Ф. И. Шарков. – 3-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2012. – 592 с.

377. Шварценберг Р.-Ж. Политическая социология : у 3 ч. [Текст] / Р.-Ж. Шварценберг. – М. : Российская академия управления, 1992. – Ч. 1 – 180 с.

378. Шейгал Е. И. Структура и границы политического дискурса [Текст] / Е. И. Шейгал // Филология – Philologica, 1998. – С. 21-34.

379. Шпак Н. О. Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій в Україні [Текст] / Н. О. Шпак, О. І. Венгер // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Менеджмент та підприємництво в Україні : етапи становлення і проблеми розвитку. – 2012. – № 727. – С. 461-467.

380. Шпортько О. Поле публічної політики [Текст] / О. Шпортько // Політичний менеджмент. – 2010. – № 5 (44). – С. 90-96.

381. Шэфер И. Демократический контроль за государственным управленим [Текст] / И. Шэфер // Государственная служба : Контроль : Зарубежный опыт. – М., 2005. – 576 с.

382. Юрій М. Ф. Політологія [Електронний ресурс] : Навчальний посібник / М.Ф. Юрій. – К. : Дакор, КНТ, 2006. – 416 с. – Режим доступу : http://www.ebk.net.ua/Book/political_science/uriy_politologiya/part4/1104.htm.

383. Юрченко В. Е. Комунікативні технології як засоби взаємодії громадянського суспільства та державної влади [Електронний ресурс] / В. Е. Юрченко // Державне будівництво. – 2012. – № 1. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2012_1_34.

384. Ярошенко В. Помаранчева революція 2004 р. в Україні як факт та інтерпретація політичної історії [Текст] / В. Ярошенко // Наукові записки [Національного університету Острозька академія]. Сер.: Політичні науки. – 2008. – № 3 – С. 63-74.

385. Яценко С. Напрями підвищення якості ділової комунікації державних службовців у державному управлінні [Текст] / Сергій Яценко // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2010. – № 1. – С. 62-70.

ДОДАТКИ

Додаток А

КОНЦЕПЦІЯ ДЕРЖАВНО-ГРОМАДСЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УКРАЇНІ

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Сучасне державне управління знаходиться у стані постійного розвитку, або безперервних змін, що зумовлюють необхідність розширення його соціоцентричних функцій, шляхом розробки нових, або оновлення вже існуючих підходів щодо формування державно-громадської комунікації. Розгляд цього процесу, в контексті впровадження європейських стандартів демократичного врядування, є особливо актуальним.

Проект Концепції державно-громадської стратегії в реформуванні державного управління в Україні розроблений відповідно до чинного законодавства України, а саме: Конституції України, Закону України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII, Закону України «Про громадські об'єднання» від 22.03.2012 № 4572-VI, Зако ну України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» від 05.07.2012 № 5073-VI, Закону України «Про професійних творчих працівників та творчі спілки» від 07.10.1997 № 554/97-ВР, Закону України «Про молодіжні та дитячі громадські організації» від 01.12.1998 № 281-XIV, Указу Президента України «Про забезпечення умов для більш широкої участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики», Постанови Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики», Постанови Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної

політики», Наказу Державного комітету телебачення і радіомовлення України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо положень про управління (відділи) з питань взаємодії з засобами масової інформації та зв'язків з громадськістю апаратів центральних і місцевих органів виконавчої влади», Закону України «Про державну службу» від 16.12.1993 №3723-XII, Постанови Кабінету Міністрів України від 29.08.2002 №1302 «Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади», Стратегії економічного та соціального розвитку України «Шляхом європейської інтеграції» на 2004 - 2015 рр., затвердженої Указом Президента України від 28.04.2004 №493/2004, Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 11.05.2006 №614, Програми розвитку державної служби на 2005 – 2010 рр., затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 08.06.2004 №746, Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, затвердженої Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006. №90-р., Програми діяльності Кабінету Міністрів України "Назустріч людям", затвердженої Постановою Верховної Ради України від 04.02.2005 №2426-IV, Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, затвердженої Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02. 2006 №90-р. та іншими нормативними актами, що наголошують на потребі формування сучасного публічного управління, орієнтованого на досягнення соціально-орієнтованих результатів діяльності органів державної влади.

ПРОБЛЕМИ, ЩО ПОТРЕБУЮТЬ РОЗВ'ЯЗАННЯ

Серед основних чинників, що перешкоджають ефективному забезпеченню та підтримці державно-громадської комунікації, і, як результат, якіснішому наданню державних послуг, насамперед, слід назвати:

– Невисока соціальна активність населення у формуванні державної політики;

– Низький рівень сприяння органами державної влади використанню потенціалу відповідних територіальних громад, громадських організацій для розв'язання проблем державного управління;

– Низький рівень інформованості населення про діяльність місцевих органів виконавчої влади, що є навіть нижчим, ніж про діяльність центральних органів державної влади;

– Зростаюча необхідність активізації роботи щодо інформаційного забезпечення діяльності місцевих державних адміністрацій;

– Формування загального розуміння необхідності переходу на нові принципи у діяльності органів державної влади, що відповідають моделям «нового публічного менеджменту», серед яких, насамперед, можна виділити: клієнтоорієнтований підхід, що ставить на перший план ступінь задоволеності споживача якістю наданих державних послуг; абсолютна прозорість діяльності органів державної влади; постійна підтримка і розвиток зв'язків органів влади із громадськістю;

– Продовження панування ліберального індивідуалізму як найсуттєвішої риси українського буття. Управлінський дух і атмосфера склалися в умовах командно-планової економіки (в деякій мірі, методи залишаються такими ж і сьогодні). Нові організаційні форми не відповідають старому змісту управлінських відносин у держапараті;

– Недоопрацьоване нормативно-правове забезпечення державно-громадської комунікації, у частині повноважень, специфіки державних органів, взаємин, як між органами державної влади, так і взаємовідношення державних органів з громадянами;

– Недостатній рівень освіти і кваліфікації працівників комунікаційних підрозділів органів державної влади.

Серед ключових засад державно-громадської комунікації, що повною мірою мають бути реалізовані у процесі вирішення вищезазначених проблем, стоїть принцип соціальної відповідальності держави перед громадянином. Адже, перебіг соціально-економічних процесів в Україні, на сучасному етапі розвитку, характеризується високою динамікою процесів розвитку, що обумовлені посиленням співробітництва органів державної влади в національному і інтернаціональному масштабах, складністю інтеграційних і глобалізаційних процесів, підвищенням ролі інноваційних орієнтирів реформування державної служби. Трансформаційні процеси у комунікаційній взаємодії держави і населення передбачають не тільки перенесення позитивного закордонного досвіду у процес здійснення комунікаційних реформ, а й пристосування їх до специфіки соціально-економічної ситуації України.

Зрозуміло, що все зазначене має пряме відношення до формування нового, соціально-детермінованого запитами та інтересами громадян, діалогу, шляхом законної унормованості діяльності органів виконавчої влади, до яких найчастіше звертаються громадяни за розглядом своїх різноманітних справ. В його основі - акцент на задоволенні потреб та запитів різних соціальних груп населення, і, що супроводжується створенням необхідних правових, організаційних та інформаційних умов для забезпечення повноцінної реалізації суб'єктивних прав, законних інтересів та нормативно-закріплених свобод споживачів державних послуг. Конкретніше,

це процес маркетингової переорієнтації функціонального й інституціонального змістів комунікації органів державної влади та органів місцевого самоврядування і/або їх представників, які виступають виробниками, або посередниками, в процесах впровадження і реалізації надання державних послуг суб'єктам звернення. Його сутність розкривається у виявленні конкретних кроків у напрямах розвитку та впровадження передових засобів державно-громадської комунікації, основними з яких є: стратегічне управління державно-громадською комунікацією; PR як мистецтво і наука досягнення гармонії за допомогою взаєморозуміння, заснованого на правді і повній інформованості громадськості; маркетинг-мікс для формування та задоволення потреб клієнтів державно-громадської комунікації та ін.

АНАЛІЗ ПРИЧИН ВИНИКНЕННЯ ПРОБЛЕМИ

З моменту здобуття Україною незалежності, рівень довіри між громадянами та органами державної влади зазнав драматичних змін. Все частіше починає проявлятися рішучість громадян стати рушієм соціальних змін. Зростання економіки знань, розширення можливостей людей через соціальні медіа та появу транснаціональних громадянських мереж зробили громадськість дедалі потужнішим учасником у вирішенні державних вітчизняних та закордонних справ. Громадяни дедалі більше вимагають розширення соціального простору та врахування їх думок державними діячами, адже це одна з основних функцій громадянського суспільства - подолання розриву між офіційним політичним процесом і населенням.

Для України, що раніше була частиною Радянського Союзу, наслідки спільного тоталітарного минулого продовжують впливати на шляху її переходу до демократії. Так, ліберальний індивідуалізм менталітету, як

найсуттєвіша риса українського буття, є у своїй основі несумісним із принципом інтеграції на основі спільних універсальних цінностей, що їх потребує демократична солідарність, а тому зазначена суперечність є логічним результатом політичного розвитку України. За такого стану ціннісного базису суспільства в Україні не дивно, що виникає і постійно зростає феномен недовіри громадян до влади. Об'єктивним поясненням цього та однією з причин таких розбіжностей є «довготривале перебування у колоніальному становищі. Виявляючи власну неспроможність до суверенного державотворення, українська спільнота закономірно опинялася у залежності від згуртованіших та потужніших сусідів. На жаль, доводиться констатувати, що протягом усієї своєї історії розшматований український народ змушений був більше підкорятися іноземцям, аніж будувати власну державу. Тому для більшості поколінь українців державна влада сприймалася як щось чужинське, інородне. Створення та підтримка довіри громади є наріжним каменем успішної діяльності органів державної влади. Будівництво та підтримка довіри, як з боку громадськості, так із боку органів державної влади, потребує безперервних зусиль.

Визначення вище означених причин виникнення проблем становлення громадянського суспільства, що вважається невід'ємною частиною демократичної системи управління в незалежній Україні, є першим етапом формулювання цілей та завдань державної політики щодо формування державно-громадської комунікації в Україні та розробки системи її функціональних засобів.

МЕТА, ПЕРЕДУМОВИ ТА ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ФОРМУВАННЯ ДЕРЖАВНО-ГРОМАДСЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УКРАЇНІ

Метою формування державно-громадської комунікації в Україні є забезпечення дієвої системи залучення громадян до розробки управлінських рішень, шляхом формування комплексного та скоординованого засобу комунікативних підрозділів органів державної влади, що, у сукупності, вирішують важливі завдання реформування державного управління, визначені Стратегією сталого розвитку «Україна–2020».

Основними передумовами формування державно-громадської комунікації є:

– дослідження внутрішнього та зовнішнього середовищ впровадження стратегії державно-громадської комунікації. На цьому етапі, можуть використовуватись популярні засоби стратегічного менеджменту: SWOT-аналіз, модель конкуренції в галузі та ланцюг створення вартості;

– виділення основних напрямів формування стратегії державно-громадської комунікації;

– визначення місії та цілей стратегії державно-громадської комунікації. Встановлені цілі мають відповідати загально відомим вимогам населення щодо доступності, відкритості та соціальної орієнтації;

– розробка системи показників оцінки ефективності стратегії державно-громадської комунікації;

– координація дій з міжнародними комунікаційними організаціями, зміцнення міжнародного авторитету держави як послідовного й активного діяча із забезпечення комунікаційного простору та ін.

Сам процес розробки стратегії представляється як розробка комплексу дій по кожному з основних напрямів діяльності комунікаційних структур, спрямованих на вирішення, існуючих у відповідних напрямах, проблем та

підвищення їх ефективності. Плани дій по кожному з напрямків погоджуються із цілями та принципами державно-громадської стратегії та зводяться в один майстер-план, що і називається стратегією.

Основними завданнями формування державно-громадської комунікації визначено:

– створення нормативно-правової та методологічної баз, що дозволять уряду, громадянам і бізнесу функціонувати в інформаційному суспільстві;

– розробка та впровадження сучасних інформаційних ресурсів, що встановлюватимуть порядок зберігання та надання відомостей, обмін інформацією в електронній формі, а, також, контроль за використанням урядових інформаційних систем органами державної влади;

– формування позитивної громадської думки відносно конкретних програм, соціальних інститутів, державних та громадських діячів тощо;

– позитивна зміна усіх компонентів управлінської діяльності, а саме:

– суб'єкт-об'єктних відносин;

– ціле покладання;

– стратегічного планування;

– комунікаційної політики;

– взаємовідносин системи управління з соціокультурним середовищем;

– соціально-ринкова переорієнтація державно-громадської комунікації у відповідність з напрямками розвитку українського суспільства та з формуванням демократичних стандартів функціонування органів державної влади;

– підтримка дружніх, доброзичливих стосунків взаєморозуміння між органами державної влади та громадськістю, партнерами у системі державного управління;

– надання оперативної, достовірної та своєчасної інформації про продукти державного управління, що виробляються органом державної

влади та формування у громадян поваги до них та відповідного рівня сприйняття;

– привернення бажаної уваги громадян, цільової аудиторії населення до діяльності органів державної влади, в цілому;

– сприяння впровадженню у діяльність засобів масової інформації принципів системи саморегуляції та прозорої редакційної політики;

– запровадження в загально-освітніх навчальних закладах дисциплін, що мають на меті формування громадської свідомості школярів, спрямованої на саморозвиток та розвиток громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– розробка та реалізація освітньо-професійної підготовки бакалаврів з питань засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні як фактор їх готовності до публічної служби;

– забезпечення представництва та збільшення впливу громадян на формування системи засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– забезпечення та підтримка необхідного рівня суспільного контролю за засобами та каналами громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– розробка й впровадження стандартизуючих орієнтирів для забезпечення відповідності засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні потребам та запитам громадян-споживачів;

– створення, в структурі Міністерства інформаційної політики, Ресурсного центру з питань організації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– використання компонентів інноваційності та креативності щодо засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– можливість залучення міжнародних фінансових ресурсів, на паритетних умовах, для ефективнішої реалізації засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні;

– забезпечення атмосфери довіри щодо засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні, через створення та підтримку позитивного іміджу державних службовців перед громадськістю;

– ініціювання змін у корпоративній управлінській культурі державних службовців;

– застосуваннння інклюзивного багатоканального підходу в процесі комунікативної взаємодії органів публічної влади та громадськості, що означає доступність інформації для громадян через кілька різних каналів, (окрім центрів надання послуг та кол-центрів, через публічні кіоски, персональні комп'ютери, мобільні телефони, соціальні мережі), та ін.

Вищенаведений перелік не є вичерпним, що обумовлюється швидким поширенням змін у суспільстві та формуванням нових каналів, засобів зв'язку.

ШЛЯХИ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ

Досягнення цілей та виконання завдань Концепції державної політики щодо формування державно-громадської комунікації мають керуватися певними принципами. До їх числа слід віднести:

1. Інформаційна відкритість відноситься до загальних вимог демократичної політичної системи. У цьому сенсі вона включає в себе три основні рівні. Елементарний доступ до соціально-політичної інформації різного роду забезпечує базовий рівень відкритості системи. При цьому, істотне значення має "зрозумілість" інформації для одержувача, легкість її сприйняття, оскільки, інакше, навряд чи вона має будь-який сенс. Саме тому

інформаційна відкритість, зазвичай, визначається як можливість отримання відомостей про діяльність органів державної влади за допомогою гарантованого доступу до носіїв інформації, на яких фіксуються рішення, що зачіпають суспільно-значущі питання.

2. Залучення клієнтів – стосунки з клієнтами як активними учасниками пропозицій і дій органів державної влади.Сервісне обслуговування, в першу чергу, включає в себе визначення й аналіз потреб клієнта, аналіз і перебудову взаємодії між організацією та клієнтом, а, також, розробку і моніторинг стандартів на послугу. Ця ідея дуже схожа на ідеологію і практику залучення трудящих до управління державою в Радянському Союзі, що накопичив у цьому питанні багатий досвід на основі як успіхів, так і невдач. Зі свого боку, держава надає громадськості дані і створює змогу участі громадян в державному управлінні, але сама не завжди систематично йде туди, де люди самі створюють свої власні дані. У привабливої ідеї залучення звичайних громадян в державне управління є кілька спірних моментів. По-перше, державне управління – це сфера діяльності, що вимагає специфічних знань і навичок, тому вважати, що з цією роботою може впоратися будь-хто, не просто помилково, але й ризиковано. Ефективне державне управління можливе тільки тоді, коли питаннями, що для їх вирішення потрібна висока кваліфікація, займаються професіонали. По-друге, вважати, що державне управління можна здійснювати в фоновому режимі, у вільний від основної роботи час - чистої води утопія. Так, в окремо взятих селі, будинку, або школі, можна організувати роботу громадян в інтересах їх самих і держави на громадських засадах, але й тоді така діяльність, як показує практика, тримається на одному-двох ентузіастах.

4. Задоволення потреб клієнтів – надання послуг відповідно до конкретних запитів людей. Дослідження запитів споживачів, виявлення основних мотивів отримання послуг і аналіз поведінки споживачів озброює

керівників органів державної влади могутнім арсеналом, без якого неможлива успішна діяльність на сучасному ринку - знаннями про свого клієнта.

5. Доступність – клієнти повинні мати легкий доступ до консультацій з представниками органів державної влади і до інформації в зручній формі.

Серед програмних положень, найважливішими, для формування державно-громадської комунікації, є:

– перенесення акценту із традиційної регламентації державно-громадських комунікаційних відносин до нових європейських форм соціальної комунікативної взаємодії, що конструюють і конституюють форми соціального буття;

– запровадження обов'язкової громадської експертизи проєктів законодавчих і нормативно-правових актів, забезпечити моніторинг їх сприйняття населенням України;

– створення, у структурі Міністерства інформаційної політики, органу, що здійснював би діяльність та координував роботу з міжнародними організаціями, учасниками реалізації стратегії державно-громадської комунікації;

– ліквідація правової безграмотності, роз'яснення з боку держави своїх кроків у формуванні стратегії державно-громадської комунікації. Через аналіз правосвідомості, її архетипів та етнічної специфіки стає можливим пізнання процесу відображення права суспільній свідомості;

– спрямування зусиль держави на формування у людей довірливого ставлення до своєї діяльності, руйнування стереотипів щодо його бездіяльності, закріплення у людини впевненості в тому, що демократично обрана влада спроможна захистити її від будь-яких порушень її законних прав у процесі комунікації;

– створення умов для органів державної влади, за яких їм було б невигідно реалізовувати неефективні системи реалізації стратегії державно-громадської комунікації;

– тісне соціальне партнерство та діалог між громадянами і державою. Суспільство не лише мусить бачити, яких зусиль докладає влада для реалізації державно-громадської стратегії, а й бути безпосереднім учасником у співпраці з нею;

– ініціювання змін у корпоративній управлінській культурі комунікативних, піар служб представників органів державної влади маркетингового характеру тощо.

Реалізація цих програмних положень та вдосконалення державно-громадської комунікації, в цілому, вимагає застосування системи побудови індивідуального маркетингу для формування державно-громадської комунікації в автоматичному режимі, що дає можливість передавати дані від CRM-систем електронного документообігу і програм обліку інформації в смартфони громадян-користувачів державних послуг.

У державному секторі, систему побудови індивідуального маркетингу для формування державно-громадської комунікації в автоматичному режимі, можна використовувати, починаючи з соціальних опитувань і виборчих програм (аж до голосування зі смартфона). Для ідентифікації громадянина досить IMEI телефону, що і є основним параметром для облікових систем. Вся активність громадян-користувачів державних послуг прив'язана до цього коду. Система створює електронну карту, що її особа завантажує в свій телефон. Карта ідентифікує IMEI і прив'язується до нього. Таким чином карта стає унікальною. Пряма комунікація здійснюється через відправку пуш-повідомлень, зворотна через соціальні мережі, месенджери, або сайт компанії (творця карти). Технологія підтримується усіма мобільними операційними системами (правильно сказати, адаптована під всі системи). Є

можливість прив'язки до карт платіжних систем, як, наприклад, Apple – гаманець та інші. У державному секторі дана система може працювати як програми лояльності, купони, квитки, посадочні талони і навіть засіб ідентифікації. Розповсюджувані через будь-які канали комунікації: смс, пошта, месенджери, зі смартфона на смартфон (Скануванням QR-коду з екрану), і так далі. Електронна карта має дві основні робочі області, як і на пластиковій картці є: лицьова сторона і зворотня. Управління дизайном електронної карти можливо тільки за допомогою ONLINE-інтерфейсу в конструкторі карт. При зміні зовнішнього вигляду проєкту карти, відбудеться аналогічна зміна зовнішнього вигляду всіх електронних карт після їх чергового оновлення на пристроях.На зворотному боці картки розташований користувальницький блок управління картою і інформаційні блоки.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Реалізація державної політики щодо впровадження маркетингового засобу у діяльність органів влади в Україні забезпечить:

– Стійке зростання засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні на основі їх інноваційного розвитку.

– Створення несприятливих умов для корумпованості суспільства.

– Посилення резерву кадрового потенціалу публічної служби та формування службовця європейського рівня.

– Підвищення престижу засобів та каналів громадянського впливу на публічну політику в Україні та формування нової якості публічних послуг.

– Раціональне використання фінансових та людських ресурсів.

– Підтримку і зміцнення самоорганізації і добровільної діяльності громадян на користь спільноти.

– Виконання спільних проєктів інформаційного, аналітично-дослідницького, благодійного і соціального характеру.

– Розширення інформованості суспільства про сприятливу роль громадянського суспільства задля формування громадської культури та розвитку волонтерства та благодійництва.

– Розвиток соціального підприємництва як важливого компонента соціального розвитку.

– Розширення засобів державного соціального замовлення як ефективного засобу договірного партнерства держави і неурядових організацій задля вирішення суспільних проблем та ін.

– Підвищення якості законодавства та законодавчого процесу в Україні щодо організаційно-правових засобів державно-громадської комунікації.

– Сприяння ефективному виконанню Угоди про асоціацію між Україною та ЄС як ключового аспекту державно-громадського діалогу.

ФІНАНСОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Фінансування Проєкту концепції планується здійснювати за рахунок коштів державного, місцевих бюджетів та інших джерел.

Джерело: власна розробка

Додаток Б

КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

пл Лесі Українки, 1, м.Київ, 01196, тел.286-85-35, факс 286-15-10
http://www.koda.gov.ua E-mail: ver@koda.gov.ua Код ЄДРПОУ 00022533

03.10.2017 № 11-19/4217
на № _____ від _____

Довідка

про впровадження результатів дисертаційного дослідження докторанта кафедри публічного адміністрування Міжрегіональної Академії управління персоналом Чаплай Ірини Віталіївни на тему: « Державно-громадська комунікація: становлення та розвиток в Україні» на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління

за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління

Пропозиції докторанта Чаплай Ірини Віталіївни впроваджені у діяльності Київської обласної державної адміністрації, зокрема використані для: 1) надання практичних рекомендацій щодо визначення напрямків комунікаційної діяльності Київської обласної державної адміністрації, у рамках сучасних міжнародних стандартів державно-громадянської комунікації; 2) сприяння формуванню практичних навичок працівників Київської обласної державної адміністрації, що спрямовані на мінімізацію ризиків порушення законодавства у сфері соціального буття громадян для удосконалення реалізації державно-громадянської комунікації; 3) формування рекомендацій для підвищення прозорості, ефективності та відкритості роботи працівників Київської обласної державної адміністрації з питань державної комунікативної політики; 4) розроблення організаційних методів та засобів державно-громадянської комунікації, що реалізовуватимуться через чітке визначення функціональних обов'язків та взаємовідносин між Київською обласною державною адміністрацією та громадянами; 5) підвищення потенціалу каналів інформаційно-комунікативного супроводу діяльності Київської обласної державної адміністрації для сприяння впровадженню елементів електронного урядування; 6) створення умов для розробки, апробації, впровадження, раціонального поєднання новітніх засобів, форм оптимізації комунікативних відносин в системі взаємодії Київської обласної державної адміністрації і громадськості.

Заступник голови – керівник апарату облдержадміністрації **В.А. Кучер**

Додаток В

НАЦІОНАЛЬНА СЛУЖБА ПОСЕРЕДНИЦТВА І ПРИМИРЕННЯ

01004, м. Київ-4
вул. Басейна, ½-А

www.nspp.gov.ua
E-mail: nspp@nspp.gov.ua

тел.: (044) 235-45-01
факс:(044) 279-62-94

14.09.2017 № 10-02/01-26/01-536

ДОВІДКА
про впровадження

Результати дисертації докторанта кафедри публічного адміністрування Міжрегіональної академії публічного управління Чаплай Ірини Віталіївни на тему: «ДЕРЖАВНО – ГРОМАДЯНСЬКА КОМУНІКАЦІЯ: СТАНОВЛЕННЯ ТА РОЗВИТОК В УКРАЇНІ» на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління впроваджені у діяльності Національної служби посередництва і примирення.

Зокрема, вони використані з метою підготовки пропозицій щодо удосконалення інформаційно-аналітичної підтримки процесу врегулювання колективних трудових спорів; зміцнення і послідовного підвищення якості комунікаційного процесу під час здійснення посередництва і примирення для вирішення колективних трудових спорів; теоретичного узагальнення та поглиблення методологічних засад оцінки результативності та ефективності комунікаційного забезпечення заходів із запобігання виникненню колективних трудових спорів; проведення комунікаційних заходів задля підвищення рівня правової культури учасників соціально-трудових відносин; формування інноваційних напрямів ефективного комунікаційного механізму діяльності Національної служби посередництва і примирення.

Заступник Голови,
кандидат наук з державного управління,
Заслужений економіст України **С.В. Гербеда**

О.Акімов 230-93-92

Додаток Г

МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА ІННОВАЦІЙНА ФІНАНСОВО-КРЕДИТНА УСТАНОВА
вул. Богдана Хмельницького, 65-б, м. Київ, 01054; тел./факс (44) 354-04-70

від 06.10.2017 № 12-486/17
на № _____ від _____

Для пред'явлення за місцем вимоги

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати дисертаційного дослідження докторанта кафедри публічного адміністрування Міжрегіональної академії публічного управління Чаплай Ірини Віталіївни на тему: «ДЕРЖАВНО – ГРОМАДЯНСЬКА КОМУНІКАЦІЯ: СТАНОВЛЕННЯ ТА РОЗВИТОК В УКРАЇНІ» на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління, впроваджені у діяльності Державної інноваційної фінансово-кредитної установи.

Результати використані з метою:

- надання практичних рекомендацій щодо можливої розробки та запровадження автоматизованого аналізу справ у різних сферах активності Державної інноваційної фінансово-кредитної установи;

- обгрунтування сучасної ефективної організаційної структури інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності Державної інноваційної фінансово-кредитної установи;

- підтримки та оптимізації вже існуючих напрямів забезпечення надання ефективних і зручних у використанні послуг Державної інноваційної фінансово-кредитної установи;

- сприяння поліпшенню активної і взаємовигідної співпраці Державної інноваційної фінансово-кредитної установи з різними аналітичними центрами та інформаційними службами органів державної влади України.

Голова правління **В. В. Ставнюк**

Додаток Д

ХЕРСОНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
пл.Свободи, 1, м. Херсон, 73003, факс (0552) 32-11-03, тел. 22-27-64
e-mail: kanc@khoda.gov.ua, www.khoda.gov.ua
Система управління якістю сертифікована відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009
Код ЄДРПОУ 00022645

_____ № _____

На № _____ від _____

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати дисертаційного дослідження докторанта кафедри публічного адміністрування Міжрегіональної академії публічного управління Чаплай Ірини Віталіївни на тему: «ДЕРЖАВНО – ГРОМАДЯНСЬКА КОМУНІКАЦІЯ: СТАНОВЛЕННЯ ТА РОЗВИТОК В УКРАЇНІ» на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління впроваджені у діяльності Херсонської обласної державної адміністрації.

Вони використані з метою:

- розширення участі представників громадськості в обговоренні основних напрямів діяльності Херсонської обласної державної адміністрації у всіх областях (культура, освіта, охорона здоров'я, зайнятість, охорона навколишнього оточення, соціальне благополуччя та ін.);
- надання практичних рекомендацій щодо підвищення можливостей громадського контролю за діяльністю Херсонської обласної державної адміністрації у вирішенні питань, що мають суспільне значення, у формі громадського моніторингу підготовки та виконання рішень, експертизи їх ефективності;
- проведення працівниками Херсонської обласної державної адміністрації моніторингу і аналізу громадської думки, забезпечення своєчасного публічного реагування на пропозиції та зауваження суспільства;
- надання практичних та методологічних рекомендацій для підтримки і зміцнення самоорганізації і добровільної діяльності громадян на користь роботи Херсонської обласної державної адміністрації;
- виконання спільних проектів інформаційного, аналітично-дослідницького, благодійного і соціального характеру;

Херсонська обласна державна адміністрація
58-6694/0/17/10 від 02.10.2017

Продовження Додатку Є

- розширення інформованості суспільства про сприятливу ролі громадянського суспільства задля формування громадянської культури та розвитку волонтерства та благодійництва;
- підвищення ролі механізмів державного соціального замовлення як ефективного засобу договірного партнерства Херсонської обласної державної адміністрації і неурядових організацій задля вирішення суспільних проблем та ін.

Голова Херсонської обласної

державної адміністрації **Гордєєв Андрій Анатолійович**

Додаток Є

ВСЕУКРАЇНСЬКА ПРОФЕСІЙНА СПІЛКА ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОСВІТИ

Код ЄДРПОУ 36646082, 03039, м. Київ, вул. Фрометівська, 2, тел.: (050) 841 87 21

Вих. № _____ від ___.___.2017 р.

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати дисертації докторанта кафедри публічного адміністрування Міжрегіональної академії публічного управління Чаплай Ірини Віталіївни на тему: «ДЕРЖАВНО – ГРОМАДЯНСЬКА КОМУНІКАЦІЯ: СТАНОВЛЕННЯ ТА РОЗВИТОК В УКРАЇНІ» на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління впроваджені у діяльності Всеукраїнської професійної спілки працівників сфери вищої освіти.

За результатами проведеного дисертаційного дослідження, визнано доцільним впровадити такі рекомендації з удосконалення роботи Всеукраїнської професійної спілки працівників сфери вищої освіти:

- підвищити вплив громадського сектору у розробці та здійсненні політики Всеукраїнської професійної спілки працівників сфери вищої освіти у галузі трудових відносин, оплати праці, охорони праці, соціального захисту;
- сформувати конкурентне забезпечення комунікації Всеукраїнської професійної спілки працівників сфери вищої освіти у процесі її участі у розробленні державної політики зайнятості населення, державних та територіальних програм зайнятості;
- наголосити на людино-орієнтовному стилі комунікації Всеукраїнської професійної спілки працівників сфери вищої освіти;
- сприяти розумінню різних думок та координації комунікаційних інтересів членів Всеукраїнської професійної спілки працівників сфери вищої освіти;
- розробити та впровадити комунікаційні механізми для ширшої довіри людей до політики та громадської діяльності Всеукраїнської професійної спілки працівників сфери вищої освіти, а, також, для забезпечення її ширших основ для прийняття рішень.

Голова **В. О. Гончарук**

Додаток Ж

УКРАЇНА
РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА РАДА

Майдан Просвіти, 1, м.Рівне, 33013. Тел. (036-2) 695-202, факс (036-2) 62-00-64. E-mail: oblrada@rada.rv.ua

29.09.2017 № 01/12-461/к На №_____ від _____

Довідка
про впровадження результатів дисертаційного дослідження докторанта кафедри публічного адміністрування Міжрегіональної Академії управління персоналом Чаплай Ірини Віталіївни на тему: «Державно-громадська комунікація: становлення та розвиток в Україні» на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 - механізми державного управління

Результати дисертаційного дослідження докторанта Чаплай І.В. впроваджені у практичній діяльності Рівненської обласної ради.

Зокрема, використані з метою:

підготовки пропозицій щодо вирішення деяких організаційних, експертних та аналітичних питань забезпечення та організації систем комунікацій для постійної співпраці працівників Рівненської обласної ради з громадянами;

методично-ресурсного супроводу та інформаційно-аналітичної допомоги у розробці стратегічних та тактичних планів розвитку внутрішніх та зовнішніх систем комунікацій з громадськістю;

здійснення громадського аналізу стану реалізації і впровадження комунікаційних реформ Рівненської обласної ради з громадськістю та процедур їх належного виконання;

забезпечення науково-аналітичної діяльності і безприбуткових консультацій щодо ефективності комунікаційної роботи працівників Рівненської обласної ради з населенням;

організації проведення тренінгів та інших комунікативних заходів щодо розширення участі громадськості з питань реалізації політики Рівненської обласної ради, з метою ретельного й повного обліку інтересів і запитів груп населення;

удосконалення та оновлення знань і набуття умінь, навичок громадянами з питань засадничих аспектів реалізації цифрових комунікацій, включаючи зв'язки Рівненської обласної ради зі ЗМІ, і, як результат, визначення практичних рекомендацій щодо розробки нових, теоретико-методологічних підходів щодо їх вдосконалення.

Перший заступник голови,
кандидат наук з державного управління **О. Корнійчук**

Додаток 3

Україна 03039, м. Київ, вул. Фрометівська 2,
тел. 044-496-96-97,
E-mail: pobosse@ukr.net

ВСЕУКРАЇНСЬКЕ ОБ`ЄДНАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙ РОБОТОДАВЦІВ В ГАЛУЗІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати дисертаційного дослідження Жукової Ірини Віталіївни на тему: «Державно-громадська комунікація: становлення та розвиток в Україні» подані на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.01 – теорія та історія державного управління впроваджені у діяльності Всеукраїнського об'єднання організацій роботодавців у галузі вищої освіти.

Особливої уваги заслуговують, проаналізовані Жуковою І.В., засоби становлення соціально-громадського потенціалу державного розвитку, серед яких:

– проведення громадських слухань і круглих столів за участі представників органів державної влади і громадськості з метою визначення актуальних питань державного розвитку і підготовки пропозицій;

– залучення організацій громадянського суспільства на етапі розробки політики, або виконання рішення;

– проведення сесій, або комітетських зустрічей, із можливістю для громадськості висловити свої позиції щодо тих, чи інших питань державного розвитку;

– організація експертних семінарів і зустрічей з метою підготовки рекомендацій щодо вирішення питань державного розвитку;

– збір, опрацювання та надання відгуків на проведені зустрічі як з боку органів влади, так і з боку представників громадськості;

– організація публічних обговорень, конференцій, форумів і семінарів з метою інформування та обговорення результатів упровадження політики за участі організацій громадянського суспільства та громадян;

– можливість прийняття спільних рішень (наприклад, при формуванні місцевих бюджетів) та ін.;

– організації громадянського суспільства повинні мати право залишатися незалежними – організовувати кампанії, пов'язані із відповідним питанням політики.

Генеральний директор,
доктор наук з державного управління, професор,
Заслужений юрист України Є.О.Р[illegible]енко

«16» січня 2020 р. №16/6-1

Додаток И

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
«ВСЕУКРАЇНСЬКА АСАМБЛЕЯ ДОКТОРІВ НАУК З ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ»
Ukrainian Assembly of doctors of sciences in public administration

від 12.10.2020 *№ 10/20*

ДОВІДКА ПРО ВПРОВАДЖЕННЯ

Результати дисертаційного дослідження Жукової Ірини Віталіївни на тему: «Державно-громадська комунікація: становлення та розвиток в Україні» подані на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.01 – теорія та історія державного управління впроваджені у діяльності громадської організації «Всеукраїнська асамблея докторів наук з державного управління».

Зокрема, вони використані з метою:

- підготовки пропозицій щодо вирішення деяких організаційних, експертних та аналітичних питань забезпечення та організації систем комунікацій для постійної співпраці працівників Рівненської обласної державної адміністрації з громадянами;
- методично-ресурсного супроводу та інформаційно-аналітичної допомоги у розробці стратегічних та тактичних планів розвитку внутрішніх та зовнішніх систем комунікацій з громадськістю.

Продовження Додатку И

- здійснення громадського аналізу стану реалізації і впровадження комунікаційних реформ Рівненської обласної державної адміністрації з громадськістю та процедур їх належного виконання;
- забезпечення науково-аналітичної діяльності і безприбуткових консультацій щодо ефективності комунікаційної роботи працівників Рівненської обласної державної адміністрації з населенням;
- організації проведення тренінгів та інших комунікативних заходів щодо розширення участі громадськості з питань реалізації політики Рівненської обласної державної адміністрації, з метою ретельного й повного обліку інтересів і запитів груп населення;
- удосконалення та оновлення знань і набуття умінь, навичок громадянами з питань засадничих аспектів реалізації цифрових комунікацій, включаючи зв'язки Рівненської обласної державної адміністрації зі ЗМІ, і, як результат, визначення практичних рекомендацій щодо розробки нових, теоретико-методологічних підходів щодо їх вдосконалення.

Перший Віце-президент,
доктор наук з державного управління **О.І. Пархоменко-Куцевіл**

Додаток І

Список публікацій здобувача за темою дисертації

А. Праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

1. Романенко Е.А. Чаплай И.В. Формирование инструментов маркетинга в публичном управлении: уч. пособие. LAP Lambert Academic Publishing. Германия, 2016. 190 с. *(Особистий внесок автора: аналіз використання інструментів маркетингу у державних органах влади).*

2. Васильченко А. Стратегия глобального развития: Украина-Беларусь: монография / А.Васильченко, С. Гвожьджевичь С., Ю. Чеплянский Ю. и др./ под ред. д.э.н., проф. А. Ю. Якимчук. – Ровно–Пинск–Варшава : НУВХП, 2017. – 346 с. *(Особистий внесок автора: кластеризація напрямів формування державно-громадянської комунікації).*

3. Козаков В. М. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взасмодії: монографія / В. М. Козаков, О. В. Рашковська, В. А. Ребкало, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай.— Київ: ДП "Вид. дім "Персонал", 2017. — 288 с. — Бібліогр. : с. 267–287. — (Серія "Публічне адміністрування"; вип. 1). *(Особистий внесок автора: систематизація проблемних аспектів публічного управління у процесі реалізації загальної стратегії комунікаційної політики в Україні).*

4. Козаков В.Н. Стратегические приоритеты государственно-гражданской коммуникации: монография / В.Н. Козаков, А.В. Рашковская, В.А. Ребкало, Е.А. Романенко, И.В. Чаплай. - LAP Lambert Academic Publishing, 2017.- 274 с. Библогр.: с. 288-314. *(Особистий внесок автора: виявлення стратегічних напрямів розвитку маркетингового управління в діяльності органів державної влади).*

5. Кіслов Д. В. Маркетингова комунікологія як засібреалізації державної політики: монографія / Д. В. Кіслов, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай. —

Київ: ДП "Вид. дім "Персонал", 2018. — 412 с. — Бібліогр. : у кінці розд. — (Серія "Публічне адміністрування"; вип. 2). *(Особистий внесок автора: дослідження маркетингового механізму державного управління та перспектив його розвитку з позиції досягнення як короткострокових, так і довгострокових цілей публічного управління).*

6. Кислов Д. В. Маркетинговые коммуникации в публичном администрировании: монография / Д.В. Кислов, Е.А. Романенко, И.В. Чаплай. -LAP Lambert Academic Publishing, 2018. - 419 с. *(Особистий внесок автора: характеристика роботи центрів надання адміністративних послуг громадянам).*

7. Чаплай І. В. Державно-громадська комунікація як об'єкт наукового дослідження в Україні / І. В. Чаплай. — Одеса: КУПРІЄНКО СВ, 2018 — 386 с.

8. Сучасні аспекти науки : колективна монографія / за заг. ред. Є.О. Романенка. Київ; Братислава: ФОП КАНДИБА Т.П., 2020. Романенко Є.О. Жукова І.В. / Розробка механізмів формування інформаційного суспільства держави/ стор. 39-50 *(Особистий внесок автора: пропозиції щодо забезпечення активної взаємодії між органами публічної влади, приватним сектором та громадою на засадах рівноправності).*

9. Чаплай І.В. Генеза формування довіри між органами державної влади та громадскістю в незалежній Україні. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2017. № 4. С. 5-9.

10. Чаплай І.В. Методологія дослідження комунікативної взаємодії держави та громадськості. *Менеджер. Вісник Донецького державного університету управління.* 2017. № 3 (76). С. 117-122.

11. Romanenko E. Chaplay I. Public administration by the modern information technologiesin in construction of Ukraine. *Public management.* 2017.

№2 (7) – may 2017. P. 172-180. *(Особистий внесок автора: характеристика інформаційно-технічного забезпечення державних підприємств).*

12. Чаплай І.В. Комунікація в державі та суспільстві: термінознавчі аспекти. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2017. №1. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1109.

13. Chaplay I. Romanenko E. Theoretical and methodological identification of the concept of "marketing communications" (archetypal approach). *Public management.* 2017. №3 (8) – june 2017 (special edition). P. 259-266. *(Особистий внесок автора: характеристика рекламної комунікації у сфері забезпечення комунікативної ефективності публічного управління).*

14. Chaplai I. Public-civic communication and principles of its formation. *Public management.* 2017. №4 (9) – September 2017. P. 213-218.

15. Чаплай І.В. Комунікативна ефективність публічного управління. *Теорія та практика державного управління.* 2017. № 3(58) / 2017. С.30-33.

16. Чаплай І.В. Інституційні форми оптимізації комунікативних відносин в системі взаємодії органів державної влади та громадськості. *Держава та регіони. Серія: Державне управління.* 2017. № 3. С. 119-123.

17. Чаплай І.В. Маркетингове забезпечення ефективності державно-громадянської комунікації: тенденції та проблеми. *Ефективність державного управління.* 2017. № 3(52). С. 272-277.

18. Chaplai I. Public-civil communication — important part of preparation and adoption of government-managerial decisions. *Public management.* 2017. №5 (10) – december 2017. P. 268-274.

19. Чаплай І.В. Концепція аналізу та оцінювання державно-громадянської комунікації в реформуванні публічного управління в Україні. *Збірник Національної академії державного управління при Президентові України.* 2018. №2 2018. С. 112-115.

20. Чаплай І.В. Деякі чинники удосконалення практики удосконалення запровадження державно-громадянської комункації: управлінський аспект. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. №2. URL: http://www.e-patp.academy.gov.ua/pages/dop/20/files/a2ef6bde-db29-4563-b08e-e14a28f15922.pdf

21. Чаплай І.В. Система побудови індивідуального маркетингу для формування бренд-стратегії розвитку державно-громадянської комунікації в автоматичному режимі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 23 - 2017. С. 117-119.

22. Chaplai I. An overview of the discursive field of the problems of the formation of social and civil dialogue for public development. *Public management*. 2018. № 1 (11) - 2018. С. 306-312.

23. Chaplai I. The orienters of development of forms of communicative influence of civil society on the public policy. *Public management*. 2018. № 2 (12) - 2018. С. 228-235.

24. Чаплай І.В. Методичне забезпечення соціально-громадянському діалогу: міжнародний досвід. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 23 грудень 2017. С. 76-78.

25. Чаплай І. В. Методи підвищення операційної ефективності каналів комунікативного впливу громадянського суспільства. *Аспекти публічного управління*. 2018. Т. 6. – No 1-2. С. 52-57.

26. Чаплай І.В. Цілі державних комунікативних планів Верховної Ради України за ступенем загальності та точності. *Ефективність державного управління*. 2018. № 1(54). С. 174-184.

27. Чаплай И.В. Инициативы общественных организаций и их участие в процессе принятия правительственных решений. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 8- 2018. С. 107-109.

28. Chaplai I. The model of advertising communication regarding an effective regulatory framework for interaction and feedback from the Civil Service Institute and the public. *Public management.* 2018. № 3 (13) - 2018. С. 216-223

29. Chaplay I., Shakhov V., Romanenko E. Parliamentary opposition. European experience for Ukraine. *Public management* . 2019. -№ 1 (16) – January 2019. P. 174-187. *(Особистий внесок автора: характеристика концептуального підхід до державно-правового статусу парламентської опозиції).*

30. Чаплай І.В. Шляхи оптимізації ефективності державно-громадянської комунікації в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток.* 2018. №1.URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/4_2018/35.pdf

31. Zhukova I.V. Methodological aspects of public-civic communication research. *Public management* - 2019. - № 5 (20) – December 2019. - pp. 75-84.

32. Chaplay I. State regulation of the problems of investment processes in the construction of social housing in the context of European experience. *Public management* - 2019. - № 2 (17) – March 2019. - pp. 277-285.

33. Романенко Є.О. Чаплай І.В. Шляхи оптимізації державної комунікативної політики в Україні. *Публічне адміністрування та національна безпека.* 2019. № 2 травень 2019. URL: https://www.inter-nauka.com/uploads/public/15607809568549.pdf *(Особистий внесок автора: аналіз маркетингових аспектів комунікативної політики щодо консолідації різних груп населення).*

34. Chaplai I. Information and communication support of the activities of the Verkhovna rada in interaction with the public. *Науковий вісник Полісся.* 2017. №4 (2017). P. 170-174. **Web of science**

35. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Сутність та особливості системи маркетингу послуг у механізмах державного управління.*Актуальні проблеми*

економіки. 2016. №12(186) 2016. С. 81-89. **Scopus** *(Особистий внесок автора: визначення особливостей маркетингу державних послуг).*

36. Chaplai I.V. RomanenkoY.A. Sustainable economic growth of the small and medium business in Ukraine on the basis of innovation development of diveresed. *Науковий вісник Полісся.* 2016. №3 (2016). P. 134-139. **Web of science** *(Особистий внесок автора: аналіз інформаційно-ресурсного забезпечення державних підприємств).*

37. Chaplai I.V. RomanenkoY.A. Modern administrative tool of the innovative development of the enterprise. *Науковий вісник Полісся.* 2016. №4 (2016). P. 268-275. **Web of science** *(Особистий внесок автора: охарактеризування сучасних комунікаційних технологій для підвищення громадської діяльності у напрямі участі її у процесах формування та реалізації державної політики).*

38. Chaplai I.V. RomanenkoY.A. Analysis of the main directions of preservation and development of the territories of kyiv region. *Public management.* 2017. №1 (6) – march 2017. P.162-170. *(Особистий внесок автора: аналіз комунікаційної складової у роботі територіальних громад).*

39. Chaplai I. Informational and Communicative Support of the Activities of the President of Ukraine. *World Journal of Political Science.* 2017. №4 (2017). P. 25-28.

40. Chaplai I. Romanenko E. Advertising communicology as an essential factor of democratization of public administration. *International Journal of Legal Studies.* 2017. №1 2017. P. 193-201. *(Особистий внесок автора: визначення особливостей рекламної комунікології).*

41. Chaplai I. Romanenko E. Theoretical and methodological foundations subsystem brand management at the enterprise. *Науковий вісник Полісся.* 2017. №2 (2017). P. 156-163. **Web of science** *(Особистий внесок автора: аналіз*

можливих аспектів застосування бренд-менеджменту для розвитку державно-громадської комунікації).

42. RomanenkoY. Kozakov V., Chaplay I. Public-civilian communicative network as a phenomenon in public administration. *International Journal of Legal Studies*. 2017. №2 2017. P. 287-294. *(Особистий внесок автора: аналіз характеристик цивілізаціного розвитку державно-громадської комунікації).*

43. Чаплай И.В. Лебедева Н.А. Реализация целей ЮНЕСКО для устойчивого государственного управления в Украине (сохранение экосистем суши – заповедник «Аскания-Нова»). *Қазақстандағы PR және БАҚ. Ғылыми еңбектер жинағы*. 2017. №14 2017. С. 44-52. *(Особистий внесок автора: розкрита сутність комунікаціного забезпечення державного розвитку у напрямі формування його стійкого розвитку).*

44. Chaplai I.V. Modern potential of state education management in Ukraine. *Публічне адміністрування та національна безпека*. 2018. № 1 2018. URL: https://www.inter-nauka.com/issues/administration2018/1/4123

45. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Розбудова громадянського потенціалу взаємовідносин держави та суспільства. *Експерт: парадигми юридичних наук та державного управління*. 2018. №1- (2018). URL: http://maup.com.ua/assets/files/expert/1/suchasnij-stan-ta-sistemnij.pdf *(Особистий внесок автора: сформоване загальне розуміння ролі і важливості третього сектора для сучасного демократичного суспільства і партнерських мереж).*

46. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Забезпечення розбудови громадянського потенціалу в Україні . *Експерт: парадигми юридичних наук та державного управління*. 2018. №2- (2018). URL: http://maup.com.ua/assets/files/expert/2/zabezpechennya-rozbudovi-gromadyanskogo-potencialu-v-ukraini.pdf *(Особистий внесок автора: обґрунтовані перспективи налагодження стійкої взаємодії за участю громадянського суспільства у справах держави*).

47. Вортін В.Є. Рецензія на монографію кандидата наук з державного управління, доцента, завідувача кафедри професійної освіти та управління навчальним закладом Міжрегіональної Академії управління персоналом Чаплай Ірини Віталіївни «Державно-громадська комунікація як об'єкт наукового дослідження в Україні». *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України* . 2019. № 3, 2019. С. 152-154. *(Особистий внесок автора: матеріал підготовлений за результатами написання докторської монографії Жукової І.)*.

48. Жукова І.В. Романенко Є.О., Пономаренко Т.В. Основи управління розвитком загальноосвітнього навчального закладу. *Експерт: парадигми юридичних наук та державного управління*. 2019. №3- (2019). – С. 164-174. *(Особистий внесок автора: доведена важливість комунікативної скадової у процесі розвитку загальноосвітнього навчального закладу)*.

49. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Сучасний стан та та системний розвиток форм та методів взаємодії між державою та громадянським суспільством в ЄС. *Збірник* наукових праць *УТА*. 2018. №2 (2018). С. 174-179. *(Особистий внесок автора: проаналізована важливість взаємодії між державою та громадянським суспільством для підвищення ефективності державного управління)*.

50. Жукова И.В. Романенко Е.А. Генезис коммуникационного развития в условиях политическо-общественных трансформаций. *Қазақстандағы PR және БАҚ. Ғылыми еңбектер жинағы*, 2019. – № 18 2019. - С. 68-75. *(Особистий внесок автора: проаналізовані основні етапи становлення комунікаційного розвитку державної політики)*.

51. Кропивницький В.С. Жукова І.В. Вивчення та аналіз соціальних запитів громадян для коригування державних рішень. *Науковий вісник: державне управління* - 2019. - № 2 2019. - С. 76-83. *(Особистий внесок*

автора: проаналізовані засади реалізації соціальних запитів громадян для коригування державних рішень).

52. Андрієнко М.В. Жукова І.В. Каршиєва О.І. Особливості формування об'єктно-предметної сфери державного управління медіацією в Україні. *Науковий вісник: державне управління 2020.* – № 2(4). 2020. – С. 21-31. *(Особистий внесок автора: здійснення аналізу особливостей формування об'єктно-предметної сфери державного управління медіацією з метою її адаптації до суспільно-політичних реалій України).*

53. Zhukova I.V., Romanenko E. Peculiarities of cooperation of the European Union in the framework of partnership civil society development programs *Public management* . 2020. -№ 2 (22) – March 2020. - pp. 191-201. *(Особистий внесок автора: актуалізоване питання щодо необхідності упровадження європейського досвіду з питань реалізації державно-громадскої комунікації).*

Б. Праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

54. Чаплай І.В. Форми комунікативного впливу громадянського суспільства на механізми державного управління. *Реформування публічного управління* та *адміністрування*: *теорія*, *практика*, *міжнародний досвід: 2017 рік:* матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. за міжн. участю, 27 жовтня 2017 року. Одеса.: Одеський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. С. 374-375.

55. Чаплай І.В. Основні етапи становлення соціально-громадянського потенціалу державного розвитку. *Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад : 2017 рік:* матеріали І міжн. наук.-практ. конф. 20 жовтня 2017 року. Рівне: Національний університет водного господарства та природокористування, 2017. С. 136.

56. Чаплай І.В. Інформаційно-комунікативний супровід діяльності Президента України. *Моделювання* та *прогнозування соціально-економічного міжнародного співробітництва: 2017 рік:* матеріали міжн. наук.-практ. , конф.01-02 вересня 2017 року. Київ.: Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського, 2017. С. 43-45.

57. Чаплай И.В. Организационно-правовые механизмы государственно-гражданской коммуникации. *Членство в ВТО: перспективы научных исследований и международного рынка технологий: 2017 рік:* матеріали заруб. міжнарод. наук.-практ. конф., 18-20 жовтня 2017 р. Сінгапур: Регіональна Академія Менеджменту, 2017. С. 51-54.

58. Chaplay I.V. Romanenko Y.A. The essence of the strategy and «strategic set». *Менеджмент качества: поиск и решения: 2016 рік.* матеріали II між народ. наук.-практ. конф. 23-25 листопада 2016 р. Шанхаї (Китай): Регіональгна академія менеджменту, 2016. С.61-64. *(Особистий внесок автора: узагальнена важливість використання деяких аспектів стратегічного менеджменту для розвитку державно-громадянської комунікації).*

59. Чаплай І.В. Інформаційно-комунікативна інфраструктура взасмодії держави та громадянського суспільства. *Державне управління* в *Україні: історія державотворення, виклики* та *перспективи: 2017 рік.* матеріали VIII Міжнарод. наук. Інтернет-конф. 26 травня 2017 р. Одеса: Одеський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. С. 157-158.

60. Чаплай І.В. Державно-громадянська комунікація – середовище формування соціально-значимої інформації щодо діяльності державниxx інститутів. *Менеджмент розвитку соціально-економічних систем* у *новій економіці: 2016 рік:* матеріали Міжн. Всеукр. науково-практичної інтернет-

конференції, 19 жовтня 2017 р. Полтава.: Полтавський університет економіки і торгівлі, 2017. С. 349-351.

61. Чаплай И.В. Романенко Е.А. Оссобеннности организационного обеспечения системы судебных органов Украины в сфере противодействия коррупции. *Интеграция научного сообщества перед глобальными проблемами современности: 2017 рік:* матеріали заруб. міжнарод. наук.-практ. конф., 07-09 березня 2017 р. Японія: Регіональна Академія Менеджменту, 2017. С.145-153. *(Особистий внесок автора: узагальнена важливість усунення корупційної складової судових органів влади для відновлення довіри людей щодо їх роботи).*

62. Чаплай И.В. Показатели эффективности публичного управления в государственно-гражданской коммуникации. *Европа и тюркский мир: наука, техника и технологии: 2017 рік:* матеріали II міжнарод. наук.-практ. конф., 29-31 травня 2017 р. Туреччина: Регіональна Академія Менеджменту, 2017. С. 139-143.

63. Чаплай І.В. Романенко Є.О Особливості громадянської участі в публічно-комунікативних процесах держави. *Суспільно-політичний* та *соціокультурний розвиток південного регіону. України: історичні традиції* і *сучасні тенденції*: 2017 рік: матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. 18 травня 2017 р. Одеса: Одеський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. С.48-49. *(Особистий внесок автора: узагальнена важливість громадянської участі в публічно-комунікативних процесах держави).*

64. Чаплай І.В. Цифрові технології комунікативного забезпечення діяльності Верховної Ради у взаємодії із громадськістю. Формування публічної служби, чутливої до людей з особливими потребами: 2017 рік: матеріали наук.-практ. конф. за міжн. участю, 10 листопада 2017 року. Київ.: Національна академія державного управління при Президентові України, 2017. С. 276-278.

65. Чаплай І.В. Комунікація як структурно-функціональна складова

формування та реалізації державної політики. *Публічне управління: стратегія реформ: 2017 рік:* матеріали наук.-практ. конф. за підсумками стажування слухачів, 27 вересня 2017 р. Харків: Харківський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. С.1-3.

66. Чаплай І.В. Управління державним та громадянським сектором: спільне та відмінне. *Соціальна практика та теоретико-методологічні засади модернізації України: 2017 рік:* матеріали наук.-практ. конф., 30 листопада 2017 р. Київ.:Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. С.20-21.

67. Чаплай І.В. Послаблення національної самосвідомості громадян – шлях до розриву зв'язків з державою. *Комунікаційні технології в міжнародних соціальних практиках: 2017 рік:* матеріали Міжн. наук.-практ. конф., 7 листопада 2017 р. Київ.:Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. С.110-113.

68. Чаплай І.В. Принципи формування державно-громадянської комунікації. *Проблеми управління соціальним і гуманітарним розвитком : 2017 рік:* матеріали 11-й науково-практичної конференції за міжнародною участю, 01 грудня 2017 р. Дніпропетровськ: Дніпропетровський регіональний інститут державного управління НАДУ, 2017. С. 504-505.

69. Чаплай І.В. Особливості партнерства у сфері стратегічних напрямів державно-громадянської комунікації. *Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика: 2017 рік:* матеріали V міжнар. наук.-практ. конф., 24 листопада 2017 р. Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2017. С. 903-904.

70. Chaplay I.V. Scientific and educational support of the reformation of state-civic communication. *Менеджмент качества: поиск и решения: 2017 рік:* матеріали III Міжнарод. наук. конф., 27-29 листопада 2017 р. Малайзія:

Регіональна Академія Менеджменту, 2017. С. 64-67.

71. Чаплай І.В. Інституоналізація державно-громадянської комунікації: міжнародний аспект. *Адаптація правової системи України до права Європейського Союзу: теоретичні* та *практичні аспекти: 2017 рік:* матеріали ІІ Всеукраїнській науково-практичній конференції, 23 листопада 2017 р. Полтава: Полтавський юридичний інститут Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого, 2017. С. 142-144.

72. Chaplay I.V. Communication system of the canadian public authorities with society. *Innovation Management and Technology in the Era of Globalization:2018 рік :* матеріали V міжнарод. наук.-практ. конф., 8-11 січня 2018 р. Александрия: Регіональна Академія Менеджменту, 2018. С. 107-108.

73. Чаплай І.В. Лебєдєва Н.А. Вивчення англійської мови — засіб підвищення комунікативних навичок державних службовців. *Сучасні виклики публічного управління: 2017 рік:* матеріали І наук.-практ. конф. за міжн. участю, 28 грудня 2017 р. Київ: Міжрегіональна академія управління персоналом, 2017. С.80-83. *(Особистий внесок автора: проаналізована важливість вивчення державними службовцями англійської мови).*

74. Chaplay I.V. Implementation of European standards of democratic governance for the development of state-civil society. *Интеграция научного сообщества перед глобальными проблемами современности: 2018 год:* матеріали ІІІ Міжнарод. наук. конф., 26-28 лютого 2018 р. Кіото (Японія): Регіональна Академія Менеджменту, 2018. С. С. 86-87.

75. Чаплай И.В. Тенденции развития прозрачного публичного управления государственно-гражданской коммуникацией. *Перспективы развития современной науки: 2018 год:* матеріали ІІІ Міжнарод. наук. конф., 28-30 березня 2018 р. Сеул (Корея): Регіональна Академія Менеджменту, 2018. С. 82-84.

76. Чаплай І.В. Інформаційна система управління комунікативним

середовищем ефективної взаємодії органів державної влади із громадскістю . *Проблеми культури наукової роботи та академічної доброчесності у сучасному світі: 2018 рік :* матеріали міжн. наук.-практ. конф. 29 березня 2018 р. Київ: Міжрегіональна академія управління персоналом, 2018. С.142-143.

77. Chaplay I.V. Potential of the Concept of State and Civic Communication in Ukraine. *Европа и тюркский мир: наука, техника и технологии: 2018 год :* матеріали III Міжнарод. наук. конф., 2-4 травня 2018 р: Регіональна Академія Менеджменту, 2018. С. 112-113.

78. Chaplay I.V. Institutionalization of state-civil communication: international aspects. *Публічне управління та адміністрування в процесах економічних реформ: 2018 рік:* матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. 19 квітня 2018 р. Херсон: Херсонський державний аграрний університет, 2018. С.298-300.

79. Чаплай І.В. Становлення і розгортання системи суспільних інститутів – неодмінна умова формування довіри між органами державної влади і громадянам. *Публічне управління та адміністрування в процесах економічних реформ: 2018 рік:* матеріали круглого столу,18 квітня 2018 р. Київ: Інститут підготовки кадрів Державної служби зайнятості України, 2018. С.67-69.

80. Чаплай І.В. Литвин Н.М. Інвестиційні та інноваційні ресурси в системі місцевого самоврядування як шлях до розвитку територіальних громад. *Европа и тюркский мир: наука, техника и технологии: 2019 год:* матеріали IV міжнарод. наук.-практ. конф., 1-3 травня 2019 р. Стамбул: Регіональна Академія Менеджменту, 2019. С. 49-51. *(Особистий внесок автора: досліджені перспективи залучення інноваційних ресурсів в системі місцевого самоврядування для кращої комунікації її представників із громадскістю).*

81. Чаплай І.В. Литвин Н.М. Інформаційно-комунікаційна взаємодія

місцевих органів влади з громадськістю. *Управление инновационными процессами в условиях модернизации образования и науки: 2019 рік:* матеріали IV міжнарод. наук.-практ. конф., 29-31 травня 2019 р. Туреччина: Регіональна Академія Менеджменту, 2019. С. 52-55. *(Особистий внесок автора: проаналізовані особливості інформаційної взаємодії місцевих органів влади з громадськістю).*

82. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Деякі проблемні питання визначення змісту системи захисту прав інтелектуальної власності. *Проблеми теорії та практики судової експертизи з питань інтелектуальної власності: 2018 рік:* матеріали II Всеукр. наук.-практ. конф. 20 грудня 2018 р. Київ: Науково-дослідний центр судової експертизи з питань інтелектуальної власност , 2018. С. 28-29. *(Особистий внесок автора: обґрунтовані проблемні питання захисту прав інтелектуальної власності громадян для демократичного розвитку суспільства).*

83. Чаплай І.В. Сучасні напрями розвитку освіти за кордоном та шляхи їх адаптації в Україні. *Теоретико-методологічні засади та соціальна практика модернізації України: політичні, юридичні, економічні та психологічні проблеми: 2018 рік:* матеріали звіт. наук.-практ. конф. науковців МАУП, 29 листопада 2018 р. Київ: МАУП, 2018. С. 43-44.

84. Чаплай І.В. Брак соціального житла – одна з основних проблем, з якою стикаються держави. *Инновационный менеджмент и технологии в эпоху глобализации: 2019 рік*: матеріали IV міжнарод. наук.-практ. конф., 9-11 січня 2019 р. Таїланд: Регіональна Академія Менеджменту, 2019. С. 84-85.

85. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Становлення та розвиток недержавних закладів вищої освіти в Україні. *Актуальні проблеми модернізації недержавної освіти в Україні у контексті світових тенденцій і національної практики: 2019 рік:* міжн. наук.-практ. конф., 11 квітня 2019 р. Київ: МАУП, 2019. С. 12-14. *(Особистий внесок автора: доведена*

важливість розвитку недержавних закладів вищої освіти в Україні у контексті оптимізації шляхів формування особистої свідомості громадян).

86. Chaplay I.V. Communication as structural-functional composition of government policy's formation and realization. *Інноваційні технології та актуальні питання післязбиральної доробки плодоовочевої продукції як важіль підвищення економічної ефективності: 2019 рік:* матеріали між народ. наук.-практ. конф. 14-15 березня 2019 р. Херсон: ДВНЗ «Херсонський державний аграрний університет», 2019. С. 342-344.

87. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Відносини державної влади і громадянського суспільства в Україні. *Imperatives of development of civil society in promoting national competitiveness: 2018 рік :* матеріали І міжнарод. дистанц. конф., 13-14 грудня 2018 р. Батумі: Батумський навчальний університет навігації , 2018. С. 30-31. *(Особистий внесок автора: виявлені основні положення ефективної взаємодії державної влади і громадянського суспільства в Україні).*

88. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Практичний досвід налагодження ефективної співпраці між урядовим та громадянським секторами. *Теоретико-методологічні засади та соціальна практика модернізації України: політичні, юридичні, економічні та психологічні проблеми: 2018 рік:* матеріали звіт. наук.-практ. конф. науковців МАУП, 29 листопада 2018 р. Київ: МАУП, 2018. С. 11-12. *(Особистий внесок автора: обґрунтована актуальність налагодження ефективної співпраці між урядовим та громадянським секторами).*

89. Chaplay I.V. Romanenko Y.O. Organization of constructive dialogue between civil society institutions and state bodies as a guarantee of the stability and development of a state. *Децентралізація влади, проведення реформ в Україні. Сучасний стан та проблеми підготовки кадрів для об'єднаних територіальних громад: 2018 рік:* матеріали ІІ міжн. наук.-метод. конф., 13-14

грудня 2018 року. Рівне.: Національний університет водного господарства та природокористування, 2018. С. 164-165. *(Особистий внесок автора: доведена важливість конструктивного діалогу влади та суспільства).*

90. Чаплай І.В. Романенко Є.О. Формування методології державного управління. *Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи: 2019 рік*: матеріали X Міжнародної наукової Інтернет-конференції, 31 травня 2019 р. Одеса: ОРІДУ НАДУ при Президентові України, 2019. С. 43-44. *(Особистий внесок автора: встановлено особливості формування методології державного управління).*

91. Жукова І.В. Інформаційний взаємозв'язок між державою і суспільством: теоретичний і прикладний аспекти. *Членство в ВТО: перспективы научных исследований и международного рынка технологий*: матеріали заруб. міжнарод. наук.-практ. конф., (Канада, 23-25 жовтня 2019 р.). - Канада: Регіональна Академія Менеджменту, 2019. – С. 149-151.

92. Андріснко М.В. Жукова І.В. До питання створення комунікативної політики держави. *Інтелектуальна економіка, управління та освіта*: матеріали Балтійської симпоз.- конф., Вільнюс, Литва 20 вересня 2019 р: Університет Миколаса Ромеріса, 2019. – С. 23-25. *(Особистий внесок автора: досліджено особливості комунікативної політики держави).*

93. Андріснко М.В. Жукова І.В. Каршиєва А.І. Медіація як пріоритетний напрям врегулювання конфліктів на державному рівні. *Проблеми розвитку демократичної державності в контексті світових модернізаційних процесів формування національних громадянських суспільств (політичний, юридичний, економічний, соціальний, психологічний та управлінський аспекти): 2019 рік:* матеріали звіт. наук.-практ. конф., 29 листопада 2019 р. Київ: МАУП, 2019. С. 31-33. *(Особистий внесок автора: наведені шляхи врегулювання конфліктів на державному рівні за допомогою медіації).*

94. Андрієнко М.В. Жукова І.В. Каршиєва А.І. Впровадження стандартів медіації для підвищення якості надання соціальних послуг. *Європейський вимір реформування публічного управління в Україні: 2019 рік:* матеріали четвертої наук.-практ. конф., 22 листопада 2019 р. Київ: МАУП, 2019. С. 13-15. *(Особистий внесок автора: аналіз особливостей медіації для підвищення якості надання соціальних послуг).*

95. Zhukova I. Modern ways for the formation of state-public communication and formation principles of its structure: *Економіка, фінанси, управління: наукові підходи та практика реалізації*: 2020 *рік:* матеріали III Всеукр. наук.-практ. інтенет-конф., 11 березня 2020 р. Херсон: ХДАУ, 2020. С.67-69.

96. Zhukova I. V. Theoretical identification of concept of communication. *Інноваційне підприємництво та торгівля: сучасний стан та перспективи розвитку:* 2020 *рік:* матеріали міжнарод. наук.-практ. інтенет-конф., 16-17 квітня 2020 року. Херсон: ХДАУ, 2020. С.67-69.

97. Zhukova I. V. Communicative interaction of state authorities with public in the context of harmonic state policy development. *Розвиток фінансово-кредитних систем: виклики сьогодення.* 2020 *рік:* матеріали Всеукр. наук.-практ. інтенет-конф., 2-3 червня 2020 року. Умань: Уманський НУС, 2020. С. 141-144.

98. Zhukova I. V. The peculiarity of the public-communicative sphere as a categorial range of communication in the state. *Трансформація системи публічного управління створенням здоров'язбережувального та безпечного простору України (модернізація, інновації, розвиток).* 2020 *рік:* матеріали міжнарод. наук.-практ. конф., 22 червня 2020 року. Київ: МАУП, 2020. С. 93-96.

99. Романенко Є.О Жукова І.В. В Україні знову переписали виборчий кодекс. Актуальні проблеми розвитку управлінських систем: досвід,

тенденції,перспективи: матеріали щорічн. наук.-практ. конф. 26 березня 2020 р. Київ. Харківський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, 2020. URL: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/conf/2020-1/doc/1/1-1.pdf *(Особистий внесок автора: актуалізація питань формування виборчого кодексу).*

100. Романенко Є.О. Жукова І.В. Механізми зворотного зв'язку між громадянами та органами державної влади. *Сучасний менеджмент: Моделі, стратегії, технології:* 2020 рік: матеріали XXI Всеукраїнської щорічної студентської науково-практичної конференції за міжнародною участю, 23 квітня 2020 р. Одеса. Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, 2020. С. 620-621. *(Особистий внесок автора: пропозиції щодо вдосконалення засобів зворотного зв'язку між громадянами та органами державної влади).*

101. Романенко Є.О. Жукова І.В. Маркетинговий підхід у виявленні взаємозв'язку управлінських, адміністративних і політичних організацій. Сучасні аспекти модернізації науки в Україні: стан, проблеми, тенденції розвитку: 2020 рік: матеріали І міжнарод. наук.-практ. конф., 07 вересня Київ; Братислава, 2020 р.: Видавнича група «Наукові перспективи», 2020. С. 48-51. *(Особистий внесок автора: пропозиції щодо вдосконалення взаємозв'язку управлінських, адміністративних і політичних організацій).*

102. Романенко Є.О. Жукова І.В. В Україні може з'явитися новий вид державної допомоги дитині на майбутнє. Сучасні аспекти модернізації науки в Україні: стан, проблеми, тенденції розвитку: 2020 рік: матеріали ІІ міжнарод. наук.-практ. конф., 07 жовтня Київ; м. Аланія (Туреччина) 2020 р.: Видавнича група «Наукові перспективи», 2020. С. 69-75. *(Особистий внесок автора: пропозиції щодо формування інноваційного розвитку державної допомоги дитині на майбутнє).*