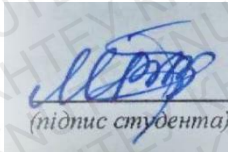


Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:
**КОМУНІКАТИВНА ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА
СУСПІЛЬСТВА**

Студентки 2 курсу, 5м групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»



(підпис студентки)

Маркової
Валерії
Вікторівни

Науковий керівник
канд. економ. наук,
доцент

(підпис керівника)

Лазебна
Ірина
Василівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

(підпис гаранта)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Київ 2021

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: магістр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри _____

«20» січня 2021 р.

**Завдання
на випускню кваліфікаційну роботу (проект)
студентові**

Марковій Валерії Віталіївні

Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): **«КОМУНІКАТИВНА
ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА»**

Затверджена наказом ректора від «28» грудня 2020 р. № 3940

1. Строк здачі студентом закінченої роботи (проекту): 22.10.2021

2. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)

Мета роботи (проекту): обґрунтування комунікативної взаємодії органів публічної влади та суспільства та формування практичних рекомендацій щодо її удосконалення.

Об'єкт дослідження: є процес комунікаційної взаємодії між органами державної влади та суспільством

Предмет дослідження: теоретико-методологічні та прикладні основи функціонування системи інформаційно-комунікаційної діяльності на прикладі Міністерства цифрової трансформації України в контексті сталого розвитку держави.

3. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ

ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА У СФЕРІ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Концептуальні засади дослідження взаємодії органів державної влади та суспільства у сфері комунікативної діяльності

1.2. Зміст і форми взаємодії органів державної влади та суспільства у формуванні й реалізації комунікативної діяльності

РОЗДІЛ 2. ДІЯЛЬНІСТЬ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА (на прикладі Міністерства цифрової трансформації України)

2.1. Комунікативний діалог у сфері публічного управління та його структурні елементи

2.2. Модель побудови взаємовідносин влади з громадськістю

Розділ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

4. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	до 13.11.2020	13.11.2020
2	Затвердження плану та завдання випускної кваліфікаційної роботи	до 20.01.2021	20.01.2021
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 16.04.2021	16.04.2021
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 14.06.2021	14.06.2021
5	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису третього розділу випускної кваліфікаційної роботи	06.09.2021	06.09.2021
6	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	до 22.10.2021	22.10.2021
7	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	25.10-05.11.2021	25.10-05.11.2021
8	Зовнішнє рецензування ВКР	08.11-12.11.2021	08.11-12.11.2021
9	Подача роботи завідувачу кафедри	15.11-19.11.2021	15.11-19.11.2021
10	Захист випускної кваліфікаційної роботи	За графіком	За графіком

5. Дата видачі завдання «20» січня 2021 р.

6. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту) Лазебна І.В.

7. Керівник проектної групи (гарант освітньої програми) Дьяченко О.В.

8. Завдання прийняв до виконання студент Маркова В.В.



(підпис студента)

9. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

Випускна кваліфікаційна робота написана на актуальну тему. Сьогоднішні перспективи розвитку України як демократичної та правової держави залежать від забезпечення рівноваги між владою та суспільством. Необхідними інструментами для підтримки цього балансу та забезпечення демократичних принципів відкритості та прозорості органів державної влади та конституційних прав громадян на інформацію є формування та розвиток високоякісної інформаційно-комунікаційної інфраструктури. Це вимагає постійного і конструктивного діалогу між суспільством і владою, а також впровадження новітніх організаційних, правових, мотиваційних та інших механізмів, які допоможуть підняти стандарти професіоналізму та ефективності державного управління.

В роботі розкрито концептуальні засади дослідження взаємодії органів державної влади та суспільства у сфері комунікативної діяльності. Визначено зміст і форми взаємодії органів державної влади та суспільства у формуванні й реалізації комунікативної діяльності. Проаналізовано діяльність та реалізацію комунікативної взаємодії органів публічної влади та суспільства (на прикладі міністерства Цифрової трансформації України. А також запропоновано напрями удосконалення комунікативної взаємодії органів державної влади та суспільства.

В цілому в роботі розкриті мета та завдання дослідження. Робота виконана згідно вимог та може бути допущена до захисту.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту) _____

(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Дьяченко Ольга Володимирівна _____

(підпис, дата)

10. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект):

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Маркової В.В.

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи (гарант освітньої програми): Дьяченко О.В. _____

(підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Н.Л. _____

(підпис)

«19» листопада 2021 р.

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА У СФЕРІ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Концептуальні засади дослідження взаємодії органів державної влади та суспільства у сфері комунікативної діяльності

2.1. Зміст і форми взаємодії органів державної влади та суспільства у формуванні й реалізації комунікативної діяльності

РОЗДІЛ 2. ДІЯЛЬНІСТЬ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА (на прикладі Міністерства цифрової трансформації України)

2.1. Комунікативний діалог у сфері публічного управління та його структурні елементи

2.2. Модель побудови взаємовідносин влади з громадянськістю

Розділ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність дослідження. З часу існування людини виникла потреба в комунікації. Спочатку на невербальному рівні, а згодом на вищому рівні - прагненні до взаєморозуміння і порозуміння з іншими. Комунікації в державному управлінні являє собою інформаційні потоки спрямовані на розуміння створення відносин між людьми. Водночас, як засвідчує аналіз літературних джерел, питання вивчення особливостей функціонування та розвитку ефективної вітчизняної системи комунікацій в органах державної влади вивчене недостатньо. На сьогоднішній день у науковій практиці українських дослідників відсутня чітка нормативно-правова база регулювання комунікативної діяльності, несистематичною є робота в напрямку досліджень технологій та стратегій розвитку сучасної системи комунікацій в державній сфері, недостатньо розкрито зміст, форми та методи такої роботи.

Наукові підходи щодо ефективного здійснення взаємодії органів публічної влади та суспільства розробляли такі вчені: В.М. Алексєєв, О.О. Бабінова, В.В. Баштанник, Т.В. Бельська, Т.О. Бутирська, Н.М. Драгомирецька, В.М. Дрешпак, Н.П. Гаєва, О.М. Крутий, О.В. Кулініч, В.О. Купрій, Н.А. Липовська, В.Я. Місюра, В.І. Надрага, І.В. Письменний, О.В. Радченко, О.М. Руденко, С.М. Серьогін та ін.

Мета роботи – обґрунтування комунікативної взаємодії органів публічної влади та суспільства та формування практичних рекомендацій щодо її удосконалення.

Реалізація поставленої мети зумовила необхідність вирішення наступних завдань:

- визначити теоретичні засади дослідження взаємодії органів державної влади та суспільства у сфері комунікативної діяльності;
- розкрити зміст і форми взаємодії органів державної влади та суспільства у формуванні й реалізації комунікативної діяльності;
- оцінити комунікативний діалог у сфері публічного управління та його структурні елементи;

- сформувати модель побудови взаємовідносин влади з громадськістю;
- розробити напрями удосконалення взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства.

Об’єкт дослідження – є процес комунікаційної взаємодії між органами державної влади та суспільством.

Предмет дослідження – теоретико-методологічні та прикладні основи функціонування системи інформаційно-комунікаційної діяльності на прикладі Міністерства цифрової трансформації України в контексті сталого розвитку держави.

Методи дослідження. В роботі були використані такі методи дослідження: системного аналізу та порівняння; спостереження; систематизації та узагальнення; формалізації; метод статистичного аналізу та графічний метод.

Практичне значення отриманих результатів полягає в розвитку і поглибленні існуючих та обґрунтуванні нових теоретичних і методичних положень, які у комплексі визначають організаційно-методичну базу удосконалення системи комунікативної взаємодії органів державної влади та суспільства.

Обсяг і структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатку. Основний зміст роботи викладено на 43 сторінках друкованого тексту. Список використаних джерел складається з 57 найменувань. Робота містить 4 рисунки, 1 таблицю.

Результати роботи опубліковано Маркова В. Комунікативна взаємодія органів публічної влади та суспільства / В. Маркова // Публічне управління та адміністрування в умовах суспільних трансформацій : зб. наук. ст. студ. відп. ред. Н.Л. Новікова. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. – 278 с., С. 148-153.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА У СФЕРІ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Концептуальні засади дослідження взаємодії органів державної влади та суспільства у сфері комунікативної діяльності

Сьогоднішні перспективи розвитку України як демократичної та правової держави залежать від забезпечення рівноваги між владою та суспільством. Необхідними інструментами для підтримки цього балансу та забезпечення демократичних принципів відкритості та прозорості органів державної влади та конституційних прав громадян на інформацію є формування та розвиток високоякісної інформаційно-комунікаційної інфраструктури. Це вимагає постійного і конструктивного діалогу між суспільством і владою, а також впровадження новітніх організаційних, правових, мотиваційних та інших механізмів, які допоможуть підняти стандарти професіоналізму та ефективності державного управління.

У контексті досліджуваної теми, комунікативною взаємодією є спільна діяльність органів державної влади, з одного боку, та суспільством, з іншого боку з приводу передачі, обміну та перетворення інформації.

Сьогоднішнім завданням актуальним для більшості країн є вирішення проблеми сприяння комунікації та створення платформи для структурованого та постійного діалогу між владою і суспільством. Встановлення такого діалогу може значно підвищити ефективність управління, в тому числі досягнення стабільності державної системи на всіх рівнях.

За останні десятиліття багато країн накопичили досвід в організації та проведенні референдумів, громадських форумів, журі громадян, спільного управління, складання бюджету участі та багатьох інших моделей участі громадян [11]. Адже, залучення громадян може допомогти підвищити їх довіру до уряду, підвищити легітимність і якість врядування [56]. Взаємодія громадян з владою є

«основною умовою» встановлення і підтримання життєздатності демократичного суспільства, відносин у форматі «людина-людина», «громадянин-громадянин» [54, с. 405-406]. Як результат, в даний час важко знайти країну, де державні органи не шукають можливостей для більшої участі громадян в управлінні.

За умови добре організованої участі, громадяни та зацікавлені групи можуть суттєво вплинути на результати рішень. Доступ до інформації та електронного спілкування відкриває широкі можливості громадянам донести свою думку до влади. Хоча одні вважають це проблемою, інші – громадянським пробудженням. Як би там не було, необхідно вміле управління процесами участі громадян у прийнятті рішень.

Для ефективності процесу важливо спочатку з'ясувати природу питань, що вимагають участі громадян, оскільки різні питання припускають різні рівні участі.

Після визначення цілей участі громадян необхідно вибрати відповідні методи участі. Вибір методу повинен безпосередньо відображати тип необхідної інформації. Отже, щоб отримати ідеї від громадськості, потрібно комунікувати з громадою, наприклад – публічні/громадські слухання.

Йодер Д. пропонує реалізувати участь громадян для досягнення шести загальних цілей [57, С.13], зокрема: вагомий внесок у сферу державної політики; подальший розвиток демократичних цінностей шляхом забезпечення інтересів більшості громадян; планування потреб різних груп, що є визнанням різноманітності місцевої громади; впровадження соціальних змін шляхом прийняття політики, що забезпечує рівний доступ до послуг для всього місцевого населення; інформування однодумців.

Необхідними елементами конструктивної участі громадян в прийнятті рішень є: ініціатива і бажання вносити зміни (громадяни повинні відчувати, що наслідки рішень, що приймаються владою, безпосередньо відібраються на їх житті); відданість справі (громадяни повинні бути наполегливі у своєму намірі брати участь в житті держави); знання методів громадської участі, особливостей їх реалізації та потенційних результатів; обізнаність про свої права та обов'язки співпрацювати з владою і впливати на процес прийняття рішень; необхідне

навчання; співпраця з місцевою владою (представники місцевих органів влади повинні навчитися спілкуватися з громадянами, бути неупередженими та з розумінням ставитися до їх потреб) чіткий орієнтир успіху як для громадян, так і для органів публічної влади (відбувається активна участь громадян у процесі розробки та реалізації політики за умови, що проблема стосується їх безпосередньо, або вони отримують певні переваги від її вирішення); планування та реалізація; прозорість; гнучкість (уряд та громадяни повинні мати можливість вести переговори та співпрацювати); залучення професійних експертів, зокрема фахівців з громадянської освіти, організації громадських слухань, проведення досліджень якості послуг тощо [18; 38].

Ідеальна модель комунікації між владою і суспільством передбачає наявність діалогу за допомогою ЗМІ та своєрідних посередників. Такими посередниками можуть бути комунікаційні центри, що виконують такі функції [31]:

- рівноправний обмін інформацією про політичний процес між усіма учасниками комунікативного процесу;
- організація зустрічей та переговорів з представниками державних установ для представників бізнесу;
- відстеження законодавчих та політичних тенденцій та змін, консультування, політичний аналіз;
- просування та захист інтересів суспільства та бізнесу в державних органах;
- участь у спеціалізованих виставках та конференціях, проведенні семінарів та презентацій для представників влади.

В Україні комунікаційні стратегії розглядаються тільки з точки зору зв'язків з громадськістю (PR) та відносин з державою (GR). В ході виборчої кампанії комунікації між владою і суспільством різко посилюються, але якість цього процесу не підвищується [37]. Тому український бізнес і суспільство постійно стикаються з низкою проблем:

- уряд закритий від громадян і представляє тільки себе: посадові особи,

організації, партії, які не зацікавлені в наданні повної інформації про свою діяльність;

- тиск влади ЗМІ;
- відсутність свідомої необхідності стратегії і механізмів комунікації між владою і суспільством;
- заборона лобіювання на законодавчому рівні [36].

Діалог влади і суспільства включає в себе великомасштабні кампанії в ЗМІ, соціальний маркетинг, розповсюдження друкованих матеріалів і просвіту, а також включення міжособистісного спілкування: спілкування «віч-на-віч" - спілкування один на один або в невеликих групах. Діалогова комунікація розглядається як спосіб посилення голосу громадськості, сприяння ефективній участі і соціальним змінам.

Сьогодні у світовій практиці діалогу між владою та суспільством (особливо на регіональному та місцевому рівнях), а також в управлінській науці розвивається такий тип комунікації, як комунікація для розвитку. Така комунікація сприяє національному та місцевому діалогу [55]. Завдяки цьому враховуються думки громадян, підвищується прозорість управління. Така комунікація залучає безліч зацікавлених сторін, а саме ЗМІ, суспільство та окремих громадян; формує довіру шляхом діалогу та поваги; допомагає виявити переваги та перешкоди, пов'язані з кожною інновацією розвитку; сприяє вирішенню соціальних проблем, пов'язаних з процесами реформ; сприяє тиражуванню процесів на національному та регіональному рівнях; впливає на національні програми; покращує управління інфраструктурними проектами; сприяє збереженню культурних і традиційних особливостей участі спільноти; створює умови для ефективного управління (із залученням зацікавлених сторін); служить важливим інструментом для вирішення завдань щодо розширення доступу до базових послуг.

На наш погляд, комунікативну взаємодію можна розглядати за певними типами виділивши такі критерії: відповідно до позиції суб'єктів взаємодії (внутрішня та зовнішня взаємодія, прикладом може бути участь парламентських

та позапарламентських політичних партій у державному управлінні); за характером відносин між суб'єктами (консенсус, конкуренція, конфлікт, контроль); за рівнем взаємодії (центральний рівень – стратегічна взаємодія, регіональний – тактична, локальний – ситуативна) за тривалістю взаємодії (постійна, епізодична) (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Типологізація комунікативної взаємодії органів влади та суспільства

тип комунікативної взаємодії	зміст комунікативної взаємодії
внутрішня взаємодія	передбачає комунікативні взаємовідносини органу державної влади зі своїм складником – політичною партією
зовнішня взаємодія	діалог між органами державної влади та суспільством
консенсус	соціальне партнерство суб'єктів взаємодії
конкуренція	сутність політичної конкуренції полягає в тому, що десятки політичних рухів намагаються залучити якомога більше учасників у власних акціях
конфлікт	акції прямої дії, спрямовані на соціальний протест
контроль	державний контроль за діяльністю політичних партій та громадських організацій, самоконтроль, громадський контроль за діяльністю органів влади

Джерело: розроблено автором

Взаємодія органів державного управління з представниками громадськості за допомогою інформаційно-комунікаційних ресурсів є ключовим інструментом налагодження цієї взаємодії, що впливає на ефективність діяльності органів державного управління. Така взаємодія передбачає як надання інформації, так і обмін відповідною інформацією.

З метою реалізації зазначеної взаємодії важливо мати достатній рівень розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. Такими технологіями повинні бути забезпечені як державні органи влади, так і окремі елементи суспільства. Громадськість повинна впливати на державу і органи державного управління, і кожен окремий елемент суспільства має чітко усвідомлювати свою роль у формуванні та реалізації державної комунікативної політики [26].

Провідні вчені з визначеної теми виділяють такі принципи комунікативної взаємодії між державними органами та громадськістю [3; 7; 50, С. 57]:

1. Принцип максимальної відкритості, який говорить, що інформація від державних органів повинна бути відкритою та доступною.

Цей принцип є основою концепції свободи інформації та повинен бути закріплений у Конституції України. Така консолідація була б демонстрацією того, що доступ до інформації органів державної влади є одним з головних принципів верховенства права.

2. Принцип обов'язкової публікації вказує на те, що державні органи повинні публікувати особливо важливу інформацію. Свобода інформації вказує не тільки на те, що державні органи надають відповідну інформацію по конкретним запитам, але також і на те, що державні органи, виходячи з наявних можливостей і ресурсів, публікують інформацію, що представляє особливий інтерес для суспільства. Органи державної влади повинні публікувати такі категорії інформації:

- інформація про діяльність органу державного управління, включаючи вартість послуг, що надаються відповідним органом, результати аудитів, цілі зазначеного органу, стандарти тощо;
- інформація про запити, скарги тощо;
- інформація про можливі форми участі громадськості у діяльності державного управління;
- інформація про рішення органів державної влади, які можуть мати певні наслідки для громадськості.

3. Принцип сприяння прозорості діяльності уряду, який проявляється в тому, що органи державної влади повинні сприяти прозорості та відкритості діяльності уряду. Тобто, коли представники громадськості прагнуть досягти цілей, встановлених законодавством про інформацію, державні органи повинні інформувати громадськість про права громадян та сприяти прозорості та відкритості уряду. Міжнародний досвід показує, що бездіяльність органів державної влади може дуже негативно позначитися на реалізації будь-якого законодавства.

У різних державах така діяльність буде відрізнятися і залежатиме від

системи організації державної служби, рівня грамотності, основного обмеження свобод та рівня відкритості інформації, ступеня обізнаності громадськості.

4. Принцип вичерпного переліку винятків із принципу відкритості інформації передбачає, що питання відкритості інформації чітко та зрозуміло позначаються та підлягають безкомпромісному тесту на "негативні наслідки" та "суспільний інтерес".

Тобто всі інформаційні запити повинні задовольнятися органами державного управління, за винятком тих випадків, коли орган державного управління може обґрунтувати, що запитувана інформація має обмежувальний список – ряд винятків із принципу відкритості інформації.

5. Принцип процедур, що полегшують доступ до інформації, вказує на швидкість і цілісність розгляду інформаційних запитів та можливість оскарження відповідних відмов за інформаційним запитом.

Отже, комунікативна взаємодія органів державної влади та суспільства повинна здійснюватися на основі координації, діалогу, партнерства та взаємовпливу. Дисбаланс у їх відносинах може завдати шкоди обом сторонам та призвести до інших негативних наслідків. Підвищення ефективності такої взаємодії можливе за умови розвитку громадянського суспільства в Україні, орієнтації влади на європейські стандарти його розвитку, орієнтації на конкретні результати, пов'язані з коротко- та довгостроковими перспективами. Громадянське суспільство має стати гарантом демократичного розвитку держави, поліпшення його міжнародного іміджу, а держава, в свою чергу, повинна гарантувати інститутам громадянського суспільства.

1.2. Зміст і форми взаємодії органів державної влади та суспільства у формуванні й реалізації комунікативної діяльності

Вплив громадянського суспільства на процес вироблення та прийняття рішень відбувається не лише на національному, а й на міжнародному та

міжнаціональному рівнях, адже до діалогу долучаються й міжнародні інституції.

У «Кодексі рекомендованої практики громадської участі у процесі прийняття рішень» Ради Європи чітко визначено, що органи державної влади мають бути абсолютно прозорими на всіх етапах вироблення політичних рішень спільно з громадськими організаціями [19].

Сьогодні така участь здійснюється на усіх етапах прийняття управлінських рішень. Залучення громадськості до формування державної політики сприяє підвищенню рівня управлінської діяльності. Неправильне рішення викликає негативну реакцію, незадоволення громади. Право брати участь в управлінні справами держави є одним з основних політичних прав і свобод громадян. У свою чергу, право на інформацію про діяльність та рішення органів державної влади є одним з основних прав людини [37, С. 4].

Саме означений підхід сьогодні може гарантувати налагодження конструктивних взаємовідносин між органами державної влади та суспільством в таких основних формах комунікативної взаємодії, як [25; 31; 42, С. 24]:

- інформування (відкритий, безперешкодний доступ до надання об'єктивної та своєчасної інформації);
- консультації в режимі реального часу для ідентифікації громадської думки та розроблення відповідних пропозицій;
- діалог між владою і суспільством шляхом проведення слухань, громадських форумів та інших публічних форм із заінтересованими учасниками державно-громадської взаємодії;
- партнерство, яке реалізується через спеціально створені групи експертів, які надають консультації з відповідних питань, що становлять суспільний інтерес;
 - загальні збори громадян;
 - громадська ініціатива;
 - громадські ради при органах виконавчої влади; громадський моніторинг органів виконавчої влади та їх рішень;
- індивідуальні та колективні звернення громадян;

- діяльність громадських організацій та політичних партій, що можуть впливати на органи влади;
- громадські обговорення, наради, дискусії, «круглі столи», виступи, конференції.

Залучення громадських організацій до діяльності влади на постійній основі [25, С. 13] та здійснення ними суспільного контролю над нею, утворює активну, зацікавлену позицію громадян, створює у них почуття причетності до процесів управління на національному, регіональному та місцевому рівнях. Це створює культуру відкритості та прозорості у діяльності органів влади та державних службовців, сприяє гармонізації відносин між тими, хто здійснює управлінську діяльність, і тими, хто отримує і оплачує за управлінські послуги держави.

Успішне формування такої вимогливої та взаємно відповідальної системи співробітництва сформує партнерство державних установ, органів місцевого самоврядування та центрів громадянського суспільства на демократичних принципах, це надасть владі необхідної гласності, прозорості і, зрештою, забезпечить як її управлінську ефективність, так і легітимність у власних очах громадян. Таким чином, взаємодія інститутів громадянського суспільства з державною владою, насамперед виконавчою, складає основу сучасної системи політичних комунікацій, є одним із важливих чинників розвитку політичного процесу в Україні, має значний потенціал, щоб сприяти розвитку її політичної системи на демократичних засадах [35, С. 141]

Комунікативна взаємодія в системі державного управління виконує ряд важливих задач, а саме [22, С. 12]:

- забезпечують особу, яка приймає рішення, достовірними та оперативними даними;
- здійснюють якісне перетворення інформації для кращого сприйняття та осмислення.

Крім того, державна комунікація забезпечує стабільність і ефективність функціонування суспільного організму, виконує важливі функції (Рис. 1.1).

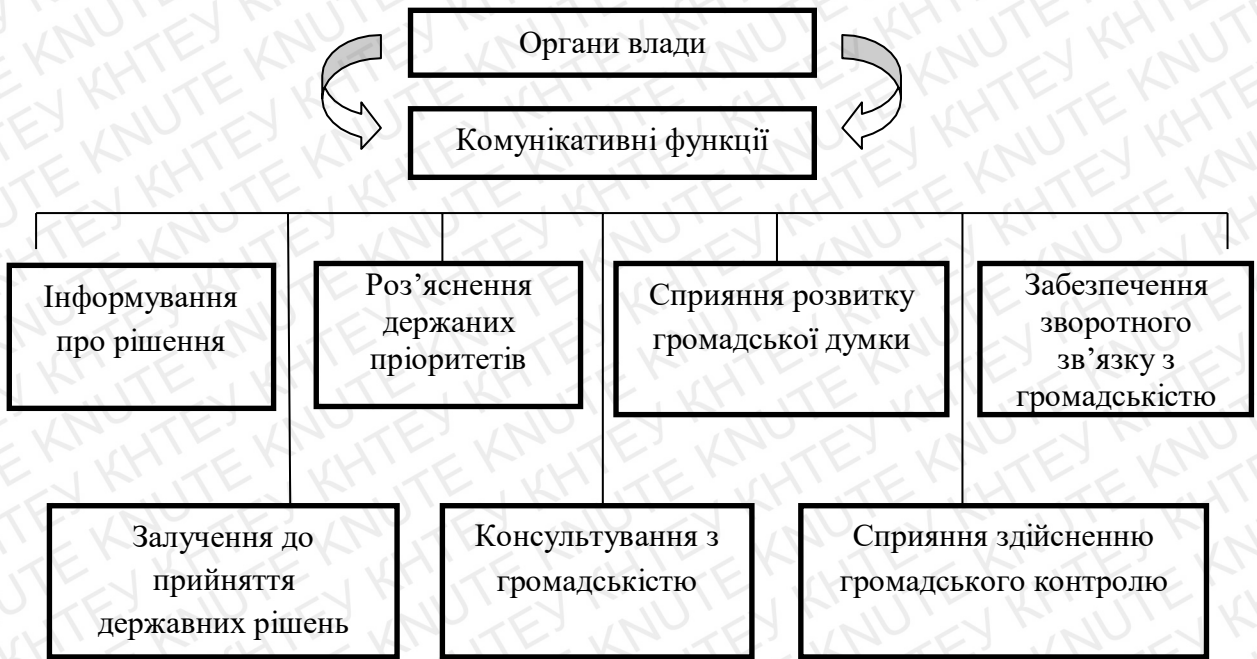


Рис. 1.1. Функції державної комунікації.

Джерело: розроблено автором

З іншого боку, процес публічної управлінської комунікації містить складові, типові для будь-якого комунікативного акту (Рис. 1.2).

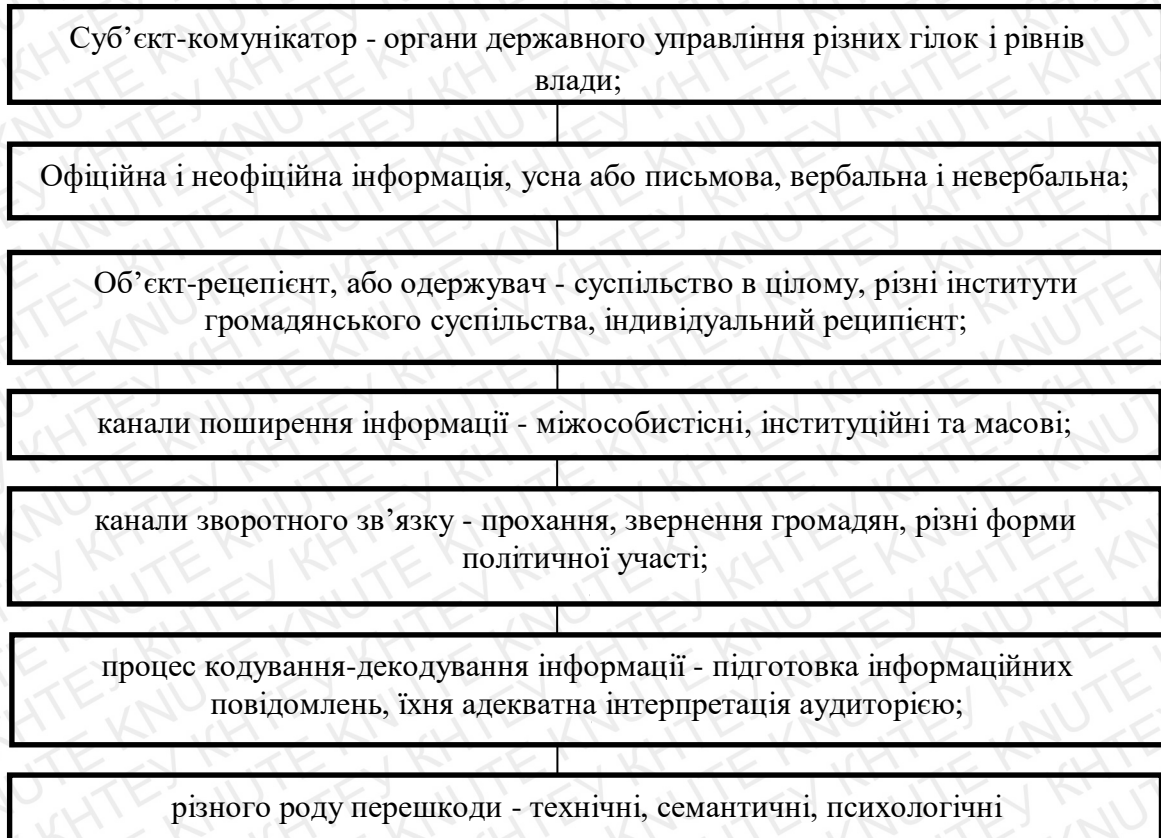


Рис. 1.2. Складові комунікативного процесу

Джерело: розроблено автором

Основою комунікації є інформація. Цінність і своєчасність управлінського рішення залежить від здатності зібрати та проаналізувати інформацію. Спеціалісти стверджують, що у 90% випадків саме наявність необхідної інформації дає можливість прийняти вірне рішення. Інформація – це те, що виходить на широкий загал, а комунікація – те, що доходить до цільових груп [23, С. 10].

Очевидно, що процес управління неможливий без інформації як бази для комунікації та комунікації, як процесу передавання інформації в процесі управління. На сьогоднішній день науковці виділяють такі форми поширення інформації про діяльність органів державного управління [10, с. 140]:

- інформаційні бюлетені, прес-релізи, фото та відео матеріали;
- прес-конференції, брифінги, політичні діалоги, телевізійні дебати, інтерв'ю з керівниками органів державної влади;
- підготовка і проведення теле- і радіопередач; забезпечення публікацій (виступів) у ЗМІ керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади;
- створення архівів інформації про діяльність органів державного управління;
- WEB-сторінки в мережі Інтернет про орган влади та його діяльність;
- інші форми поширення офіційної інформації, що не суперечать чинному законодавству.

Інформація про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування повинна бути доступною, не обмеженою, відкритою і прозорою. Таке право на доступ до інформації є основою для здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування. Відмова надати інформацію може бути оскаржена у вищому органі влади, у державного службовця вищого рівня або в суді [13].

Комунікація між урядом, органами державної влади, зокрема виконавчої, громадянами, неурядовими громадськими організаціями, ЗМІ та іншими інститутами громадянського суспільства повинна будуватись на засадах

партнерства та взаємної відповідальності, відкритості і прозорості. Якщо комунікація не буде відбуватися між вищими органами влади та громадськістю, інформація буде скрита чи недостовірна – це буде породжувати чутки, неправдиву інформацію, і в результаті призведе до незадоволення та недовіри до влади. Громадяни шляхом виборів формують органи влади і тому мають право впливати на їхню діяльність. Ст. 38 Конституції України визначає це право на конституційному рівні [20].

У ЗУ «Про доступ до публічної інформації» прописані вимоги щодо розголошення інформації та відповідей на запити преси, їх повинні дотримуватись усі урядові органи. Від роботи органів державної влади суспільство та ЗМІ вимагають прозорості, врахування суспільних інтересів та ефективного виконання наданих їм обов'язків. Але сьогоднішня практика відрізняється від теорії [12].

У різних органах влади підрозділи які відповідають за комунікацію сформовано не однаково: це може бути департамент, відділ із комунікацій чи зв'язків із громадськістю, прес-служба. Що стосується функції, то вони у них одні й ті самі - забезпечення спілкування з громадськістю; пояснення поставлених завдання, рішення та заходи органів державної влади; надання об'єктивної інформації про права та обов'язки громадян, інструкції, при виникненні надзвичайної ситуації; підвищення обізнаності із державного та регіонального управління. Комунікаційні підрозділи не відповідають за те, про що інформують газети, радіо та телебачення. Але вони мають право достовірну інформацію.

Високий рівень професіоналізму, бажання постійно розвиватися – це головні умови сфери комунікацій. Для того щоб комунікаційні функції державних органів були виконаними, потрібно систематичне планування, постійність та багато часу. Коли голову комунікаційного підрозділу замінюють щоразу після призначення нового міністра, це тягне за собою негативні наслідки: втрата часу, гальмування збору та поширення інформації.

Взаємозв'язок всередині органів державної влади та підрозділів з комунікації становлять важливу частину стратегічного управління будь-якого

урядового органу. Однією із функцій керівників комунікаційних підрозділів є присутність їх на оперативних нарадах і прийняти участь у погодженні важливих рішень. У функції фахівців підрозділів з комунікацій входить їхня присутність на засіданнях уряду, а також участь у робочих зустрічах щодо підготовки засідань і нарад [15, С. 55]. Працівники органів державної влади та підрозділів комунікації зобов'язані триматися осторонь роботи ЗМІ. Своїх цілей вони можуть досягати лише завдяки прозорості, чесності, та наданні правдивої інформації. Але на даному етапі, ЗМІ є заангажованими.

За час незалежності України багато телеканалів стали приватними, належать фінансово-промисловим чи бізнес-групам, впливовим можновладцям, тому часто в ефір подається інформація, яка є вигідною власнику чи політичній силі, яку він опікує. Інколи конкуруючі канали застосовують неприпустимі в цивілізованому світі технології. Неправдива інформація, компромат, образливі висловлювання. Найбільше брудні технології використовуються на телеканалах, в інтернет-ресурсах під час передвиборчої кампанії.

За умови хорошої кооперації між органами державної влади, їхньої спільної позиції з приводу прийняття і вирішення важливих проблем, можливе за умови вдалого втілення комунікаційної функції державної влади.

На сьогоднішній день, поширеною є проблема подання суперечливої інформації, для вирішення цієї проблеми повинен бути постійний обмін інформацією. Узгоджені комунікації відіграють велику роль у період кризи, також вони допомагають вирішити суперечності, якщо тема розмови торкнулася діяльності більш ніж одного урядового органу. Будь – які розбіжності у інформації, яка стосуються безпечного життя людей, їхнього благополуччя, та в ситуації коли можливе утворення переполоху спричиненого за рахунок недостатньої проінформованості суспільства, все це може привести до трагедії. На сьогоднішній день, це питання є актуальним, адже з ситуацією, яка склалась (карантин), людям потрібна достовірна інформація. Але комунікації не завжди з цим справляються [4].

Термінове інформування комунікаційного підрозділу відповідного органу є

звичною практикою зв'язку між підрозділами. Якщо запит стосується не одного органу то інформацію обговорять усі сторони. Міністерства і відомства КМУ для координування комунікації повинні додержуватись таких принципів [5]:

- Департамент інформації та комунікацій із громадськістю Секретаріату Кабінету Міністрів у співпраці з міністерствами забезпечує узгоджене та правдиве інформування громадськості про урядові рішення та дії.

- Міністерства зобов'язані своєчасно повідомляти Департамент інформації та комунікацій із громадськістю Секретаріату Кабінету Міністрів стосовно питань, що належать до їхньої сфери управління, які мають бути повідомлені громадськості.

- Департамент інформації та комунікацій із громадськістю Секретаріату Кабінету Міністрів має право надання міністерствам і відомствам рекомендації та інструкції з організації комунікацій.

Для узгодження комунікаційної діяльності Департамент інформації та комунікацій із громадськістю Секретаріату КМУ проводить щотижневі наради.

Рекомендують регулярно проводити наради з фахівцями інших органів державної влади та координування комунікації не тільки на рівні виконавчої влади, а залучаючи усі гілки влади.

Сьогодні вже всі, або половина, органи державної влади мають свої прес-служби, хоча б прес-секретарів, відділи по зв'язках зі 35 та громадськістю, сайти в Інтернеті, деякі установи навіть мають громадські ради, які призначені впливати на політику прийняття рішень [17, С. 16].

Швидкий розвиток інформаційних технологій вимагає від суспільства якісної, мобільної передачі та обробки інформації. Сучасне молоде покоління вправно користується електронними гаджетами, потрібну інформацію черпають із інформаційно-медійного простору. Світ комунікації вимагає змін.

РОЗДІЛ 2. ДІЯЛЬНІСТЬ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА (на прикладі Міністерства цифрової трансформації України)

2.1. Комунікативний діалог у сфері публічного управління та його структурні елементи

Державна комунікація є однією з найважливіших складових системи державного управління. В умовах демократії органи державної влади повинні дотримуватися принципів інформаційної відкритості та прозорості у своїй діяльності, підтримувати рівноправний діалог з громадянами, забезпечувати узгодження інтересів держави та суспільства під час вирішення тих чи інших питань.

Успішне формування та реалізація державної політики безпосередньо залежить від здатності державних органів ефективно спілкуватися з громадськістю, обговорювати альтернативи політики та використовувати громадські пропозиції для підвищення якості політики.

Пріоритетні напрями роботи публічних органів мають визначатися у взаємодії із громадськістю. Щоб отримати користь від діалогу з громадськістю, влада повинна мати можливість вести такий діалог. Взаємодія органів державної влади з громадськістю має забезпечувати двосторонній обмін інформацією між владою та представниками громадянського суспільства з метою створення програм та державних проєктів, які справді відповідають потребам суспільства. Таке спілкування повинно відбуватися на регулярній основі, мати виважену, системну методичну основу.

У сучасних умовах, на етапі реформування України, проблема діалектичних протиріч у взаємовідносинах органів державної влади та громадськості у загальній системі державного управління набула актуальності та загострилася. Її рішення, як показує практика, слід шукати через поєднання інтересів та зусиль

сторін у рамках єдиної державної вертикалі управління та на основі усвідомленого громадянського компромісу, нового «суспільного договору»:

1) Швидко розвивається комунікативний простір, докорінно змінилися зв'язки з громадськістю, обмін інформацією, ступінь відкритості, якість і кількість діалогових форм спілкування людей, соціальних груп і структур. Відповідно, зростає вплив громадянського суспільства, його частка інтересів та участі у державних справах. У свою чергу, посилення громадського контролю (цивільної влади) змінює позицію влади, регіональних владних структур, змушуючи дедалі ширше використовувати форми соціально-управлінського партнерства для зняття соціальної напруги та спільного вирішення конфліктів.

2) Різного роду комунікації, набуваючи мережевого характеру, істотно змінюють зворотний зв'язок державних структур із населенням, місцевими спільнотами; система територіального управління дедалі більше стає двостороннім процесом. Є можливість для більш повного політичного моніторингу та ефективних виборчих кампаній на рівні, який забезпечив би формування справді легітимного уряду.

У новій парадигмі державного управління трансформуються традиційні уявлення про комунікацію між органами влади та їх інформаційну взаємодію з громадянами. Тому варто говорити саме про трансформацію суспільних відносин від інформаційного підходу до інформаційно-комунікативного, адже таким чином створюється певне діалогове середовище “державні службовці – громадяни”, зростає необхідність постійної комунікації та підтримки зворотного зв'язку, а не лише пасивного одностороннього інформування про дії влади. Тому архетип зворотного зв'язку є ключовим у формуванні комунікативної сфери.

Для державно-управлінського дискурсу, як площини реалізації політико-управлінських відносин, діалогічність набуває парадигмального значення. По-перше, діалогічність безпосередньо пов'язується з демократизацією сучасного суспільства; діалог стає ключовим поняттям для усвідомлення процесів у різних сферах соціального життя, включаючи політику, державне управління, суспільство [46]; по-друге, у науці державного управління категорія діалогічності

стає популярною, як засаднича ознака різних моделей ефективності модернізаційних і реформаційних процесів [30]; по-третє, сутнісна природа діалогічності є потенціалом, що забезпечує ефективне подолання комунікативних дефектів. Набуття діалогічністю парадигмального статусу не випадково порівнюють з “діалогічним поворотом” у сучасному знанні.

Особливістю розвитку демократичних процесів в українському суспільстві є можливість відкритого соціально-комунікативного діалогу між різними спільнотами, представниками влади, представниками впливових компаній та громадянами. Технічність та оперативність здійснення цього діалогу забезпечують різні канали комунікації, серед яких все більшу роль відіграє світова мережа і, зокрема, такий канал комунікації як соціальні мережі [2].

Використовуючи соціальні мережі як інструмент діалогу суспільство має інструменти впливу як на владні структури так і на вироблення оперативних дієвих рішень, підняття та вирішення актуальних питань, швидке поширення інформації. Вивчення механізму соціальнокомунікативного діалогу з використанням соціальних мереж як інструменту дає можливість до вирішення нагальних соціальних проблем у суспільстві [51].

Органи державної влади повинні створити постійну дієву модель інформаційно-комунікативної взаємодії з громадянами та громадянським суспільством, бо саме результатом наповнення комунікативної сфери стають ціннісна система переконань суспільства, інтелектуальний потенціал та активність громадян. Ця сфера надає можливість наблизити громадян до участі в управлінні від локального до загальнодержавного рівнів, а також вибудувати конфігурацію соціально-культурних процесів у суспільстві в певний історичний проміжок часу. В умовах інформаційного суспільства увага має акцентуватися на гуманітарних цінностях, насамперед – на формуванні об’єднавчої світоглядної позиції громадян, громадянського суспільства, якості інформації та змістовному наповненню інформаційних продуктів [43].

Так, одним з найбільш відкритих і націлених на громадян, а саме їх участі в демократичному процесі України є Міністерство цифрової трансформації

України.

Розвиток інструментів е-участі та залучення суспільства до ухвалення рішень – це не лише показники успішної демократії, а й необхідність для ефективної розбудови спільнот та запорука їх зростання. Україна рухається в напрямку активної електронної участі. Про це свідчить рейтинг е-участі ООН, у якому Україна посіла 46 місце зі 193 країн світу – учасниць рейтингу в минулому році [28]. А вже у 2022 році прагне увійти до ТОП-20 країн рейтингу.

І для цього Міністерство цифрової трансформації України [28]:

- розробило онлайн-платформу «Взаємодія» за підтримки Програми EGAP, що реалізується Фондом Східна Європа. Завдяки цьому громадяни отримали доступ до таких сервісів, як: е-конкурси проектів та програм інститутів громадянського суспільства, е-петиції до органів місцевого самоврядування, а також знаходяться в процесі розробки та запуску: е-звернення та запити на публічну інформацію, е-консультації з громадськістю, е-вибори членів громадських рад при органах виконавчої влади, а також конкурси проектів Всеукраїнського громадського бюджету;

- підтримує ініціативу Президента України Володимира Зеленського щодо запровадження інтернет-голосування на виборах та референдумі. Зокрема, і-voting на президентських виборах 2024 року. Саме для цього Міністерство досліджує кращі практики і-voting та готується до співпраці з ключовими стейкхолдерами – органами державної влади, щоб стати драйвером процесу запровадження інтернет-виборів в Україні із забезпеченням кібербезпеки та з побудовою довіри громадян до таких виборів. Окрім цього, триває робота над розробкою нормативної бази для розвитку прямої демократії в Україні та надаються пропозиції щодо цифровізації процесу референдуму, а саме е-збору підписів та е-голосування;

- формує Концепцію цифрової трансформації громад. Це допоможе визначити проблематику розвитку е-демократії на місцевому рівні та запропонувати план заходів стосовно її вирішення;

- підтримує та надає свої пропозиції до законопроекту «Про публічні

консультації», розробленого Мін'юстом. Це дозволить представникам органів влади проводити е-консультації централізовано, відповідно до кращих світових практик, а також продемонструє реальний зв'язок між ухваленими рішеннями та результатами публічних консультацій.

○ за ініціативи Мінцифри Державна служба статистики та Центр розвитку інновацій проводять статистичні спостереження й дослідження. Це дозволить глибше зрозуміти проблематику громад та органів державної влади і місцевого самоврядування у сфері е-демократії. А також допоможе запропонувати план дій на загальнодержавному та регіональному рівнях.

Взаємодія – це єдина національна платформа взаємодії органів виконавчої влади з громадянами та інститутами громадянського суспільства (Додаток А).

Цей сервіс стане провідником у світ е-демократії в Україні. Громадянам більше не доведеться [28]:

- пересилати поштою або привозити особисто документи для подання на конкурси проєктів громадських організацій;
- «гуглити» контакти органів виконавчої влади на різних сайтах;
- шукати, де звернутися до органів влади зі своїми пропозиціями, зверненнями чи запитам.

Створення Взаємодії є пріоритетом для уряду. Майданчик розроблений за міжнародними стандартами у сфері е-демократії та втілює головні цінності партнерства: доступ до публічної інформації, участь громадськості та підзвітність.

Платформа розширює можливості участі в політиці вразливих категорій громадян, які нині мають менше змоги впливати на публічні рішення. Більше того, користувачі зможуть отримувати якісний зворотний зв'язок з кожного окремого інструмента. Команда Мінцифри не лише збирає в єдиному «вікні» всі ці елементи, а й аналізує недосконалості, щоб надалі кожен канал комунікації став ще ефективнішим.

Головне завдання Взаємодії – спростити процедури е-участі та зробити їх зрозумілими для всіх, налагодити безперервний діалог між суспільством і державою. Платформа посилить можливості громадян у сфері електронної

демократії та дозволить кожному долучитися до політичних процесів не лише своєї громади, а й країни загалом [27].

Міністерство цифрової трансформації України відповідно до Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996, повідомило про оприлюднення проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про онлайн-платформу взаємодії органів виконавчої влади з громадянами та інститутами громадянського суспільства» на офіційному вебсайті Мінцифри (<https://thedigital.gov.ua/>) у рубриці «Законодавство/Проекти нормативно-правових актів» [29].

Проект акта розроблено за власною ініціативою Міністерства цифрової трансформації України на виконання плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2021–2022 роках, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2021 р. № 149-р [33], кроку 39 плану пріоритетних дій Уряду на 2021 рік, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 березня 2021 р. № 276-р [34], та відповідно до пунктів 1, 3, підпункту 2 та абзацу одинадцятого підпункту 3 пункту 4 Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 [32].

Також ще однією роботою Мінцифри стало підписання в лютому 2021 року Меморандуму про співробітництво між Асоціацією міст України та Міністерством цифрової трансформації України. Головна мета – консолідація зусиль та визначення напрямків для співпраці у впровадженні цифрової трансформації громад [1].

Було відзначено перспективні напрямки співпраці щодо цифрової трансформації в сферах освіти, медицини, ЖКГ, запровадження е-документообігу та е-послуг, Смарт Сіті на рівні місцевого самоврядування.

В Меморандумі спільна діяльність Сторін спрямована на [1]:

- організацію тематичних семінарів, дискусій, круглих столів,

конференцій;

- сприяння розробці і впровадженню навчальних та інформаційних програм та курсів, різноманітних проектів, спрямованих на підвищення рівня цифровізації в громадах;

- аналітичне дослідження найбільш проблемних питань, що перешкоджають впровадженню цифрових технологій;

- координація розробки нормативної бази щодо цифрової трансформації.

Стрімке поширення інформації впливає на специфіку спілкування, ціннісно-світоглядні настанови. Ці нові комунікативні форми створюють нове соціокультурне середовище. Інформація є своєрідним інструментом, що сприяє функціонуванню та розвитку культури. Вона забезпечує збирання, зберігання, переробку й поширення відомостей, що відтворюють культурні явища [47, С. 82].

Нові інформаційні технології змінюють якість і структуру відносин на політичному полі. Вони сприяють небувалому підвищенню щільності інтерактивної взаємодії елітарних та неелітарних верств. Насиченість інфотрафіку спонукає останніх створювати неформальні механізми, що інтегрують в сформований політичний дизайн мережеві відносини, які поступово починають виступати чи не основним інструментом ідентифікації громадян, організації та координації їх політичної участі [26].

Характерними особливостями соціально-комунікативного діалогу у порівнянні з індивідуально-особистісним діалогом є обумовленості, які є не тільки особистісними характеристиками, статевовіковими, професійними чи етнічними, а реальними умовами життя людей. Серед яких кризовий соціум, неефективність соціальних інститутів і соціальних відносин, які на сьогодні є характерною ознакою українського суспільства й закономірно породжують кризову свідомість.

Отже, в Україні необхідно посилити такі аспекти діалогу та влади [9].

1. Налагодження комунікації шляхом покращення роботи органів державної влади. Консолідація та бездоганна реалізація принципів відкритості,

доступності, прозорості, демократичності та гласності є важливими критеріями діяльності органів державної влади.

2. Діалог відбувається шляхом надання громадянам можливості брати участь в управлінні державними справами. В умовах демократичної системи України подальший розвиток діалогу влади та громадськості є закономірним. Науковці справедливо зазначають, що комунікації органів влади не тільки підвищують ефективність її роботи, вони є її важливою складовою. Тобто це не допоміжний, а основний інструментарій.

3. Діалог відбувається із використанням новітніх інформаційних технологій. Інформаційне суспільство потребує впровадження сучасних тенденцій розвитку комунікаційних технологій у менеджменті. Істотних позитивних факторів досягається за рахунок впровадження інформаційного управління: поліпшення діалогу між громадянами та органами державної влади; прискорення надання адміністративних послуг; зниження витрат в управлінні; скорочення кількості державних службовців та високий рівень кваліфікації послуг; доступність та швидкість взаємодії людини з владою. Одним із пріоритетів побудови інформаційно-комунікаційного суспільства є інформатизація органів державної влади та місцевого самоврядування, що має сприяти прозорості та відкритості влади, підвищенню ефективності роботи чиновників, якісному наданню різноманітних інформаційних послуг населенню країни органами влади, демократизація виборчого процесу, інтеграція у світовий інформаційний простір тощо.

4. Комунікативна діяльність органів державної влади. Уряд мало приділяє уваги комунікативній складовій, хоч це загальна норма для європейських країн. В Україні фінансові проблеми ставлять на другий план комунікативні фактори діяльності держави, що є не зовсім правильно. Важливість комунікації забезпечує розуміння, сприйняття та довіру до публічної влади, узаконює їхню діяльність, долає прояви політичного та правового нігілізму. Для створення ефективної комунікаційної політики держави необхідно залучати професіоналів у сфері комунікації з приватного сектора економіки.

5. Подолання корумпованості бюрократичного апарату тягне за собою прояви відхилення у владі. Проблема корупції актуальна для будь-якої країни світу, але особливо актуальна для пострадянських країн, зокрема України. Отже, вирішується комплекс таких заходів: удосконалення органів державної влади, підвищення правової культури населення, економічний розквіт держави, активна взаємодія держави та особи, відкритість органів влади.

Успішне формування та втілення державної політики безпосередньо залежить від уміння органів державної влади ефективно спілкуватися з громадськістю, обговорювати альтернативні варіанти політики та використовувати громадські пропозиції для поліпшення якості політики. Щоб отримати користь від діалогу з громадськістю, влада повинна бути спроможною такий діалог забезпечувати.

Аналіз діяльності структурних підрозділів органів державної влади та органів місцевого самоврядування України, що виконують інформаційно-аналітичні функції і забезпечують зв'язки з засобами масової інформації та громадськістю, свідчить, що сучасний стан взаємодії владних органів з громадськістю, на жаль, не можна назвати задовільним. Зокрема, були виявлені такі проблеми в їх діяльності:

- відсутність системності у виробленні комунікативного діалогу;
- виключення інформаційних служб з процесу підготовки, обговорення та прийняття управлінських рішень;
- нечіткість внутрішньої структури інформаційних служб і, як наслідок, розпорошеність їх функцій;
- правова невизначеність функціонального статусу інформаційних служб та їх керівників;
- відсутність взаємодії між інформаційними службами й іншими структурними підрозділами органу державної влади.

Вирішення проблем, пов'язаних з комунікацією публічної влади та суспільства, забезпечується гармонійним поєднанням реалізації політичних, правових та організаційних механізмів управління цим процесом. Діалогові

форми взаємодії органів публічної влади із суспільством відбуваються у формі публічних дискусій (конференції, форуми, громадські слухання, круглі столи, зустрічі, громадські зустрічі; теле- чи радіодебати, інтернет-конференції, електронні консультації, тобто у прямій формі), та за допомогою вивчення та аналізу суспільної думки. Якщо в нормативній площині щодо вдосконалення існуючих стандартів і процедур, на основі яких органи публічної влади будують комунікативну взаємодію, гарантується чинним законодавством, то політичний механізм, який має формувати готовність держави та громадян до взаємної відповідальності за підготовку та виконання державно-управлінських рішень, тим не менш, вимагає пошуку шляхів її вдосконалення [49].

У комунікативній площині також є проблемні моменти. Таким чином, з одного боку, органи публічної влади виявляють незацікавленість у діалозі та консультаціях з громадянами, підходять до цього формально; у державній владі часто не вистачає фахівців для організації комунікативного процесу. З іншого боку, інститути громадянського суспільства та окремі громадяни погано обізнані про діяльність виконавчої влади та свій вплив на прийняті ними рішення. Аналіз практики звітності органів публічної влади про консультації з громадськістю показує, що значну частину цих заходів становлять прес-конференції та заходи, які не передбачають зворотного зв'язку з громадськістю. Найменш поширеними методами громадських консультацій як на центральному, так і на регіональному рівнях є опитування громадської думки – лише 2% та 4% випадків відповідно [24].

Таким чином, найбільш складною та суперечливою є ситуація з розумінням органами публічної влади та громадянами їхньої взаємозалежності, а отже, і необхідності спільної роботи над формуванням та реалізацією державної політики, що визначає актуальність дослідження. Тому грамотною відповіддю на необхідність удосконалення процесу комунікації публічної влади та суспільства є методологічні можливості комунікативної філософії та теорії комунікації, спрямовані на зміну парадигми мислення – від монологу до діалогу та побудови публічного дискусійного процесу.

За допомогою комунікативного діалогу можна вирішити такі завдання:

- передати достовірну інформацію;
- створити позитивне особистісне ставлення до конкретної проблеми;
- стимулювати суспільні дискусії;
- сформулювати в населення попит на конкретну інформацію.

Підсумовуючи результати аналізу категорії соціально-комунікативного діалогу в мережі основними складовими є: суб'єкти – вони є наявними у контексті розгляду проблеми; простір дії – який забезпечується світовою мережею в цілому та конкретними платформами, де відбувається комунікація; часом дії. Ініціатива діалогу в мережі, що виникає як реакція на об'єктивну реальність. Соціальні мережі слугують майданчиком для суспільних обговорень та поширення інформації.

2.2. Модель побудови взаємовідносин влади з громадськістю

У процесі взаємодії влади та громадськості виникають суб'єктно-об'єктні зв'язки, які в цьому процесі зумовлені постійною трансформацією ролей, які відіграють влада та громадськість. При залученні громадськості до процесу розробки чи прийняття рішення, програми розвитку тощо влада є предметом впливу. У процесі обговорення, коли громадськість висуває варіанти вирішення питання, ставить умови та вимагає включення пропозицій, вона стає основним суб'єктом впливу, а влада перетворюється на об'єкт. У такому процесі, який транслює зворотний зв'язок між державою та громадськістю, є позитивні та негативні сторони [48].

Якщо зважити на те, що держава, впливаючи на громадськість, моделює свою діяльність у напрямі, який йому безпосередньо вигідно. Влада використовує як методи заохочення, так і приховані методи маніпуляції, які трансформують і спрямовують людську діяльність, можливо навіть в іншому напрямку, ніж буде краще для суспільства. У сучасних умовах громадяни – це

здебільшого «засіб», за допомогою якого уряд досягає корисної мети, тому що демократичні принципи проголошуються, швидше, для задоволення міжнародних потреб. Тому важливим залишається не лише налагодити сам процес зворотного зв'язку між громадськістю та державою в особі влади, а як зробити його максимально ефективним.

Важливо також враховувати недосконалість законодавчої бази у процесі взаємодії громадськості та влади на всіх етапах; нерозвиненість комунікаційних процесів, що виявляється у нездатності громадян повною мірою використовувати свої права через незнання про можливість доступу до інформації; невиконання політичними партіями передвиборних обіцянок та неможливість знайти компроміс з іншими політичними силами

Ключовим елементом цього процесу є політичні партії, яким громадяни делегують свої інтереси під час виборів. Тому необхідно регулювати діяльність політичних партій у взаємодії з громадськістю на поствиборчому етапі та запровадити механізм партійної звітності після виборів. Наявність у виборчих кампаніях таких форм агітації, як зустрічі з виборцями, мітинги, дебати слід транслювати у поствиборчий процес у вигляді круглих столів, ефективних громадських прийомів з виборцями, прес-конференцій з висвітленням діяльності партії в пресі.

Роль телебачення в сучасному світі не викликає сумнівів. Канали, які використовує телебачення для впливу на свідомість мас, є досить значущими та ефективними. Проте зараз цей канал впливу дещо замінює Інтернет, де людина може вибрати, яку інформацію перечитувати, а яку ні. Через недостатній розвиток мережі в нашій державі телебачення все ще зберігає лідируючі позиції.

ЗМІ також використовують різноманітні маніпулятивні технології. Це як пряме маніпулювання шляхом виділення необхідної інформації та приховування несприятливих, спотворюючих даних, наклепу тощо, так і непряме – приділяння уваги одному елементу інформації більше, ніж іншому. На суспільство впливають як влада, що надає інформацію безпосередньо, так і засоби масової інформації, яка надає інформацію, яка вигідна власнику або політичній силі, про яку він або

вона піклується. Лише критичний підхід до сприйняття інформації громадськістю, а саме ретельний аналіз різноманітних телеканалів, газет, радіопередач та інтернет-сторінок, дозволить скласти більш-менш реальну картину подій, що відбуваються в державі [31].

Неминуче поява на державній арені іншого гравця (крім самої держави, громадськості та ЗМІ), також активно використовує громадськість у своїй діяльності – це фінансово-промислові чи бізнес-групи. Вони повністю охоплюють і контролюють громадськість. Як через економічні чинники (зокрема, забезпечення робочими місцями, виробництво споживчих товарів для громадян), так і політичні – повноваження (виборці делегують своїм представникам, як в органах місцевого самоврядування, так і в законодавчих органах) надаються представникам тих же ФПГ, чи політичних партій, які створені на ФПГ [6].

Можливий інший варіант, коли громадськість багатогранна з обох сторін і відкидає обидві інформації. Необхідність відокремлення бізнесу від влади очевидна, якщо влада хоче сформувати громадянське суспільство і не втратити своїх громадян

Дії уряду, які сприймаються та реалізуються чи здійснюються суспільством, можуть бути ефективними. Виконання чи невиконання рішення залежить від його сприйняття, виконавців (влади) та участі у прийнятті публічних рішень.

Державі необхідно розвивати національний інформаційний простір та одночасно захищати його від впливу зарубіжних джерел, які впливають на свідомість українців через припущення, міфи та дискредитацію. У цьому контексті держава має виступати в ролі арбітра, однак ця контрольна функція не повинна розширюватися при передачі та наданні інформації незалежними ЗМІ у побутовій сфері, а також необхідно розвивати механізми взаємодії із ЗМІ, які, навпаки, дають змогу налагодити ефективний зворотний зв'язок із громадськістю через ці структури [14].

Вплив інформаційно-комунікаційної діяльності можна представити у вигляді моделі на рисунку (рис. 2.1).

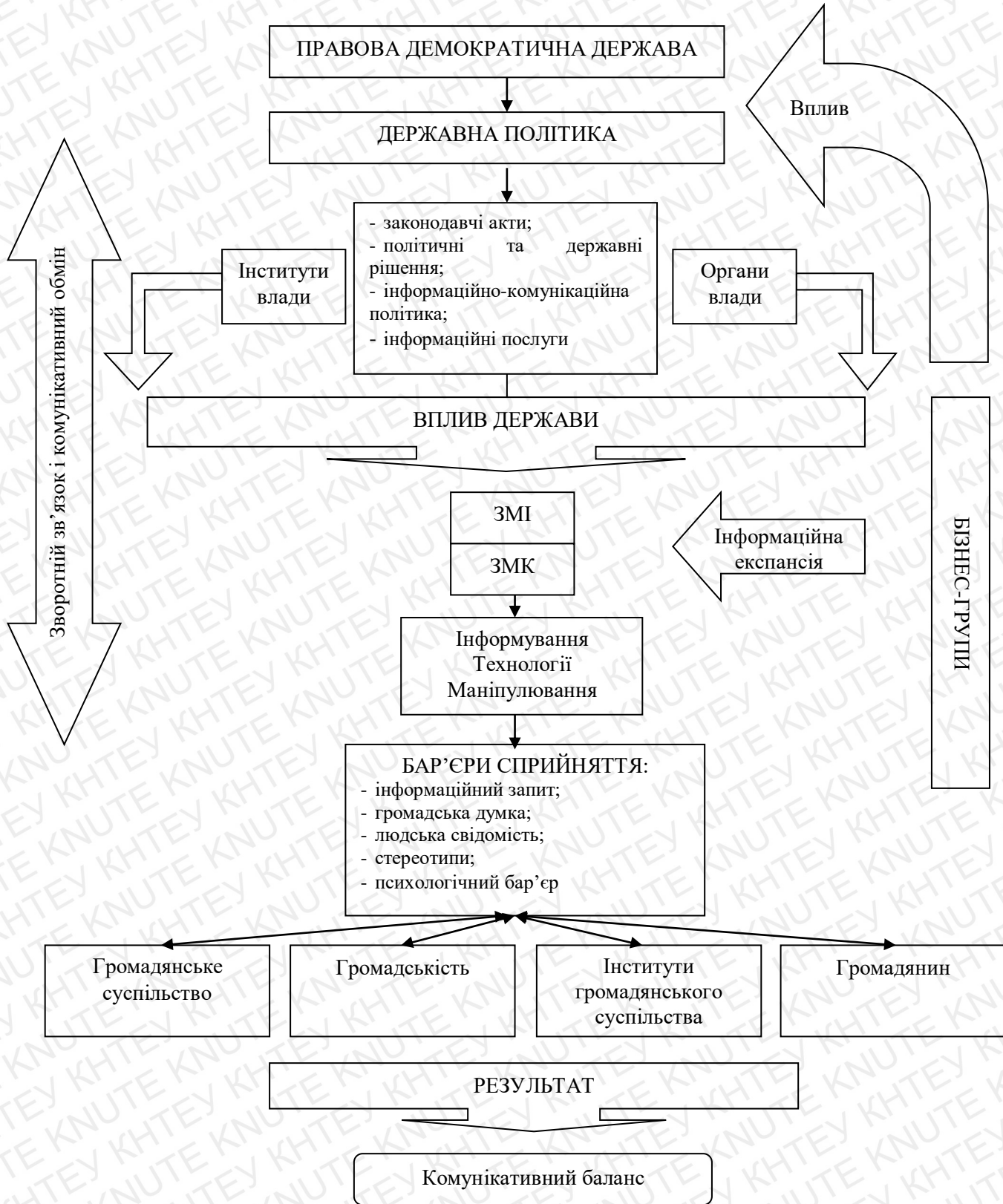


Рис. 2.1. Модель інформаційно-комунікаційних впливів держави на громадськість

Джерело: розроблено автором

Сьогодні необхідне існування ефективної держави, в якій головною є участь особистості у формуванні ефективної політики та формуванні компетентних та некорумпованих інститутів влади, контрольованих інститутами громадянського суспільства.

Питання дотримання свободи слова та прозорого формування загального медіапростору держави, в якому диктатура влади змінилася диктатурою фінансів, було і залишається актуальним.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА

Активне впровадження інформаційних технологій і продовж останніх років зумовило «цифровізацію» адміністративних формувань із метою покращення якості (особливо за критеріями скорочення термінів надання послуг і збільшення прозорості відповідних процесів, та дозволяючи приймати участь клієнтам-громадянам до оцінювання якості послуг використовуючи Інтернет ресурси). Подібна практика відкрила абсолютно нові можливості для перепроєктування організаційних структур і процедур, зокрема щодо спілкування із зовнішніми зацікавленими сторонами, в тому числі в Міністерстві цифрової трансформації України [53, с. 157].

Наразі в системі інформаційно-комунікаційної діяльності Міністерства цифрової трансформації України відбувається активний пошук ефективних концепцій співпраці влади та громади. Для цього апробуються нові способи діалогу та контролю за місцевою владою, які сприятимуть досягненню об'єктивності, оперативності, відкритості; забезпеченню викання конституційних прав на участь в управлінні справами та втіленню інформаційної свободи; підвищенню ефективності діяльності органів влади.

Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в діяльності Міністерства цифрової трансформації України мають такі форми [45]:

1. Технології надання інформації (веб-сторінки) – це прекрасний мережевий простір де вільно і доступно можна поширювати будь-яку інформацію, не залежно від обсягу. Користуючись веб-сторінками, ми можемо отримувати інформацію в будь-який час, в різних куточках світу. Вони створені доступно, та обладнані такими інструментами як пошук та навігація. Це прекрасна платформа для пошуку законодавчих актів, рішень Міністерства цифрової трансформації України й забезпечення населення або спеціальних органів можливістю швидкого одержання різної статистичної, аналітичної або

методичної інформації.

2. Технології поширення інформації (групи новин, розсилки) – створення певної групи, каналів у різних соціальних мережах, програмах або на веб-просторі, де люди можуть долучатись самі за допомогою розсилки. У таких групах, каналах зібрана велика кількість людей, що у свою чергу є прекрасним середовищем для ознайомлення суспільства з рішеннями Міністерства цифрової трансформації України. Поширення інформації відбувається швидко, з мінімальними затратами.

3. Технології обміну інформацією (форуми, чати, відео- й аудіоконференції) – це швидкісний інформаційний канал де органи влади, зокрема Міністерства цифрової трансформації України, можуть взяти участь у обговоренні прийнятого рішення.

Опосередковані критерії ефективності зворотного зв'язку в рамках Міністерства цифрової трансформації України характеризують [44]:

- систематичність вивчення громадської думки;
- відсутність повторних скарг з одних і тих самих питань до Міністерства;
- позитивні результати моніторингових досліджень щодо вирішення проблем, які хвилюють громаду.

Комунікації з громадськістю стають найбільш адекватною в сучасних умовах формою саморефлексії суспільства й ефективним механізмом управління його соціокультурними потребами. Це є однією з причин, чому потрібно реформувати механізми партнерства державних службовців з громадою, але для цього необхідно, щоб [8, с. 129]:

- взаємодія органів влади й суспільства здійснювалася на основі принципу соціального партнерства, коли органи влади дотримуються принципів відкритості та прозорості;
- відбулося досягнення згоди завдяки постійній участі громадських організацій у місцевій політиці на засадах кооперації;
- влада не втручалася у внутрішню автономність і незалежність організацій.

Серед загально-універсальних способів організації ефективної комунікації можна виокремити такі [23, С.10]:

- проведення консультацій із представниками соціальних, національних, регіональних груп щодо важливих суспільних проблем та оптимального їх розв'язання (наприклад, фокус-групи);
- залучення громадян до спільного обговорення проектів політичних рішень і виявлення особливостей соціальних чи регіональних інтересів;
- створення інтернет-сайтів, налаштованих на підтримку культурного, релігійного, національного різноманіття;
- створення й підтримку громадських організацій, які допомагають реалізовувати ті чи інші права людини.

Реалізація основних завдань з модернізації ІКД відображена в Стратегію реформування державного управління України до 2025 року та, зокрема, реформування системи державного управління та місцевого самоврядування щодо кардинальної зміни способу взаємовідносин центральних, регіональних і місцевих органів влади з громадянами, громадами та інституціями громадянського суспільства. Суть зміни способу взаємовідносин полягає в:

- переході від адміністративно-розпорядчого до управлінського партнерства на основі принципів взаємовигідного співробітництва;
- трансформації правових і фінансових механізмів;
- створення умов для набуття належної суб'єктності громадянами, громадами, їх об'єднаннями та органами влади.

У цьому аспекті та в предметній площині нашого дослідження розвиток органів влади має орієнтуватись на такі критерії [21]:

1. формуванні суб'єктно-суб'єктних взаємовідносин між владою та громадянами, громадами й інституціями громадянського суспільства;
2. повазі, створення доброзичливих відносин між владою та громадськістю, розуміння її очікувань та координація зусиль на їх реалізацію;
3. контроль за органами влади «знизу» - з боку громадянського суспільства.

Іншими важливими структурно-функціональними компонентами ефективної комунікації в сфері публічного управління є [30, 41]:

- створення продуктивного робочого середовища в органах державної влади та місцевого самоврядування шляхом формування робочих груп; створення творчої атмосфери та формування гнучкості в колективній роботі створення відкритих комунікаційних каналів для забезпечення вільного потоку інформації всередині організацій та між ними; підвищення якості трудового життя та узгодження інтересів організації з інтересами її працівників;

- комунікативні компетенції керівників щодо:

1. постановки цілей діяльності (вміння ставити чіткі цілі, концентруватись на головному, конкретизувати шляхи та заходи з досягнення цілей, спроможність мобілізувати засоби та зусилля в процесі досягнення цілі, узгоджувати цілі покладання з постійним розвитком організації та її членів);

2. вміння координувати цілі організації і цілі співробітників засобами відбору персоналу, створення найбільш сприятливих умов для розвитку його потенціалу, оптимального поєднання технік актуалізації та маніпуляції, делегування повноважень та мотивації персоналу;

3. володіння арсеналом стилів управління, прийняття рішень, навичками ділового спілкування.

Узагальнення окреслених аспектів предметності комунікацій в системі публічного управління дає можливість сформулювати алгоритм проведення комунікативної діяльності в органах державної влади, який системно узгоджує комплекси комунікаційних горизонтальних - вертикальних, внутрішніх - зовнішніх, формальних - неформальних взаємодій суб'єктів суспільного простору на суспільному, публічно-управлінському, внутрішньо-управлінському, зовнішньо-управлінському комунікаційному рівнях у процесах передачі, обміну та продукування інформації, інформаційного спонукання до дії та формування свідомості (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Алгоритм проведення комунікативної діяльності в органах державної влади

Джерело: розроблено автором

Підсумовуючи вищевикладене, необхідно зазначити, що запропонована теоретична модель ефективної комунікації може бути використана для аналізу наявної системи комунікацій в сфері державного управління та адміністрування з метою напрацювання пропозицій та рекомендацій щодо удосконалення як комунікаційної політики Міністерства цифрової трансформації України так і держави в площині комплексу комунікативних взаємодій в органах влади та їх зв'язків з інституціями громадянського суспільства. При цьому розробка ефективних комунікацій в сфері публічного управління та адміністрування нерозривно взаємопов'язане зі:

- становленням суб'єктно-суб'єктних взаємовідносин між владою та

громадянами, громадами й інституціями громадянського суспільства;

- формуванням доброзичливих стосунків між владою та громадськістю, розуміння її очікувань та координації зусиль на їх реалізацію;
- розвитком контролю за органами влади з боку громадянського суспільства. Саме в цьому проблемному полі знаходяться предметності подальших досліджень питань побудови ефективних комунікацій в управлінні суспільними процесами.

Окремими заходами слід створити умови для вільного й прозорого доступу до публічної інформації. Відтак необхідно передбачити реалізацію таких дій:

- уточнення положень законодавства про діяльність органів влади в частині визначення інформування громадян про поточну діяльність;
- створити централізовані реєстри чинних законів та інших нормативних актів;
- забезпечити надання он-лайн послуг органами місцевої та державної влади, щоб громадяни змогли вільно шукати й отримувати інформацію, надсилати запити, брати участь у голосуванні, подавати заяви та більше взаємодіяти з посадовими особами.

Таким чином, Україна має працювати над розвитком програмних аспектів комунікативної влади та громади, які мають розроблятися на наступних рівнях:

1. Розроблення концепцій і формування програм розвитку системи кооперації між владою та громадами.
2. Розроблення нормативно-правових положень щодо забезпечення ефективного прямого зв'язку органів державної влади із громадами, у тому числі включення в положення всіх структурних підрозділів виконавчих органів місцевого самоврядування завдань з приводу поширення серед громадян певної місцевості правдивої інформації.
3. Розроблення нормативно-правових положень щодо забезпечення ефективного зворотнього зв'язку держслужбовців із громадянами. Також повинні бути вирішені питання з приводу урахування громадської думки під час прийняття управлінських рішень та слідкування за діяльністю влади, її

результатами та виконанням рішень громадських слухань, круглих столів.

Введення новітніх форм забезпечення прозорості й відкритості через покращення інструментів, основних процедур та врахування результатів он-лайн консультацій, електронних петицій у процесі прийняття політичних рішень, які з часом замінять консультації віч-на-віч.

Таким чином, актуальним залишається перенесення досвіду щодо формування суспільного попиту на інформацію про діяльність органів самоврядування, інтересу громадян щодо її отримання шляхом створення інформаційних кіосків з поширення електронної оперативної інформації про послуги органів влади та вакантні місця в них; створення інформаційного центру, наявність якого зробила б доступнішою інформацію про діяльність влади, послуги й компетенцію та їх працівників.

Синтезувавши сучасну практику реалізації моделі комунікативної політики, можна визначити такий перелік послань, через який державні служби повинні показувати суспільству зміст їхньої роботи, який ураховує:

- антикорупційні рішення та дії;
- аполітичність (незаангажованість дій жодною із політичних партій);
- ефективне виконання своїх функціональних обов'язків перед цільовими групами громадськості;
- передбачуваність політики й стратегії діяльності;
- дотримання стандартів корпоративної культури та етичних стандартів.

Запровадження європейської моделі суспільних відносин потребує невідкладної зміни системи державного управління, переходу від політики інформування до публічної комунікації. Зважаючи на важливість цього завдання, варто:

1. Вивчати міжнародний досвід щодо комунікації органів державної влади, її нормативно-правового та інституційного забезпечення. Визначити оптимальні підходи та моделі комунікації для впровадження їх в Україні.
2. Комунікацію органів державної влади реалізовувати на належних теоретико-методологічних засадах, а саме:

- чіткому понятійно-категоріальному апараті, що означає вироблення сучасного словника;
- адекватній методології та критеріях оцінки ефективності.

3. Розробити Концепцію Закону про публічні комунікації (органи державної влади + органи місцевого самоврядування), врегульовану з нормативно-правовим полем, що розвивається (а саме ЗУ «Про доступ до публічної інформації» та Законопроектом «Про публічні консультації»).

4. Забезпечити нормативно-правове регулювання комунікацій влада-громадськість відповідно до комплексного підходу, який має охоплювати рівень законів і підзаконних актів. Цими документами має бути передбачено:

- обов'язок органів влади здійснювати комунікацію;
- відповідальність органів влади за неналежну комунікацію;
- статус підрозділів, що безпосередньо виконують комунікативну функцію, адекватний поставленим завданням;
- статус та посадові права й обов'язки офіційних комунікаторів (речників, прес-секретарів).

5. Рекомендувати центральним органам влади та органам місцевого самоврядування взяти за основу досвід країн ЄС, що забезпечують фінансування процесу комунікацій та інформування населення відповідно до своїх цілей та пріоритетів шляхом затвердження окремої статті видатків у державних бюджетах.

6. Запровадити систему підготовки та безперервної перепідготовки:

- фахівців, які виконують комунікативну функцію в органах влади;
- керівного складу;
- державних службовців і посадових осіб органів місцевого самоврядування. З цією метою варто розробити та подати на затвердження в Міністерство освіти України паспорти відповідних спеціальностей.

Отже, такий перелік послань дозволяє створити стратегічно комунікативний меседж, який сформує ставлення громадськості до органу державної влади як ефективної інституції з обслуговування їхніх інтересів.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Підсумовуючи загальний зміст дослідження, можемо констатувати наступне:

1. Взаємодія органів державного управління з представниками громадськості за допомогою інформаційно-комунікаційних ресурсів є ключовим інструментом налагодження цієї взаємодії, що впливає на ефективність діяльності органів державного управління. Така взаємодія передбачає як надання інформації, так і обмін відповідною інформацією.

Комунікативна взаємодія органів державної влади та суспільства повинна здійснюватися на основі координації, діалогу, партнерства та взаємовпливу. Дисбаланс у їх відносинах може завдати шкоди обом сторонам та призвести до інших негативних наслідків. Підвищення ефективності такої взаємодії можливе за умови розвитку громадянського суспільства в Україні, орієнтації влади на європейські стандарти його розвитку, орієнтації на конкретні результати, пов'язані з коротко- та довгостроковими перспективами. Громадянське суспільство має стати гарантом демократичного розвитку держави, поліпшення його міжнародного іміджу, а держава, в свою чергу, повинна гарантувати інститутам громадянського суспільства.

2. Налагодження конструктивних взаємовідносин між органами державної влади та суспільством в таких основних формах комунікативної взаємодії, як: інформування (відкритий, безперешкодний доступ до надання об'єктивної та своєчасної інформації); консультації в режимі реального часу для ідентифікації громадської думки та розроблення відповідних пропозицій; діалог між владою і суспільством шляхом проведення слухань, громадських форумів та інших публічних форм із заінтересованими учасниками державно-громадської взаємодії; партнерство, яке реалізується через спеціально створені групи експертів, які надають консультації з відповідних питань, що становлять суспільний інтерес; загальні збори громадян; громадська ініціатива; громадські ради при органах виконавчої влади; громадський моніторинг органів виконавчої влади та їх рішень; індивідуальні та колективні звернення громадян; діяльність громадських

організацій та політичних партій, що можуть впливати на органи влади; громадські обговорення, наради, дискусії, «круглі столи», виступи, конференції.

3. Одним з найбільш відкритих і націлених на громадян, а саме їх участі у демократичному процесі України є Міністерство цифрової трансформації України. Україна прагне увійти до ТОП-20 країн світу за рейтингом е-участі ООН, і для цього воно розробляє різні програми, і підприємує ініціативи, а саме: розробка онлайн-платформи «ВзаємоДія». Завдяки цьому громадяни отримали доступ до таких сервісів, як: е-конкурси проектів та програм інститутів громадянського суспільства, е-петиції до органів місцевого самоврядування, а також знаходяться в процесі розробки та запуску: е-звернення та запити на публічну інформацію, е-консультації з громадськістю, е-вибори членів громадських рад при органах виконавчої влади, а також конкурси проектів Всеукраїнського громадського бюджету; підтримує ініціативу Президента України Володимира Зеленського щодо запровадження інтернет-голосування на виборах та референдумі. Зокрема, і-voting на президентських виборах 2024 року; формує Концепцію цифрової трансформації громад. Це допоможе визначити проблематику розвитку е-демократії на місцевому рівні та запропонувати план заходів стосовно її вирішення; підтримує та надає свої пропозиції до законопроекту «Про публічні консультації», розробленого Мін'юстом. Це дозволить представникам органів влади проводити е-консультації централізовано, відповідно до кращих світових практик, а також продемонструє реальний зв'язок між ухваленими рішеннями та результатами публічних консультацій; за ініціативи Мінцифри Державна служба статистики та Центр розвитку інновацій проводять статистичні спостереження й дослідження. Це дозволить глибше зрозуміти проблематику громад та органів державної влади і місцевого самоврядування у сфері е-демократії. А також допоможе запропонувати план дій на загальнодержавному та регіональному рівнях.

4. Розвиток зв'язків з громадськістю орієнтується на зворотній зв'язок «суспільство-влада», при якому влада стає принципово залежною від інтересів населення. Вільні засоби масової інформації, що діють у рамках закону,

відіграють важливу роль у дієвості зворотного зв'язку, отже – й в активізації процесів демократизації та лібералізації влади, формування її відкритості й прозорості. Також неминуче поява на державній арені іншого гравця (крім самої держави, громадськості та ЗМІ), який також активно використовує громадськість у своїй діяльності – це фінансово-промислові чи бізнес-групи. Доцільним є пропозиція формування Моделі інформаційно-комунікаційних впливів держави на громадськість. Це модель, у якій громадськість контактує з державою як одержуючий послуги клієнт або сукупність клієнтів. Орієнтація клієнта та його запити, прихильність до активного стилю дій у вирішенні конкретних проблем, простота структури і професіоналізм, відвертість і доступність – це неповний перелік принципів практичної діяльності державних структур.

Зв'язки з громадськістю в цих умовах держава будуватиме на основі найефективніших методів – угод, довгострокових контрактів, інформаційної взаємодії, участі в законотворчому процесі, розробці і здійсненні соціальних програм. Сутність даної моделі полягає у веденні партнерського діалогу між державою і цивільним суспільством при домінуванні інтересів останнього. У зрілій моделі PR держава і суспільство вступають в рівноправні партнерські відносини.

5. Узагальнення окреслених аспектів предметності комунікацій в системі публічного управління дало можливість сформувати алгоритм проведення комунікативної діяльності в органах державної влади, який системно узгоджує комплекси комунікаційних горизонтальних - вертикальних, внутрішніх - зовнішніх, формальних - неформальних взаємодій суб'єктів суспільного простору на суспільному, публічно-управлінському, внутрішньо-управлінському, зовнішньо-управлінському комунікаційному рівнях у процесах передачі, обміну та продукування інформації, інформаційного спонукання до дії та формування свідомості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. АМУ та Мінцифра консолідують зусилля у сфері цифровізації громад - <https://www.auc.org.ua/novyna/amu-ta-mincyfra-konsoliduyut-zusylyya-u-sferi-cyfrovizaciyi-gromad>
2. Архипова Є.О., Дмитренко Н.О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства / Є.О. Архипова, Н.О. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – №1. – С. 92-96.
3. Ахмедова О. О., Халецький А. В. Основи організації громадянського суспільства: навч.-метод. посіб. – Донецьк: Донбас; Ваш імідж, 2012. – 125 с.
4. Бажинова О. А. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації / О. А. Бажинова, О. Г. Кучабський // Публічне управління : теорія та практика : зб. наук. пр. – Х. : Вид-во ХарРІНАДУ «ДокНаукДержУпр», 2012. – № 4 (12). – С. 196–201.
5. Войтович Р. В. Механізми реалізації зв'язків з громадськістю в державному управлінні : навч. посіб. / Р. В. Войтович. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 72 с.
6. Гавкалова Н. Л.,. Визначення ролі комунікацій у публічному управлінні / Н.Л. Гавкалова, Джаїн Прадіп Кумар - <http://www.baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/90/2276/4908-1?inline=1>
7. Дегтяр А. О., Халецький А. В., Белай С. В. Взаємодія органів державної влади з громадськістю: теорія та практика держ. управління: монографія. – Донецьк: Донбас; Ваш імідж, 2012. – 415 с.
8. Дзвінчук Д. І. Комунікативна політика органів місцевого самоврядування. ІваноФранківськ: [б.в.], 2016. 129 с.
9. Дніпров О.С. Діалог органів державної виконавчої влади та громадянського суспільства. Вісник національного університету “Львівська політехніка”. 2015. № 825. С. 26–30.

10. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. При Президентіві України ; наук. редкол.: Ю. В. Ковбасюк (гол.) та ін. – К. : НАДУ, 2011. – Т. 8 : Публічне врядування / наук. редкол.: В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співгол.) та ін. ; ЛРІДУ НАДУ при Президентіві України. – Л. : ЛРІДУ НАДУ. – 630 с.
11. Європейська стратегія щодо інновацій та доброго врядування на місцевому рівні [Електронний ресурс]. – Режим доступу з екрану: <http://irgo.org.ua/politika-i-vlast/evropejska-85-strategiya-shhodo-innovacij-ta-dobrogo-vryaduvannya-namiscevomu-rivni>.
12. Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. № 2939-VI-BBR. Зі змінами від 01.10.2020р. // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.
13. Запровадження комунікацій органів державної влади : зб. мат-лів наук.-практ. конф. / упоряд. А.В.Баровська. – К. : Фенікс, 2-16.- 192 с.
14. Ітченко Д.М. Комунікативна взаємодія органів державної влади та суспільства: сутність та етапи налагодження / Д.М. Ітченко, В.П. Назаренко, А.Ю. Радченко // Східна Європа: економіка, бізнес та управління. – 2018. - Вип. 4. – С. 279-283.
15. Кандагура К.С. Механізми державного управління у сфері взаємовідносин влади з інститутами громадянського суспільства [Електронний ресурс] Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2015. - № 1. – Режим доступу : <http://www.dy.nauka.com.ua>.
16. Кармазіна О.О. Взаємодія органів публічного управління з громадськістю в контексті розвитку громадянського суспільства в Україні - <http://academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/30.pdf>
17. Карпенко О., Дуда А. Інформаційно-комунікативна діяльність виконавчих органів місцевих рад в Україні / Ефективність державного управління. - 2017. - ВИП. 4 (53). Ч. 1.
18. Коврига О.С. Взаємодія органів державної влади з громадськістю в системі державного управління України / О.С. Коврига // Вчені записки ТНУ

імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління. – 2020. – Т. 31. - № 2. – С. 109-114.

19. Кодекс рекомендуемой практики гражданского участия в процессе принятия решений Совета Европы. Принят Конференцией МНПО на заседании 1 октября 2009 года. URL: http://www.coe.int/t/ngo/Source/Code_Russian_final.pdf.

20. Конституція України із змінами, внесеними Законами України від 8 грудня 2004 року № 2222-IV, від 1 лютого 2011 року № 2952-VI, від 19 вересня 2013 року № 586-VII, від 21 лютого 2014 року № 742-VII. – 45 с.

21. Король О.В. Взаємодія органів державної влади з громадськістю засобами цифрової комунікації: політико-правовий аспект [Електронний ресурс] / О. В. Король // Освіта регіону: політологія, психологія комунікації. – 2013. – № 1.

22. Лашкіна М. Г. Конвергентна інтерактивна комунікація / М. Г. Лашкіна // Політологічний енциклопедичний словник / за ред. д-ра соц. Наук В. М. Пічі, д-ра політ. наук Н. М. Хоми. – Львів : Новий Світ, 2013. – С. 12-32.

23. Лашкіна М. Г. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління / М. Г. Лашкіна // Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. пр. Асоціації д-рів наук з держ. упр. – Х. : Вид-во «ДокНаукДержУпр». – 2013. – Вип. 1 (13). – С. 10–18.

24. Лях Ю.І. Комунікативна політика як основа організації взаємовідносин суб'єктів і об'єктів публічного адміністрування / Ю.І. Лях // Публічне адміністрування: теорія та практика. – 2018. – Вип. 2. – С. 1-15.

25. Манжола П. Г. Форми участі громадськості у діяльності органів влади та прийнятті політичних рішень. Стратегічні пріоритети. 2007. № 4. С. 13 – 14.

26. Махначова Н.М., Семенюк І.Ю. Комунікативні технології як механізм взаємодії громадянського суспільства та публічної влади / Молодий вчений. – 2018. - № 9. – С. 433-435.

27. Мінцифра робить інструменти електронної демократії доступними для всіх - <https://thedigital.gov.ua/news/mintsifra-robit-instrumenti-elektronnoi-demokratii-dostupnimi-dlya-vsikh>

28. Мінцифри: Україна піднялася на 29 позицій у рейтингу індексу

електронної участі ООН - <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-ukrayina-pidnyalasya-na-29-pozicij-u-rejtingu-indeksu-elektronnoyi-uchasti-oon>

29. Офіційний веб-сайт Міністерства цифрової трансформації України. Законодавство/Проекти нормативно-правових актів. - <https://thedigital.gov.ua/regulations#group-planned>

30. Павленко Є.М. Підходи до модернізації сучасної моделі комунікативної політики органів публічної влади України / Є. М. Павленко // Публічне управління та митне адміністрування. – 2021. № 2. – С. 29-36.

31. Пахнін М. Правові форми взаємодії між органами публічного управління та засобами масової комунікації / М. Пахнін // АДМІНІСТРАТИВНЕ ПРАВО І ПРОЦЕС. – 2019. № 6. – С. 178-182.

32. Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/856-2019-%D0%BF#Text>

33. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2021-2022 роках. Розпорядження КМУ від 24 лютого 2021 р. № 149-р - <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/149-2021-%D1%80#Text>

34. Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2021 рік. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 березня 2021 р. № 276-р - <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-planu-prioritetnih-dij-uryadu-na-2021-s240321>

35. Рачинська О.А. Комунікативне партнерство як механізм оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління / О.А. Рачинська // Державне управління та місцеве самоврядування. - 2020. Вип. 2(45). С. 135-145.

36. Рачинська О.А. Оптимізація механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. Інвестиції: практика та досвід. 2019. № 4. С. 158–164.

37. Рачинська О.А. Сучасні підходи в організації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління / О.А. Рачинська // Електронне видання «Державне управління: удосконалення та розвиток». – 2019. № 2. – С. 1-8.

38. Рачинська О.А. Формування моделі комунікативної взаємодії у сфері публічного управління / О.А. Рачинська // Електронне наукове фахове видання «Державно-управлінські студії». 2018. № 5. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://studio.ipk.edu.ua/formuvannya-modeli-komunikatyvnoyi-vzayemodiyi-u-sferi-publichnoho-upravlinnya-2/>
39. Рашковська О. В. Вплив громадянської комунікації на демократизацію системи державного управління України [Електронний ресурс] / О. В. Рашковська // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2016. – № 4. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?n=4&y=2016>.
40. 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.
41. Романенко Є. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження – 2014 р. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2014/2014_02\(21\)/22.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2014/2014_02(21)/22.pdf).
42. Романенко Є.О. Публічна комунікація як засіб транспарентності державного управління. Зб. наук. пр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. 2014. Вип. 1. С. 15 – 26.
43. Садовська А. Комунікативна сфера в соціогуманітарному просторі: архетипний підхід. Публічне управління: теорія та практика. 2014. Вип. 2 (спец. вип.). С. 156–161.
44. Соловйов С.Г. Інформаційна й комунікативна складові повідомлення в державно-управлінській комунікації [Електронний ресурс] / С. Г. Соловйов // Публічне адміністрування: теорія та практика : – Ел. зб. наук. пр. – 2013. Вип. 2 (10). – Режим доступу : [http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/5.pdf](http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/5.pdf).
45. Соляник К.М. Зв'язки з громадськістю в контексті реалізації державної політики України [Електронний ресурс] / К. М. Соляник // Державне будівництво. – 2012. – № 2. – Режим доступу : <http://kbuaa.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/index.html>.
46. Соціальне партнерство і державна політика : від теорії до практики

деполітизації державного управління : монографія / В.М. Мартиненко, О.М. Крутий, С.Л. Кирій та ін. Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2009. 252 с.

47. Тортіка О.О., Біличенко О.Л. Інформаційно-комунікаційний простір як відображення сучасного соціокультурного середовища. Вісник ХДАК. 2010. Вип. 30. С. 80–88.

48. Торхова Н.О. Система зв'язків з громадськістю в органах публічного управління (на прикладі органів правосуддя) / Н.О. Торхова // *Public Administration and Regional Development*. – 2021. - № 2. – С. 512-537.

49. Федорів Т.В. Проблеми комунікації виконавчої влади із суспільством. Державне управління: теорія та практика. 2014. № 1. С. 164– 172.

50. Халецький А. В. Зарубіжний досвід взаємодії органів державної влади з громадянським суспільством // Вивчення та впровадження в Україні іноземного досвіду удосконалення діяльності органів влади: VII міжнар. наук.-практ. конф., Полтава, 28 листоп. 2012 р. Ч. II. – Полтава: Полтав. нац. техн. ун-т ім. Юрія Кондратюка, 2012. – С. 57–60.

51. Циліорик С.В. Соціально-комунікативний діалог в соціальних мережах як елемент формування демократичних засад в українському суспільстві. Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. 2015. Вип. 19–20. С. 103–111.

52. Шевченко О.М. Особливості комунікацій з громадськістю у публічному управлінні - вип..№2. 2016 р. – Режим доступу: <https://pa.stu.cn.ua/tmppdf/46.pdf>

53. Юрченко В. Е. Моделі впровадження комунікативних механізмів у державному управлінні України / В. Е. Юрченко // Теорія та практика державного управління. – 2014. – Вип. 4. – С. 157–164.

54. Lachapelle Paul R. The Pedagogy of Citizen Participation in Local Government: Designing and Implementing Effective Board Training Programs for Municipalities and Counties / Paul R. Lachapelle, Elizabeth A. Shanahan // *Journal of Public Affairs Education*. – JPAE. – № 16(3). – P. 401–419.

55. Mefalopulos P. Broadening the Boundaries of Communication. Development Communication / Paolo Mefalopulos. – Sourcebook. – Washington D.C: The International Bank for Reconstruction and Development: Green press initiative/The World Bank, 2009. – 245 p.

56. Yetano A. What is driving the increasing presence of citizen participation initiatives? / Ana Yetano, Royo Sonia, Acerete Basilio. – Departamento de Contabilidad y Finanzas Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Zaragoza // DTECONZ. – 2009. – № 2. – 32 p.

57. Yoder D.E. A Contingency Framework for Environmental Decision-Making: Linking Decisions, Problems and Processes // Policy Studies Review. – № 16 (3/4). – 1999. – P. 11-35.

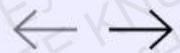


Що таке Взаємодія

Цифровий простір, де ви можете спілкуватися з владою та впливати на ухвалення рішень національного й місцевого рівнів.

[Детальніше](#)

Простори Взаємодії



Е-конкурси



Місцеві петиції



Е-консультації



Е-зверненн
е-запити

Офіційна сторінка інтернет-порталу Взаємодія

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

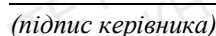
РЕФЕРАТ
ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на тему:
КОМУНІКАТИВНА ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА
СУСПІЛЬСТВА

Студентки 2 курсу, 5м групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»


(підпис студентки)

Маркової
Валерії
Вікторівни

Науковий керівник
канд. економ. наук,
доцент


(підпис керівника)

Лазебна
Ірина
Василівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент


(підпис гаранта)

Дьяченко
Ольга
Володимирівна

Київ 2021

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, переліку умовних позначень, трьох розділів, висновків списку використаних джерел (57 найменувань) та додатків. Основний зміст роботи викладено на 43 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 4 рисунків, 1 таблиці.

Мета роботи – обґрунтування комунікативної взаємодії органів публічної влади та суспільства та формування практичних рекомендацій щодо її удосконалення.

Реалізація поставленої мети зумовила необхідність вирішення наступних завдань:

- визначити теоретичні засади дослідження взаємодії органів державної влади та суспільства у сфері комунікативної діяльності;
- розкрити зміст і форми взаємодії органів державної влади та суспільства у формуванні й реалізації комунікативної діяльності;
- оцінити комунікативний діалог у сфері публічного управління та його структурні елементи;
- сформулювати модель побудови взаємовідносин влади з громадськістю;
- розробити напрями удосконалення взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства.

Об'єкт дослідження – є процес комунікаційної взаємодії між органами державної влади та суспільством.

Предмет дослідження – теоретико-методологічні та прикладні основи функціонування системи інформаційно-комунікаційної діяльності на прикладі Міністерства цифрової трансформації України в контексті сталого розвитку держави.

Методи дослідження. В роботі були використані такі методи дослідження: системного аналізу та порівняння; спостереження; систематизації та узагальнення; формалізації; метод статистичного аналізу та графічний метод.

В першому розділі встановлено, що комунікативна взаємодія органів державної влади та суспільства повинна здійснюватися на основі координації, діалогу, партнерства та взаємовпливу. Структуровано форми комунікативної взаємодії: інформування (відкритий, безперешкодний доступ до надання об'єктивної та своєчасної інформації); консультації в режимі реального часу для ідентифікації громадської думки та розроблення відповідних пропозицій; діалог між владою і суспільством шляхом проведення слухань, громадських форумів та інших публічних форм із заінтересованими учасниками державно-громадської взаємодії; партнерство, яке реалізується через спеціально створені групи експертів, які надають консультації з відповідних питань, що становлять суспільний інтерес; загальні збори громадян; громадська ініціатива; громадські ради при органах виконавчої влади; громадський моніторинг органів виконавчої влади та їх рішень; індивідуальні та колективні звернення громадян; діяльність громадських організацій та політичних партій, що можуть впливати на органи влади; громадські обговорення, наради, дискусії, «круглі столи», виступи, конференції.

В другому розділі проведено аналіз діяльності Міністерства цифрової

трансформації України, як одного з найбільш відкритих і націлених на громадян. Україна прагне увійти до ТОП-20 країн світу за рейтингом е-участі ООН, і для цього воно розробляє різні програми, і підтримує ініціативи, а саме: розробка онлайн-платформи «Взаємодія»; підтримує ініціативу Президента України Володимира Зеленського щодо запровадження інтернет-голосування на виборах та референдумі; підтримує та надає свої пропозиції до законопроекту «Про публічні консультації», розробленого Мін'юстом; за ініціативи Мінцифри Державна служба статистики та Центр розвитку інновацій проводять статистичні спостереження й дослідження.

Запропоновано формування Моделі інформаційно-комунікаційних впливів держави на громадськість. Це модель, у якій громадськість контактує з державою як одержуючий послуги клієнт або сукупність клієнтів. Орієнтація клієнта та його запити, прихильність до активного стилю дій у вирішенні конкретних проблем, простота структури і професіоналізм, відвертість і доступність – це неповний перелік принципів практичної діяльності державних структур.

У *третьому розділі* сформовано алгоритм проведення комунікативної діяльності в органах державної влади, який системно узгоджує комплекси комунікаційних горизонтальних - вертикальних, внутрішніх - зовнішніх, формальних - неформальних взаємодій суб'єктів суспільного простору на суспільному, публічно-управлінському, внутрішньо-управлінському, зовнішньо-управлінському комунікаційному рівнях у процесах передачі, обміну та продукування інформації, інформаційного спонукання до дії та формування свідомості.

Анотація

У випускній кваліфікаційній роботі висвітлено комунікаційні зв'язки органів публічної влади та суспільства, визначено типологізацію комунікативної взаємодії органів влади та суспільства. Охарактеризовано принципи комунікативної взаємодії між державними органами та громадськістю. Проаналізовано діяльність Міністерства цифрової трансформації України, та його діяльність в покращенні рейтингу е-участі ООН. Запропоновано формування Моделі інформаційно-комунікаційних впливів держави на громадськість. Сформовано алгоритм проведення комунікативної діяльності в органах державної влади.

Ключові слова: комунікація, комунікаційні зв'язки, органи державної влади, суспільство, громадськість, Міністерство цифрової трансформації України.

Annotation

The final qualification work highlights the communication links between public authorities and society, determines the typology of communicative interaction between government and society. The principles of communicative interaction between state bodies and the public are described. The activity of the Ministry of Digital Transformation of Ukraine and its activity in improving the rating of e-participation of the UN are analyzed. The formation of the Model of information and communication influences of the state on the public is offered. An algorithm for conducting communicative activities in public authorities has been formed.

Key words: communication, communication relations, public authorities, society, public, Ministry of Digital Transformation of Ukraine.

Завідувачу кафедри публічного управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Маркова Валерія Вікторівна, повідомляю, що за результатами здійснення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Комунікативна взаємодія органів публічної влади та суспільства» не міститься елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному варіантах. Електронна версія роботи ідентична з друкованою.

«12» листопада 2021 року



(підпис студента)

_____ (підпис)

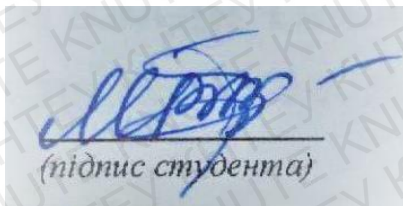
Згода

Я, Маркова Валерія Вікторівна, цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему: «Комунікативна взаємодія органів публічної влади та суспільства» несу повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я підтверджую, що у роботі не міститься державної таємниці або інформації для службового користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний депозитарій Київського національного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

«12» лютого 2021 року



(підпис студента)

(Маркова В.В.)

Прізвище, ініціали

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу студентки 2-го курсу ОС «магістр»
спеціальності «Публічне управління та адміністрування»

Київського національного торговельно-економічного університету

Маркової Валерії Вікторівни

на тему: **«Комунікативна взаємодія органів публічної влади та суспільства»**

У роботі наведено вирішення актуального науково-прикладного завдання щодо теоретичного обґрунтування взаємодії органів публічної влади та суспільства у формуванні й реалізації комунікативної політики та розробки наукових висновків і пропозицій щодо удосконалення цього процесу в практиці державного управління в Україні.

У вступі до випускного кваліфікаційної роботи студенткою обґрунтована актуальність, мета, предмет та об'єкт дослідження, завдання відповідають поставленій меті, визначено елементи наукової новизни одержаних результатів.

В теоретичній частині роботи досліджено поняття «комунікація», з'ясовано, ряд важливих задач, які вона виконує в системі публічного управління, проаналізовано, що доступ до інформації про діяльність органів публічної влади не може бути обмежений, має бути відкритим і прозорим, доведено, що в умовах реформаційного процесу в Україні важливе місце посідає модернізація комунікативної взаємодії та запропонована теоретична модель ефективної комунікації.

Автором було використано різноманітні інформаційні джерела з даної проблеми.

У рекомендаційній частині роботи Маркова В.В. запропонувала реальні пропозиції відносно вирішення актуальної проблеми щодо вдосконалення механізмів оптимізації комунікативної взаємодії органів публічної влади та суспільства.

В цілому автором виконаний ґрунтовний аналіз, надані пропозиції та зроблені відповідні висновки по темі випускної кваліфікаційної роботи, текст викладено досить логічно, присутні посилання на найважливіші інформаційні джерела.

Враховуючи все вищевикладене, вважаю, що випускний кваліфікаційний проект (робота) Маркової В. за змістом та оформленням відповідає поставленим вимогам і допускається до захисту.

Директор комунального некомерційного підприємства Броварської міської ради Броварського району Київської області «Броварська стоматологічна поліклініка»



І.В. Тесля



(підпис студента)