

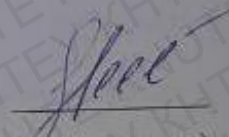
Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

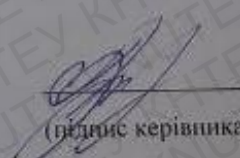
«Організація комунікацій в органах державної влади»

Студента 2 курсу, 4мз групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне управління та
адміністрування»


(підпис студента)

Калісун
Надія
Іванівна

Науковий керівник
к.е.н., доцент кафедри
публічного управління та
адміністрування


(підпис керівника)

Лазебна
Ірина
Василівна

Гарант освітньої програми
д-р. екон. наук,
доцент


(підпис гаранта)

Ладонько
Людмила
Степанівна

Київ - 2020

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

«28» лютого 2020 р.

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

Каліцун Надія Іванівна

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): **«Організація комунікацій в органах державної влади»**

Затверджена наказом ректора від «27» лютого 2020 р. № 756

2. Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту): 02.11.2020

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

Мета роботи (проекту): дослідити особливості процесу комунікацій в органах державної влади на прикладі діяльності Міністерства інформаційної політики України та формування практичних рекомендацій щодо його удосконалення.

Об'єкт дослідження: процес організації комунікацій в органах державної влади.

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

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

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ**ВСТУП**

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

1.1. Теоретичні засади дослідження комунікацій в органах державної влади

1.2. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності органів державної влади

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЙ В МІНІСТЕРСТВІ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

2.1. Основні завдання, структура та система комунікацій у внутрішньому середовищі Міністерства інформаційної політики України

2.2. Оцінка зовнішнього комунікативного процесу Міністерства інформаційної політики України

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

3.1. Перспективи оптимізації комунікативного процесу в державній сфері

3.2. Розробка пропозицій щодо модернізації комунікативної діяльності

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 01.11.2019	01.11.2019
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання	До 28.02.2020	28.02.2020

	випускної кваліфікаційної роботи		
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 19.06.2020	19.06.2020
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 01.09.2020	01.09.2020
5	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису третього розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 01.10.2020	01.10.2020
6	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедру	До 02.11.2020	02.11.2020
7	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 06.11.2020	06.11.2020
8	Зовнішнє рецензування ВКР	До 16.11.2020	16.11.2020
9	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	23-27. 11.2020	23-27. 11.2020
10	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 01.12.2020	До 01.12.2020
11	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією до ЕК для захисту	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання « 28 » лютого 2020 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Лазебна І.В. 

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Керівник проектної групи (гарант освітньої програми)

Ладонько Л.С. 

(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студентка Каліщун Н.І. 

(прізвище, ініціали, підпис)

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

Актуальність Розвиток України як сучасної європейської, правової та демократичної держави характеризується глибокими, принциповими змінами практично в усіх сферах суспільного життя. Такі зміни, в свою чергу, передбачають модернізацію соціально-економічної сфери, зокрема, розвиток системи публічних комунікацій як невід'ємного атрибуту ефективного державного управління.

Наукова новизна полягає у вирішенні актуальної задачі оцінки сучасної системи комунікації МІП України, а також в розробці та імплементації стратегії

розвитку державної влади через методики та організаційні підходи функціонування системи ІКД в державних інституціях.3. Якість проведеного аналізу проблеми.

Практична значущість висновків і рекомендацій полягає в розвитку і поглибленні існуючих та обґрунтуванні нових теоретичних і методичних положень, які у комплексі визначають організаційно-методичну базу удосконалення системи ІКД в органах державної влади.

Загальний висновок та оцінка магістерської роботи у випускній кваліфікаційній роботі на базі проведеного аналізу змодельовано теоретичне обґрунтування та розроблені методичні рекомендації відносно вирішення актуальної проблеми щодо вдосконалення системи ІКД в межах МПП України як одного з аспектів сталого розвитку країни.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)



(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Ладонько Людмила Степанівна

(ПІБ, підпис, дата)

11. Висновок про випускню кваліфікаційну роботу (проект):

Випускна кваліфікаційна робота (проект) студентки Каліщун Н.І. може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи (гарант освітньої програми): Ладонько Людмила Степанівна _____

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри: _____

Новікова Наталія Леонідівна

(підпис, прізвище, ініціали)

«03» грудня 2020 р.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ.....	6
1.1. Теоретичні засади дослідження комунікацій в органах державної влади.....	6
1.2. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності органів державної влади	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЙ В МІНІСТЕРСТВІ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ.....	18
2.1. Основні завдання, структура та система комунікацій у внутрішньому середовищі Міністерства інформаційної політики України.....	18
2.2. Оцінка зовнішнього комунікативного процесу Міністерства інформаційної політики України.....	27
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ.....	32
3.1. Перспективи оптимізації комунікативного процесу в державній сфері	32
3.2. Розробка пропозицій щодо модернізації комунікативної діяльності.....	35
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	45
ДОДАТКИ.....	52

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ВРУ – Верховна Рада України,
ЄС – Європейський Союз,
ЗМІ – Засоби масової інформації,
ЗМК – Засоби масової комунікації,
ЗУ – Закон України,
ІКД – інформаційно-комунікативна діяльність,
КМУ – Кабінет Міністрів України,
МІП України – Міністерство інформаційної політики України,
США – Сполучені Штати Америки,
ТБ – Телебачення,
PR – Зв’язки з громадськістю.

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. Що стосується аналізу останніх досліджень та публікацій у яких розкрито зміст і сутність комунікаційних процесів, то можна зазначити таких науковців, як А. Акайомова, О. Бабінова, А. Бондаренко, Т. Гузенко, В. Дрешпак, К. Кандагура, О. Король, М. Лашкіна, В. Мазур та інших.

Мета роботи – дослідити особливості процесу комунікацій в органах державної влади на прикладі діяльності Міністерства інформаційної політики України та формування практичних рекомендацій щодо його удосконалення.

Реалізація поставленої мети зумовила необхідність вирішення наступних **завдань**:

- визначити теоретичні засади дослідження комунікацій в органах державної влади;
- з’ясувати організаційно-правовий механізм регулювання комунікативної діяльності органів державної влади;
- проаналізувати процес здійснення комунікацій в Міністерстві інформаційної політики України (МІП);
- оцінити зовнішній комунікативний процес Міністерстві інформаційної політики України (МІП)

- дослідити перспективи оптимізації комунікативного процесу в державній сфері;
- розробити пропозиції щодо модернізації інформаційно-комунікативної діяльності (ІКД) органів державної влади.

Об’єкт дослідження – процес організації комунікацій в органах державної влади.

Предмет дослідження – теоретико-методологічні та прикладні основи функціонування системи інформаційно-комунікаційної діяльності на прикладі Міністерства інформаційної політики 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.

Наукова новизна дослідження полягає у вирішенні актуальної задачі оцінки сучасної системи комунікації МПП України, а також в розробці та імплементації стратегії розвитку державної влади через методики та організаційні підходи функціонування системи ІКД в державних інституціях.

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 ІКД в органах державної влади.

Обсяг і структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст роботи викладено на 43 сторінках друкованого тексту. Список використаних джерел складається з 61 найменувань. Робота містить 8 рисунків, 2 таблиці.

Результати роботи опубліковано Каліщун Н. Організація комунікацій в органах державної влади / Н. Каліщун // Публічне управління та адміністрування в умовах суспільних трансформацій : зб. наук. ст. студ. відп. ред. Н.Л. Новікова. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. – 251 с., С. 98-106.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

1.1. Теоретичні засади дослідження комунікацій в органах державної влади

З часу існування людини виникла потреба в комунікації. Спочатку на невербальному рівні, а згодом на вищому рівні - прагненні до взаєморозуміння і порозуміння з іншими. Чим вищий щабель розвитку займало суспільство, тим важливішою ставала потреба в комунікації [7, с. 18].

Варто зазначити, що поняття «комунікація» в сучасній науці є досить широковживаним. Науковці досліджують комунікацію з початку ХХ ст., а фактично з моменту технологічного розвитку системи передачі інформації. Безліч досліджень комунікативних та інформаційних процесів в суспільстві постійно вивчається науковцями різних галузей діяльності. Так, відомо, що на в ХХ столітті один з основоположників американської соціологічної науки Ч. Кулі вважав, що під комунікацією розуміється інструмент, завдяки якому видається можливим існування та розвиток відносин між людьми. На думку М. Грачова, в умовах становлення інформаційного суспільства визначальну роль відіграватимуть комунікаційні можливості й ресурси органів державної влади та управління, політичних партій і політичних діячів. Важливою буде їхня спроможність проводити комунікації ефективно та формувати або коригувати громадську думку певним чином. Дослідник переконаний, що таку комунікацію нині слід визнати «одним із найважливіших аспектів легітимації влади», яка потребує ґрунтовного вивчення [48].

У науковій праці Н. Драгомирецької вивчається сама сутність терміну «комунікативної діяльності в управлінні». Дослідниця аналізує динамічний бік соціально - комунікативного процесу, звертаючись до комунікативних зв'язків у системі управління.

Дослідник В. Королько визначає комунікацію як двосторонній процес обміну повідомленнями, що ґрунтується на загально визначених поняттях та

обумовлюється як змістом взаємовідносин комунікаторів, так і соціальним оточенням. А. Соколов зазначає, що комунікація припускає наявність не менше ніж двох учасників: комунікат – це той, що передає, та реципієнт – це той, що отримує [40, с. 32].

Водночас В. Буренков класифікує рівні комунікативної взаємодії. Науковець виділяє три основні: суспільну, публічну та особисту. На його думку, на цих рівнях оформляється апарат влади та посади в установлених ієрархії посад. В енциклопедичному словнику з державного керування процес комунікації тлумачиться як передача та прийом інформаційних потоків, наказів, емоцій, адже однією з найголовніших місій комунікації є здатність здійснювати субординацію та координувати різні елементи інституції [18, с. 72].

Що стосується самого поняття, то слово комунікація походить з латинської мови «communicatio» та означає єдність, передачу, з'єднання чи повідомлення. Дане визначення характеризує складне і багатогранне явище, як невід'ємну властивість функціонування будь-якої системи, що забезпечує специфічний обмін інформацією між елементами системи в природному, біологічному та соціальному просторах, виражає процес спілкування, передавання інформації в соціальному середовищі.

Слід підкреслити, що комунікація є важливим чинником існування суспільства, оскільки суспільства без спілкування немає. Комунікації в державному управлінні визначаються як інформаційна взаємодія, направлена на конкретну організацію, на способи та механізми моделювання внутрішніх взаємозв'язків, іншими словами, вона являє собою інформаційні потоки; також спрямовується на розуміння створення відносин між людьми всередині установи, тоді як управлінська комунікація – це набір інформаційних зв'язків та процес синхронізації між суб'єктами управлінської діяльності у вертикально-горизонтальному аспекті із зовнішнім соціальним середовищем, за допомогою комунікації та обміну повідомленнями із застосуванням певних засобів [19, с. 28]. Комунікації в публічному керуванні являє собою це вид управлінської взаємодії, який пов'язується із проектуванням ефективного обміну даними в

системі публічного управління, між владними структурами і зовнішнім середовищем, що орієнтований на з'ясування сутності управлінських рішень, подолання перешкод на шляху інтерпретації управлінських механізмів. Державна комунікація є механізмом, який регулює і координує взаємини держави і суспільства, забезпечуючи стабільність і ефективність функціонування суспільства в цілому. Метою комунікації є створення довірливих відносин між зацікавленими сторонами, формування правильних очікувань з боку соціуму та налагодження партнерських стосунків між суб'єктами комунікації.

Комунікації в системі державного управління виконують ряд важливих задач, а саме [34, 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 на основі [37]

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

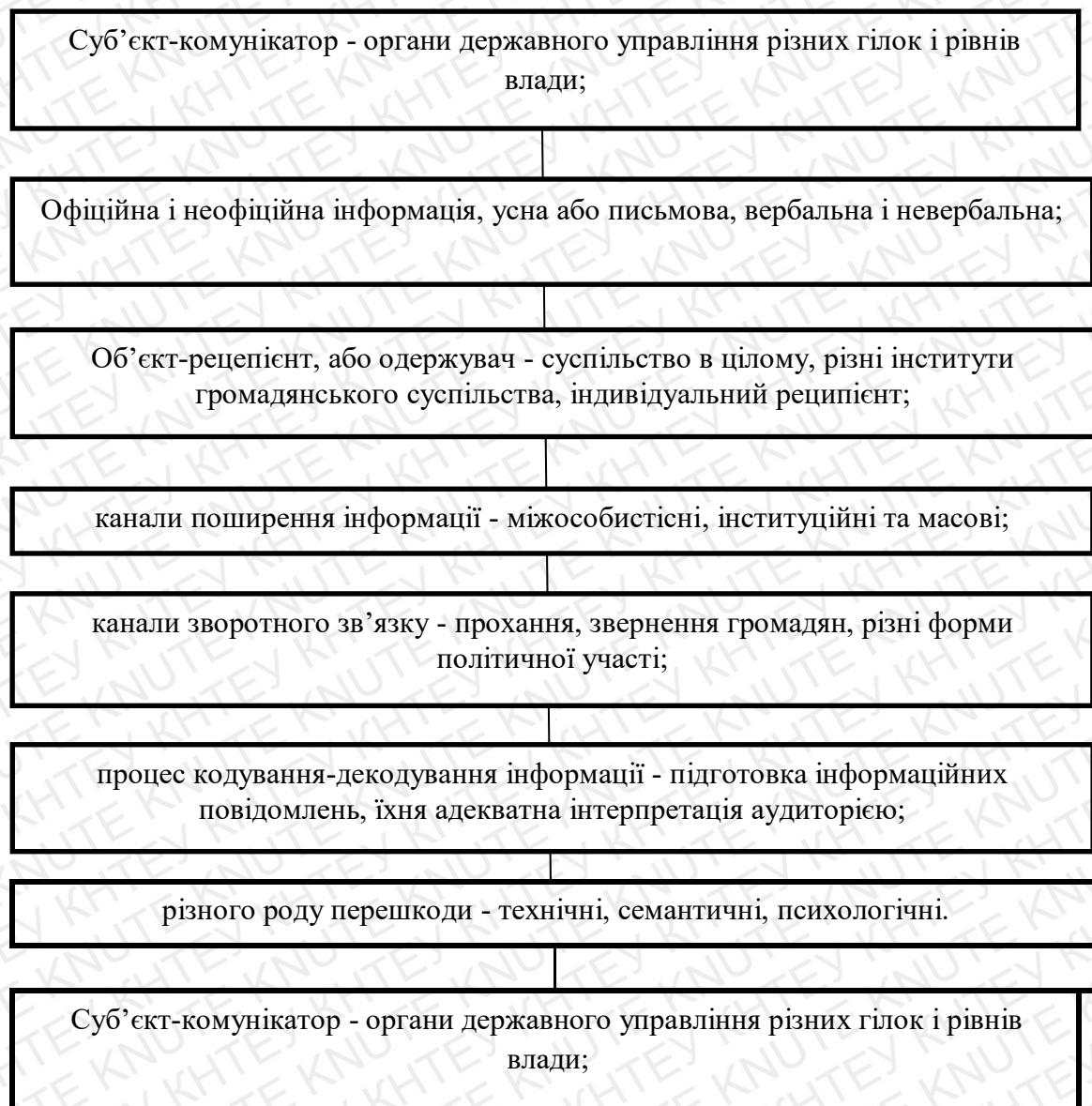


Рис. 1.2. Складові комунікативного процесу

Джерело: розроблено автором на основі [16]

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 загаль, а комунікація – те, що доходить до цільових груп [33, 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 [17, 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 [22].

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 [29].

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.

Участь громадян в управлінні державними справами відбувається у таких формах:

- загальні збори громадян;
- громадська ініціатива;
- громадські ради при органах виконавчої влади; громадська експертиза; 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.

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 [22].

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 функцій, 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 [23, 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 поспонукати 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, с. 345].

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 дотримуватись таких принципів [9, с. 188]:

- 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 ЗМІ та громадськістю, сайти в Інтернеті, деякі установи навіть мають громадські ради, які призначені впливати на політику прийняття рішень [24, 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.

На сучасному етапі президент В. Зеленський лобіює проект «Ліфт» по діджіталізації органів державної влади і створення «уряду в смартфоні», та проект «Рада». Суть проектів полягає в принципово новій формі комунікації в інформаційно медійному просторі шляхом розробки мобільного за стосунку, за допомогою якого будь - який громадянин зможе інтерактивно висловлювати свою позицію стосовно поданих до Верховної ради законопроектів і це буде прямо впливати на результат.

1.2. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності органів державної влади

Формування, розвиток та ефективність реалізації державної комунікативної політики безпосередньо пов'язані з наявністю досконалої та відповідної історичній фазі розвитку країни законодавчої бази регулювання даного сектору. В цьому розумінні законодавство являє собою науковий механізм регулювання відповідних явищ, ураховуючи, що законодавча діяльність здійснюється на основі фундаментальних наукових напрацювань учених у галузі держави і права, адміністративного та трудового права, міжнародного досвіду [16, с. 28].

Дослідники виокремлюють три основних напрями правового регулювання зазначеного виду діяльності [56]:

1. запровадження механізмів відкритості та прозорості в діяльність органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування;
2. забезпечення взаємодії місцевих органів влади з громадськістю;
3. налагодження процесів збирання, оброблення, нагромадження, зберігання, поширення, захисту інформації та надання її споживачам.

Потрібно акцентувати, що переважна більшість законодавчих актів цього спрямування ухвалюється з метою покращення інформування населення та інформатизації надання публічних послуг.

Розглянемо основні етапи інституціоналізації комунікативної політики:

Перший етап (1992 - 1996 роки). Період становлення державного управління та місцевого самоврядування. Прийняття ЗУ «Про інформацію», Конституції України, ЗУ «Про звернення громадян»

Другий етап (1997 - 2002 роки) – розробка умов для прозорого здійснення владними структурами їх повноважень (ЗУ «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні ЗМІ», ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні», ЗУ «Про статус депутатів місцевих рад», ЗУ «Про службу в органах місцевого самоврядування», ЗУ «Про органи самоорганізації населення». Даний етап став правовим підґрунтям зворотного зв'язку між владою та громадою.

Третій етап (2003 - 2009 роки) - формування прозорості влади та створення спеціальної системи допомоги громадянам в організації запитів на будь-яку відкриту інформацію та реалізація вимоги про оперативне розміщення на веб-сайтах усіх проектів нормативних актів, які в процесі розробки, або уже підготовлені певними інституціями влади. В таких випадках органи влади зобов'язуються не тільки опублікувати їх на веб-просторі, а й одразу проінформувати громадськість через залучення засобів масової інформації (ЗУ «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки», ЗУ «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності»). На цьому етапі, ми можемо прослідкувати те, що

починають формуватися механізми цифрової кооперації між владою та суспільством, та вводиться нові технології прозорості.

Четвертий етап (2010 и 2013 роки) - перехід до двосторонньої асиметричної комунікації (за Дж. Грюнінгом та Т. Хантом). Інформаційний обмін, взаємодія та взаєморозуміння (ЗУ «Про доступ до публічної інформації», Стратегія державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні, Концепція проекту ЗУ «Про основні засади державної комунікативної політики»).

Питання взаємодії та комунікації є також одним з компонентів Угоди про асоціацію між Україною та ЄС, зокрема зазначено, що взаємодія держави з громадянським суспільством на основі партнерства необхідна для розвитку України як правової та демократичної держави. Для успішного рівня самоврядування потрібно залучати територіальну громаду до розвитку території та ухвалення управлінських рішень [55].

Варто зазначити, що питання комунікації органів державної влади, органів місцевого самоврядування, ЗМІ, громадськості не регулюються єдиним законодавчим актом, а прописані не в одному нормативно-правовому акті, половиною з яких є рішення КМУ. В результаті чого, важливі інструменти (консультації з громадськістю, громадська експертиза та інше) поширюються тільки на виконавчу гілку влади.

Підписання Україною Угоди про асоціацію з ЄС стало реальним кроком наближення до європейської спільноти. Відтак перед нашою державою постали вимоги відповідності принципів державного будівництва та процесу трансформації системи до європейських критеріїв відкритості й ефективності самоврядного рівня. У цьому контексті важливим є аналіз ключових документів ЄС, Ради Європи й інших міжурядових організацій, що є базовими для створення та отримання прозорості в політиці комунікації держслужбовців, адже в основі стандартів ЄС головне місце займають демократичні цінності. Так, до міжнародно-правових актів, які стосуються реалізації права громадян на інформацію, належать [56]:

- Загальна декларація прав людини;

- Конвенція про захист прав і основоположних свобод;
- Міжнародний пакт про громадянські і політичні права;
- Конвенція про доступ до інформації, участь громадськості в процесі прийняття рішень та доступ до правосуддя з питань, що стосуються довкілля (Орхуська Конвенція);
- Конвенція про захист осіб стосовно автоматизованої обробки даних особистого характеру;
- Рекомендація Ради Європи № R (81) «Про право доступу до інформації, яка перебуває в розпорядженні органів державної влади».

Таким чином, можна стверджувати, що значна кількість законодавчих актів передбачає врегулювання правових засад побудови вертикальних субординаційних комунікацій місцевих державних адміністрацій й органів місцевого самоврядування з органами вищого рівня управління, удосконалення взаємодії керівництва органів влади з їхніми структурними підрозділами.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ ОРГАНІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЙ В МІНІСТЕРСТВІ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

2.1. Основні завдання, структура та система комунікацій у внутрішньому середовищі Міністерства інформаційної політики України

Міністерство інформаційної політики України є головним у забезпеченні інформаційного суверенітету України. Також МІП посідає важливе місце у системі центральних органів виконавчої влади. Найбільш поширеними темами над якими працює МІП: розповсюдження по території України та за її кордоном інформації, яка є важливою для суспільства, та підтримання діяльності державних інформаційних ресурсів [42].

Свободи слова та думки, захист прав громадян на вираження своєї позиції – це головні принципи захисту, які у своїй роботі використовує Міністерство інформаційної політики України. Було створено Громадську раду, до якої входять представники громадських організацій, ЗМІ та медіа-експерти. Її головними функціями є нагляд за діяльністю Міністерства. МІП України розташовано за адресою: м. Київ, вул. Прорізна, 2. Міністерство має офіційний сайт за посиланням: <https://mip.gov.ua> (Додаток А).

До основних завдань МІП України відносяться такі [42]:

1. формування та реалізація державної політики у сферах інформаційного суверенітету України,

2. створення державного іномовлення та інформаційної безпеки.

Окрім цього, Міністерство інформаційної політики України здійснює:

- формування та виконання державної політики з питань розповсюдження по території України та за її кордоном інформації, яка є важливою для суспільства;

- розбудову системи державних стратегічних комунікацій на території України;

- підтримання проведення реформ ЗМІ з приводу розповсюдження по інформації, яка є важливою для суспільства;
- організацію проведення досліджень впливу результатів діяльності ЗМІ на суспільну свідомість;
- сприяння дотриманню свободи слова на території України;
- популяризацію та створення позитивного іміджу України у світових інформаційних ресурсах та національних інформаційних ресурсах іноземних держав переслідуючи наміри захисту її політичних, економічних та соціально-культурних інтересів;
- зміцнення національної безпеки і відновлення територіальної цілісності України;
- забезпечення інформацією реінтеграцію тимчасово окупованої території Донбасу та АР Крим;
- організацію та проведення:
 1. інформаційних та комунікаційних кампаній,
 2. привселюдних виступів маючи на меті проінформувати громадян про реформи, та з метою популяризації таких питань:
 - національно-патріотичного виховання,
 - здоровий спосіб життя, фізична культура та спорт,
 - розвитку особистості,
 - поліпшення розвитку суспільства з правової культури,
 - національна єдність,
 - згуртування, об'єднання українського суспільства та кооперація із громадськістю;
- 3) надання методичної та практичної допомоги прес-службам держслужбовцям та організацію навчання державних службовців, які стосуються їхньої кваліфікації [Додаток Б].

До основних завдань МІП України можна віднести:

- сприяння розповсюдження по території України та за її кордоном інформації, яка є важливою для суспільства

- підтримання діяльності державних інформаційних ресурсів
- підтримання проведення реформ ЗМІ з приводу розповсюдження по інформації, яка є важливою для суспільства

Кабінетом Міністрів України було надано доручення МІП України на [42]:

1. створення та схвалення державних стандартів телевізійного виробництва, реклами, стандартів з професій в сфері медіа та інформації;
2. контролю заходів, які відповідають за стримування збитків, які можуть бути спричинені неповнотою, невчасністю та невірогідністю інформації, яку опублікували, використали в спробі маніпуляції над населенням;
3. призначення на посади директорів, заступників директорів, головних редакторів державних ЗМК;
4. створення програми позиціонування України в світі та стратегії захисту інформаційного простору України від зовнішнього інформаційного впливу.

Представимо структуру МІП України у вигляді Таблиці 2.1. При цьому загальна чисельність штату МІП України станом на 2018 рік, становила 51 співробітників.

Внутрішня організаційна комунікація Міністерства передусім забезпечує діяльність МІП України із ухвалення управлінських рішень. Як зазначалося вище, комунікація являє собою досить складний процес, який залежить як від суб'єктивних так і об'єктивних обставин. Бар'єри, що виникають в галузі ІКД та в організаційних комунікаціях МІП України, є наступні [45]: бар'єри в спілкуванні між особами та установами; бар'єри сприйняття; семантичні перешкоди; невербальні бар'єри; низький рівень зворотнього зв'язку; відсутність культури слухати та викривлення інформації; перенасичення інформацією; недосконала структура Міністерства.

Таблиця 2.1

Структура МІП України

СТРУКТУРА Міністерства інформаційної політики України	
Міністр	Стець Юрій Ярославович
Перший заступник Міністра	Джапарова Еміне Айярівна
Заступник Міністра	Золотухін Дмитро Юрійович
Державний секретар	БІДЕНКО Артем Ігорович
Патронатна служба Міністра	
Юридичний сектор	
Сектор управління персоналом	
Сектор фінансово-економічний	
Сектор бухгалтерського обліку та звітності	
Сектор адміністративно-господарського забезпечення	
Сектор стратегічних комунікацій	
Сектор інформаційної реінтеграції Криму та Донбасу	
Сектор з питань впровадження Доктрини інформаційної безпеки	
Сектор впровадження рівних можливостей в інформаційній сфері	
Сектор з питань просування України в світі	
Сектор з питань європейської інтеграції	
Сектор реформування інформаційної сфери та зв'язків з громадськістю	
Сектор внутрішнього аудиту	
Головний спеціаліст з режимно-секретної роботи	
Головний спеціаліст з питань запобігання корупції	
Головний спеціаліст з питань цивільного захисту та охорони праці	
Головний спеціаліст з мобілізаційної роботи	

Джерело: розроблено автором на основі [42]

Отже, в ідеалі комунікація в рамках функціонування МІП України повинна стати невід'ємною складовою усіх аспектів діяльності державного органу - від планування до остаточного виконання рішення.

Проаналізуємо особливості функціонування системи комунікацій в державних службах на базі МПП України для створення пропозицій з приводу ефективної державної політики у сфері комунікаційної роботи.

Структурно-функціональний аналіз системи комунікацій в публічному управлінні МПП України з метою формування теоретичної (ідеальної) моделі ефективних комунікацій Міністерства доречно розпочати з первинного, низового рівня – організації, установи органу влади. Розглянувши її комунікаційну систему (внутрішні та зовнішні комунікації), ми виходимо на середній рівень - вертикальних комунікативних взаємозв'язків установ органів управління в галузі та гілці влади, а через їх горизонтальні зв'язки проектуємо систему комунікації МПП України [40, с. 144].

Для побудови теоретичної моделі підтримання дієвої комунікації в рамках МПП України необхідне здійснення адаптації класичних теорій комунікації та сучасних наукових підходів до комунікаційних взаємодій в предметній площині публічного управління й адміністрування, як системного утворення, що має багаторівневу структуру та змістовне наповнення інформаційно-спонукальних кооперації суб'єктів різних ієрархічних рівнів із різноманітними видами влади, направлених на передачу інформації, обмін інформацією, спонукання до діяльності у відповідності до змісту інформаційного посилу, продукування інформації в процесі взаємного обміну, формування індивідуальної й колективної свідомості та відповідних дій суспільних суб'єктів засобами різних влад комунікативного середовища. При цьому необхідно враховувати багаторівневу структуру, яка обумовлена наявністю суб'єктів різних ієрархічних рівнів та видів влади. Внаслідок цього в моделі необхідно відобразити комунікаційні взаємодії МПП України принаймні на чотирьох рівнях, а саме [26, с. 78]:

1. на суспільному, як підтримання впровадження реформ функцій державного управління МПП України, як одного із видів влади, в системі та шляхом використання засобів мережевого суспільства (медіаполітика), непрограмованих комунікаційних мереж;

2. на публічно-управлінському, як забезпечення інформаційного обслуговування Міністерства;

3. на внутрішньо-управлінському, як внутрішньої складової державно-управлінського процесу забезпечення сукупності дієвих комунікацій в МПП України та у владній вертикалі загалом;

4. на зовнішньо-управлінському як процесу забезпечення комплексу комунікацій МПП України з громадянами й інститутами громадянського суспільства.

Ці чотири аспекти формують зміст і предметність комунікативної політики як МПП України, так і держави загалом, це повинно посприяти створенню розвинутих інституціоналізованих комунікацій влади із суспільством, на нових засадах - рівній партнерській співпраці.

Основні методологічні принципи тієї чи іншої школи управління, вибудовується відповідна їм система комунікацій Міністерства. Внаслідок аналізу підходів можна порівняти принципи побудови комунікацій досліджуваної установи.

Загалом, модель комунікацій МПП України можна представити у формі сукупності інформаційних потоків директивних, аналітичних, іміджевих та інших даних, що проходячи по формальних і неформальних вертикальних і горизонтальних каналах організації від відправника до отримувача, інтегрують діяльність із виконання функцій управління (Табл. 2.2).

Підтримуючи дієвість управління формальними комунікаціями МПП України необхідна інформаційна мережа, яка з мінімальними спотвореннями забезпечує двосторонній зв'язок. Вона може бути побудована на принципах Ч. Барнарда, а саме [9, с. 188]:

1. канали зв'язку мають бути точно визначені та добре відомі всім членам Міністерства;

2. для кожного члена установи мають бути визначені його формальні зв'язки;

Таблиця 2.2

Концептуальна модель комунікацій МПП України

Типи комунікативних потоків МПП України	Напрямок потоків МПП України		Зміст / форма інформації МПП України	Структури (суб'єкти) комунікативної взаємодії МПП України
Внутрішні (формальні, неформальні)	Вертикальні	висхідні	директивна (регламентуюча) аналітична оціночна звітна узгодження PR маркетингова	структурні підрозділи Міністерства, установи вертикалі влади
		низхідні		
	Горизонтальні	у відділах між відділами		
Зовнішні (формальні, неформальні)	Вертикальні	висхідні	маркетингова	структурні підрозділи МПП України, установи різних гілок влади, інституцій громадянського суспільства
		низхідні		
	Горизонтальні	у відділах між відділами		

Джерело: розроблено автором на основі [58]

3. лінії зв'язку мають бути максимально короткими і прямими; лінії зв'язку мають використовуватись повністю;
4. компетенція осіб, що є комунікаційними центрами в рамках функціонування МПП України, повинна бути належною;
6. переривання ліній зв'язку неприпустиме;
7. кожне повідомлення має бути аутентичним.

Необхідно враховувати, що навіть при досконально вибудованих формальних комунікаціях можливим є спотворення інформації внаслідок паралельного проходження інформації по неформальним каналам (сприйняття колективом, неформальні складові стилю управління, норм поведінки, індивідуальні цілі, цінності та норми МПП України).

Через зазначені фактори реалізується процес сприйняття інформації і реального спонукання до дії, закладеного в комунікативному посилі. При цьому індивідуальні сприйняття і спонукання до дії окремих співробітників МПП України мають взаємно узгоджуватись, зокрема і шляхом впливу процесів контролю та звітності індивіда та групи щодо реальних дій і виконання директив. На основі отриманої по формальних і неформальних каналах контрольної та звітної інформації відправник корегує свої подальші директиви та взаємодії, які враховують, зокрема, особливості індивідуальної, групової, організаційної поведінки щодо сприйняття та реалізації комунікативного посилу [24, с. 8].

Таким чином, інформаційний потік «знизу - вгору» звітно-контрольної, ініціативно-інноваційної та інформації щодо сприйняття, міри виконання розпоряджень, оцінки діяльності керівництва та підлеглих утворює зміст і механізм зворотного зв'язку в розрізі МПП України.

Необхідно зауважити, що у порівнянні з низхідними потоками інструкцій і розпоряджень інформаційні потоки зворотного зв'язку Міністерства менш інтенсивні внаслідок їх свідомого обмеження керівництвом, зокрема з метою попередження інформаційних перевантажень і значної пасивності підлеглих. А тому для забезпечення ефективності комунікацій необхідна організація й інтенсифікація постійного зворотного зв'язку МПП України шляхом його регламентування.

При цьому необхідно мінімізувати спотворення інформації зворотного зв'язку, зокрема звітної, при передачі по рівнях ієрархії, де на кожному з них може бути втрата міри її об'єктивності внаслідок коригування на свій лад.

У сучасних умовах зменшення рівнів ієрархії влади та формування горизонтальних структур надзвичайно важливу роль у забезпеченні ефективності комунікаційної системи МПП України відіграють горизонтальні комунікації, на долю яких припадає основний обсяг внутрішніх комунікацій в організації.

Модель дієвої комунікації МПП України має забезпечити бездоганне управління формальними комунікаціями та ефективний корелятивний вплив на неформальні комунікації як внутрішні, так і зовнішні.

Управління формальними комунікаціями МПІ України враховує [28, с. 15]:

- а) побудову (структуру);
- б) регулювання (корекцію) комунікативних та інформаційних потоків.

Організація формальних комунікацій МПІ України має чітко поставлені завдання та функції Міністерства та його структурних підрозділів та створюється разом із організаційною структурою. Тому регламенти, фіксуючи правила і норми формальних комунікацій МПІ України, є їх основою. Завдяки такому регламентуванню забезпечується [38, с. 63]:

- чітке визначення взаємовідносин, прав і відповідальності горизонтальних і вертикальних органів управління Міністерства;
- визначення обов'язків, прав і відповідальності структурних підрозділів і конкретних посадовців апарату управління Міністерства;
- створення складових системи управління, які регламентовані нормативно-правовою основою (кількості рівнів і ланок, їх взаємозв'язків, підпорядкування, чисельності працівників МПІ України на кожному рівні та за кожною функцією);
- упорядкування засобів і методів виконання певних управлінських задач;
- визначення критеріїв стимулювання установ, їх структурних підрозділів та окремих працівників Міністерства.

Такі комунікації як регламентовані форми взаємодії суб'єктів відбуваються в певному інформаційному просторі та повинні бути забезпечені спеціальним інформаційним забезпеченням.

Його аналіз і проектування передбачає визначення [23, с. 55]:

1. структурної спроможності МПІ України повністю забезпечувати реалізацію мети, задач, функцій установи, підрозділу, окремого працівника;
2. наявних недоліків існуючої системи Міністерства;
3. заходів із її удосконалення.

Основними вузловими ділянками інформаційного забезпечення формальних комунікацій МПІ України є [44]:

- максимальне скорочення документообігу, зменшення трудомісткості обробки документів і прискорення їх проходження в апараті управління;

- пошук резервів скорочення трудомісткості процесів шляхом їх раціоналізації та автоматизації;
- визначення адекватних методів формування, обробки та передачі інформації.

Ефективність комунікації МПП України залежить не лише від досконалого управління формальними комунікаціями в рамках Міністерства, але й від спроможності забезпечення компліментарності неформальних комунікацій шляхом дієвого корегуючого впливу на них як неформальних лідерів, так і адміністраторів (керівників, посадових осіб установи).

Неформальним комунікаціям, що виникають між працівниками в процесі їх професійної діяльності, характерна спонтанність, визначена особливостями неформальної структури колективу; незалежність від адміністрацій; значення для суб'єктів; організація груп на основі спільних уподобань, систем індивідуальних цінностей і соціальних характеристик (соціального походження, статусу, доходів, сімейного стану) на чолі з неформальним лідером.

2.2. Оцінка зовнішнього комунікативного процесу Міністерства інформаційної політики України

Розглянемо зовнішній комунікативний процес Міністерства інформаційної політики України. До типів комунікації в МПП України належать[36]:

1. міжособові комунікації;
2. комунікації в системах зв'язку та командах;
3. комунікації безпосередньо в Міністерстві
4. електронні засоби комунікацій.

Всі вони є усними або письмовими.

Що стосується усних комунікацій в Міністерстві, то вони відбуваються під час розмови. Їхньою перевагою є те, що ми зразу чуємо зворотній зв'язок і взаємний обмін. Також є і недоліки таких комунікацій, адже людина може не правильно підібрати слова, свідомо або несвідомо перекрутити інформацію,

можливі проблеми із зв'язком та людський фактор, коли людина випадково забула інформацію.

Другий тип комунікацій – це письмові комунікації в МПП України. До них належать звіти, записки, листи, записи та інше. Їхніми перевагами є те, що вони достовірні. Як правило. Їх використовують тоді коли потрібно письмове підтвердження чийось словам. Як і усні, письмові також мають недоліки, до них можна віднести такі: затримка надсилання зворотнього зв'язку та взаємообміну. Також не долі ком є те, що письмові комунікації потребують набагато більше часу для їх складання та відправки ніж усні. [37, с. 244].

За спрямованістю комунікацію в МПП України класифікують як зовнішню, так і внутрішню (Додатки В, Г). Зовнішня організаційна комунікація в рамках досліджуваного Міністерства створена для того, щоб мати вплив на суспільство для отримання певних результатів або для координації рішень із представниками суспільства. Її мета полягає у:

- інформуванні;
- наданні публічних послуг;
- обговоренні проектів рішень, які неможливо ухвалити без участі громадськості.

Із огляду на зміст діяльності МПП України та відповідні їй особливості зовнішнього середовища, доцільно виділити такі групи зовнішніх комунікацій Міністерства [58, с. 157]:

1. управлінські комунікації МПП України - інформаційні потоки (адміністративно-функціональні взаємодії) по вертикалі влади та по горизонталі (функціональні взаємодії між вертикалями влади);

2. маркетингові комунікації МПП України - інформаційні взаємодії органу влади з різними суспільними суб'єктами для забезпечення, зокрема, якості та клієнтоорієнтованості публічного управління шляхом утворення єдиного комплексу, що об'єднує учасників, канали і засоби комунікацій, і направлено на формування і мотивацію споживача (публічних послуг), на формування та підтримку взаєморозуміння між суб'єктами, на формування належного іміджу

установи, на зосередження уваги бажаних аудиторій до діяльності органу влади, на інформування про наявні послуги, на формування у суспільних суб'єктів позитивного ставлення;

3. PR-комунікації МПІ України - інформаційні взаємодії органу влади з різними суспільними суб'єктами для встановлення двостороннього спілкування для з'ясування спільних уявлень чи спільних інтересів і досягнення взаєморозуміння, заснованого на правді, знанні та вичерпній інформації.

Нижче представимо класифікацію критеріїв вимірювання ефективності системи ІКД МПІ України (Рис. 2.3).

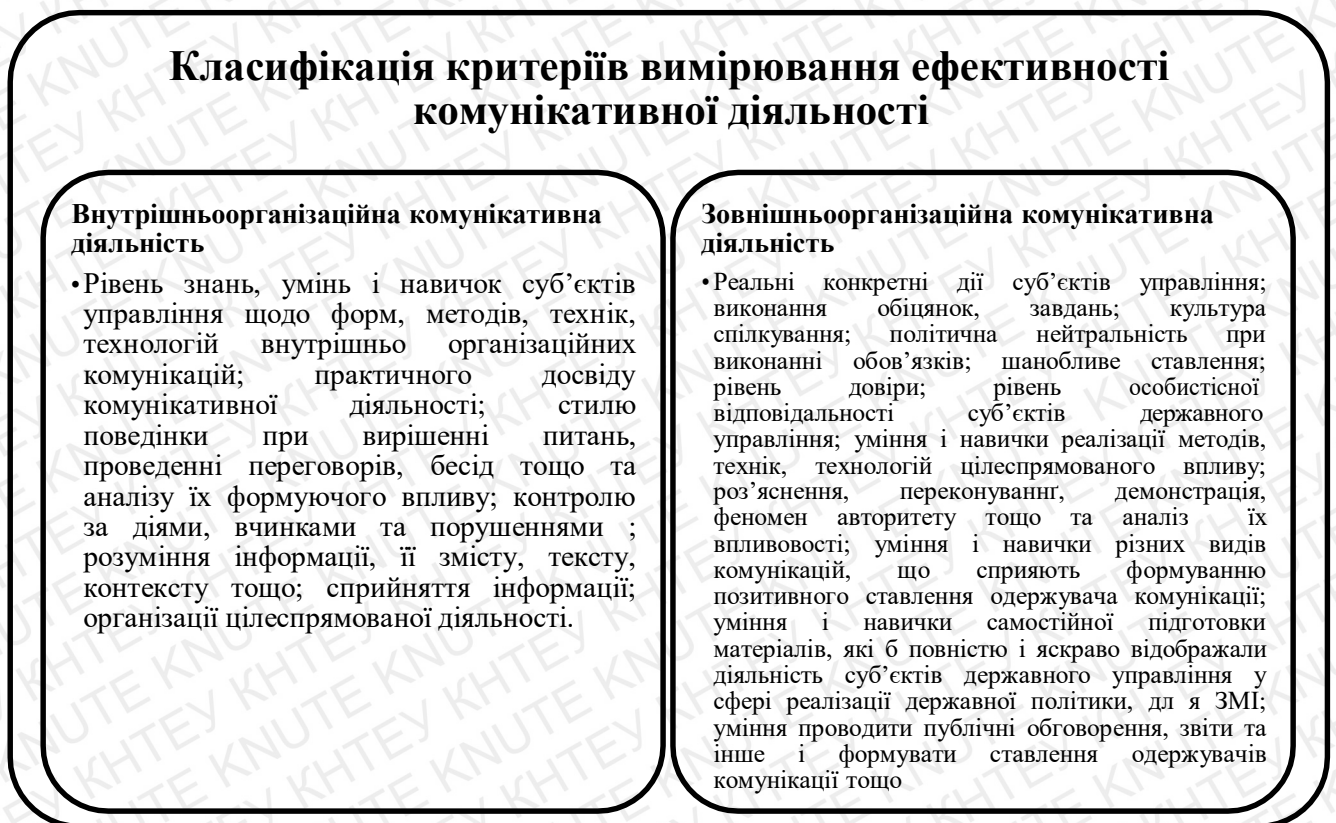


Рис. 2.3. Критерії визначення ефективності комунікативної діяльності

Джерело: розроблено автором на основі[26]

За Законом України «Про доступ до публічної інформації» публічною інформацією є та, яка була опублікована та задокументована, не важливо на яких носіях, така інформація повинна бути отриманою в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством або

яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим законом. Надання МІП України має право надати публічну інформація, за запитами суспільства.

Що стосується електронних консультацій з громадськістю, то МІП України діє в рамках правового поля в розрізі наступних нормативних актів [42]:

- проекту розпорядження МІП України «Про затвердження плану заходів з реалізації Стратегії комунікацій у сфері запобігання та протидії корупції на 2020 рік та внесення змін до деяких актів КМУ»;
 - проекту наказу МІП України «Про затвердження Методики оцінювання роботи із забезпечення прав осіб з інвалідністю в МІП України»;
 - проекту розпорядження КМУ «Про схвалення Стратегії розвитку спроможностей із кризових комунікацій в органах державної влади»;
 - проекту розпорядження КМУ «Про деякі питання удосконалення комунікативної роботи органів виконавчої влади», «Про реалізацію пілотного проекту щодо підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування сфері стратегічних комунікацій»;
 - проекту постанови КМУ «Про внесення зміни у додаток до постанови КМУ від 2015 року № 266»;
 - стратегії публічної дипломатії кримських татар;
 - стратегії інформаційної реінтеграції внутрішньо переміщених осіб,
 - проекту концепції популяризації України у світі та просування інтересів України у світовому інформаційному просторі;
 - проекту постанови про внесення змін до деяких постанов КМУ
- Законопроект «Про систему іномовлення України»;
- проекту «Про затвердження плану заходів з реалізації Стратегії комунікацій у сфері запобігання та протидії корупції на 2019 рік»;
 - проекту «Про затвердження Орієнтовного плану МІП України щодо проведення консультацій з громадськістю на 2019 рік.

Слід підкреслити, що управління зовнішніми комунікаціями МІП України є важливим компонентом моделі ефективної комунікації в сфері публічного

управління, який визначається не лише вже зазначеними внутрішніми факторами, але й факторами зовнішнього середовища, як безпосередньої (корпоративної медіа структури України, системи публічного управління, інституцій громадянського суспільства, нормативно-правової бази та інших стейкхолдерів чи груп впливу), так і опосередкованої дії (міжнародного стану, науково-технічного прогресу, політичного стану, соціально-економічного та культурного розвитку).

У цьому сенсі ефективність зовнішніх комунікацій МІП України буде забезпечуватись настільки, наскільки буде налагоджена ефективна і стратегічно вивірена взаємодія зі стейкхолдерами, яка може сприяти [59, с. 85]:

- більш справедливому та стійкому розвитку, надаючи тим, хто має право бути почутим, можливість стати учасником процесу прийняття рішення;
- забезпеченню кращого управління ризиками та репутацією;
- об'єднанню ресурсів (знань, кадрів, фінансів, технологій) для вирішення проблем і досягнення цілей, які не можуть бути реалізованими самою тільки організацією;
- комплексній оцінці зовнішнього середовища щодо його розвитку і визначення нових стратегічних можливостей;
- отриманню інформації від стейкхолдерів щодо удосконалення корпоративного продукту (послуги) і корпоративних технологічних процесів;
- інформуванню, вихованню, впливу на стейкхолдерів і на ділове середовище з метою покращення процесів прийняття рішень і дій, які позитивно впливають на МІП України та на суспільство;
- вибудові взаємодовіри між Міністерством і її стейкхолдерами.

Таким чином, модель ефективної зовнішньої комунікації в системі публічного управління PR в площині функціонування МІП України має бути невід'ємною складовою сукупності застосовуваних технологій і процедур, методів і методик, засобів та інструментів інформаційної взаємодії усіх структур досліджуваного Міністерства із зовнішнім середовищем, яке власне для них є об'єктом управління через встановлення суб'єктних взаємодій.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

3.1. Перспективи оптимізації комунікативного процесу в державній сфері

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 МПП України [58, с. 157].

Наразі в системі ІКД МПП 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 (Рис.3.1).

Сучасні інформаційні технології в діяльності МПП України мають такі форми [50]:

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 МПП України й забезпечення населення або спеціальних органів можливістю швидкого одержання різної статистичної, аналітичної або методичної інформації.



Рис. 3.1. Розробка концепції реформи урядових комунікацій

Джерело: розроблено автором на основі [23]

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 МПП 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 МПП України, можуть взяти участь у обговоренні прийнятого рішення.

Електронний уряд – ідея, яка на сьогоднішній день об'єднала сучасні інформаційні технології. Він включає в себе чотири етапи створення, які можна застосувати для розвитку системи комунікацій в МІП України [51, с. 82]:

1. Створення єдиного порталу на базі МІП України. Він включає в себе різні інформаційні ресурси, доступ до них цілодобовий але доступний на певному сервері.

2. Забезпечення зворотного зв'язку. Створення для суспільств різних електронних документів (для сплати податків отримання ліцензії довідок та інше) які можливо заповнити онлайн з метою полегшення умов для громадян. Також стає легше і доступніше дізнатись новини про діяльність МІП України.

3. Налагодження зв'язків між представниками органів державної влади та місцевого самоврядування з громадянами в режимі реального часу. Створюється платформа для онлайн оплати різних державних і недержавних послуг.

4. Трансформація уряду, що передбачає створення електронної інфраструктури державного управління на основі єдиних стандартів і додання урядовому порталу статусу єдиного пункту доступу до всіх послуг - як для громадян, так і для бізнесу. Цей етап передбачає значне збільшення інтерактивності інформаційних ресурсів, що дозволить більшою мірою залучити громадян до процесу прийняття державних рішень.

Опосередковані критерії ефективності зворотного зв'язку в рамках МІП України характеризують [49]:

- 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:

- 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 [33, 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 друкованих органів, радіостанцій, інтернет-сайтів, налаштованих на підтримку культурного, релігійного, національного різноманіття;

- створення й підтримку громадських організацій, які допомагають реалізовувати ті чи інші права людини.

3.2. Розробка пропозицій щодо модернізації комунікативної діяльності

Реалізація основних завдань з модернізації ІКД відображена в Стратегії реформування «Україна-2020» 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 управління на основі принципів взаємовигідного співробітництва;

- трансформації правових і фінансових механізмів;

- створення умов для набуття належного 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 [30]:

1. формування суб'єктно-суб'єктних взаємовідносин між владою та громадянами, громадами й інституціями громадянського суспільства;
2. повагу, 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 моделі ефективної комунікації в сфері публічного управління є [48]:

- 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 сформувати теоретичну модель ефективної

комунікації, яка 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. 3.2).

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 МПП 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 [17, с. 49].

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.



Рис. 3.2. Алгоритм проведення комунікативної діяльності в органах державної влади

Джерело: розроблено автором

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

1. Розроблення концепцій й 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.

Недостатньо реалізованими лишаються експертний потенціал із компетентним внеском у формування змісту місцевої політики, аналітично-експертного середовища, профспілкових організацій, організацій роботодавців.

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 урахує [18, с. 68]:

- 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 [28, с. 15]:

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

У випускній кваліфікаційній роботі на базі проведеного аналізу теоретично обґрунтовано та розроблено методичні рекомендації відносно вирішення актуальної проблеми щодо вдосконалення системи ІКД в межах МПП України як одного з аспектів сталого розвитку країни. Підсумовуючи загальний зміст дослідження, можемо констатувати наступне:

1. Визначено, що термін «комунікація» походить з латинської мови «communicatio» та означає єдність, передачу, з'єднання чи повідомлення. Дане визначення характеризує складне і багатогранне явище, як невід'ємну властивість функціонування будь-якої системи, що забезпечує специфічний обмін інформацією між елементами системи в природному, біологічному та соціальному просторах, виражає процес спілкування, передавання інформації в соціальному середовищі. Комунікація є важливим чинником існування суспільства, оскільки суспільства без спілкування немає. Комунікації в державному управлінні визначаються як інформаційна взаємодія, направлена на конкретну організацію, на способи та механізми моделювання внутрішніх взаємозв'язків, іншими словами, вона являє собою інформаційні потоки; також спрямовується на розуміння створення відносин між людьми всередині установи, тоді як управлінська комунікація – це набір інформаційних зв'язків та процес синхронізації між суб'єктами управлінської діяльності у вертикально-горизонтальному аспекті із зовнішнім соціальним середовищем, за допомогою комунікації та обміну повідомленнями із застосуванням певних засобів. Водночас, сучасні інформаційні технології й розвиток ЗМК створюють великі можливості та платформи для покращення інформаційного забезпечення та просування ідей державної політики.

2. З'ясовано, що комунікації в системі державного управління виконують ряд важливих задач, а саме: забезпечують особу, яка приймає рішення, достовірними та оперативними даними та здійснюють якісне перетворення інформації для кращого сприйняття та осмислення. Що стосується європейських стандартів здійснення комунікативної політики, то вони вкрай важливі для

реалізації принципів децентралізації, субсидіарності, самостійності та свободи об'єднань громадян в Україні. Проаналізовано правове регулювання комунікаційних засад у вітчизняній та міжнародній практиці відносно участі громадян у процесі прийняття рішень, зокрема, ЮНЕСКО, інституціями ЄС та Ради Європи.

3. Проаналізовано, що доступ до інформації про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування не може бути обмежений, має бути відкритим і прозорим. Таке право на доступ до інформації є основою для здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування. 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.

4. Доведено, що в умовах реформаційного процесу в Україні важливе місце посідає модернізація комунікативної взаємодії, зокрема побудова ефективної, зорієнтованої на громаду комунікативної політики органів державного управління. Тож забезпечення дієвого симетричного діалогу передбачає орієнтацію на засади деліберативної і партиципативної демократій. В цьому аспекті розглянуто функціонування Міністерства інформаційної політики України. МІП України є головним у забезпеченні інформаційного суверенітету України. Також воно посідає важливе місце у системі центральних органів виконавчої влади. Найбільш поширеними темами над якими працює МІП: розповсюдження по території України та за її кордоном інформації, яка є важливою для суспільства, та підтримання діяльності державних інформаційних ресурсів головні принципи діяльності МІП України: захист свободи слова, думки, та позиції.

5. Охарактеризовано, що модель ефективної зовнішньої комунікації в системі публічного управління PR в площині функціонування МІП України має бути невід'ємною складовою сукупності застосовуваних технологій і процедур, методів і методик, засобів та інструментів інформаційної взаємодії усіх структур досліджуваного Міністерства із зовнішнім середовищем, яке власне для них є об'єктом управління через встановлення суб'єктних взаємодій.

6. 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 МІП 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.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акайомова А. Політична комунікація як процес взаємодії політичних суб'єктів / А. Акайомова // Політичний менеджмент. – 2011. – № 1. – С. 87–91.
2. Анісімович-Шевчук О. З. Політична комунікація як системоутворюючий фактор політичного життя суспільства : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. наук : спец. 23.00.02 «Політичні інститути та процеси» / О. З. Анісімович-Шевчук. – Л., 2010. – 19 с.
3. Бабінова О. О. Взаємодія органів державного управління і місцевого самоврядування з громадськістю: теоретико-методологічний аспект : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 – теорія та історія державного управління / Бабінова Олена Олегівна. – К., 2006. – 18 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. Баровська А.В.. Запровадження комунікації органів державної влади : зб. мат-лів наук.-практ. конф. К. : Фенікс, 2016. – 192 с.
6. Бондаренко А. Інформаційні технології як механізм взаємодії влади з громадськістю [Електронний ресурс] / А. Бондаренко // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. / Дніпропетр. регіон. ін-т. держ. упр. – 2009. Вип. 1 (1). – С. 1–7.
7. Бондаренко К. І. Комунікативний аспект лідерства / Бондаренко К. І. // Формування регіонального лідера: виклики сьогодення :збірник тез Всеукраїнської науково-практичної конференції за міжнародною участю (м. Хмельницький, 1 – 2 березня 2013 р.). – Хмельницький : Хмельницький ун-т управління та права, 2013. – с. 17 – 22.
8. Взаємодія з громадськістю в умовах реалізації адміністративної реформи / Івано-Франківськ. центр науки, інновацій та інформатизації. – Івано-Франківськ; 2012. – С. 188-195.

9. Войтович Р. В. Механізми реалізації зв'язків з громадськістю в державному управлінні : навч. посіб. / Р. В. Войтович. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 72 с.
10. Галлін Д. Сучасні медіасистеми: три моделі відносин ЗМІ та політики / Д.Галлін, П.Манчіні; пер. з англ. О Насика. – К.: Наука, 2008. – 320 с.
11. Грицяк Н. В. Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства : навч. посіб.. – К. : К. І. С., 2015. – 108 с.
12. Гузенко Т. А. Проблемні питання формування та реалізації державної комунікативної політики в Україні / Т. А. Гузенко // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2014. – № 2. – С. 8–14.
13. Дегтяр О. А. Інформаційно-комунікативна діяльність в державному управлінні як інструмент інтенсифікації соціального партнерства [Електронний ресурс] . – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=623>.
14. Дегтярьова І. О. Інтернет-сайти як ефективні інструменти забезпечення регіонального розвитку / Дегтярьова І. О. // Дні інформаційного суспільства-2013 : матеріали щорічної наук.-практ. конф. за міжнар. участю (м. Київ, 20 – 21 трав.2013 р.). – Київ. : НАДУ, 2013. – с. 98 – 100.
15. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. – 168 с.
16. Дрешпак В. М Інформаційний, комунікативний, семіотичний простори державного управління: спільне, відмінне та особливе / Дрешпак В. М // Публічне адміністрування: теорія та практика : ел. наук. фахове видання. – 2012. – Вип. 2 (8). [ел. ресурс]. – Режим доступу : [http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12dvmsvo.pdf](http://dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12dvmsvo.pdf)
17. 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.

18. Єжижанська Т. С. Основні підходи до вивчення комунікації / Т. С. Єжижанська // Наукові записки [Національного університету «Острозька академія»]. Серія: Культура і соціальні комунікації. – 2010. – Вип. 2. – С. 28–35.
19. Закон України «Про державну службу» від 10.12.2015 р. № 889-VIII-ВВР. Зі змінами від 23.07.2020р. // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/889-19>.
20. Закон України «Про інформацію» від 2.10.1992 р. №2657-XII-ВВР. Зі змінами від 16.07.2020 р. // Офіційний сайт Верховної Ради України. доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
21. Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. № 2939-VI-ВВР. Зі змінами від 01.10.2020р. // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.
22. Запровадження комунікацій органів державної влади : зб. мат-лів наук.-практ. конф. / упоряд. А.В.Баровська. – К. : Фенікс, 2-16.- 192 с.
23. 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.nayka.com.ua>.
24. Карпенко О., Дуда А. Інформаційно-комунікативна діяльність виконавчих органів місцевих рад в Україні / ЕФЕКТИВНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ. 2017. ВИП. 4 (53). Ч. 1
25. Комунікативна політика держави: теоретико-методологічний аналіз : монографія / Є. О. Романенко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К. : НАДУ, 2014. – 399 с.
26. Комунікативна діяльність в державному управлінні : навч. пос. / Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017 – 180 с.
27. Комунікації як частина управління державною установою // Режим доступу: <https://eu-ua.org/sites/default/files/communication-toolkit-a4u-mip-ukr.pdf>.

28. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади : навч. посіб. / за заг. ред. Н. К. Дніпроенко. – К. : ТОВ «Вістка», 2008. – С.15-24.

29. 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.

30. 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. – Режим доступу : <http://social-science.com.ua/author/609>.

31. Крутій О. М. Державно-управлінський аспект діалогу органів влади та громадськості: від форми спілкування до методологічної основи [Електронний ресурс] / О. М. Крутій. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vamsu_du/2011_2/Krutii.htm.

32. Кохан А. І. Державна комунікативна політика – механізм ефективної діяльності інституту публічної влади в Україні / А. І. Кохан // Вісник НАДУ «Державне управління: теорія та практика». – 2011. – № 1. – С. 2–8.

33. 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.

34. 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.

35. Литвинова Л. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні [Електронний ресурс] / Л. В. Литвинова, Ю. В. Збираник // Державне управління: теорія та практика. - 2015. - № 2. - С. 4-11.

36. Мазур В. Г., Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні – 2011р. Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313>.

37. Малімон В. І. Комунікаційна політика в діяльності державного службовця : навч. посіб./ В. І. Малімон. – 2-ге вид. доповн. і розшир. – Івано-Франківськ : МістоНВ, 2008. – 344 с.

38. Манжола П. Г. Форми участі громадськості у діяльності органів влади та прийнятті політичних рішень / Петро Григорович Манжола // Стратегічні пріоритети. – 2007. – № 4 (5). – С. 13–18.

39. Мельник А. Ф. Менеджмент державних установ і організацій: навч. посіб. / [А. Ф. Мельник, А. Ю. Васіна, Н. М. Кривокульська] / За ред. А. Ф. Мельник. – Київ : ВД «Професіонал», 2006 р. – 464 с.

40. Офіційний сайт Міністерства інформаційної політики України. - [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://mip.gov.ua>.

41. Парсонс В. Публічна політика: Вступ до теорії й практики аналізу політики / В. Парсонс; пер. з англ. – К.: Вид. Дім «Києво-Могилянська академія», 2006. – 549 с.

42. Подорван А. Ф. Принцип зворотного зв'язку як основа комунікацій органів державної влади з громадськістю [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://ppeu.stu.cn.ua/index.pl?task=arcls&id=68>.

43. Почепцов Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління [Електронний ресурс] / Г. Почепцов. – Режим доступу: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049>.

44. Проект Закону України «Про електронні комунікації» від 05.02.2020 року №3014 // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=68059.

45. 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.

46. 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>.

47. Розпорядження КМУ від 13 січ. 2010 р. № 85-р «Про схвалення Концепції проекту ЗУ «Про основні засади державної комунікативної політики» . - [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.

48. 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).

49. Соловійов С. Г. Інформаційна й комунікативна складові повідомлення в державно-управлінській комунікації [Електронний ресурс] / С. Г. Соловійов // Публічне адміністрування: теорія та практика : – Ел. зб. наук. пр. – 2013. Вип. 2 (10). – Режим доступу : [http://www.dbuapa.dp.ua/zbirnik/2013-02\(10\)/5.pdf](http://www.dbuapa.dp.ua/zbirnik/2013-02(10)/5.pdf).

50. 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://kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/index.html>.

51. Твердохлебов Є. О. Теоретичні засади дослідження комунікативної взаємодії в публічному управлінні / Є. О. Твердохлебов // Теорія та практика державного управління. – 2014. – Вип. 2. – С. 82–91.

52. Терещенко Д. А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади : дис. ... канд наук з державного управління: 25.00.02 / Діна Акрамівна Терещенко; Харківський РІДУ. – Харків, 2009. – 207 с.

53. Тихомирова Є. Зв'язки з громадськістю : підруч. для студ. ВНЗ / Є. Тихомирова, Н. Карпчук ; Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки. – Луцьк, 2013. – 274 с.

54. Халецька А. А. Інституціональне забезпечення взаємодії органів державної влади та громадянського суспільства / А. А. Халецька, А. В. Халецький // Державне управління: удосконалення та розвиток [Електронний ресурс]. - 2014. - № 5. - Режим доступу : www.dy.nauka.com.ua/?op=7.

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

56. Чемерис О. М. Інституалізація спроможності влади до взаємодії з громадськістю у контексті формування і реалізації державної політики [Електронний ресурс] / О. М. Чемерис // Демократичне врядування. – 2015. – Вип. 15. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2015_15_16.

57. Штурхецький С. В. Комунікативний потенціал місцевого самоврядування в Україні : монографія / С. В. Штурхецький. – Рівне : ОБІД, 2011. – 148 с.

58. 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.

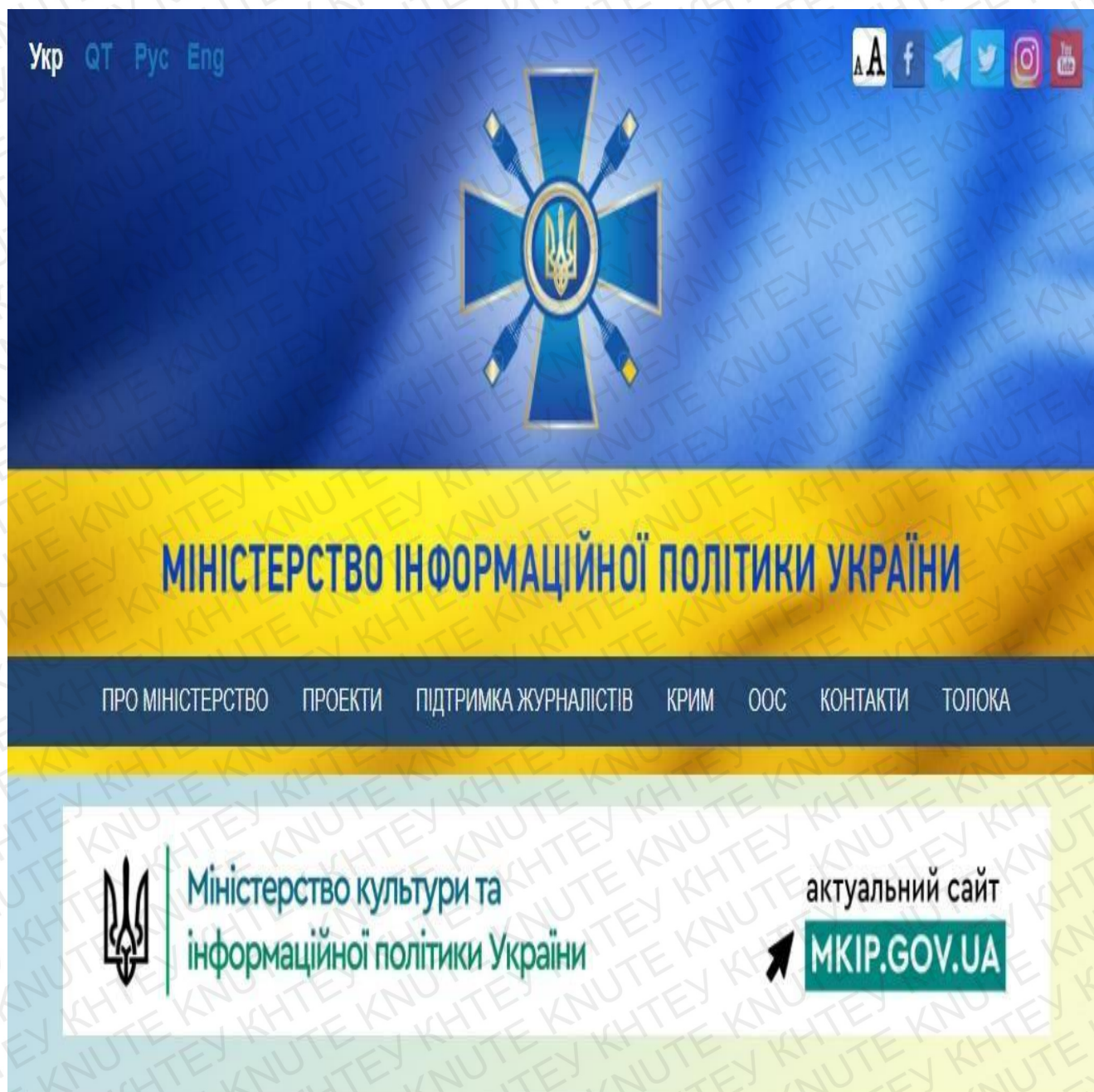
59. Ярошенко В. М. Транспарентність та відкритість влади як механізми становлення інституту демократичної громадянськості / В. М. Ярошенко // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили]. Серія: Політологія. – 2012. – Т. 182, вип. 170. – С. 85–91.

60. AIDA Model // Advertising, Publish Relations, Marketing and Consumer Behavior, Interpersonal, Communication, Psychology, Behavioral and Social Science [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://communicationtheory.org/aida-model/>

61. An Introduction to Consultation Methods - Racial Equity Tools [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.racialequitytools.org/resourcefiles/fifecouncil.pdf

ДОДАТКИ

Додаток А



[Головна](#) > [Про міністерство](#) > [ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ](#) > 19/09/2018 11:43:27

[Версія для друку](#)

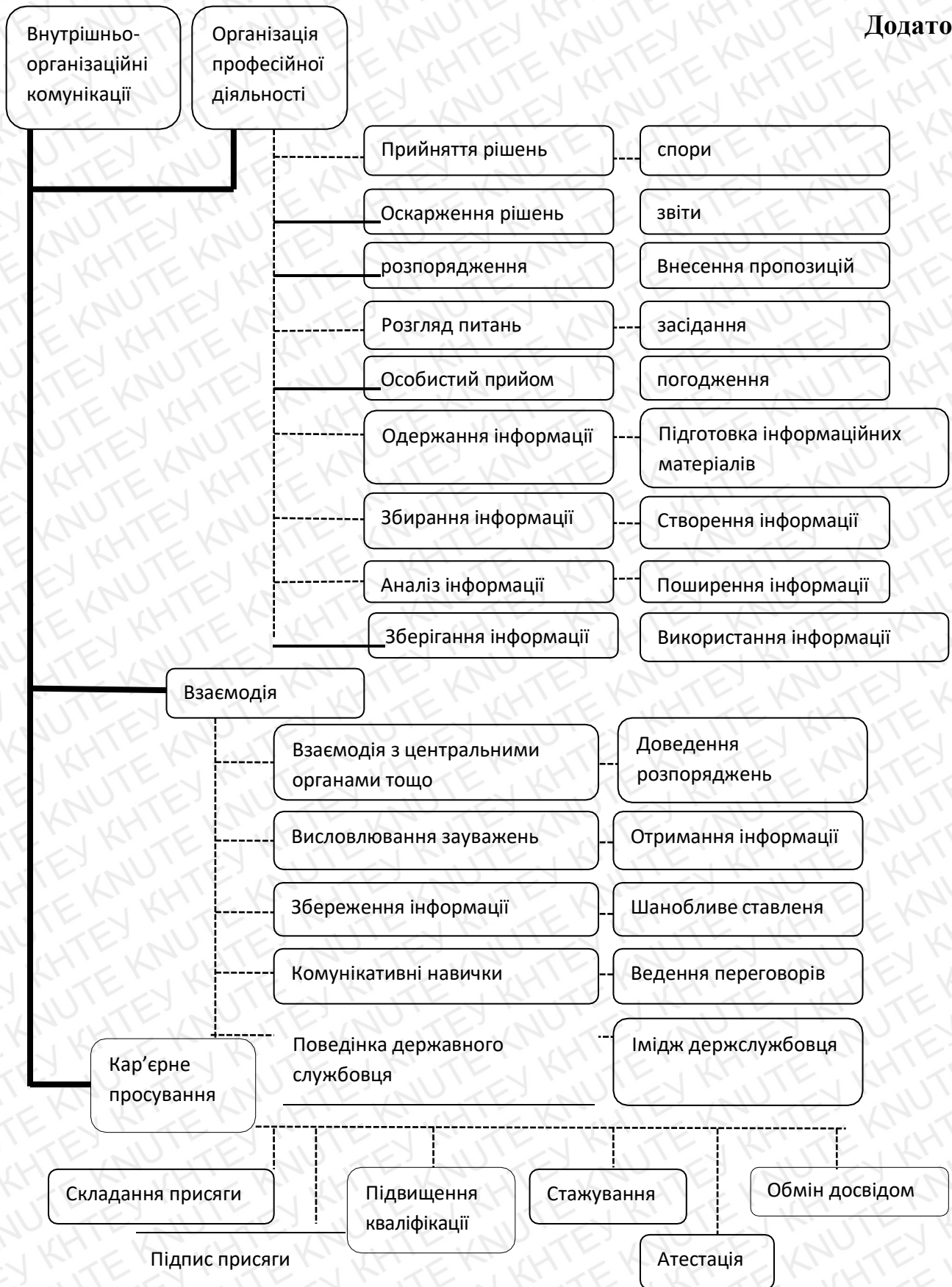
Офіційна веб-сторінка МІП України [40]

Додаток Б

Інформаційна політика та інформаційна безпека держави	Сприяння дотриманню в Україні свободи слова	Законодавчі ініціативи	Розвиток державних комунікацій, включно з державними ЗМІ, координація
-заходи щодо позиціонування України в світі, включаючи підтримку діяльності державних телерадіоорганізацій в частині закордонного мовлення -підтримка виробництва вітчизняної аудіовізуальної продукції та популяризація її за кордоном -захист інформаційного простору України від зовнішнього інформаційного впливу	-захист прав громадян на вільний збір. Зберігання. Використання і поширення інформації на всій території країни -сприяння незалежності ЗМІ, захисту прав журналістів та споживачів інформаційної продукції	-проекти законів -висновки і пропозиції до проектів законів, які подаються на розгляд іншими суб'єктами права -зауваження і пропозиції до прийнятих законів, що надійшли на підпис Президентові України -нормативно-правове регулювання у сфері забезпечення інформаційного суверенітету України	-методична та практична допомога прес-службам -методична допомога державним та комунальним ЗМІ -розробка та впровадження навчальних курсів з інформаційної політики і навчально-методичного забезпечення для навчальних закладів усіх рівнів акредитації -участь у підготовці планів і програм навчання фахівців у сфері інформаційної політики -навчання державних службовців з питань комунікацій

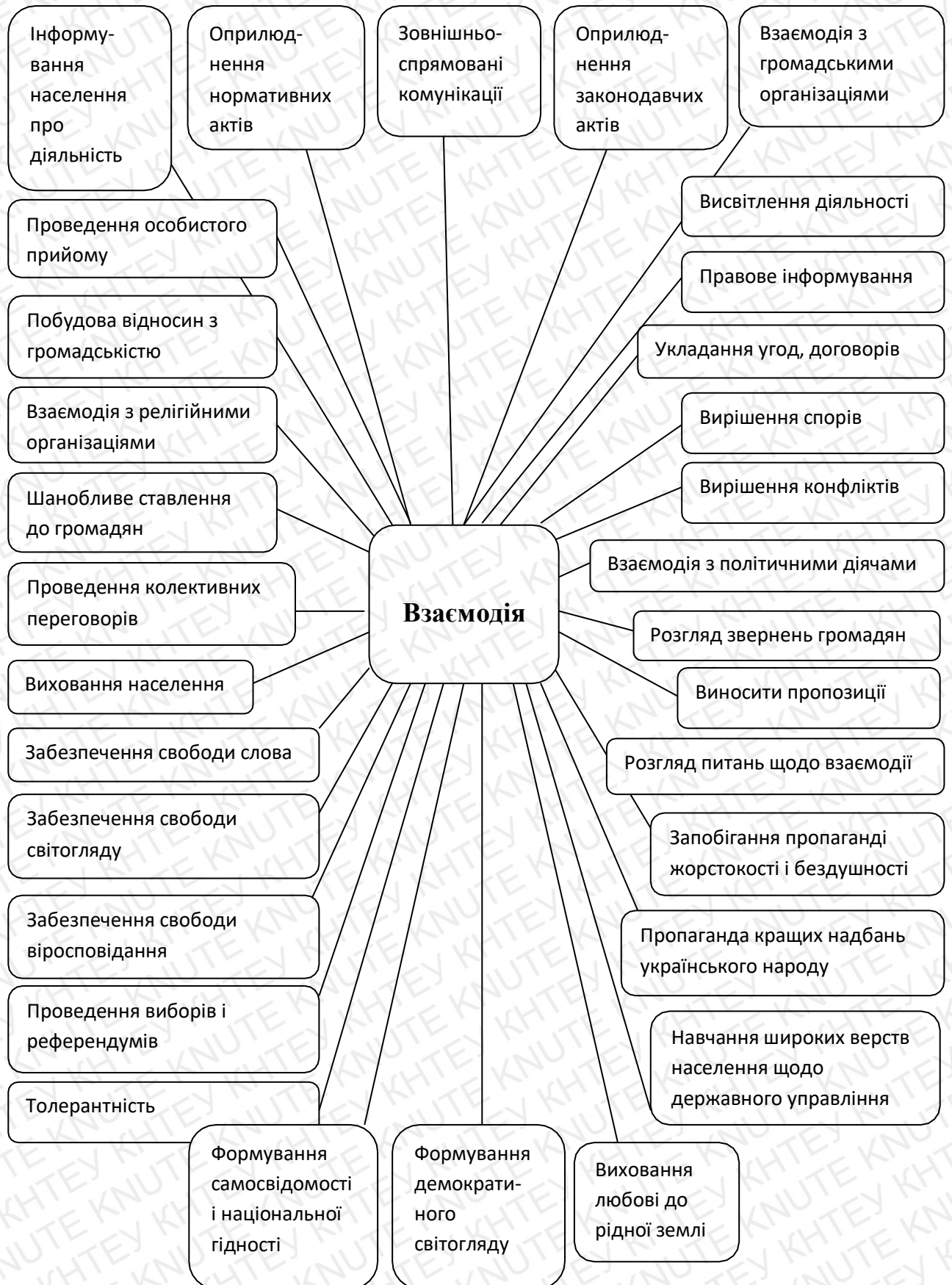
Джерело: розроблене автором

Додаток В



Складові внутрішньоспрямованої комунікативної діяльності суб'єктів державного управління [60]

Додаток Г



Складові зовнішньо-спрямованої комунікативної діяльності суб'єктів державного управління [61]

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

РЕФЕРАТ
ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на тему:
«Організація комунікацій в органах державної влади»

Студентки 2 курсу, 4м групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне управління та
адміністрування»


(підпис студента)

Каліщун
Надія
Іванівна

Науковий керівник
к.е.н., доцент кафедри
публічного управління та
адміністрування


(підпис керівника)

Лазебна
Ірина
Василівна

Гарант освітньої програми
Д-р. екон. наук,
доцент


(підпис гаранта)

Ладонько
Людмила
Степанівна

Київ - 2020

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, переліку умовних позначень, трьох розділів, висновків списку використаних джерел та додатків. Основний зміст роботи викладено на 43 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 8 рисунків, 2 таблиці.

Мета роботи – дослідити особливості процесу комунікацій в органах державної влади на прикладі діяльності Міністерства інформаційної політики України та формування практичних рекомендацій щодо його удосконалення.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких дослідницьких завдань:

- визначити теоретичні засади дослідження комунікацій в органах державної влади;
- з'ясувати організаційно-правовий механізм регулювання комунікативної діяльності органів державної влади;
- проаналізувати процес здійснення комунікацій в Міністерстві інформаційної політики України (МІП);
- оцінити зовнішній комунікативний процес Міністерстві інформаційної політики України (МІП)
- дослідити перспективи оптимізації комунікативного процесу в державній сфері;
- розробити пропозиції щодо модернізації інформаційно-комунікативної діяльності (ІКД) органів державної влади.

Об'єкт дослідження – процес організації комунікацій в органах державної влади.

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

Для вирішення визначених завдань, у процесі дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи, зокрема: системного аналізу та порівняння;

спостереження; систематизації та узагальнення; формалізації; метод статистичного аналізу та графічний метод.

У першому розділі визначено, що термін «комунікація» походить з латинської мови «communicatio» та означає єдність, передачу, з'єднання чи повідомлення. Дане визначення характеризує складне і багатогранне явище, як невід'ємну властивість функціонування будь-якої системи, що забезпечує специфічний обмін інформацією між елементами системи в природному, біологічному та соціальному просторах, виражає процес спілкування, передавання інформації в соціальному середовищі. Комунікація є важливим чинником існування суспільства, оскільки суспільства без спілкування немає. Комунікації в державному управлінні визначаються як інформаційна взаємодія, направлена на конкретну організацію, на способи та механізми моделювання внутрішніх взаємозв'язків, іншими словами, вона являє собою інформаційні потоки; також спрямовується на розуміння створення відносин між людьми всередині установи, тоді як управлінська комунікація – це набір інформаційних зв'язків та процес синхронізації між суб'єктами управлінської діяльності у вертикально-горизонтальному аспекті із зовнішнім соціальним середовищем, за допомогою комунікації та обміну повідомленнями із застосуванням певних засобів. Водночас, сучасні інформаційні технології й розвиток ЗМК створюють великі можливості та платформи для покращення інформаційного забезпечення та просування ідей державної політики.

У другому розділі з'ясовано, що комунікації в системі державного управління виконують ряд важливих задач, а саме: забезпечують особу, яка приймає рішення, достовірними та оперативними даними та здійснюють якісне перетворення інформації для кращого сприйняття та осмислення. Що стосується європейських стандартів здійснення комунікативної політики, то вони вкрай важливі для реалізації принципів децентралізації, субсидіарності, самостійності та свободи об'єднань громадян в Україні. Проаналізовано правове регулювання комунікаційних засад у вітчизняній та міжнародній практиці відносно участі громадян у процесі прийняття рішень, зокрема, ЮНЕСКО, інституціями ЄС та

Ради Європи. Проаналізовано, що доступ до інформації про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування не може бути обмежений, має бути відкритим і прозорим. Таке право на доступ до інформації є основою для здійснення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та місцевого самоврядування. 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. Доведено, що в умовах реформаційного процесу в Україні важливе місце посідає модернізація комунікативної взаємодії, зокрема побудова ефективної, зорієнтованої на громаду комунікативної політики органів державного управління. Тож забезпечення дієвого симетричного діалогу передбачає орієнтацію на засади деліберативної і партиципативної демократій. В цьому аспекті розглянуто функціонування Міністерства інформаційної політики України. МІП України є головним у забезпеченні інформаційного суверенітету України. Також воно посідає важливе місце у системі центральних органів виконавчої влади. Найбільш поширеними темами над якими працює МІП: розповсюдження по території України та за її кордоном інформації, яка є важливою для суспільства, та підтримання діяльності державних інформаційних ресурсів головні принципи діяльності МІП України: захист свободи слова, думки, та позиції.

У третьому розділі охарактеризовано, що модель ефективної зовнішньої комунікації в системі публічного управління PR в площині функціонування МІП України має бути невід'ємною складовою сукупності застосовуваних технологій і процедур, методів і методик, засобів та інструментів інформаційної взаємодії усіх структур досліджуваного Міністерства із зовнішнім середовищем, яке власне для них є об'єктом управління через встановлення суб'єктних взаємодій.

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 МПП 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.

Одержані результати можуть бути використані при удосконаленні комунікації органів державної влади із громадськістю.

Анотація

У випускній кваліфікаційній роботі висвітлено комунікації в системі державного управління, проаналізовано що доступ до інформації про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування не може бути обмежений, має бути відкритим і прозорим, викладено пропозиції щодо удосконалення комунікаційної політики МІП України так і держави в площині комплексу комунікативних взаємодій в органах влади та їх зв'язків з інституціями громадянського суспільства.

Ключові слова: комунікації, комунікативний процес, органи державної влади, Міністерство інформаційної політики.

Annotation

The final qualification work covers communications in the public administration system, analyzes that access to information about the activities of public authorities and local governments can not be limited, should be open and transparent, sets out proposals for improving the communication policy of IIP Ukraine and the state in the field of communication. interactions in government bodies and their relations with civil society institutions.

Key words: communications, communicative process, organization of state power, Ministry of Information Policy.

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну роботу студентки 2-го курсу
заочної форми навчання ОС «магістр»
спеціальності «Публічне управління та адміністрування»
Київського національного торговельно-економічного університету
Калицун Надії Іванівни
на тему: «Організація комунікацій в органах державної влади»

Розвиток України як сучасної європейської, правової та демократичної держави характеризується глибокими, принциповими змінами практично в усіх сферах суспільного життя. Такі зміни, в свою чергу, передбачають модернізацію соціально-економічної сфери, зокрема, розвиток системи публічних комунікацій як невід'ємного атрибуту ефективного державного управління, що обумовило актуальність обраної Калицун Н.І. теми випускної кваліфікаційної роботи.

У вступі до випускного кваліфікаційного проекту 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 державного управління, проаналізовано, що доступ до інформації про діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування 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 Калицун Н.І. запропонувала реальні пропозиції відносно вирішення актуальної проблеми щодо вдосконалення системи ІКД в межах Міністерства інформаційної політики України як одного з аспектів сталого розвитку країни.

В цілому автором виконаний ґрунтовний аналіз та зроблені відповідні висновки, текст викладено досить логічно, присутні посилання на найважливіші інформаційні джерела.

Враховуючи все вищевикладене, вважаю, що випускний кваліфікаційний проект (робота) Калицун Н.І. за змістом та оформленням відповідає поставленим вимогам і допускається до захисту у державній екзаменаційній комісії, а її автор заслуговує присудження кваліфікації магістра спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

Рецензент:

Заступниця Славського селищного
голови з гуманітарних питань



І.А.Луців

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування

Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Каліщун Надія Іванівна, повідомляю, що за результатами здійснення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Організація комунікацій в органах державної влади» 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.

«27» листопада 2020 року



(підпис)

Згода

Я, Калішун Надія Іванівна, цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему: “ Організація комунікацій в органах державної влади ” 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.

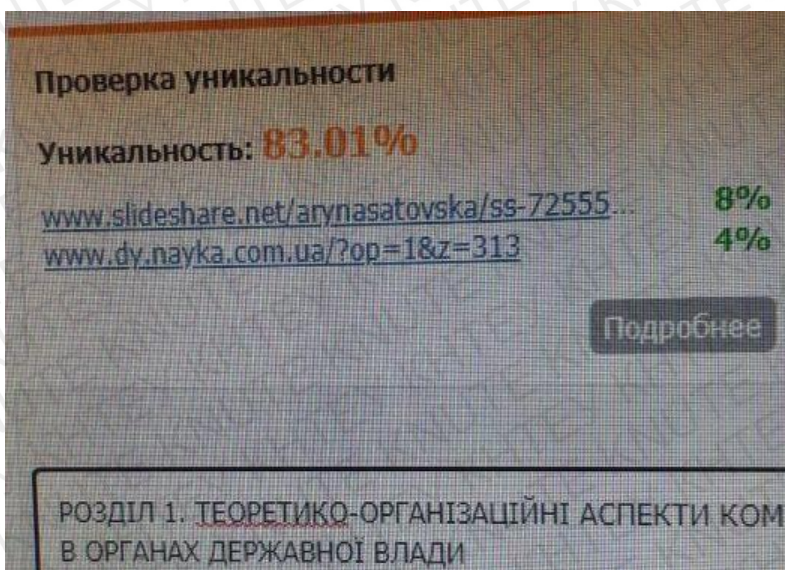
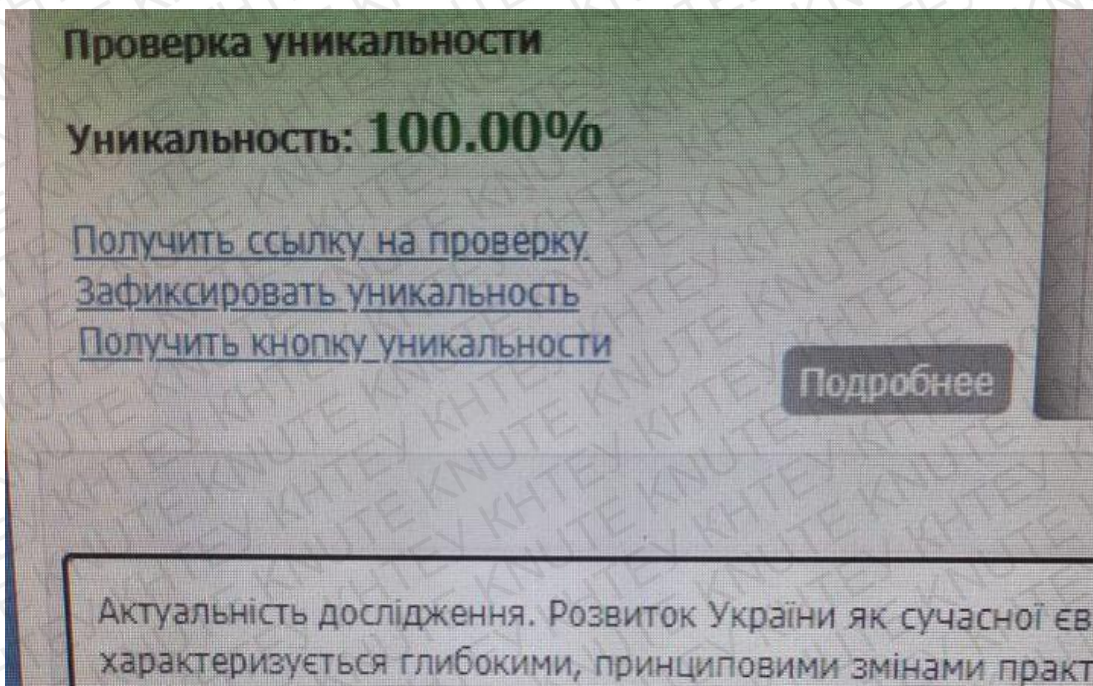
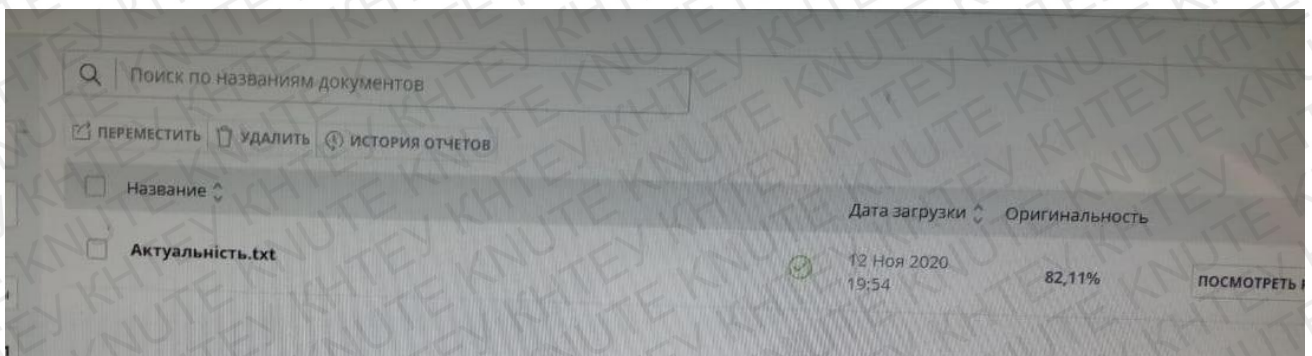
Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною раніше.

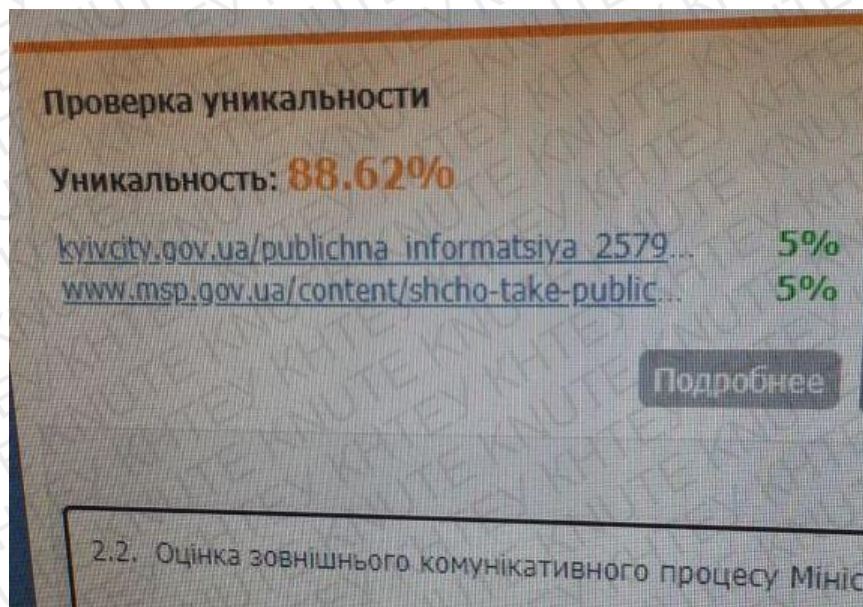
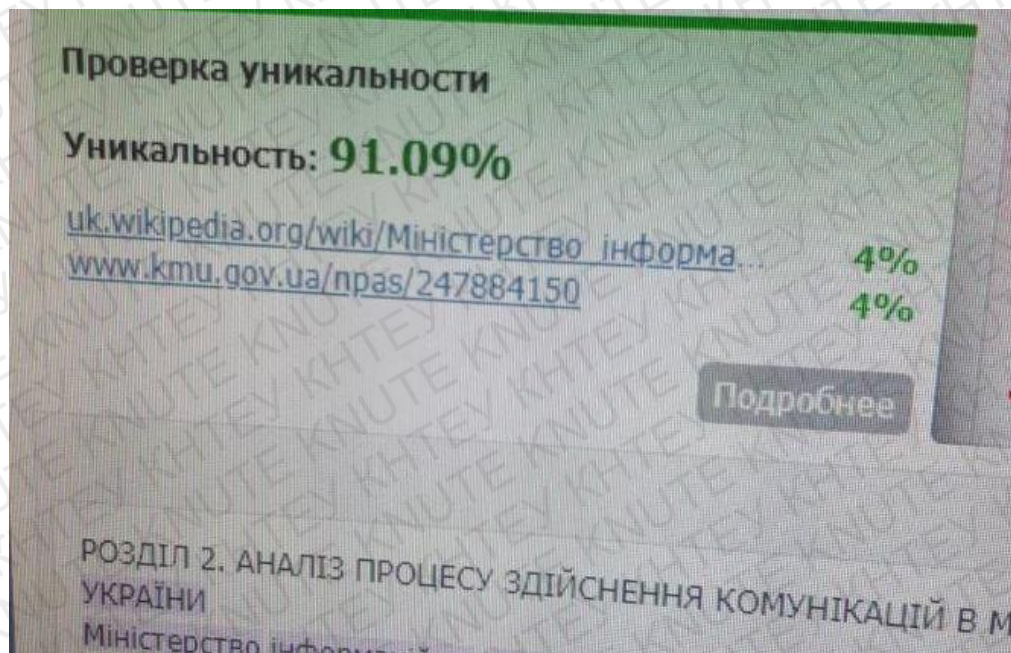
Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний депозитарій Київського національного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

« 27 » листопада 2020 року


Підпис


Прізвище, ініціали





Проверка уникальности

Уникальность: **93.88%**

niss.gov.ua/sites/default/files/2016-06/Verst...
academy.gov.ua/ej/ej15/bxts/12GOOPIA.pdf

3%

2%

Подробнее

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЙ

Проверка уникальности

Уникальность: **100.00%**

[Получить ссылку на проверку](#)
[Зафиксировать уникальность](#)
[Получить кнопку уникальности](#)

Подробнее

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

у випускній кваліфікаційній роботі на базі проведеного аналізу
методичні рекомендації відносно вирішення актуальної проблеми
МІП України як одного з аспектів