ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ

«Допущено до захисту
магістерської роботи»
Завідувач кафедри
публічного управління та
адміністрування
к.держ. упр., доцент В.В. Михальська _____

«_____» січня 2019 р.

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ МЕТОДІВ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ

Магістерська робота на здобуття
кваліфікації магістра публічного управління та адміністрування

Науковий керівник
д. держ. упр., професор _____ Кринична Ірина Петрівна

Слухач _____ Лобань Катерина Анатоліївна

Київ – 2019

РЕФЕРАТ

Магістерська робота: 92 с., 2 табл., 67 використаних джерела.

У магістерській роботі проаналізовано теоретико-прикладні підходи щодо налагодження комунікації в органах публічної влади та державних установах, а саме: визначено сутність та поняття комунікацій в органах публічної влади та державних установах, досліджено форми та методи взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю, які вживаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування та громадськістю на державному та регіональному рівнях в умовах сучасних соціально-політичних процесів в Україні та в контексті загальноєвропейських узгоджень та документів.

На основі аналізу сучасного стану використання комунікаційних технологій в органах публічної влади та державних установах України були висвітлені особливості PR-діяльності органів публічної влади та державних установ, а також рівень використання сервісів та додатків Google у комунікативній діяльності зазначених органах влади та установах. На основі діяльності Національної системі опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр» вивчено основні напрями роботи з громадськістю.

Надані пропозиції щодо перспективних напрямів вдосконалення механізмів та сучасних методів комунікацій в органах публічної влади та державних установах України.

Перелік ключових слів: ДЕРЖАВЕ УПРАВЛІННЯ, ОРГАНИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ, ОГАНИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ГРОМАДСЬКІСТЬ, ІТ-ТЕХНОЛОГІЇ, КОМУНІКАЦІЯ.

ЗМІСТ

ВСТУП…….6

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ПРИКЛАДНІ ПІДХОДИ ЩОДО НАЛАГОДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ……9

1.1.Сутність та поняття комунікацій в органах публічної влади та державних установах……..…..9

1.2. Форми та методи взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю..…….……20

1.3. Зарубіжний досвід організації процесів співпраці органів публічної влади та державних установ в країнах ЄС ……....35

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ УКРАЇНИ……..…….43

2.1. Особливості PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України……..……43

2.2. Використання сервісів та додатків Google у комунікативній діяльності органів публічної влади та державних установах України……..52

2.3. Оцінювання роботи Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр»…….…..57

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ МЕТОДІВ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ УКРАЇНИ……...65

3.1. Перспективні напрями використання ІТ-технологій в реалізації принципів прозорості та відкритості органів публічної влади та державних установ України……..…..65

3.2. Шляхи вдосконалення механізмів та сучасних методів комунікацій в органах публічної влади та державних установах України…….……71
ВИСНОВКИ…….…...…81
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….……..…… 85

.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ЄС	−	Європейський Союз
ЗМІ	−	Засоби масової інформації
ІГС	−	Інститути громадянського суспільства
ІКТ	−	Інформаційно-комунікативні технології
КМУ	−	Кабінет Міністрів України
ОДВ	−	Органи державної влади
ОМС	−	Органи місцевого самоврядування
ДУ	−	Державні установи

ВСТУП

Актуальність дослідження. В результаті розвитку і входження комунікаційних технологій в усі сфери суспільного життя органи публічної влади і державні установи все частіше використовують їх для організації успішного та ефективного управління своєю діяльністю і підвищення якості адміністративних послуг, що надаються населенню. Використання таких технологій в сучасному інформаційному суспільстві є вкрай важливою умовою забезпечення відповідності державного управління очікуванням і потребам населення.

Комунікативна підсистема є ключовою складовою державного управління, яка являє собою складну систему і складається із зібраної воєдино інформації, інформаційних потоків, що є засобом забезпечення узгодженості та взаємовідносин в системі державного управління, а також інформаційного простору, в якому відбувається процес формування і функціонування органів публічної влади, що характеризується з точки зору реальних зв'язків і взаємодій.

Отже, сьогодні необхідні нові підходи до таких проблем як вільний доступ до суспільно значущої інформації; прозорість та відкритість владних інституцій; якісні соціальні, адміністративні та інші послуги; соціальні програми для громадян; фінансове та кадрове забезпечення як органів публічної влади, державних установ, так і діяльності громадських організацій; підтримка ініціатив населення на рівні органів державної влади та органів місцевого самоврядування; низький рівень самоорганізації територіальних громад.

Також актуальність обраної теми обумовлена тим, що комунікаційні засоби виступають дієвим механізмом взаємодії між секторами суспільства, оскільки саме вони побудовані на основі відповідних нормативно-правових, науково-освітніх, інформаційних розробках і саме вони прискорюють трансформацію взаємовідносин від вертикально-побудованої

адміністративно-управлінської моделі до горизонтальної, що являє собою основу побудови громадянського суспільства в цілому.

Ступінь наукової розробки. В даний час питання методів комунікації в органах публічної влади та державних установах досить широко досліджується такими науковцівями як Т. Андрійчук [1], Н. Артамонова [2], Л. Байрачна [3], А. Башук [6], С. Годний [12]; функції засобів масової комунікації досліджували Т. Поясок, О.І. Беспарточна [47], А. Рубан [56], К. Саламова, С. Мірзоєва [57], О. Чубукова, В. Марциновський [64]; концепції діяльності засобів комунікації аналізували П. Вербицький [9], О. Гавінська [10], К. Глубоченко, Т. Донченко [11], К. Голубчак, У. Костюк [14]; інформаційне забезпечення системи та механізмів державного та місцевого управління висвітлювали Г. Дзяна, М. Андріїв [18], Н. Дніпренко [19], Л. Дротянко [20], М. Закіров [22] та ін. В той же час питання діджиталізації в рамках стратегії комунікації в органах публічної влади та державних установах досліджена фрагментарно.

Об'єктом дослідження є інформаційно-комунікаційна система органів публічної влади та державних установ.

Предметом дослідження є сучасні методи комунікацій в органах публічної влади та державних установах.

Мета роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні шляхів вдосконалення комунікативної взаємодії органів публічної влади та державних установ в Україні.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення наступних завдань:

- дослідити теоретико-прикладні підходи щодо налагодження комунікації в органах публічної влади, державних установах та громадськості, а саме: сутність, поняття, форми та методи комунікацій;
- систематизувати зарубіжний досвід організації процесів співпраці органів публічної влади та державних установ в країнах ЄС;

- висвітлити особливості PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України;
- проаналізувати рівень використання сервісів та додатків Google у комунікативній діяльності органів публічної влади та державних установах України;
- оцінити роботу Національної системі опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр»;
- визначити перспективні напрями використання ІТ-технологій та намітити шляхи вдосконалення механізмів та сучасних методів комунікацій в органах публічної влади та державних установах України.

Методологічною основою дослідження є сучасні методи комунікації, які виступають механізмами взаємодії та діалогу між органами публічної влади, державними установами та громадянськими інститутами, застосування яких забезпечує достовірність отриманих результатів. Їх різноманітність і вибір обумовлені особливостями об’єкта та предмета дослідження. У магістерській роботі використовуються загальнонаукові методи: системний підхід, методи узагальнення та абстрагування, аналізу і синтезу (можливості застосування досвіду західних підходів до соціально-економічних процесів, що відбуваються в сучасній Україні, дослідження розвитку комунікаційних механізмів взаємодії в Україні).

Інформаційною базою магістерської роботи стали праці вітчизняних і зарубіжних науковців з різних аспектів означеної проблематики; закони України, укази Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України, матеріали мережі Інтернет.

Практичне значення отриманих результатів полягає у тому, що матеріали даного дослідження можуть бути використані в процесі співпраці з державними органами влади, органами місцевого самоврядування, державними установами, недержавними організаціями, а також у навчальному процесі вищих навчальних закладів та центрах підвищення кваліфікації для державних службовів.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-ПРИКЛАДНІ ПІДХОДИ ЩОДО НАЛАГОДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ

1.1.Сутність та поняття комунікацій в органах публічної влади та державних установах

Реалізація будь-якої функції, в тому числі комунікативної, а особливо в контексті органів державної влади, потребує детального розгляду сутності та поняття комунікацій в органах публічної влади та державних установах.

Динамічний розвиток системи державного управління призводить до зміни акцентів стосовно розвитку інструментарію реалізації публічної влади та комунікаційної політики, що визначає потребу в дослідженні сутності, видів та характеристики сучасних комунікацій.

Поняття «комунікація» має латинське походження «communico», що означає «роблю спільним», «пов’язую», «спілкуюся». Під комунікацією в сучасному суспільстві розуміється спілкування і обмін думками різних суб’єктів. В контексті сучасної комунікації органів публічної влади комунікація є засобом як внутрішньої, так і зовнішньої взаємодії з суспільством, громадськістю та структурними підрозділами і посадовими особами [31].

У загальному трактуванні термін «комунікація» передбачає процес обміну інформацією між двома та/або більше суб’єктами за певних умов; є процесом передачі інформаційних повідомлень з залученням диференційованих комунікаційних систем і різноманітних ЗМІ. Даний процес може мати різні форми і структурні прояви в залежності від кількості учасників, цілей, комунікаційних каналів, стратегій [12].

В рамках сучасного дослідження методології комунікації в органах публічної влади та державних установах Т. Андрійчук [1] розглядає принцип

прозорості комунікації органів державної влади з населенням як понятійно-концептуальне бачення. В роботі Н. Артамонової [2] розглянуто питання створення нових консолідованих електронних інформаційних ресурсів як розвиток засобів наукової комунікації.

Загалом структура комунікації органів публічної влади може бути описана за допомогою наступної схеми (рис. 1.1.) [49].

Рис. 1.1. Структура комунікації в органах публічної влади та державних установах

Л. К. Байрачна [3] досліджує ЗМІ як інструмент легітимації державної влади в рамках комунікаційної політики в органах публічної влади та державних установах. Н. Р. Барабанова [5] акцентує увагу на сутність та значення комунікації в системі діяльності в органах публічної влади та державних установах. П. Вербицький [9] в своїх роботах досліджує

взаємодію органів державної влади і мас-медіа як категорію науки про соціальні комунікації і практику комунікації в рамках комунікаційної політики в органах публічної влади та державних установах.

Наведена структура комунікації в органах публічної влади та державних установах визначає її учасників та інструментарій реалізації [49]. Ключовим елементами управлінської комунікації органів публічної влади є мотиви і цілі, що надають спілкуванню певних рис: спрямованості, раціонального характеру, системності. Ця діяльність дозволяє сформувати зворотній зв'язок в органах публічної влади та державних установах. Комунікації в органах публічної влади та державних установах виконують ряд функціональних завдань, а саме: інформування, мотивацію, організацію, контроль, тобто є своєрідним інструментом управління відносинами між державою та громадськістю. Підґрунтям комунікаційного управлінського рішення є об'єктивна за своєю природою інформація і чинники суб'єктивного характеру, особливо – власний досвід, інтуїція, мотивація тощо. Складний характер комунікації в рамках державного управління уможливлює її типологізацію на підставі різних принципів: через організації, неформальні канали, ЗМІ [58].

В рамках сучасного суспільства актуалізується комунікація в органах публічної влади та державних установах через ЗМІ. В той же час неформальна комунікація здійснюється через міжособистісне спілкування як один з ключових каналів передачі інформації, що відрізняється емоційністю всіх учасників комунікаційного процесу.

Іншим важливим аспектом комунікації з використанням неформальних каналів є трансляція та засвоєння переданої інформації за допомогою ЗМІ. Окремі інформаційні меседжі не впливають прямо на суспільство, а транслюються через «лідерів думки» [23], які на основі отриманої первинної інформації готуються відповідні оброблені інформаційні потоки.

Основне завдання держави в даному інформаційному процесі комунікації полягає в забезпеченості прозорості та цілісності інформаційних

потоків за допомогою сучасних технологій. На етапах розробки, впровадження, а також контролю реалізації та розвитку інформаційного потоку важливе місце відіграє контроль [34].

Ключовою перевагою інформаційного суспільства може бути застосування нового виду комунікації, який забезпечує вільний обмін інформаційними потоками в органах публічної влади та державних установах. Використання сучасних інформаційних технологій надає можливості не лише пасивного спостереження в процесі споживання державних послуг, але й активного використання як учасника в обговоренні та формуванні державної інформаційно-комунікаційної політики.

Комунікація в органі публічної влади та державній установі є двостороннім процесом, що охоплює рух інформації з центру до користувача і в зворотньому напрямку. Дані потоки можуть носити різний змістовий характер. Орган публічної влади та державна установа формує комунікаційні канали, які транслюють його рішення через диференційовані інструменти комунікації. При цьому дані інструменти можуть носити формальний (структурований, законодавчо регульований) та неформальний характер (розгалужена система соціальних зв’язків і комунікацій в організації).

Комунікація як форма взаємодії наявна на всіх рівнях сучасного публічного управління. Комунікативні функції публічної організації передбачають побудову системи з якісними характеристиками для кодування та декодування інформації між усіма учасниками процесу.

Виділяють три види зовнішньої публічної комунікації за їх функціональним призначенням – для інформування, для надання адміністративних і публічних послуг, для обговорення найбільш важливих для громадськості проектів і рішень [25].

Процес комунікації в сучасному публічному управлінні складається з наступних складових: орган публічної влади та державна установа; громадянин, інформаційне повідомлення, комунікаційні канали, інформаційні перешкоди, зворотний механізм інформаційної взаємодії.

Прямий (команди і розпорядження, за допомогою яких суб’єкт управління впливає на об’єкт управління, тобто керує ним) та зворотній (можливість оцінити результати управлінського рішення для суб’єкта управління) зв'язок в рамках комунікації налагоджений між суб’єктом і об’єктом комунікаційного управління.

Процес комунікації відіграє важливу роль в органах публічної влади та державних установах незалежно від обраної форми комунікації. Наявність якісних інформаційних потоків забезпечує інформаційні потреби керівників різних рівнів в органах публічної влади та державних установах.

Відкритість та прозорість сучасного публічного управління спонукає формувати і розвивати креативні підходи відносно ефективних комунікацій в органах публічної влади та державних установах.

Необхідно відрізняти поняття зовнішньої і внутрішньої комунікації. Зовнішня комунікація в органах публічної влади та державних установах спрямована на формування інформаційного впливу на суспільство і/або отримання суспільної думки відносно стратегічного державного питання, а внутрішня комунікації націлена на забезпечення інформаційних потреб в органах публічної влади та державних установах в рамках прийняття внутрішніх управлінських рішень.

Якщо розглядати державне управління як цілісну систему, то необхідно врахувати можливий випадковий вплив зовнішнього середовища на якість комунікації. Тому системний процес формування інформаційних кейсів здатен забезпечити формування ефективного механізму інформаційної комунікації в органах публічної влади та державних установах.

Для зберігання та в процесі обробки різних документів можна використовувати різний інструментарій, зокрема:

- Microsoft Office;
- Excel;
- Power Point;
- Schedule+;

– Microsoft Mail;
– Microsoft Office Binder та інші.

Схематично показники якості роботи комунікаційної системи ілюстровані на рис. 1.2 [23].

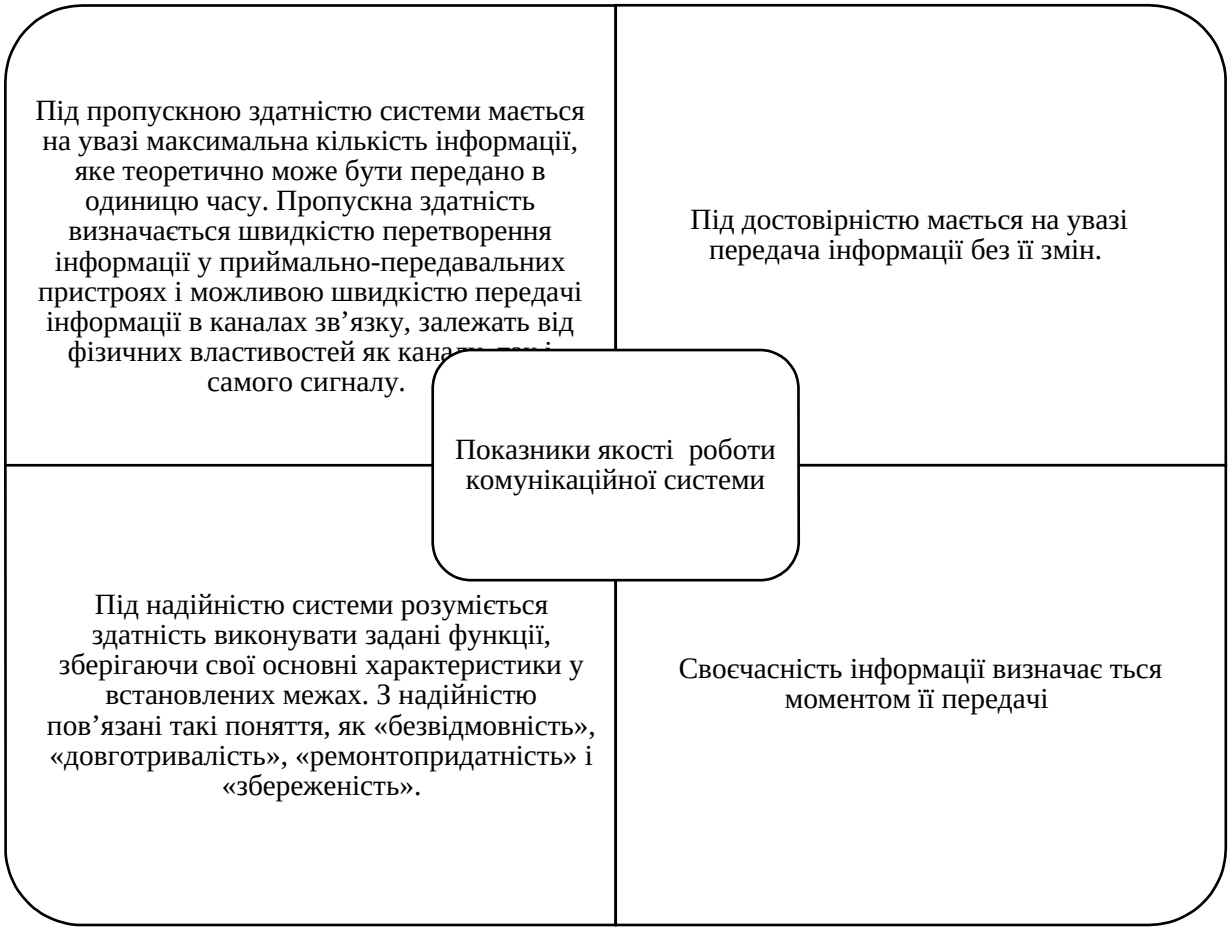

Рис. 1.2. Показники якості роботи комунікаційної системи в органах публічної влади та державних установах

В сучасну епоху динамічного розвитку інформаційних засобів та технологій якість матеріально-технічного забезпечення в першу чергу визначає ефективність управління в органах публічної влади та державних установах. Несвоєчасно отримана або надана інформація може носити критичний характер для певних суб'єктів інформаційного обміну. Якість роботи комунікаційної системи загалом можна оцінити за такими показниками, як:

– пропускна здатність,
– своєчасність передачі інформації,

– достовірність передачі інформації;

– надійність отримуваної інформації [11].

Передача інформації може відбуватися вручну або механічно з використанням автоматизованих систем і каналів зв’язку.

Розглянемо особливості управління інтернет-комунікаціями в органах публічної влади та державних установах (рис. 1.3).

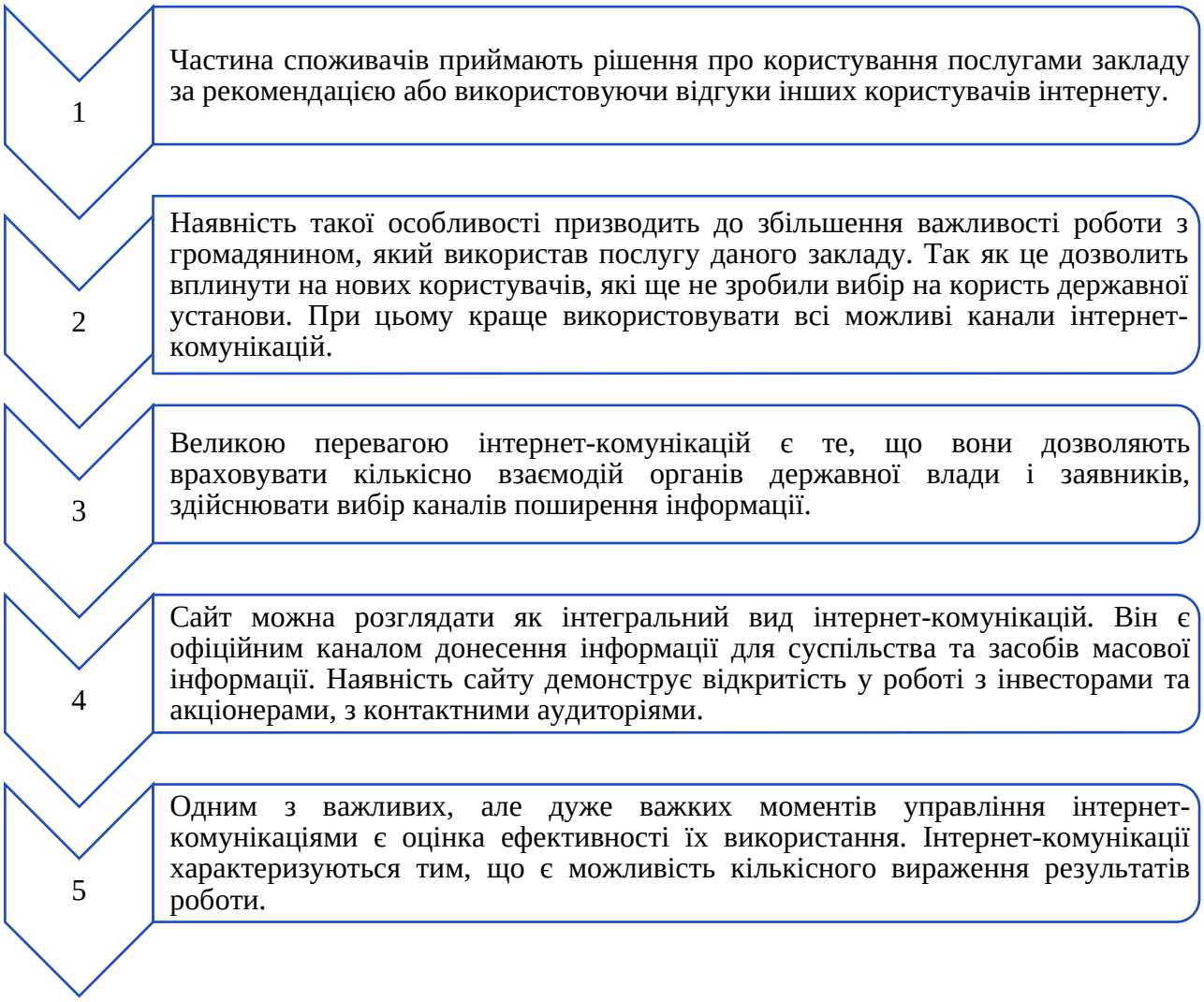

Рис. 1.3. Особливості управління інтернет-комунікаціями в органах публічної влади та державних установах

Ключовими характеристиками комунікаційних показників інтернет-комунікаціями органу публічної влади є:

– кількість відвідувань сайту;

– тривалість перебування на сайті;

– кількість коментарів;

– активність аудиторії та ін.

Отримані функціональні результати в органах публічної влади та державних установах слід зіставити з традиційними організаційно-економічними показниками динаміки та структури комунікаційної діяльності.

В більшості випадків комунікаційна взаємодія має кількісні виміри та порівнюється з плановими показниками діяльності органу публічної влади. Це дозволяє оцінити ефективність функціонування в органах публічної влади та державних установах та приймати відповідні управлінські рішення на основі вхідної інформації. В якості підсумкового показника якості та ефективності інтернет-комунікацій органу публічної влади можна використати показника окупності інвестицій ROI в комунікаційну систему [3].

Певна частота повторень інформаційних повідомлення і радіус охоплення інформаційним потоками дає загальний ефект по засвоєнню інформації і її інтерпретації з метою створення нового знання.

Обмежимося двома напрямками соціального розвитку і результативності комунікаційної взаємодії:

– масова комунікація;
– індивідуальна комунікація в органах публічної влади та державних установах.

В структурно побудованому механізмі інформаційної комунікації органу публічної влади дані напрямки носять системний, структурний та інтеграційний характер [16].

Отже, під комунікацією в сучасному суспільстві розуміється спілкування і обмін думками різних суб’єктів. В контексті сучасної комунікації в органах публічної влади та державних установах комунікація є засобом як внутрішньої, так і зовнішньої взаємодії з суспільством, громадськістю та структурними підрозділами і посадовими особами. Існують наступні види сучасної комунікації органів публічної влади: з метою

інформування; з метою надання публічних послуг; з метою обговорення проектів рішень з урахуванням інтересів громадськості.

Концепція зворотнього шляху в рамках комунікації передбачає, що початковий одержувач інформації є відправником, що проходить через всі етапи процесу обміну інформацією в рамках передачі власного відгуку початковому відправнику, що потім стає її одержувачем. Прийнято вважати зворотній зв'язок опорною реакцією на певні управлінські дії керівника (рис. 1.4) [36].

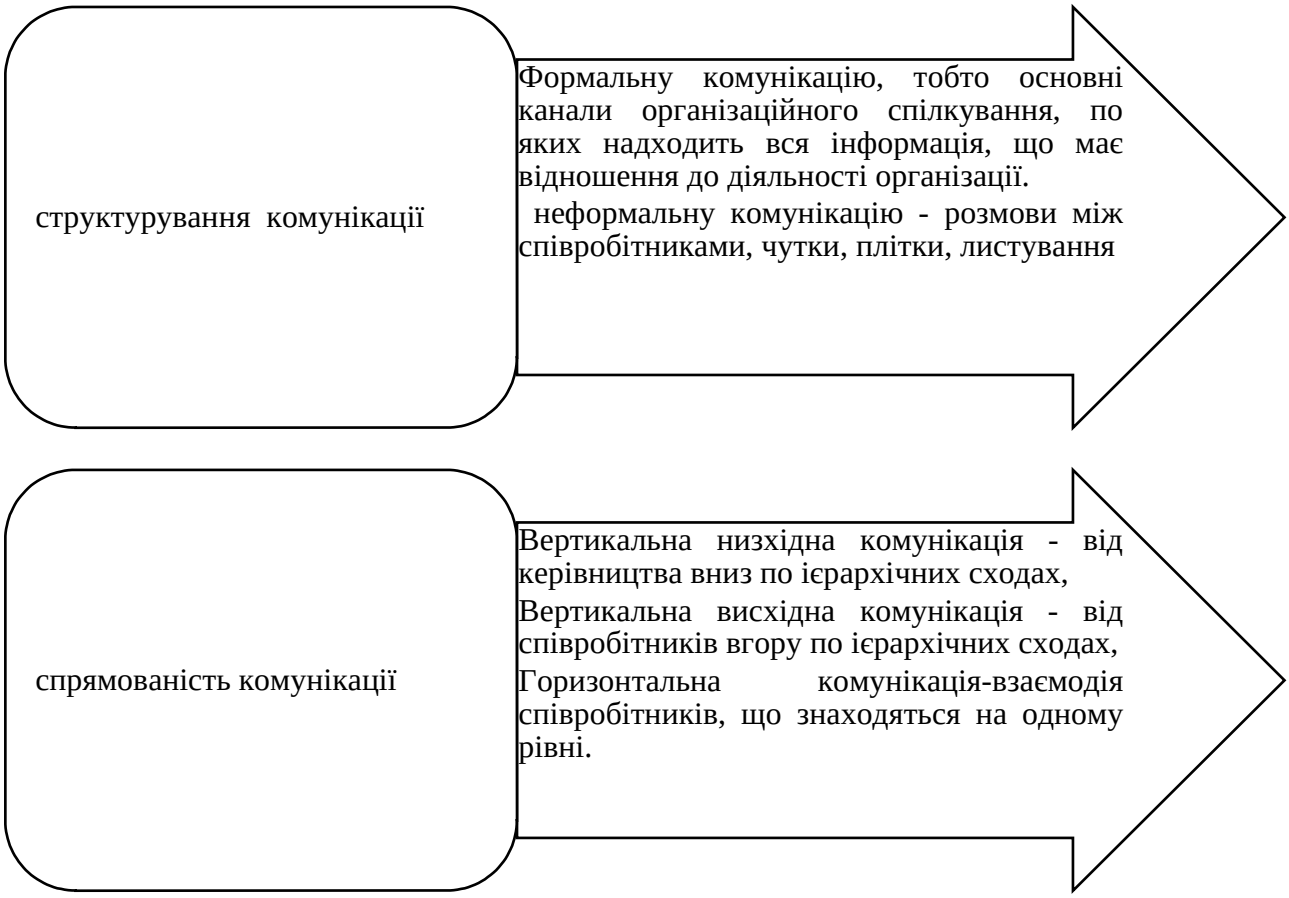

Рис. 1.4. Класифікація комунікації в органах публічної влади та державних установах

Завдання внутрішньокорпоративної комунікації зазвичай зводяться до трансформації інформації в рамках співробітників одного рівня, а також між керівниками та підлеглими різних рівнів. Комунікація є успішною у випадку, коли одержувач інформації розуміє її контекст, зміст і здатен адекватно реагувати на нього.

Комунікації повинні бути спрямовані на досягнення ефективного розуміння стратегічних рішень керівництва публічного органу з боку його співробітників, що допомагає працівникам систематизувати напрямки та процеси надання публічних послуг держави для населення [24].

При цьому актуальності набуває система внутрішньої комунікації в органах публічної влади та державних установах нестабільного як внутрішнього, так і зовнішнього комунікаційного середовища [4]. Основою успішності органу публічної влади є його постійний розвиток.

В сучасних умовах зростає роль електронного документообігу в рамках ключових органів публічної влади та державних установ, зокрема, в державних підприємствах, міністерствах та відомствах, школах, лікарнях тощо [36].

Електронний документообіг – єдиний механізм по роботі з документами, представленими в електронному вигляді, з реалізацією концепції «безпаперового діловодства», а також контроль за їх виконанням і захисту від несанкціонованого доступу.

Електронний документ – це певний набір інформації (текст, зображення, звукозапис), збережений на комп'ютері (файли Word, Excel і т.п.). Цей набір інформації супроводжується карткою з атрибутами, подібно до того, як книги в бібліотеці супроводжуються картотекою. За атрибутами (назва, автор, дата створення і т.д.) документ можна швидко знайти.

Електронний підпис (ЕП) – аналог власноручного підпису, який є засобом захисту інформації, що забезпечує можливість контролю цілісності і підтвердження достовірності електронних документів. Тим самим можна стверджувати, що застосування електронного підпису забезпечує юридично значущий документообіг.

Існує кілька видів електронного документообігу:

– виробничий документообіг;
– управлінський документообіг;
– архівна справа;

- кадровий документообіг;
- бухгалтерський документообіг;
- складський документообіг;
- секретне і конфіденційне діловодство;
- технічний і технологічний документообіг.

Цілі електронного документообігу наступні:

- створення єдиної бази всієї документації в організації;
- структурування документації згідно із затвердженою номенклатурою;
- скорочення ризику втрати документа;
- підвищення виконавської дисципліни серед співробітників завдяки можливості отримання швидкої звітності про виконавця конкретного документа;
- простий і ефективний пошук необхідної документації;
- контроль виконання згідно з резолюціями керівництва;
- підвищення ефективності роботи організації в цілому.

Щодо органів державної влади СЕД сприяє досягненню наступних цілей:

- виключення пересилання значної частини паперових документів між органами державної влади;
- скорочення часових витрат на пересилку документів між організаціями, територіально віддаленими одна від одної;
- скорочення часових витрат на доставку доручень керівників будь-якого рангу виконавцям;
- скорочення часових витрат на міжвідомче узгодження проектів постанов і розпоряджень;
- скорочення часових витрат на узгодження всіх видів внутрішньовідомчих документів;
- скорочення часу, що витрачається на роботу з документами, можливість оперативного отримання та розгляду документів за межами робочого місця;

- підвищення зручності роботи користувачів системи, скорочення часу реєстрації, розгляду і пошуку документів;
- скорочення часу, необхідного на створення звітів по виконанню документів;
- підвищення якості виконавської дисципліни в організаціях за рахунок отримання прозорої статистики по виконанню документів.

Отже, під комунікацією в органах публічної влади та державних установах розуміється сукупність форм, методів та інструментів взаємодії з внутрішнім та зовнішнім середовищем для формування збалансованої інформаційної політики. Завданням комунікації в органах публічної влади та державних установах є регулювання, управління, контроль за окремими напрямками та процесами в результаті взаємодії з внутрішнім та зовнішнім середовищем.

1.2. Форми та методи взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю

Система комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні визначається на основі базових стратегічних напрямків розвитку державних органів.

Сучасна система стратегічних документів з розвитку інформаційного суспільства дозволяє якісно побудувати систему комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні.

За даними статистичних досліджень до 70% керівників в різних країнах вважають комунікації ключовою перешкодою щодо досягнення ефективності їх організацій [35]. При цьому інструменти комунікації в організації є реакцією на можливості і проблеми в її функціонуванні [9].

Різноманітні форми та методи комунікації можна поділити на:

1) *за формою подання* на: усну (комунікація, яка є найбільш ефективною, яка може передавати усі деталі і виключати неправильне розуміння), письмову

(не допускає найменших неточностей, вимагає часу, веде до зайвої бюрократизації управлінського процесу), візуальну;

2) *за цільовою спрямованістю* на: інструктуючу, мотивуючу та інформуючу;

3) *по досягненню цілей* на: висхідну (здійснюються у формі звітів, пропозицій і пояснювальних записок, основною метою яких є інформування вищих органів про справи на місцях), низсхідну (інформують підлеглих про стратегічні плани діяльності організації, а горизонтальні здійснюють обмін інформацією між різними структурними підрозділами для досягнення координації і узгодження діяльності) і горизонтальну.

4) ***к**омунікації між організацією і зовнішнім середовищем* **(**за допомогою реклами, створення позитивного іміджу організації, наданням якісної і своєчасної звітності).

5) ***м**іжрівневі комунікації в середині організації* (переміщується в рамках вертикальних комунікацій з вищого на нижчий рівень і навпаки);

6) *комунікації між різними підрозділами/відділами* **(**взаємодія між підрозділами здійснюється на підставі горизонтальної комунікації, що веде до рівноправних відносин, а у підсумку до задоволеності працюючих).

7) *комунікації між керівниками і робочою групою* (дозволяють керівнику підвищувати ефективність дій з робочою групою в цілому);

8) *неформальні комунікації/канал розповсюдження чуток* **(**наступне скорочення працюючих; нові заходи покарання за прогули і спізнення; зміни у структурі організації; наступні переміщення і підвищення по посаді; лайка двох керівників, а також хто і кому призначає побачення після роботи).

9) *особиста комунікація* – включає всі види обміну інформацією, що має місце між людьми.

На нашу думку, вертикальна комунікації в організації пов’язана з переміщенням інформаційного потоку з рівня на рівень і, зазвичай, має низхідне спрямування. Даним шляхом підлеглим повідомляється про поточні оперативні завдання, зміни пріоритетів, окремих завдань, процедур тощо.

Інколи найбільш очевидним компонентом в комунікації для організації є система відносин між керівником та підлеглими. За даними статистичних досліджень 2/3 комунікаційної діяльності реалізується між керуючими і керованими системами. В окремих випадках можливим є формування робочих груп без участі керівників, що мотивує працівників до більшої відкритості та прозорості діяльності в колективі.

Наявність неформальних каналів комунікації може негативно вплинути на систему побудови як зовнішньої, так і внутрішньої інформаційної політики органу публічної влади. При цьому керівники в більшій мірі стримують поширення чуток для стабілізації соціально-психологічного клімату в колективі [7].

В даний час використовую наступні методи взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні:

- інформаційний запит громадянина до органів публічної влади і державних установ;
- особистий прийом громадянина працівниками органів публічної влади і державних установ;
- телефонний дзвінок громадянина до органів публічної влади і державних установ або на спеціалізовану урядову лінію;
- електронна петиція громадянина на сайті органів публічної влади і державних установ;
- колективне звернення громадян до органів публічної влади і державних установ;
- інформаційний запит одного органу публічної влади і державних установ до іншого.

В свою чергу, *метод загального правового регулювання* належить до розряду складних, «синтетичних» понять. Під ним слід розуміти систему специфічних засобів, способів, прийомів і форм вираження правотворчої волі в різних структурних елементах правових норм в залежності від сфери, роду, виду та інших особливостей організованих життєвих відносин.

Так, для створення сприятливих умов становлення в Україні громадянського суспільства, налагодження дієвого механізму взаємодії його інститутів з органами державної влади, орієнтованого на досягнення європейських стандартів належного врядування, забезпечення та захисту прав і свобод людини та громадянина, сьогодні в Україні чинною є низка нормативно-правових документів, які в залежності від юридичної сили можуть бути конституційними, законодавчими та підзаконними [3]. Законодавство України щодо регулювання діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування, а також визначення прав громадян, форм залучення громадськості до державного управління показує, що норми законодавчого забезпечення прав громадян встановлені Конституцією України, Законами України та законодавчими актами [4].

У Національній стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016–2020 роки, схваленій Указом Президента України від 26 лютого 2016 р. № 68/2016, зазначено, що створення державою сприятливих умов для розвитку громадянського суспільства, налагодження ефективної взаємодії громадськості з органами державної влади та органами місцевого самоврядування має важливе значення для країни. Мета та завдання реформування можуть бути досягнуті за умови налагодження ефективного рівноправного партнерства органів публічної влади з організаціями громадянського суспільства та громадськістю [4].

Сьогодні безсумнівною стала необхідність у залученні громадськості до процесу прийняття рішень, формування і реалізації державної та регіональної політики, а також відсутні справжні впливові механізми, які б забезпечували залучення громадян до державних справ та врахування інтересів окремих груп суспільства, адже розвиток громадянського суспільства та правової держави пов’язаний саме з новими економічними, політичними, соціальними перетвореннями в країні. Необхідні нові підходи до таких проблем, як: вільний доступ до суспільно значущої інформації; прозорість та відкритість владних інституцій; якісні соціальні,

адміністративні та інші послуги; соціальні програми для громадян; фінансове та кадрове забезпечення як діяльності громадських організацій, так і органів влади; підтримка ініціатив населення на рівні органів державної влади та органів місцевого самоврядування; низький рівень самоорганізації територіальних громад.

Дослідження сутності та поняття комунікацій в органах публічної влади та державних установах вказує на потребу узагальнення системи нормативно-правового регулювання форм взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні.

В табл. 1.1 наведено перелік нормативних актів, що регулюють процес комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні.

Згідно з концепцією розвитку електронної демократії в Україні, затвердженою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 листопада 2017 р. № 797-р, «електронна демократія – форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації залучаються до державотворення та державного управління, а також до місцевого самоврядування шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій в демократичних процесах, що дає змогу: посилити участь, ініціативність та залучення громадян на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівні до публічного життя; поліпшити прозорість процесу прийняття рішень, а також підзвітність демократичних інститутів; поліпшити зворотну реакцію суб’єктів владних повноважень на звернення громадян; сприяти публічним дискусіям та привертати увагу громадян до процесу прийняття рішень» [20].

Перш ніж обговорювати диференційовані перешкоди на шляху до обміну інформацією, актуальним є засвоєння концепцій зворотнього шляху та перешкод [16]. Проблема громадянського суспільства в Україні полягає у відсутності належного державного фінансування. Більшість громадських організацій існують на благодійні та бюджетні кошти, які не завжди розподіляються рівномірно. Постійний пошук джерел фінансування штовхає

організації громадянського суспільства на зближення з бізнесовими і державними організаціями, що призводить до втрати ними незалежності.

Таблиця 1.1

Перелік нормативних актів, що регулюють процес комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні

Нормативно-правовий акт	Зміст
Концепція розвитку електронного урядування в Україні від 20 вересня 2017 р. № 649-р на період до 2020 року	регулює систему електронної комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні *Відсутній конкретний механізм впровадження електронного документообігу в органах публічної влади, державних установ та громадськості в Україні*
Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020»	визначає стратегічні пріоритети комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні *Відсутній прописаний механізм реалізації інструментів комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні*
Закон України «Про державну службу» від 10 грудня 2015 року № 889-VIII, редакція від 18.10.2019	регулює функції органу державної влади та посадової особи стосовно побудови комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні. *Відсутній механізм координації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні в рамках впровадження стратегії електронного документообігу*
Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року, редакція від 16.07.2019.	Досліджує порядок та інструментарії комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні. *Відсутня стратегія розвитку комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні*
Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1992 року, редакція від 16.07.2019.	Регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації. *Наведено лише формалізований механізм комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні, проте загалом не визначено специфіку впровадження електронного документообігу в органи публічної влади та державні установи*
Закон України «Про науково-технічну інформацію» від 2 жовтня 1992 року, редакція від 19.04.2014.	Визначає основи державної політики в галузі науково-технічної інформації, порядок її формування і реалізації в інтересах науково-технічного, економічного і соціального прогресу країни. Закон описує виключно аспекти розвитку науково-технічної інформації, проте *не враховує специфіку електрооного документообігу між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні*

Продовження таблиці 1.1

1	2
Закон України «Про інформаційні агентства» від 28 лютого 1995 року, редакція від 16.07.2019.	Відповідно до Конституції України, інших законів України та міжнародно-правових документів закріплює правові основи діяльності в Україні інформаційних агентств та їх міжнародного співробітництва. *Відсутній опис інструментарію розвитку комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні.*
Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» від 23 вересня 1997 року, редакція від 16.07.2019.	Відповідно до Конституції України визначає порядок всебічного і об'єктивного висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування засобами масової інформації і захисту їх від монопольного впливу органів тієї чи іншої гілки державної влади або органів місцевого самоврядування, є складовою частиною законодавства України про інформацію. *Наявні лише формальні механізми комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні, не описано систему розвитку електронного документообігу в Україні.*
Закон України «Про телебачення і радіомовлення» від 21 грудня 1993 року, редакція від 04.11.2018.	Регулює відносини, що виникають у сфері телевізійного та радіомовлення на території України, визначає правові, економічні, соціальні, організаційні умови їх функціонування, спрямовані на реалізацію свободи слова, прав громадян на отримання повної, достовірної та оперативної інформації, на відкрите і вільне обговорення суспільних питань. *Відсутні положення стосовно розвитку сучасного механізму електронного документообігу та комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні.*
Закон України «Про інформацію» від 02.10.92, N 2658-XII, редакція від 06.12.2016.	регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації. *Відсутній механізм реалізації комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні.*

Зазначимо, що у своїй сукупності організації громадянського суспільства не мають особливого впливу на ухвалення рішень та політичні процеси національного значення.

Однією з причин цього є закритість влади та її відмежованість від зовнішніх рекомендацій. Але громадські організації можуть впливати на створення відповідної громадської думки та на ставлення громадськості до негативних соціальних явищ у суспільстві.

Взаємодія держави (влади) та організацій громадянського суспільства на рівні територіальної громади ускладнюється через:

– використання організацій громадянського суспільства в політичному процесі.

– створення імітаційних громадських рухів та ініціатив, які із використанням організацій громадянського суспільства маскуються під стихійні реакції груп громадян, невдоволеними діями чи рішеннями органів державної влади.

– брак прийнятних фінансових, кадрових, організаційних можливостей організацій громадянського суспільства, фіктивність значної кількості організацій громадянського суспільства, невідповідність змісту діяльності заявленим статутним завданням та ін.

– систематичне ігнорування з боку органів державної влади при прийнятті остаточних рішень як громадської думки в цілому, так і позицій організацій громадянського суспільства, висловлених в процесі консультацій, в проведених експертизах, моніторингах, слуханнях тощо.

– дискредитацію потенційно ефективних процедур консультацій з громадськістю, громадської експертизи, слухань та ін. Це стосується непрозорості підбору тих організацій громадянського суспільства, які залучаються до консультацій з громадськістю, а також їх низької результативності, оскільки пропозиції і рекомендації переважно не піддаються ретельному аналізу й не враховуються.

Основними суб’єктами прийняття управлінських рішень є громадяни, представники громадських організацій, асоціації, політичні партії, професійні спілки, представники влади. Відтак, у сучасній політичній науці та практиці як повноцінний учасник та активний суб’єкт усіх процесів у державі визнається громадянське суспільство в його інституційному контексті – сукупність громадських організацій, асоціацій, профспілок тощо.

Тому, питання участі громадян у процесі вироблення управлінських рішень зводиться до проблематики громадянського суспільства, якості та

ефективності взаємодії його інститутів з владними установами. Адже саме інститути громадянського суспільства є «сукупністю відносно автономних, авторитетних недержавних структур, які складають систему конструктивної противаги і стримувань для структур державної влади», та посередників у діалозі між громадянином та владою. Зрештою, результативність взаємодії населення й держави безпосередньо залежить від рівня інституціоналізованості суспільно-політичнної діяльності громадян, що у свою чергу, можуть забезпечити саме організації громадянського суспільства.

В системі взаємодії органів державної влади та громадськості можна виділити дві інформаційно-комунікативні системи: 1) внутрішню – комунікації, що забезпечують взаємодію суб'єктів різних рівнів управління, підрозділів, посадовців шляхом налагодження комунікаційних каналів в процесі особливих контактів, обміну документації, функціонування електронних засобів зв'язку; 2) зовнішню – комунікації з органами влади різного рівня, які знаходяться в системі підпорядкування один одному, наприклад, для районних держадміністрацій – обласні держадміністрації, для облдержадміністрацій – виконавчі органи центрального рівня, а також різні групи громадськості [12].

Вивчаючи форми залучення громадськості до взаємодії з органами державної влади можна розглядати комунікативну діяльність як внутрішню складову публічно-управлінського процесу, і як зовнішньо й внутрішньо спрямовані зв'язки з громадськістю і персоналом, що вимагає своїх правил та механізмів застосування.

До комунікативної діяльності органів влади відносяться три блоки завдань: а) забезпечення інформаційного обслуговування органів державної влади; б) налагодження комунікації з «внутрішніми клієнтами» – співробітниками органів державної влади, державними службовцями; в) забезпечення комунікативної взаємодії із «зовнішніми клієнтами» –

громадянами (населенням, інституціональні структури громадянського суспільства).

До основних механізмів взаємодії органів державної влади з громадськістю відносять: *інформування громадськості* (одностороння взаємодія) та *інтерактивну взаємодію* (двостороння взаємодія), *зворотна взаємодія*. *Завданнями комунікації в державному управлінні є:* 1) забезпечення підтримки громадськістю дій влади, яке досягається підвищенням рівня довіри громадян до владних інституцій; 2) реалізація комунікативної політики шляхом впливу на громадську думку; 3) формування та підтримка ефективного зворотного зв'язку із громадянами для моніторингу ситуації й оцінювання результатів своєї роботи; 4) налагодження співпраці із структурами засобів масової інформації задля забезпечення інформування громадськості про здійснювану політику, створення й підтримки позитивного іміджу влади.

Також, важливим інструментом у системі публічної влади є управлінська комунікація – це сукупність інформаційних зав'язків, процес взаємодії між суб'єктами управлінської діяльності по вертикалі й горизонталі та із зовнішнім суспільним середовищем шляхом безпосереднього спілкування і обміну інформацією з використанням відповідних засобів [1].

При такій взаємодії використовуються, як мінімум, два комунікативних засоби: 1) *письмові комунікації*, які виступають у формі планової та звітної документації (пам'ятних записок, доповідей, оголошень, довідників, газет); 2) *усні комунікації* (телефонні розмови, публічні виступи, наради).

Основними елементами між учасниками процесу обміну інформацією виступають: а) *комунікатор* – відправник (особа, яка генерує ідею, збирає, опрацьовує та передає інформацію – органи державної влади, їх структурні підрозділи, організації, установи тощо); б) *повідомлення* – (інформація, текст, закодований за допомогою символів – офіційні інформаційні повідомлення, що розповсюджуються по масових каналах (комунікація владних органів) і безпосередньо (блоги, на яких розміщують інформацію державні службовці

та зустрічі з населенням); в) *канал* – (джерело передавання інформації – мережа Інтернет, ЗМІ); г) – *комунікант* (реципієнт) – приймач, одержувач (адресат, особа, якій призначена інформація – громадськість в цілому).

Американський дослідник Г. Райт виділяє такі комунікативні компоненти як: процес реагування на інтереси різноманітних груп; процес розуміння інформації, укладеної в законодавчих актах, їхнє трактування і створення правил, каналів упровадження даних законів; створення внутрішніх інформаційних потоків; акцент на вивченні поведінки людей, а не управлінських структур і умов праці; підхід до комунікативної діяльності як до потреби в особистісних і міжособистісних взаєминах, що існують поза формальними, бюрократичними відносинами: спілкування, ствердження самоповаги й особистісної цілісності індивіда; процес зав’язків з численними окремими групами й окремими індивідами у забезпеченні громадянських послуг; взаємини індивіда й організації із широкими масами та співвідношення з цілями суспільства [2, с. 11].

Отже, для ефективного співробітництва і взаєморозуміння, основними етапами залучення громадськості до процесу взаємодії з органами державної влади є *обмін інформацією та комунікаційне інформування*. Ефективність діяльності органів державної влади залежить від прийняття ефективних рішень, що відповідають інтересам суспільства та підтримують баланс державно-управлінських, державно-громадських та державно-приватних інтересів у суспільстві.

Взаємовідносини і взаємодія громадськості з органами державної влади є визначальним фактором у забезпеченні демократичного розвитку країни, визначеного в Конституції, як створення «суверенної і незалежної, демократичної, соціальної, правової держави», (ст.1) [5].

Важливими законодавчими актами, що безпосередньо впливають на залучення громадян до суспільно-політичного розвитку країни, є Закони України. Так, Закон України «Про інформацію» регулює відносини щодо створення, збирання, вільного одержання, зберігання, використання,

поширення, охорони, захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів. Цим Законом передбачений поділ за змістом інформації на такі види: про фізичну особу, довідково-енциклопедичного характеру, про стан довкілля (екологічна інформація), про товар (роботу, послугу), науково-технічна, податкова, правова, статистична, соціологічна та інші види інформації [6].

Закони про доступ до публічної інформації існують у більшості демократичних держав, і вони виступають реальним правовим механізмом здійснення одного з основних прав людини – права на доступ до публічної інформації, що є, у свою чергу, вимогою європейських стандартів та необхідною умовою інтеграції України у Європейське співтовариство.

Ухвалення Закону України «Про доступ до публічної інформації» є одним із найбільш успішних прикладів співпраці представників громадянського суспільства та органів державної влади, основною метою якого є забезпечення прозорості і відкритості суб’єктів владних повноважень і створення механізму реалізації права кожного на доступ до публічної інформації шляхом систематичного та оперативного оприлюднення інформації: в офіційних друкованих виданнях; на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет; на єдиному державному веб-порталі відкритих даних; на інформаційних стендах та будь-яким іншим способом. Він містить перелік гарантій дотримання прав на надання публічної інформації, поетапний порядок доступу до неї, надає визначення таким поняттям, як конфіденційна, таємна та службова інформація, регламентує порядок її отримання, визначає порядок і строки надання відповіді на запит [19].

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» врегульовано питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів [7]. Важливим законодавчим актом, що стосується

оприлюднення відомостей про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування (ОМС) є Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації». Відповідно до цього Закону засоби масової інформації (ЗМІ) отримують право висвітлювати і коментувати всі аспекти діяльності органів державної влади та ОМС, подій державного життя в Україні, проводити власне дослідження і аналіз діяльності органів влади, їх посадових осіб та надавати їм оцінку [8].

На сьогодні в Україні створено нормативно-правове забезпечення умов для розмежування повноважень між державними органами влади та ОМС. Введення в дію низки законів, які регулюють діяльність інститутів місцевого самоврядування в Україні, дає змогу стверджувати про існування правового підґрунтя для посилення ролі цих інституцій у процесі представництва інтересів і прав громадян у територіальних громадах.

Так, Постановою Кабінету Міністрів України (КМУ) «Про затвердження Порядку проведення громадських слухань щодо врахування громадських інтересів під час розроблення проектів містобудівної документації на місцевому рівні» визначено механізм проведення громадських слухань щодо врахування громадських інтересів під час розроблення проектів містобудівної документації на місцевому рівні: генеральних планів населених пунктів, планів зонування та детальних планів територій. Зокрема, громадські слухання допомогли у вирішенні актуальних місцевих проблем, висловлюючи свої думки найчастіше громадяни надають місцевій владі важливу інформацію і корисні поради [9].

Також одним із механізмів реалізації права на участь у місцевому самоврядуванні, згідно Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» є місцева ініціатива, і члени територіальних громад сіл, селищ, міст мають право ініціювати розгляд будь-якого питання, віднесеного до відання ОМС (ст. 9) [10].

Прийняті Закони мають такі переваги як відкритість інформації щодо діяльності органів влади, їх обов’язок оприлюднювати всі офіційні рішення, визначено терміни отримання відповіді на запити і водночас захист конфіденційної інформації, встановлення відповідальності для органів влади за порушення норм Законів та відшкодування збитків за використання неправдивої інформації, але як показує практика, лише законодавчих заходів не достатньо. Для підвищення відкритості (прозорості) та спрощення процедур громадського контролю задля забезпечення прийняття належних управлінських рішень уряд України додатково має здійснювати цілий комплекс заходів щодо впровадження відповідних положень указаних нормативно-правових актів, а особливо тих, що стосуються питань удосконалення контролю з боку територіальних громад і окремих громадян та створення відповідних режимів, для ефективної взаємодії з органами державної влади та ОМС.

Для налагодження ефективної взаємодії громадськості з органами державної влади та ОМС Указом Президента України «Про сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні» затверджено Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016–2020 роки, в якій наголошується на «підвищення ролі інститутів громадянського суспільства в різних сферах діяльності органів державної влади та ОМС, зокрема щодо впровадження реформ, на підтримку ініціативи громадськості, а також з метою налагодження ефективного діалогу та партнерських відносин органів державної влади, ОМС з організаціями громадянського суспільства, передусім з питань забезпечення прав і свобод людини і громадянина, керуючись частиною другою статті 102 Конституції України та відповідно до пункту 28 частини першої статті 106 Конституції України» [4].

Постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. №898 (із змінами, внесеними постановами Уряду від 28 липня 2010 р. №636, від 7 серпня 2013 р. №577, від 26 листопада 2014 р. №677, від 11 лютого 2016 р.

№82) затверджено Порядок взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на урядову «гарячу лінію», Єдиний веб-сайт органів виконавчої влади та Урядову телефонну довідку [21], функціями якого є: забезпечення приймання звернень за єдиним телефонним номером та за допомогою Інтернету, надсилання їх на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції; стосовно звернень з питань, що не потребують додаткового опрацювання у відповідних органах виконавчої влади; надає необхідні роз'яснення та довідкову інформацію за допомогою телефонного зв'язку або в електронній формі (на звернення через Інтернет).

В даний час використовую наступні методи взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні: інформаційний запит громадянина до органів публічної влади і державних установ; особистий прийом громадянина працівниками органів публічної влади і державних установ; телефонний дзвінок громадянина до органів публічної влади і державних установ або на спеціалізовану урядову лінію; електронна петиція громадянина на сайті органів публічної влади і державних установ; колективне звернення громадян до органів публічної влади і державних установ; інформаційний запит одного органу публічної влади і державних установ до іншого. Для удосконалення методів взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні актуальним є впровадження дистанційних форм та інструментів обміну інформацією, реалізації комунікаційних функцій, що може бути забезпечено за рахунок впровадження діджиталізованих методів отримання довідок та відповідей на інформаційні запити від органів публічної влади та державних установ для громадян України.

Отже, нормативно-правове регулювання форм взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні включає систему законів, підзаконних актів, указів, постанов та положжень,

що чітко регламентують час, підстави, форму та особливості формальнох взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні. Процес інформативно-комунікаційної комунікації гальмує відсутність достатньої інфраструктури та алгоритмів реалізації елеметронного документообігу для діяльності органів публічної влади та державних установ. Тому актуальним є дослідження перспектив впровадження в комунікацію органів публічної влади та державних установ електронного документообігу та діджиталізації в умовах сучасного акценту на електронне врядування в Україні.

1.3. Зарубіжний досвід організації процесів співпраці органів публічної влади та державних установ в країнах ЄС

Оцінка передумов організації процесів співпраці органів публічної влади та державних установ в Україні вказує на потребу аналізу провідного світового досвіду в контексті організації процесів співпраці органів публічної влади та державних установ. Широке поширення і постійний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій створює значний вплив на всі сфери суспільних відносин, в тому числі на процеси управління і взаємодії з клієнтами в державному і недержавному секторах. Нові технології змінюють способи і інструменти взаємодії людей і організації їх діяльності, дозволяють створювати нові види продукції, ведуть до якісних змін в економіці і соціальній сфері. Такі зміни в окремих джерелах [13, 26, 43] отримали назву «цифрова трансформація» – сукупність змін в суспільстві, пов'язаних з впровадженням (освоєнням) сучасних інформаційних технологій (цифрових технологій) щодо публічної комунікації.

У рейтингу рівня розвитку електронного уряду ООН (E-Government Development Index), який міститься в дослідженнях E-Government Survey, позиції країн розподіляються на основі отриманого ними загального індексу. Він, в свою чергу, складається з трьох підіндексів, що характеризують стан:

– веб-присутності органів державної влади;

– телекомунікаційної інфраструктури;

– людського капіталу.

Найбільший індекс розвитку електронного уряду (e-Government Development Index, EGDI), який є складовим індикатором, що вимірює готовність і здатність уряду використовувати інформаційно-комунікаційні технології з метою надання послуг населенню, виявився у Данії - 0,915 при максимальному значенні в 1. При цьому в 2016 році країна перебувала на 9-й позиції. Австралія та Південна Корея залишилися на своїх місцях – на 2-му і 3-му відповідно. Великобританія, яка в 2016 році очолювала рейтинг, два роки по тому розташувалася на 4-му рядку. У рейтингу E-Government Survey 2018 Білорусія розташувалася на 38-му місці з «дуже високим показником EGDI», який склав 0,7641. Казахстану віддали 39-ю позицію з результатом 0,7597 (також «дуже високий EGDI»). В активі Молдавії 69-й рядок (0,6590). Україна зайняла 82-місце в списку з «високим показником EGDI» - 0,6165. За Вірменією закріпили 87-е місце (0,5944), за Киргизією - 91-е (0,5835) [25].

Розвиток проектів електронного уряду в світі в цілому покращився за два роки. Група країн, що досягли показника EGDI на рівні від 0,75 до 1, в 2018 році стала ширше. З 2016-му сюди входило 29 держав. В E-Government Survey 2018 їх вже більше 40. Майже дві третини країн-членів Організації об'єднаних націй отримали оцінку розвитку електронного уряду на рівні 0,5–1. Число країн з мінімальними показниками (від 0 до 0,25) зменшилася вдвічі – з 32 до 16 [23].

Однак незважаючи на істотний приплив інвестицій в проекти електронного уряду в багатьох країнах, цифрова відсталість одних країн і відчутну перевагу інших зберігається. 14 з 16 країн з найменшими оцінками EGDI представляють Африку і відносяться до найменш розвиненим. Регіональний індекс розвитку електронного уряду в Африці і Океанії значно нижче, ніж в середньому в світі – 0,34 і 0,46 проти 0,55 відповідно. За

словами експертів, це означає, що вирішити проблему цифрової нерівності в заплановані терміни (до 2030 року), вирішити не можливо [62].

В Рекомендації ОЕСР 2014 р. розробці стратегій цифрового уряду феномен цифровий трансформації в державному управлінні розглядається як перехід від «електронного уряду» до «цифрового уряду», від використання технологій для підтримки процесів в органах влади до використання технологій для формування результатів державного управління (OECD, 2014 року). Цифровий уряд при такому підході ґрунтується на екосистемі, до складу якої входять як органи державного управління, так і недержавні організації, бізнес-асоціації громадян і громадяни, що надають інформацію та доступ до даних, послуг і контенту на основі взаємодії з державою [17].

Потенціал сучасних цифрових технологій дозволяє припустити можливі напрямки їх використання в циклі результативного державного управління стосовно комунікації. Так, на етапі визначення мети серед найбільш затребуваних технологій слід зазначити технології аналізу «великих даних», в тому числі пов'язані з використанням технологій штучного інтелекту і предиктивної аналітики. Для окремих напрямків державного регулювання комунікації (наприклад, в сфері зміни клімату) необхідні спеціальні аналітичні моделі, в тому числі що вимагають досить значних обчислювальних потужностей. Технології, затребувані на етапі планування діяльності органів влади, залежать від горизонту планування комунікації [24].

Для цілей стратегічного планування представляється доцільним застосування аналітики на основі «великих даних», в тому числі ретроспективних, що дозволяють отримати комплексну оцінку ситуації в сфері управління та спрогнозувати варіанти її зміни в комунікації. У разі тактичного планування, прийняття рішень в режимі реального часу можуть бути затребувані технології штучного інтелекту і «Інтернету речей», що дозволяють відслідковувати значне число параметрів результативності в

оперативному режимі і формувати своєчасні рішення по їх корекції для публічної комунікації [41].

Однією з провідних країн у сфері цифрової економіки є Великобританія, де з 2017 р. реалізується Програма трансформації уряду до 2020 р., цілями якої є: забезпечення надання цифрових послуг світового рівня і повна трансформація адміністративних процесів і процедур з метою підвищення їх ефективності; розвиток необхідних навичок і культури серед громадян та політичного керівництва, а також державної політики, що дозволяє надавати послуги в умовах розвитку комунікаційного середовища з акцентом на досягнення оптимальних кінцевих результатів для громадян; вдосконалення комунікаційних інструментів і процесів, що дозволяють збільшувати результативність діяльності державних службовців, включаючи використання нових методів управління, краудсорсингу, підвищення технічної оснащеності робочих місць, бізнес-кейси, процедури управління кадрами, використання загальних технологій в державному секторі і розвиток цифрових інструментів для державних службовців; розширення використання комунікаційних даних - не тільки для цілей забезпечення прозорості, а й з метою підтримки цифрової трансформації в органах влади і в приватному секторі; створення, підтримка і розширення використання загальних платформ і можливостей для прискорення трансформації, в тому числі використання загальних шаблонів, компонентів, встановлення відкритих стандартів (UK Government 2017).

Прикладом використання цифрових технологій при плануванні результатів (на етапі вироблення державної політики) є впроваджена в Великобританії онлайн-платформи Predictiv (https: // www. predictiv.co.uk), що дозволяє проводити поведінкові експерименти в режимі реального часу.

Дана платформа Predictiv дозволяє державним органам апробувати нові заходи державного регулювання з використанням рандомних контрольованих випробувань за участю громадян в онлайн-режимі і перевіряти, як саме реалізуються заходи регулювання та інші заходи

державної політики в реальному житті [30]. Зокрема, платформа Predictiv може бути використана для тощо, щоб: з'ясувати рівень розуміння заходів регулювання його адресатами, оцінки очікуваної результативності нових підходів до комунікації, вибору між декількома варіантами державної політики щодо комунікації.

Платформа Predictiv підвищує доступність експериментальних методів предиктивної аналітики для державних органів і, можливо, призведе до зміни культури вироблення державної політики і регулювання. Платформа Predictiv використовується в органах державної влади Великобританії. До теперішнього часу на платформі Predictiv було проведено понад 30 випробувань, і результати вже впливають на державну політику країни стосовно комунікації. Наприклад, Управління з питань рівності в Департаменті зайнятості та пенсій використовують результати одного з випробувань для зміни державної комунікації з питань спільного декретної відпустки батьків. =В цілому, перші результати використання платформи Predictiv позитивні; вона надає розробникам державної політики доступ до точних експериментальних методів, а також суттєво здешевлює їх проведення. У перспективі платформа може бути істотно вдосконалена і інтегрована в цикл вироблення державної політики (OECD, 2018) [52]. В цілому, цифрові платформи, що дозволяють враховувати ставлення адресатів регулювання до державної комунікаційної політики практично в режимі реального часу, відображають більш системні зміни в процесі виконання державної функції даного типу: в недалекому майбутньому можлива поява такого цифрового уряду, при якому органи зможуть розглядати вироблення державної комунікаційної політики (регулювання) як ітераційний процес, що дозволяє апробувати і змінювати регулювання «в режимі реального часу».

Більшість проектів по використанню великих даних в рамках комунікаційної політики державної влади, реалізованих національними статистичними органами та іншими зацікавленими органами влади,

присвячені питанням економічної і фінансової статистики, демографічної та соціальної статистики, а також даними про ціни (інфляції).

Так, проекти по використанню великих даних в сфері статистики цін були реалізовані в Австрії, Бельгії, Данії, Італії, Китаї, Канаді, Нідерландах, Норвегії, Кореї, Чехії, Угорщини, Швейцарії, США та в інших країнах, а також на рівні Євростату; основними джерелами цих проектів виступали дані сканерів в супермаркетах про фактичних цінах на споживчі товари, дані про ціни продукції, опубліковані в мережі Інтернет [14].

У сфері статистики зайнятості в європейських країнах і США реалізуються проекти по використанню великих даних (публікацій про вакансії в мережі Інтернет) для формування статистики вакансій і вивчення вимог до кандидатів. Для оцінки витрат населення широко використовуються великі дані про витрати по кредитних картах; для оцінки споживання комунальних послуг – дані інтелектуальних лічильників і т.д.

Для моніторингу та оцінки результативності та ефективності органів державної влади в зарубіжній практиці найчастіше використовуються платформні рішення, особливо в частині моніторингу та оцінки якості надання державних послуг. Так, на платформі результативності уряду Великобританії представлені значення показників, що характеризують надання державних послуг стосовно комунікації. Кожна послуга оцінюється на основі наступних чотирьох показників: вартість транзакції – середні трансакційні витрати держави в розрахунку на надання однієї послуги; задоволеність одержувачів послуги (розраховується автоматично на основі опитування одержувачів послуг); ступінь надання послуги (частка заявників, успішно отримали результат послуги, від загального числа громадян, які звернулися за послугою); рівень цифровізації (частка громадян, які використовують державні онлайн-послуги в порівнянні з іншими каналами надання послуг, наприклад з наданням послуг по пошті або телефону).

Європейський союз надає великого значення розвитку доступності державних послуг в країнах-членах і, отже, перевіряє, чи реалізує

адміністрація і комунальні служби окремих країн поточні програми по стимулюванню розвитку електронного уряду (20 суспільних послуг). Реалізація згаданих 20 основних суспільних послуг контролюється генеральним директоратом Інформаційного суспільства.

В даний час здійснюються послуги, можливість реалізації яких не залежить від місця перебування споживача, завдяки чому громадянин або працівник фірми не зобов'язаний виходити з дому або свого офісу, щоб вирішити будь-яке питання, який вимагає контакту з державною адміністрацією. В результаті значно підвищилася ефективність послуг, що надаються, а витрати на їх здійснення стали нижче. Підвищився рівень інтересу до використання обраних послуг електронного уряду, що відображають статистичні дані: 76,5% поляків використовує послуги електронного уряду головним чином для того, щоб знайти форми офіційних документів і їх роздрукувати; 73,9% громадян шукають інформацію про адреси, телефони, години роботи одиниць державної адміністрації; 69,8% співвітчизників збирає інформацію про порядок ведення справ, структур установ і терміни оформлення справ; 52,6% громадян вимагає юридичних консультацій; 34,3% поляків шукає електронні форми для завантаження і їх заповнення [1–3; 5; 6; 9]. Аналіз наведених даних дозволяє зробити висновок, що електронний уряд в Польщі вимагає інтенсивної дії з боку установ. Розвиток інфраструктури та загального доступу до неї стало базою для розвитку електронної адміністрації. Слід розробити єдині правила реалізації окремих послуг і скористатися їхнім досвідом, а також адаптувати законодавство для реалізації наданих державних послуг через Інтернет на рівні транзакцій. Розвиток електронного уряду має дати громадянам і підприємствам наступні можливості: доступ до інформації через веб-сайт установи або організації; доступ до знаходяться електронних форм, готовим для завантаження з веб-сайтів; прийом заповнених форм через Інтернет; оформлення офіційних справ повністю в електронному вигляді (від отримання інформації, завантаження та заповнення форми, оплати

відповідних зборів після отримання офіційного документа, в якому потребує споживач). Здатність уряду виконувати державні завдання електронним шляхом є важливим фактором при оцінці якості його дій і умовою прогресу в побудові інформаційного суспільства, що буде можливо тільки через суворе взаємодія (інтероперабельність, Interoperability) інформаційних систем публічної адміністрації у взаєминах і в стосунках з окремими особами і компаніями. Основною умовою є досягнення взаємодії між системами. Інтероперабельні, основні інфраструктурні послуги (безпечний зв'язок між органами адміністрації, транскордонний доступ до актів), загальні специфікації, сумісність керівництва для інтероперабельності та програмне забезпечення, придатне для повторного використання, є ключовими факторами для ефективного електронного уряду. Проводяться роботи, пов'язані з прийняттям оновленої версії європейських рамок інтероперабельності, підтримкою та популяризацією інтероперабельних послуг електронного уряду, заснованих на стандартах відкритих специфікацій і інтерфейсів.

Отже, зарубіжний досвід організації процесів співпраці органів публічної влади та державних установ вказує на використання диференційованих форм, способів та методів організації співпраці публічного сектору та держави, при цьому базовими принципами їх взаємодії є швидкість, відкритість, прозорість, об’єктивність, повнота виконання функцій. Для України актуальним буде використання досвіду електронного врядування в рамках комунікацій органів публічної влади та державних установ, при цьому сучасну практику електронного документообігу в рамках комунікації вже впроваджено в Польщі, Естонії та Данії. В інших аналізованих країнах розвивається стратегія збільшення частки електронних форм комунікації органів публічної влади та державних установ. Для України актуальним є використання досвіду Естонії для розвитку комунікаційної діяльності органів публічної влади та державних установ України.

РОЗДІЛ 2
СУЧАСНИЙ СТАН ВИКОРИСТАННЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ УКРАЇНИ

2.1. Особливості PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України

Сучасний розвиток органів публічної влади та державних установ України передбачає використання інструментів та методів PR-діяльності. Проведемо дослідження особливостей PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України для оцінки якості та ефективності комунікаційної політики в державі.

Розглянемо приклад PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України на прикладі Кабінета Міністрів України (https://www.kmu.gov.ua/).

Кабінет Міністрів України є центральним органом виконавчої влади і в умовах розвитку парламентсьо-президентської республіки фактично Кабінет Міністрів є ключовим органом державної влади загалом.

Потребує необхідності впровадження багаторічного досвіду країн ЄС, який має вагоме значення для України в період, коли відбуваються суттєві зміни у суспільно-політичній, *економічній та соціальній сферах.*

До *політичних чинників* впливу відносять: прозорість політики органів державної влади, ефективність правової системи в оскарженні та врегулюванні регуляторних суперечок, раціональність адміністративного врегулювання, наявний фаворитизм у рішеннях посадовців, що безпосередньо впливає на довіру громадськості до політиків та уряду країни. *До економічних* чинників відносять: нецільове використання бюджетних коштів, марнотратство у бюджетних витратах, хабарі та неформальні платежі. Подолання перелічених перешкод сприятиме створенню ефективної

системи взаємодії органів публічної влади та інститутів громадського суспільства на засадах демократичного громадсько-публічного врегулювання [11].

Також, заходами спрямованими на забезпечення відкритості дій влади та сприянню налагодження ефективної взаємодії з громадськістю є створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), які також є однією з найкращих організаційних форм надання послуг та взаємодії влади і громадян. Завдяки цьому влада стала більш доступніше для громадян і реалізовує основний принцип: влада для громадян, а не громадяни для влади.

За участю центрів надання адміністративних послуг у громадян з`явилась можливість одержати будь-яку інформацію, отримати консультацію чи послугу в одному місці, з відповідними побутовими умовами, компетентним і приязним персоналом. Громадянам стало простіше отримати інформацію або консультацію чи конкретну послугу в максимально зручній формі і в коротші терміни.

Найбільш затребуваними послугами є: документи дозвільного характеру, реєстрація місця проживання, реєстрація бізнесу, реєстрація нерухомості, реєстрація земельних ділянок, послуги щодо будівництва, соціальні та адміністративні послуги.

Перелік адміністративних послуг затверджено Розпорядженням Кабінету Міністрів України «Про деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» [13]. Децентралізація адміністративних послуг, підвищення їх якості, наближення адміністративних послуг до громадян та бізнесу, а також подальша розбудова мережі центрів надання адміністративних послуг визначені пріоритетними напрямами реформування системи надання адміністративних послуг в Україні.

ЦНАП – це постійно діючий орган або структурний підрозділ місцевої адміністрації, в якому за принципами єдиного вікна можна швидко та зручно отримати якісні адміністративні послуги. Для підвищення доступності та

якості адміністративних послуг у регіонах Мінрегіон спільно з Міністерством економічного розвитку і торгівлі України, ULEAD з Європою / ULEAD with Europe, Офісом реформи адмінпослуг, International Development Law Organization (IDLO), Офісом ефективного регулювання та ініціативною владою на місцях працює над проектом створення сучасних центрів надання адміністративних послуг [20].

З метою забезпечення комфортних умов для надання адміністративних послуг в Україні функціонує 796 центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). За І півріччя 2019 р. запрацювало 18 нових Центрів та територіальних підрозділів. Реалізується програма з доступності адміністративних послуг громадянам в об’єднаних територіальних громадах, де станом на 01.07.2019 нараховується 168 ЦНАПів. Мешканці багатьох міст України вже змогли переконатись в перевагах ЦНАП і на сьогодні процес розбудови мережі ЦНАП триває. Докладна інформація щодо діяльності та подальшого розвитку ЦНАПів наведена у інфографіці «Мережа центрів надання адміністративних послуг в Україні» [15–18; 20].

Також, 27 травня 2009 року з метою забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, суб’єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування та їх взаємодії під час розгляду таких звернень Уряд створив державну установу «Соціальний контактний центр» (розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. №579-р). Центр підпорядковувався Міністерству праці та соціальної політики України [21].

Комунікцаійна діяльність та PR-активність Кабінета Міністрів України ілюстрована на сайті органу в рамках напрямку діяльності за наступними напрямками: програма діяльності уряду; засідання Кабінета Міністрів України; реформи; взаємодія з Верховною Радою України; антикорупційна діяльність; діяльність Ради з міжнародної торгівлі; європейська інтеграція

України; проведення конкурсів; очищення влади; відкриті дані; інклюзивна політика; публічні фінанси; публічні закупівлі; комітет з призначень.

Оскільки Кабінет Міністрів України є органом виконавчої влади, в рамках розділу «Діяльність уряду» висвітлено ключові рішення, призначення та напрямки реалізації реформ, що формують основу PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України.

В табл. 2.1. наведено визначення базових понять.

Таблиця 2.1

Визначення базових понять

Звернення громадян	Запит на інформацію
- пропозиції; - зауваження; - заява; - клопотання; - скарга. Потребує вчинення певних дій	Прохання надати публічну інформацію, що знаходиться у володінні розпорядника інформації. Не потребує узагальнення, аналітичної обробки даних або створення в інший спосіб

Для забезпечення комунікації громадян з органами публічної влади та державних установ України на сайті Кабінету Міністрів України наявне поле взаємодії з громадськістю та система електронного кабінету, також комунікацію громадяни можуть провести черех державний орган «Урядовий контактний центр».

Звернення громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб-підприємців, органів місцевого самоврядування надсилаються через веб-сайт безпосередньо органам виконавчої влади, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Розглянемо алгоритм подачі заяви заявником через електронний кабінет державного органу «Урядовий контактний центр». Реєстраційна картка фізичної особи, яка заповнюється за інформацією заявника наведена на рис. 2.1.

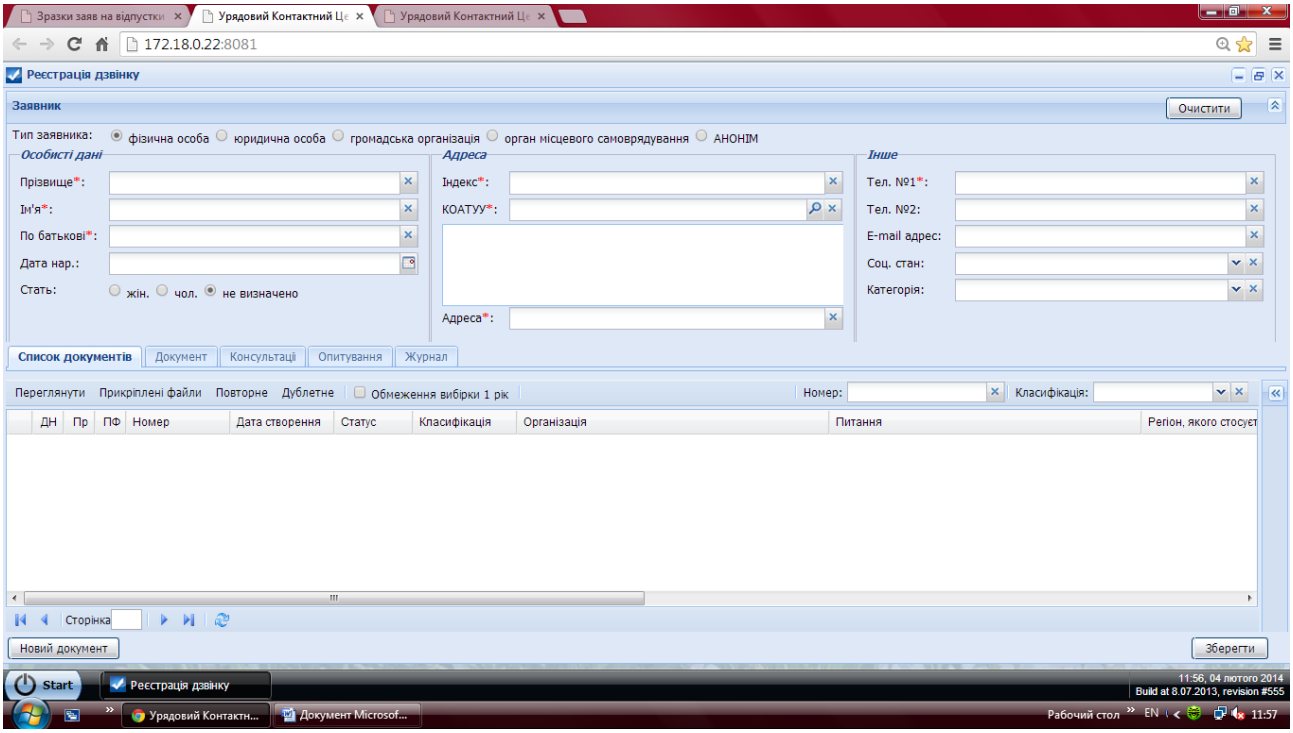

Рис. 2.1. Реєстраційна картка фізичної особи, яка заповнюється за інформацією заявника

До суб’єктів звернень належать громадяни України та особі, які на момент звернення не мають громадянства, проте перебувають на території України на законних підставах.

У зверненні необхідно вказати повні реквізити юридичної чи фізичної особи, органу місцевого самоврядування, чітко і зрозуміло викласти суть порушеного питання (рис. 2.2–2.3).

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками відповідних органів.

Відповідь за результатами розгляду звернень надається тим органом, який отримав ці звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненнях питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина у письмовій формі з посиланням на Закон

і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

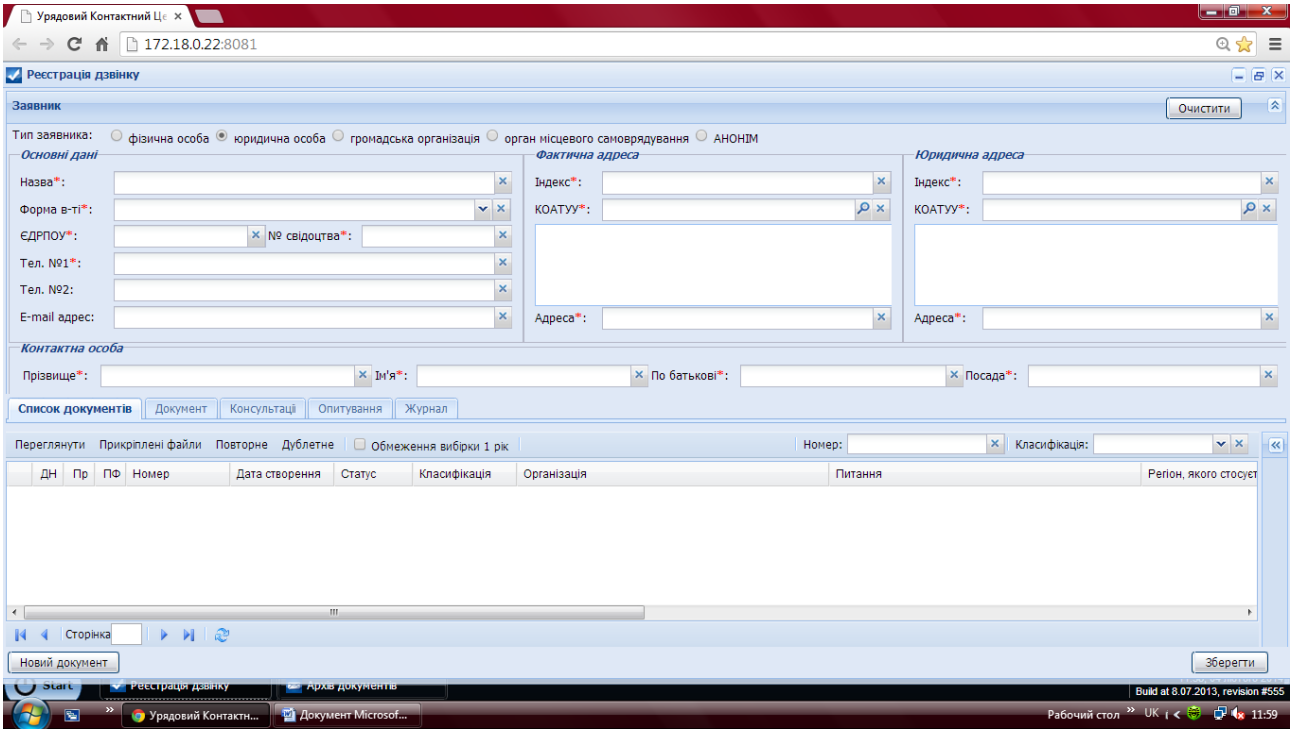

Рис. 2.2. Приклад реєстрації юридичної особи.

Відповідь авторові звернення надсилається на електронну адресу або (за бажанням заявника) письмово – на поштову адресу, які вказані ним при реєстрації.

Звернення громадян:

– не більше одного місяця від дня надходження;

– не пізніше 15 днів від дня їх отримання, які не потребують додаткового вивчення;

– невідкладно;

– не більше 45 днів, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо.

Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача у письмовій формі не пізніше 5 робочих днів з дня отримання запиту. За прізвищем фахівця можна відфільтрувати звернення, які були ним зафіксовані (рис. 2.4).

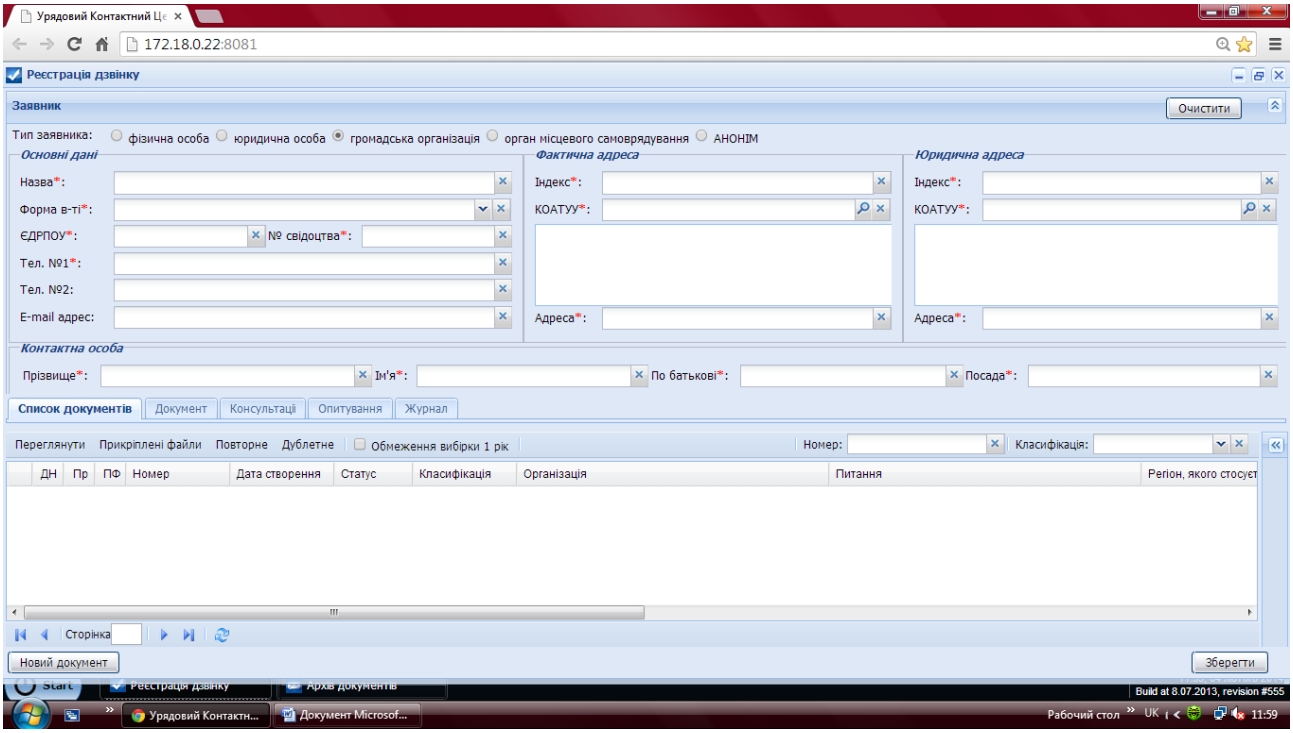

Рис. 2.3. Приклад реєстрації громадської організації.

Звернення не приймається до розгляду, якщо: порушене у зверненні питання не належить до компетенції органів виконавчої влади; текст написано з використанням латиниці; не вказані дані, які обов'язкові для заповнення картки заявника.

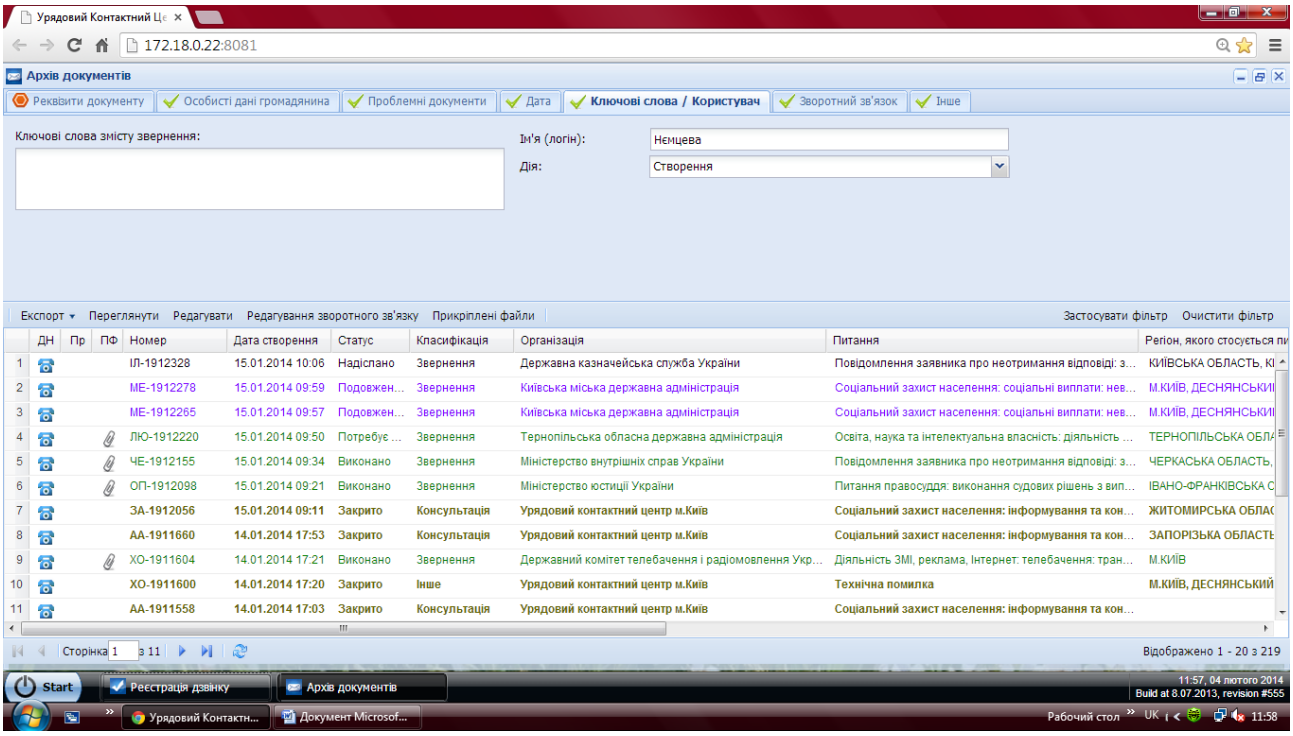

Рис. 2.4.Фільтр звернень

Звертаємо увагу на те, що зміст звернення має бути стислим та інформативним, містити конкретні факти по суті питання. Реквізити юридичної чи фізичної особи, органу місцевого самоврядування повинні вноситись ретельно, що прискорить опрацювання звернення відповідним органом виконавчої влади та надання відповіді заявнику (рис. 2.5).

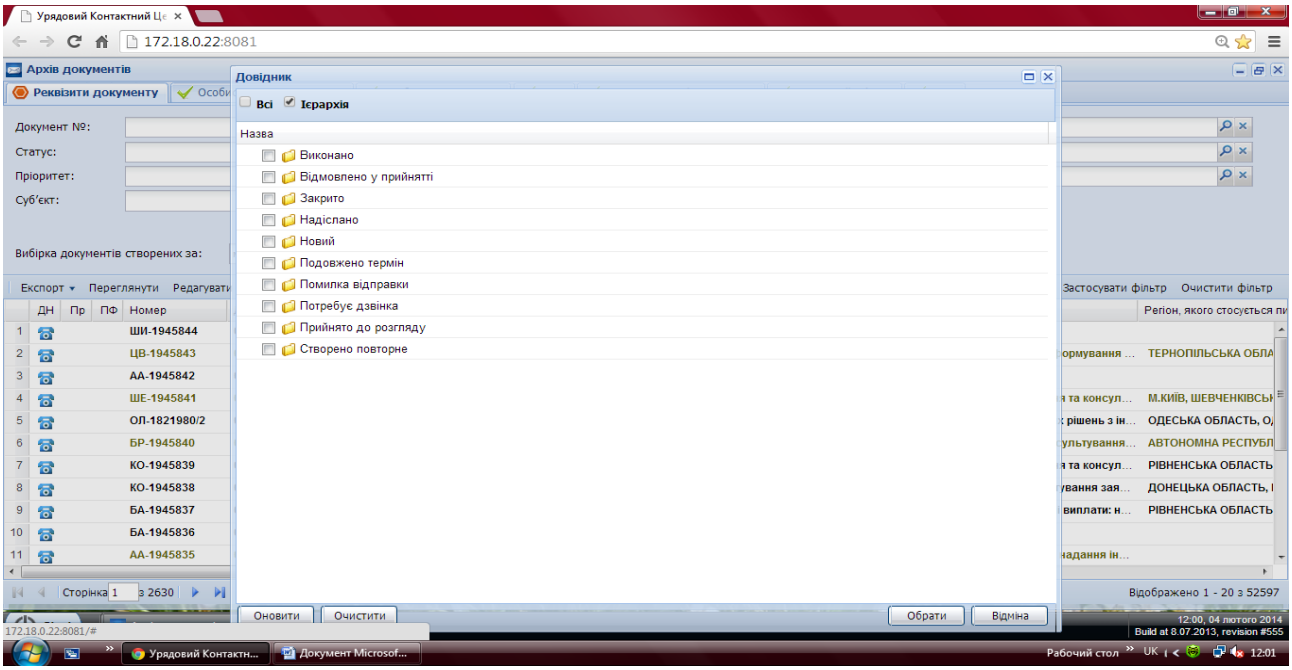

Рис. 2.5. Статус звернення (Виконано, Закрито, Надіслано)

Звернення реєструються та надсилаються на розгляд до органів виконавчої влади в режимі роботи урядової телефонної "гарячої лінії" (рис. 2.6). Під час подання запиту на отримання публічної інформації запитувач зазначає зручну для нього форму отримання інформації.

Основними причинами недостатнього рівня використання телефонних «гарячих ліній» є:

– недосконалість правової бази з питань забезпечення розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються за допомогою телефонного зв'язку та через Інтернет;

– відсутність єдиних стандартів роботи з громадськістю з використанням телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади і системи контролю за якістю такої роботи;

– обмеженість матеріально-технічних ресурсів, необхідних для налагодження органами виконавчої влади, насамперед місцевого рівня, роботи телефонних «гарячих ліній», запровадження інших сучасних засобів комунікації з громадськістю;

– відсутність сучасного технічного та програмного забезпечення для спрощення процедури подання звернень з питань діяльності органів виконавчої влади за принципом «єдиного вікна»;

– відсутність комплексного підходу до використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема у частині проведення моніторингу та аналізу громадської думки, а також надання громадськості інформації та роз'яснень з актуальних питань державної політики.

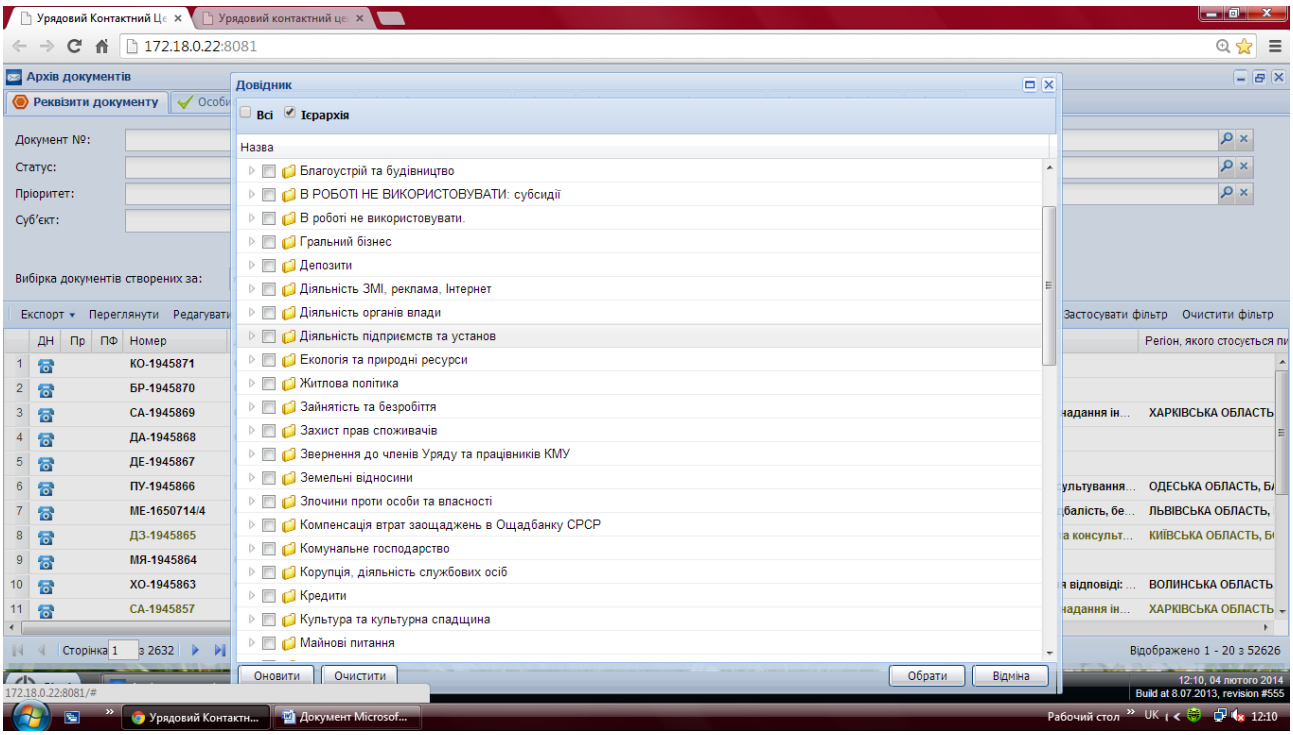

Рис. 2.6. Проблемні питання , які порушують заявники у своїх зверненнях

Проведений аналіз PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України вказує на стабільність підходів до процесу PR-діяльності, відсутність стратегії розвитку PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України. В даний час до суб'єктів звернень належать

громадяни України та особі, які на момент звернення не мають громадянства, проте перебувають на території України на законних підставах.

2.2. Використання сервісів та додатків Google у комунікативній діяльності органів публічної влади та державних установах України

Сучане управління комунікаційними процесами базується на використанні новітніх методів та інструментів комунікативної діяльності органів публічної влади та державних установах України. Одну з важливих ролей в комунікативній діяльності органів публічної влади та державних установах України відіграють сервіси та додатки Google. Розглянемо специфіку використання сервісів та додатків Google у комунікативній діяльності органів публічної влади та державних установах України.

Gmail (від Google Mail, вимовляється джі-мейл або гмейл) – безкоштовна послуга електронної пошти від компанії Google. Gmail надає доступ до поштових скриньок через веб-інтерфейс, дозволяє організувати дієве спілкування з колегами, учителями, учнями за рахунок використання вбудованого чату, створення списків розсилки, відслідковування ланцюжків відповідей на листи. До переваг використання поштового сервісу Gmail: захист від спаму, пошук, доступ з будь-якого пристрою, мітки, фільтри, теми оформлення, розвинені списки контактів, доступ офлайн, підключення додаткових функцій лабораторій Google тощо.

Одним з найбільш поширених інструментів сервісів та додатків Google у комунікативній діяльності органів публічної влади та державних установах України – поштова скринька Gmail.

З допомогою вбудованого чату користувач отримує змогу не тільки спілкуватися з однією людиною, а й проводити дискусії одразу з декількома спів розмовниками одночасно. Важливою є функції сервісу щодо автоматичного збереження змісту з можливістю подальшого перегляду дискусій, що вже відбулися, та доставки повідомлень користувачеві, який не

знаходиться он-лайн. Тобто, навіть якщо заступник не присутній за комп’ютером, повідомлення від запитувача він отримає, як тільки ввійде до сервісу. Зараз Gmail використовує нову версію чату Hangouts, який дозволяє організувати групові текстові чати (до 100 користувачів) та відеочати (до 10 осіб одночасно). Робота у груповому чаті значно полегшує взаємодію як між колегамизаступниками так і всіма педагогічними працівниками.

Google+ (або Google Plus чи G+) - соціальна мережа від Google. Сервіс доступний 40 мовами, у тому числі й українською. Можна з упевненістю стверджувати, що однією з передумов успішної професійної діяльності вчителя є професіоналізм методичних кадрів, тому що саме вони повинні створювати умови для особистісного розвитку педагога. Саме заступник директора має бути лідером професійного розвитку, бути «педагогом педагогів». З одного боку методист має бути менеджером, фасилітатором, наставником і консультантом. Перевага сервісу Google+ перед іншими значна й полягає в об’єднанні функцій отримання новин, публікації повідомлень, ведення дискусій, обміну інформацією, фото-, відеоматеріалами, посиланнями, створення кіл та об’єднання учасників за інтересами, і все це в межах однієї сторінки. Так, для отримання інформації від колег, учнів, друзів, що об’єднані в кола, перегляду новин за темами, що вас цікавлять, свої можливості надає Домашня сторінка. Коли ви ділитеся чимось у службі Google+, зміст додається на вашу домашню сторінку, а також домашні сторінки всіх користувачів, з якими ви поділилися та до чиїх кіл входите [12].

Спільнота – це група людей, які з будь-якої причини відчувають досить спільного між собою, щоб мати спільні прагнення, цілі та структури. При цьому, важливим критерієм спільноти є те, що люди спілкуються один з одним з тих питань, які і об'єднують їх. Google+ має чудовий інструмент для організації діяльності спільноти з можливістю обрати варіант публічності: приватна, доступна за запрошенням або відкрита. Учасники такого об’єднання отримують середовище для спілкування, обміну думками, пропозиціями, вирішення спільних задач тощо. На відміну від підписки на

оновлення кола користувачів учасники спільноти мають окрему спеціальну сторінку з матеріалами об’єднання, публікаціями, обговореннями, які систематизовані за категоріями.

Hangouts дає змогу обмінюватися повідомленнями, а також здійснювати голосові та відеодзвінки з будь-якого пристрою. За допомогою Hangouts можна не тільки надсилати повідомлення, фотографії та смайли, а й спілкуватися у відеочаті з друзями та рідними. Спілкуватися через Hangouts можна і вдома, і в дорозі – у Gmail і Google+, на пристроях iOS і Android, а також за допомогою розширення для Chrome. Одним із найкращих способів взаємодії з користувачами є регулярне проведення відеозустрічей через прямий ефір YouTube. Прямі ефіри (Hangouts on Air) – це безкоштовні групові сеанси трианляції, у яких може брати участь до 10 осіб, а глядачами на YouTube може бути довільна кількість учасників.

У час сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, коли кожен має вдома комп’ютер, ноутбук, планшет чи сучасний телефон, постає питання подолання відстаней, економії часу та публікації відеозаписів зустрічей, заходів, вебінарів і саме головне пошуку для всього вищепереліченого безкоштовного інтуїтивно простого інструменту. Все це дозволяє організувати, провести й опублікувати Прямий ефір YouTube (за допомогою Hangouts On Air): і трансляцію відео наживо у форматі HD в Google, на YouTube та на своєму веб-сайті, і додавання запису Hangouts On Air в канал YouTube, і отримання запитання від аудиторії заздалегідь і відповіді на найкращі з них під час трансляції.

Алгоритм створення простий: на сторінці інструменту створити трансляцію, обравши час та запросивши доповідачів, опублікувати інформацію про захід. Далі у відеозустрічі беруть участь виступаючі з можливістю продемонструвати свій екран під час доповіді (презентацію, відеофрагмент, робочий стіл тощо), а глядачі дивляться трансляцію через YouTube й задають питання у текстовому режимі в чаті. Після завершення

матеріали зустрічі автоматично зберігаються на YouTube та стають доступними для повторного перегляду чи публікації.

Диск Google (англ. Google Drive) – хмарне сховище даних, яке належить компанії Google Inc., що дозволяє користувачам зберігати свої дані на серверах у хмарах та ділитися ними з іншими користувачами хмар в Інтернеті.

Основні переваги сервісу Google Drive:

– сервіс безкоштовний, має україномовний інтерфейс.

– доступ до файлів з будь-якого місця. Розмістіть файли на Диску Google, і ви зможете отримувати доступ до них із настільного комп’ютера, мобільного телефону або планшетного ПК, а також на веб-сайті drive.google.com.

– постійне оновлення. Ви вносите зміни у файл в одному місці, і він автоматично оновлюється скрізь.

– 15 Гб вільного простору. Спочатку ви безкоштовно отримуєте 15 Гб обсягу пам’яті на Google Диску, тож можете зберігати тут будь-які файли – зображення, історії, макети, малюнки, записи, відео тощо.

Виміряйте ефективність свого блогу за допомогою Google Analytics або інших інструментів. Ви можете знайти низку даних, що стосуються ваших публікацій у блозі та поведінки користувачів, зокрема:

– кількість переглядів сторінки для кожного запису в блозі;

– джерела до вашого блогу (наприклад, соціальні мережі, пошук Google або посилання на сайті);

– показники відмов (пропорції користувачів, які побачили лише одну сторінку у вашому блозі);

– пошукові слова, які користувачі писали, щоб знайти певну інформацію у вашому блозі.

В даний час користувачам сервісу Google Docs стали доступні можливості завантаження, перегляду та публікації PDF-файлів. Нову можливість можуть використовувати в тому числі і російськомовні

користувачі. Після завантаження PDF-файлу він буде доступний в списку призначених для користувача документів. Документ можна переглянути у вікні сервісу - при цьому в правій частині вікна сервісу буде доступний перелік сторінок PDF-файлу. Редагування PDF-файлів недоступно. Проте, їх можна створювати, проте це зроблено трохи дивно. За допомогою засобів сервісу Google Docs можна створити новий документ, відформатувати його, вставивши в нього текст, таблиці та інші елементи і зберегти, після чого його можна завантажити на комп'ютер користувача як PDF-файл (File> Download file as> PDF).

Готовий PDF-файл, так само як і будь-який інший документ Google Docs, можна роздрукувати і відкрити для доступу іншим користувачам сервісу. Функції роботи з PDF-файлами серйозно поліпшили можливості сервісу. Це стало особливо актуально після появи аналогічного онлайнового сервісу від Adobe. Однак функціонал цих двох інструментів трохи різний. Так, наприклад, при роботі з Google Docs функції конвертації файлів в PDF-формат не передбачені. Однак є можливості відкрити за допомогою Google Docs файли в форматах doc або html, а потім зберегти на комп'ютер користувача у вигляді PDF-документа. Формально можливості оновленого Google Docs аналогічні функціям онлайнового сервісу від Adobe, однак в тому, що стосується управління виключно PDF-файлами, сервіс від Adobe - більш цікавий і повнофункціональний. У той же час, сервіс Google Docs більш функціональний за рахунок того, що він вміє працювати з різними документами - не тільки з PDF, але ще і з іншими файлами, в тому числі - робочими книгами Excel і файлами презентацій.

Цікаво, що на даний момент сервіси можуть вважатися певною мірою конкурентами, однак поки кожен займає свою нішу. Для роботи виключно з PDF краще сервіс від Adobe, але якщо потрібно працювати просто з документами в онлайні - то вашим вибором буде Google Docs.

Однак зауважимо, що якщо кожен сервіс покращить свою функціональність, наприклад, Google Docs навчиться краще працювати з

PDF-документами, а Adobe.com - управляти файлами інших типів, то ми зможемо спостерігати боротьбу двох лідерів в цьому сегменті ринку.

Google Документи включають цілий набір зручних інструментів для редагування й оформлення документів. Використовуйте різні шрифти, додавайте посилання, зображення, малюнки й таблиці. Усе це безкоштовно.

Міністр Кабінету Міністрів України і співзасновник першого в Україні віртуального банку Monobank Дмитро Дубілет розповів про те, що в Кабміні почали впроваджувати сервіси Google. У 2019 офіційно запустили пілот по впровадженню інструментів Google в Кабміні. Зараз, якщо треба зібрати інформацію від інших держорганів або співробітників, на це йде купа часу, тому що інформація збирається через документи і потім систематизується вручну. На цьому тижні офіційно почали курси навчання перших груп співробітників Кабміну. Звичайно, є випадки, коли інструменти Google використовувати не можна (наприклад, інформація з обмеженим доступом), але таких випадків небагато. Все це дуже базові речі, до яких бізнес давно звик, але в державних органах часто доводиться починати саме з таких базових речей. Оцінка використання сервісів та додатків Google у комунікативній діяльності органів публічної влади та державних установах України вказує на превалювання елементів поштового відправлення та збереження інформації на хмарних сервісах, проте недоліками сучасної комунікаційної політики є відсутність єдиної системи зберігання, захисту та передачі інформації в рамках органів публічної влади та державних установах України.

2.3. Оцінювання роботи Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр»

Ефективність комунікативної діяльності органів публічної влади та державних установах України визначається кількістю звернень громадян, їх структурою та часом відповіді за окремими тематичними напряками.

Проведемо дослідження роботи Національної системі опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр».

27 травня 2009 р. з ціллю забезпити оперативне реагування органів публічної влади на звернення громадян та їх взаємодії під час розгляду даних звернень Урядом України створено державну установу «Урядовий контактний центр».

Дослідимо кількісні та якісні показники оцінки роботи Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр».

Загальна кількість звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в листопаді 2019 року ілюстрована на рис. 2.7.

Географія звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» вказує на територіальну диверсифікацію звернень залежно від області [45].

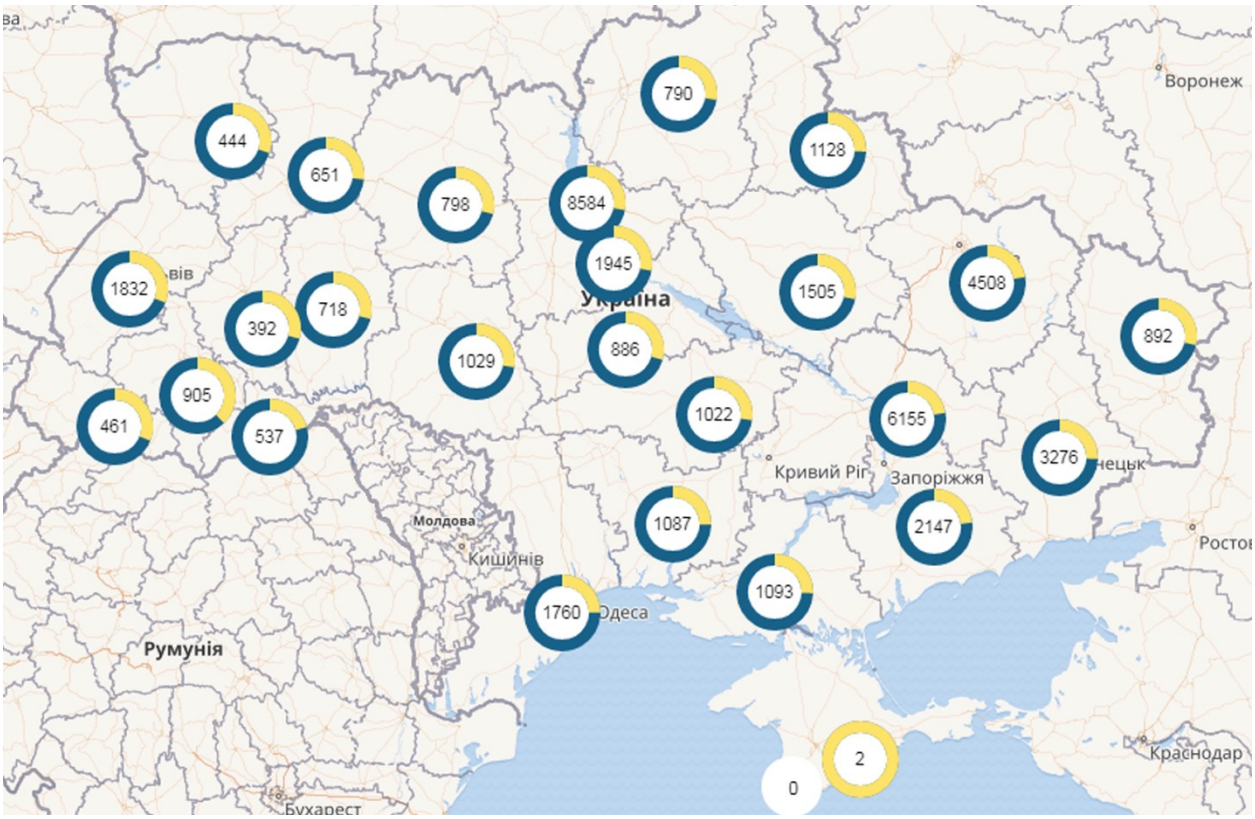

Рис. 2.7. Загальна кількість звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в листопаді 2019 року

Джерело: складено автором за даними статистики органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр»

Структура звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році наведена на рис. 2.8.

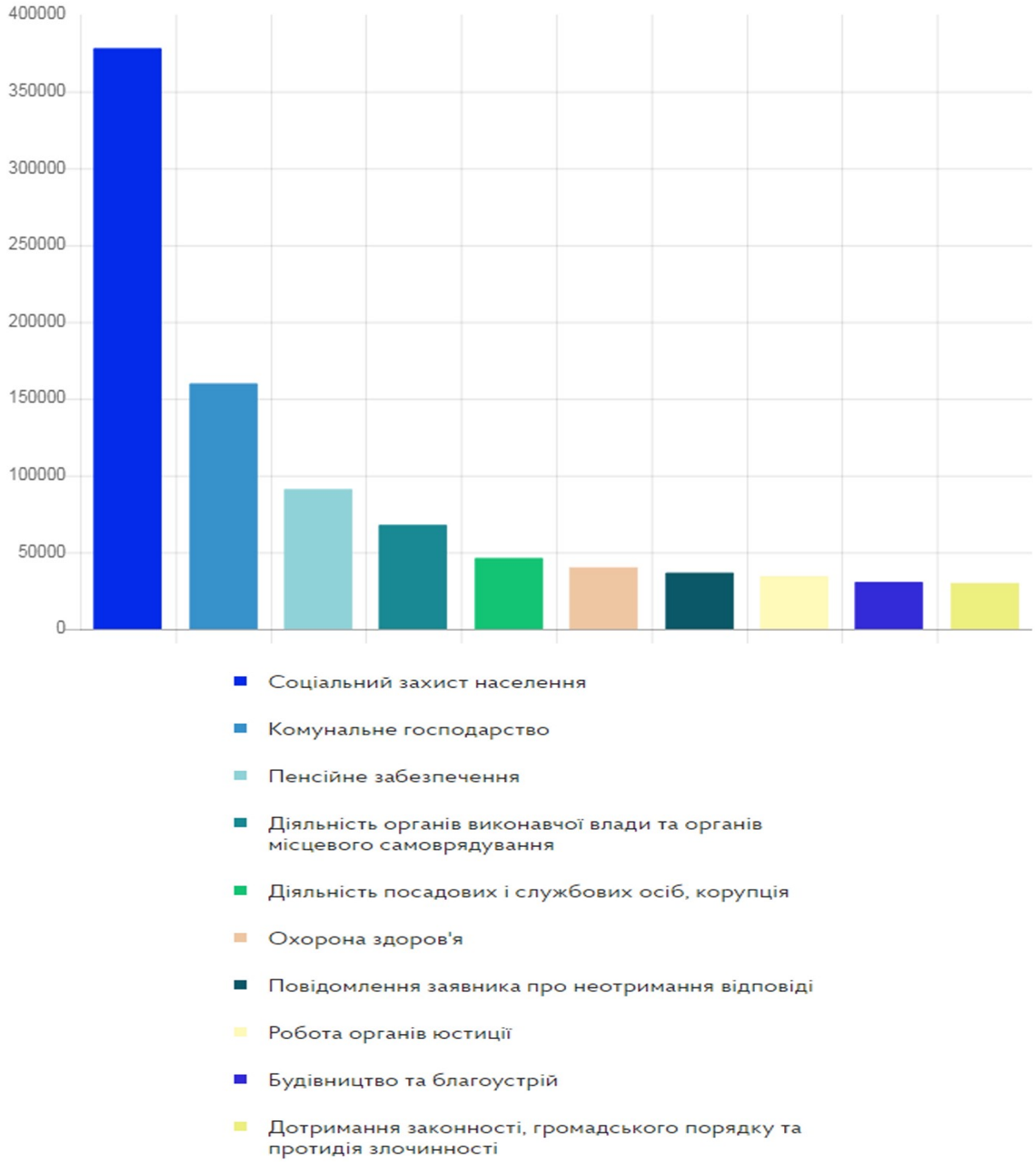

Рис. 2.8. Структура звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році за функціональними напрямками

Джерело: складено автором за даними статистики органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році [45].

Найбільше комунікаційних контактів громадн і органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в листопаді 2019 року було зареєстровано в м. Київ на рівні 8584 контактів, в тому числі 2388 наданих

консультацій і 6196 факти передачі звернень до органів виконавчої влади. За виключенням території автономної республіки Крим, де в листопаді 2019 році було зареєстровано 2 контакти громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» найменша територіальна активність звернень спостерігалася Тернопільській області, а саме – надання 114 консультацій та 278 факти передачі звернень до органів виконавчої влади. Загалом географічна карта розподілу звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в листопаді 2019 році вказує на нижчу активність звернень громадян на території областей Західної України, що обумовлено територіально розпорошеною кількістю населення в порівнянні з центральними та східними областями [45].

Загалом до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» як спеціального органу комунікації між громадянами і органами публічної влади та державними установами України в 2018 році надійшло 1266858 звернень, з яких 710685 звернень було переадресовано до відповідних органів публічної влади та державних установ України за функціональним спрямуванням і надано 556173 консультацій і роз’яснень заявникам [45].

В 2018 році до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» було подано 1 266 858 звернень, в тому числі електронних – 63,4 тис. звернень [45].

У органі виконавчої влади «Урядовий контактний центр» реалізовано додаткову можливість для громадян з обмеженням слуху звернутися за допомогою послуги альтернативних способів, а саме сервіс «Web-комунікація для громадян з порушенням слуху», що використовує механізм жестів мови за допомогою Skype-зв’язку; також в органі виконавчої влади «Урядовий контактний центр» запроваджено розсилку заявникам SMS-повідомлень про № зареєстрованого звернення громадян, що в свою чергу покращує обслуговування громадян і підвищує рівень якості зворотнього зв’язку громадян з органами публічної влади та державними установами.

Загалом понад 378,2 тис. звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році за функціональними напрямками стосувалися соціального захисту, 160,0 тисяч звернень – комунального господарства, 91,1 тисяч звернень пенсійного забезпечення [45]. Найбільш активні регіони громадян стосовно звернень до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році наведена на рис. 2.9.

Найбільш активні регіони громадян стосовно звернень до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році включали м. Київ, Дніпропетровську, Донецьку та Харьківську області [45].

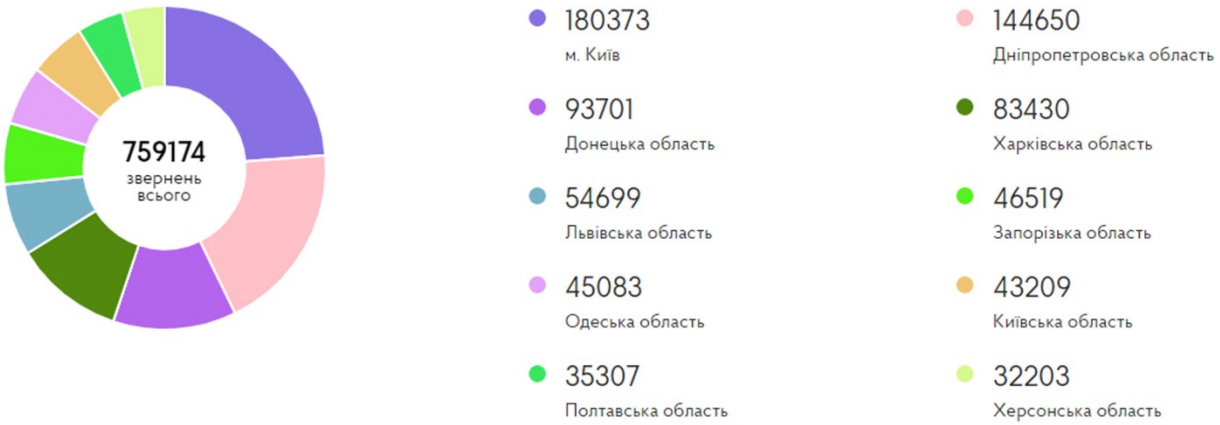

Рис. 2.9. Найбільш активні регіони громадян стосовно звернень до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році, звернень

Джерело: складено автором за даними статистики органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році

Для заявників залежно від типу звернень була характерна різна активність за регіонами.

Зокрема, найбільш активні регіони громадян стосовно звернень до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році з приводу аграрної політики наведені на рис. 2.10.

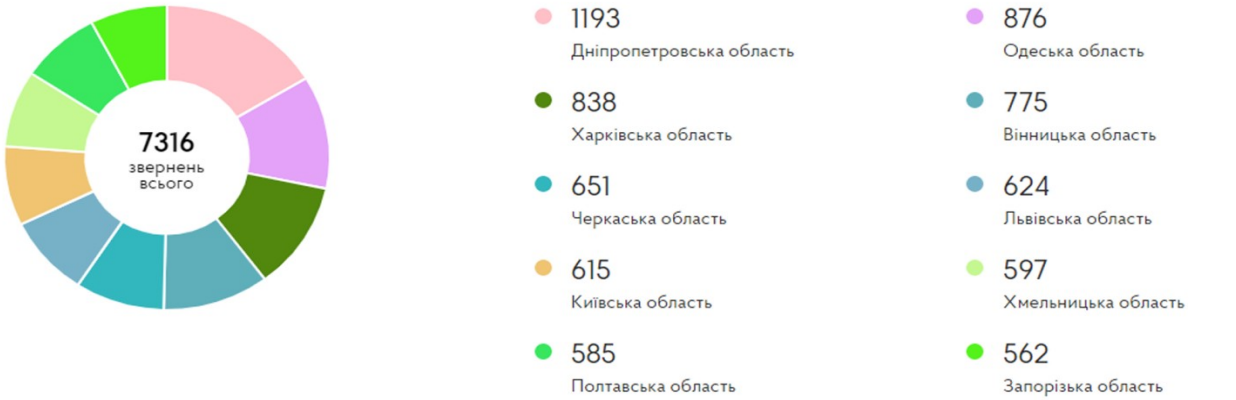

Рис. 2.10. Найбільш активні регіони громадян стосовно звернень до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році з приводу аграрної політики, звернень

Джерело: складено автором за даними статистики органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році

Найбільш активні регіони громадян стосовно звернень до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році з приводу будівництва та благоустрою наведені на рис. 2.11 [45].

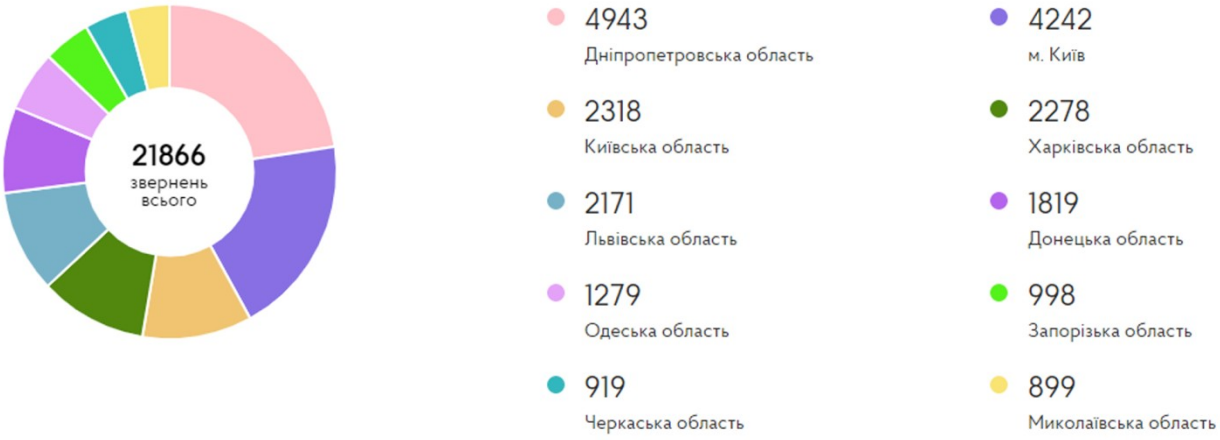

Рис. 2.11. Найбільш активні регіони громадян стосовно звернень до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році з приводу будівництва та благоустрою, звернень

Джерело: складено автором за даними статистики органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році

Стосовно будівництва та благоустрою найбільшу активність до до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році проявляли м. Київ, Дніпропетровська, Київська та Харківська області.

Результативні індикатори ефективності органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році наведено на рис. 2.12 [45].

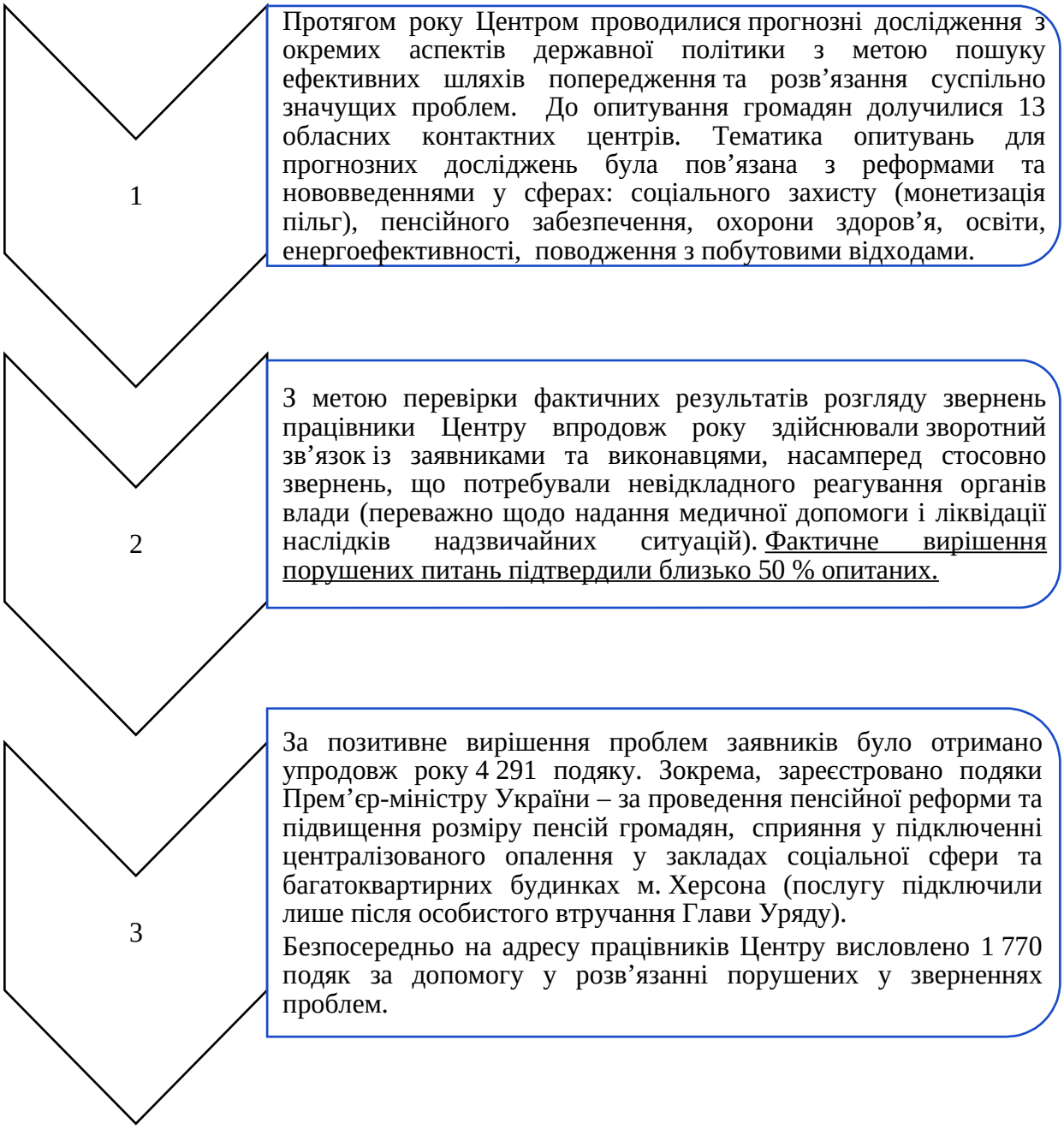

Рис. 2.12. Результативні індикатори ефективності органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році

Джерело: складено автором за даними статистики органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році

Результативні індикатори ефективності органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році вказують на вирішення близько 50% проблемних звернень громадян (низький рівень ефективності), при цьому базовим інструментом оцінки якості роботи органу було опитування, що не забезпечує репрезентативності вибірки в рамках загальної оцінки ефективності комунікаційної політики органу публічної влади.

Саме південно-східні регіони України в 2018 році були найбільш активними відносно звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в 2018 році з приводу аграрної політики.

Оцінка роботи Національної системі опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр» вказує на зростання обсягів комунікаційної взаємодії даного органу виконавчої влади, проте загалом ефективність та зворотня комунікація в рамках інформаційної структури держави недостатня для забезпечення ефективної комунікативної політики в органах публічної влади та державних установах України [45].

Найбільше комунікаційних контактів громадн і органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в листопаді 2019 року було зареєстровано в м. Київ, найменша територіальна активність звернень спостерігалася Тернопільській області. Загалом географічна карта розподілу звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в листопаді 2019 році вказує на нижчу активність звернень громадян на території областей Західної України, що обумовлено територіально розпорошеною кількістю населення в порівнянні з центральними та східними областями.

Сучасні методи комунікації в органах публічної влади та державних установах є досить формалізованими, стратегічно довго тривалими по часу та бюрократизованими, тому в рамках дослідження нами буде розглянуто зміну методів комунікації в органах публічної влади та державних установах з акцентом на розвиток електронного документообороту та діджиталізації комунікації.

РОЗДІЛ 3
НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СУЧАСНИХ МЕТОДІВ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ТА ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ УКРАЇНИ

3.1. Перспективні напрями використання ІТ-технологій в реалізації принципів прозорості та відкритості органів публічної влади та державних установ України

Оцінка сучасного стану комунікативної діяльності органів публічної влади та державних установ України вказує на існування окремих перспективних напрямків використання ІТ-технологій в реалізації принципів прозорості та відкритості органів публічної влади та державних установ України. Дослідимо перспективні напрями використання ІТ-технологій в реалізації принципів прозорості та відкритості органів публічної влади та державних установ України [14].

Аналіз нормативно-правового регулювання форм взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадскістю в Україні дозволив висвітлити існуючі суперечності та прогалини, зокрема, в аналізованих нормативно-правових актах відсутній чіткий механізм запровадження електронної комунікації органів публічної влади та державних установ. Процес інформативно-комунікаційної комунікації гальмує відсутність достатньої інфраструктури та алгоритмів реалізації елеметронного документообігу для діяльності органів публічної влади та державних установ. Тому актуальним є дослідження перспектив впровадження в комунікацію органів публічної влади та державних установ електронного документообігу та діджиталізації в умовах сучасного акценту на електронне врядування в Україні. Для підвищення комунікативної взаємодії органів державної влади та інституту громадянського суспільства, необхідні більш складні технології, які будуть включати визначення цілей,

шляхи досягнення, зміст поширюваної на аудиторії інформації, планування зворотного зв’язку тощо.

Цифровізація органів державного управління повинна бути спрямована на досягнення стратегічних цілей. У розвинених країнах в даний час відбувається перехід від електронного уряду до цифрового, який стає невід'ємним елементом для країн розвиненої економіки. Увагу дослідників і розробників привертають питання використання зароджуються цифрових технологій в державному управлінні. Але потенціал попереднього етапу розвитку ІКТ, заснованого на технологіях веб 2.0, повністю ще не задіяний. Саме технології веб 2.0 перетворили ІКТ з відокремлених засобів індивідуального інформаційної діяльності в колективні інструменти командної роботи [18].

З зростаючою популярністю нових соціальних медіа (соціальних мереж) у громадян з'являється можливість не тільки спостерігати за формуванням і реалізацією державної політики, а й вступати в інтерактивну взаємодію з органами державної влади через сервіси веб 2.0. Досвід зарубіжних країн показує, що використання сервісів веб 2.0 дозволяє розширити взаємодію державного управління і громадян. Воно сприяє підвищенню результативності зворотного зв'язку, залучення громадян до обговорення важливих завдань державного управління, створення інновацій, що забезпечують безпеку і комфорт громадян. Зараз повноцінні комунікації без соціальних медіа і месенджерів в діловій і особистій діяльності неможливі.

Необхідність участі органів публічної влади та державних установах в соціальних мережах обумовлена наступними факторами [12]:

1). Миттєвий зворотний зв'язок в соціальних мережах. З одного боку, соціальні мережі дозволяють проводити своєчасний моніторинг реакції громадян на дії чи бездіяльність суб'єктів владних повноважень - органів публічної влади та державного управління. З іншого боку, якщо ігнорувати запит суспільства, цей зворотний зв'язок можуть надати організації та фахівці

з недостатнім рівнем компетенцій в рамках органів публічної влади та державних установахз обговорюваного питання. В результаті користувачі соціальних мереж можуть бути введені в оману.

2). Організація відкритої дискусії з питань державного управління в рамках органів публічної влади та державного управління. Найчастіше органи публічної влади та державного управління надають інтернетпользователям можливість висловити своєму думка на власних веб-сервісах і в власних додатках. Низька популярність подібних сервісів в органах публічної влади та державного управління пояснюється:

3). Поганою поінформованістю користувачів про існування спеціальних сервісів для збору думок громадян;

4). Прагненням користувачів соціальних мереж висловлювати свою думку в звичному середовищі, а не переходити на інші платформи. В цілому, соціальні мережі здатні полегшити збір пропозицій і виявлення ініціатив, які найбільшою мірою підтримуються суспільством.

5). Відкритий доступ. Розвиток публічності та збільшення інформаційної відкритості діяльності органів публічної влади та державних установахведе до підвищення рівня довіри до владних структур з боку громадян.

6). Миттєве поширення відомостей. Завдяки можливостям тиражування і розповсюдження повідомлень в більшості соціальних мереж, найбільш затребувана інформація швидко поширюється. Соціальні мережі стають для громадян одним з джерел новин.

Перехід до нових форм взаємодії органів публічної влади та державних установахта громадян продиктований розвитком технологій і потребами суспільства, в якому процес комунікацій набуває безперервний характер. В останні десятиліття складаються норми взаємодії, відповідно до яких громадянин має право на отримання вільного доступу до офіційної інформації та можливість звертатися до органів публічної влади та державного управління [36].

Незважаючи на те, що форма звернення зі створенням сервісів електронного уряду для громадянина було досягнуто значного спрощення, термін розгляду звернення громадян в рамках органів публічної влади та державних установах в даний час може досягати 30 днів.

Основна перевага технологій веб 2.0, які лежать в основі соціальних медіа, полягає в тому, що користувач з споживача контенту стає активним суб'єктом, тобто може створювати свій власний контент, реагувати на отриману інформацію, поширювати її, створювати і вступати в різні співтовариства. З появою веб 2.0 вектор ділової взаємодії в рамках органів публічної влади та державних установах перестав бути одностороннім. Громадяни отримують можливість своєчасно реагувати на адміністративні ініціативи і події, що відбуваються в житті району, міста, країни.

Спочатку громадяни були пасивними споживачами інформації, не маючи можливості її коментувати або давати зворотний зв'язок в рамках офіційних джерел публікації органів публічної влади та державних установ. Такими офіційними джерелами публікації виступають засоби масової інформації, які затверджуються відповідними органами публічної влади та державними установами. В даний час офіційне джерело публікації, наприклад, «Журнал державних закупівель», доступний і в онлайн-форматі. Однак в онлайн-форматі користувач має можливість взаємодіяти зі ЗМІ, а не з органом публічної влади та державною установою[44].

У 2010 р. статус офіційних джерел публікації отримали веб-сайти самих органів публічної влади та державних установах, завдяки чому були створені нові форми взаємодії з громадянами через онлайн-приймальні. В рамках розвитку електронного уряду був створений такий інтернет-сервіс, як «особистий кабінет», через який громадяни мають можливість направляти звернення органам публічної влади та державним установам і отримувати відповідь в електронній формі.

Сервіси електронного уряду і офіційні веб-сайти вже зараз створюють можливості для інтерактивної взаємодії з громадянами в рамках органів

публічної влади та державних установах. Створюються майданчики для формування спільнот і організації обговорень різних проектів та ініціатив.

Однак аудиторія подібних сервісів нечисленна, і причина їх низької популярності може полягати в тому, що вони не консолідовані в одному середовищі. Тільки на національному рівні працює понад 80 органів влади, і у кожного є свій офіційний сайт; на регіональному рівні є свої органи регіональної влади і свій набір сайтів. Соціальні мережі являють собою середовище, яким громадяни користуються регулярно і де вони мають доступ до численних сервісів і джерел інформації.

Нові форми комунікацій висувають додаткові вимоги до громадян. Ці вимоги умовно можна розділити на три категорії:

1) достатній рівень інформаційних (цифрових) компетенцій;

2) доступність апаратних засобів для підключення до інтернету (комп'ютери та мобільні пристрої);

3) залучення в інфраструктуру інформаційного суспільства, в тому числі можливість підключення до телекомунікаційних мереж, постійний доступ до мобільного зв'язку [37].

Щорічно зростає мобільна інтернет-аудиторія. Найбільш перспективним каналом взаємодії органів публічної влади, державних установ та громадян можуть стати месенджери. В даний час українська влада може організувати розсилання повідомлень громадянам через мережі мобільного зв'язку. Такий спосіб інформування через SMS є досить дорогим, а формат відомостей обмежений текстовим повідомленням. Використання месенджерів (WhatsApp, Messenger, Viber і ін.) дозволить зняти обмеження на формат наданої інформації і знизити витрати.

Месенджери, швидко набирають популярність, стають частиною ділового середовища для компаній і фінансових організацій, де, крім доступу до новин, забезпечений швидкий доступ до довідкової інформації і інформаційних послуг за запитом користувача через чат-боти.

Створення новинних каналів соціальної комунікації збіглося з періодом зростання аудиторії месенджера Telegram. Нормативно-правове забезпечення месенджерів зараз тільки формується, відбувається налагодження вимог як до провайдерів і розробникам месенджерів, так і до користувачів. З досвіду веб-сторінок органів публічної влади та державних установ ми бачимо, що перші веб-сайти з'явилися в кінці 1990-х рр., а визнання їх статусу як офіційних веб-сайтів сталося в 2010 р. Немає сумнівів в тому, що месенджери будуть включені в набір інструментів комунікації органів публічної влади та державних установ.

Громадяни, вступаючи у взаємодію з органами публічної влади та державними установами, в першу чергу орієнтовані на те, щоб вирішити важливі для них завдання. Частка активних учасників будь-яких інтернет-спільнот зазвичай невелика, проте саме ці учасники дозволяють поглянути на проблему під новим кутом, знайти нетривіальні рішення. Створення інтернет-спільнот дозволить органам публічної влади та державним установам вийти на відповідний світовим стандартам рівень управління знаннями, залучаючи до процесу обговорення і проектування рішень державного управління велику кількість громадян, тобто, задіяти інтелектуальний потенціал громадян [31].

Встановлено, що в умовах сучасної інфраструктури комунікації органів публічної влади та державних установ України існує проблема слабкої прозорості та недостатньої транспарентності інформації в рамках комунікаційної політики, тому перспективними напрямками використання ІТ-технологій в реалізації принципів прозорості та відкритості органів публічної влади та державних установ України є запровадження використання меседжерів та хмарних сервісів для оптимізації державної комунікаційної політики в Україні.

Сучасні досягнення в області інформаційних технологій в органах публічної влади та державних установах України дозволяють подолати обмеження традиційних форм комунікацій (телебачення, преса, офіційні веб-

сайти), що стосуються формату наданої інформації, швидкості зворотного зв'язку, охоплення потенційної аудиторії.

В умовах, коли значна частина комунікацій переноситься в соціальні мережі, для органу державної влади переважно також скористатися ними для взаємодії в органах публічної влади та державних установах України з громадянами. Цей спосіб спілкування буде значно ефективніше, ніж використання різних форм комунікації на розрізнених веб-сайтах. Створення власного середовища для забезпечення взаємодії з громадянами, крім витрат на її розробку і підтримку, зажадає значних витрат на залучення аудиторії в органах публічної влади та державних установах України [20].

Використання соціальних мереж перетворює взаємодію в органах публічної влади та державних установах України з громадянами з дискретного в безперервне. Дана перевага має велике значення як для органів публічної влади та державних установах, так і для громадян, у яких з'являються інструменти моніторингу та оцінки дій державної влади.

У соціальних мережах можливе формування спільнот, що дозволяє використовувати інтелектуальний потенціал громадян у вирішенні завдань державного управління. Можна припустити, що незабаром сама можливість надання оперативного зворотного зв'язку трансформується в обов'язкову вимогу для органів державного управління, як це сталося з інформатизацією державних послуг.

3.2. Шляхи вдосконалення механізмів та сучасних методів комунікацій в органах публічної влади та державних установах України

Визначимо шляхи вдосконалення механізмів та сучасних методів комунікацій в органах публічної влади та державних установах України. Забезпечення ефективної взаємодії з громадянами є важливим завданням будь-яких в органах публічної влади та державних установах України.

Стратегія визначає концептуальні взаємопов’язані напрями діяльності органів виконавчої влади, ОМС щодо створення належних умов для розвитку громадянського суспільства. Стратегія розвитку інституту громадянського суспільства (ІГС) має для України і загалом для пострадянського простору новаторський характер. Підґрунтям зазначеної стратегії став досвід країн ЄС, зокрема таких, як Польща, Словаччина, Угорщина, Естонія, Німеччина, Велика Британія та ін., який показує, що розвиток громадянського суспільства за системної державної підтримки дає змогу залучати додаткові людські, організаційні, фінансові та технічні ресурси для надання соціальних та інших суспільно значущих послуг, сприяння процесу децентралізації державного управління і підвищенню його якості, а також скоротити державні видатки і запобігти корупційним ризикам.

Досвід європейських країн, які прийняли закони про доступ до публічної інформації, свідчить про позитивний вплив таких законодавчих змін на реалізацію громадянами основоположних прав, підвищення ефективності діяльності органів влади, а також зменшення корупції. Тому, на теперішній час визначено чотири основні принципи щодо відкритості уряду та влади: 1) інформація про діяльність уряду та влади повинна бути відкритою, всеосяжною, своєчасною, вільно доступною для громадськості, і така, що відповідає основним стандартам відкритих даних; 2) уряд та влада залучають громадян до участі в обговореннях, що сприяє прийняттю рішень, які враховують громадську думку, є більш інноваційними та ефективними; 3) наявність правил, норм і механізмів, які змушують урядові та владні структури до обґрунтування своїх дій, здійснення діяльності відповідно до визначених для них вимог, реагування на критику, прийняття відповідальності за невідповідність дій законам або зобов’язанням; 4) уряд та влада враховують важливість надання громадянам відкритого доступу до технологій, а також усвідомлюють роль нових технологій в просуванні інновацій та важливість розширення можливостей використання технологій громадянами [5]. Враховуючи зазначене, та визначивши основні принципи

відкритості уряду та влади постає необхідність розвитку комунікативних механізмів та засобів залучення громадськості до державного управління, удосконалення методів здійснення контролю за виконанням завдань, отримання інформаційних та інших послуг громадськістю та громадськими організаціями [29].

Аналіз комунікативної взаємодії органів державної влади та громадськості в Україні дозволив визначити основні форми безпосередньої участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики, а саме, проведення консультацій з громадськістю через громадське обговорення; електронні консультації; вивчення громадської думки. Також формами залучення громадськості до процесу взаємодії з органами влади є індивідуальні й колективні звернення громадян, петиції, електронні петиції, отримання послуг в створених Центрах надання адміністративних послуг та забезпечення оперативного реагування органів публічної влади на звернення громадян в Національної системі опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр». А також, для вдосконалення комунікативної взаємодії органів державної влади та громадськості в Україні пропонується: ухвалити законопроект «Про публічні консультації», який на законодавчому рівні зобов’яже органи влади здійснювати планування та завчасно оприлюднювати інформацію щодо підготовки проектів актів; проводити консультації на всіх етапах формування державної, регіональної політики; дотримуватись порядку проведення публічних консультацій, визначеного запропонованим законопроектом; звітувати про результати консультацій; створити єдине інформаційне суспільство на базі інформаційно-комунікативних технологій; забезпечити доступність громадськості до публічної інформації; забезпечити надання якісних соціальних, адміністративних та інших послуг; інформувати через комунікаційні засоби про можливість залучення громадян до активного процесу суспільного життя; заохочувати в наданні пропозицій, рекомендацій та нових ідей з боку громадськості; налагодити дієвість зворотного зв’язку.

Втілення в життя цих та інших пропозицій сприятиме вдосконаленню організаційно-правового механізму державного управління сучасними засобами комунікації, які базуватимуться на принципах прозорості, стабільності, професіоналізму та відповідатиме європейським стандартам.

На сьогоднішній день, в центрі уваги українських вчених і управлінців-практиків стоять проблеми переорієнтації діяльності органів державної влади на потреби громадян, що, в свою чергу, вказує на те, що їх рішення є актуальними. Застосовуючи результати наших попередніх досліджень особливостей, зовнішніх і внутрішніх передумов реалізації інструментів маркетингу в публічному управлінні, визначимо основні етапи їх впровадження.

Перший етап – це вивчення і аналіз потреб громадян. У процесі вивчення потреб громадян, в першу чергу, необхідно ідентифікувати фактори, які впливають на їх формування, а саме: розвиток особистості, культура, мораль, вільний час, соціальні та економічні фактори, політичні фактори, маркетинг-мікс виробника (органу державної влади) продукту публічного управління та ін. Не секрет, що запити і переваги споживача змінюються. Вони виникають в тісній взаємодії з основними формами суспільного життя: економічної, політичної, духовної, як результат виробничої діяльності в процесі пошуку основних шляхів її реалізації. Рівень і кількість потреб є індивідуальними особливостями кожної людини і визначаються ступенем його розвитку, освіченості, колом спілкування і т. д. [13].

Варто звернути увагу ще на кілька важливих моментів. По-перше, незаперечним залишається факт існування глобальних сил, які впливають на всі види життєдіяльності кожної людини. По-друге, технологічні новації поступово знаходять своє відображення в житті населення. Така ситуація призводить до виникнення необмежених шляхів розвитку і перспектив впровадження інструментів маркетингу в публічному управлінні, в цілому [10]. Тобто, крім дослідження факторів, які народжуються людськими

інтересами і мотиваціями, аналіз запитів споживачів продукту публічного управління, в процесі впровадження інструментів маркетингу в публічному управлінні, на нашу думку, повинен здійснюватися в такий закономірною послідовності, а саме необхідно [29]:

1. Проводити сегментацію ринку продуктів публічного управління. Як було доведено в першому розділі, ринок продуктів публічного управління, що надаються органами державної влади, відрізняється в залежності від наявних суб'єкт-об'єктних відносин їх реалізації, виникнення яких обумовлено масштабністю соціальної середовища для задоволення потреб, що виникають у людини в його повсякденному житті. Для їх повноцінної реалізації, на нашу думку, необхідно здійснити структурно-логічну сегментацію всього комплексу ринку продуктів публічного управління по людино-орієнтовним принципам.

2. Вивчати мотивацію поведінки покупців на цільових сегментах ринку продуктів публічного управління. Конкретні мотиви обумовлюють вироблення людиною цілей своєї діяльності, в результаті чого здійснюється перехід до реалізації його інтересів через діяльність органів державної влади. Також, варто пам'ятати, що інтерес соціальної спільності практично завжди спрямований на зміну, поліпшення її становища в суспільстві.

3. Вести пошук потреб споживачів, які ще не задоволені. Відповісти переконливо на питання, якою мірою соціальні потреби співвідносяться з державними повноваженнями досить складно. Це є характерною особливістю соціальної взаємодії. Саме тому, необхідно чітко описати спектр можливих варіантів пошуку неформальній реалізації потреб споживачів за прийнятими якісними критеріями їх оцінки, які повинні бути чітко прописані в нормах закону.

Другий етап – планування і створення служб маркетингу в публічному управлінні. Як було показано раніше, маркетинг в публічному управлінні сприяє утвердженню нового формату діяльності органів державної влади, яка вимірює соціальні результати їх природною мірою - потребами і запитами

громадян. «Для цього органи державної влади повинні розробляти власний план подальших дій. План може розглядатися як модель поведінки (нинішнього і майбутнього) органів державної влади, як система заходів, спрямованих на досягнення поставлених маркетингом цілей, а саме їх: зміст, забезпеченість ресурсами, обсяги, методи, послідовність і терміни виконання робіт по виробництву і реалізації продукції. Іншими словами, план може розглядатися як сукупність прогнозів і соціально-економічних цілей, досягнення яких забезпечується використанням певних інструментів і методів маркетингу».

Усвідомлення сучасних умов держави вимагає серйозних змін застарілого стеоретіпного відношення до планування, як до процесу, в повній мірі, керованого державними установами. На перший план виходить необхідність нового розуміння планування, формування його стійкого становища завдяки максимізації рівня задоволеності громадян.

Таким чином, для успішного планування служб маркетингу в публічному управлінні слід детально вивчити і оцінити реальні можливості нашої країни і, виходячи з цього, сформувати програму подальшого розвитку і здійснення маркетингу, в якій би раціонально поєднувалися наявні ресурси, потреби суспільства, цілі і завдання, в основі яких людино-орієнтовані, ціннісні прінципи. Створення служб маркетингу в публічному управлінні є досить невивченим процесом, що, в свою чергу, вимагає більш певного обгрунтування. На основі вищенаведеної інформації та логічних міркувань, побудуємо організаційну структуру служби маркетингу, яка, в свою чергу, повинна бути невід'ємною складовою публічного управління, в цілому [37].

Третій етап – контроль і встановлення зворотного зв'язку. Забезпечення успішної діяльності маркетингу в громадському управлінні реалізується шляхом здійснення стратегічного контролю і оперативної оцінки поведінки його маркетингових інструментів в процесі досягнення поставлених цілей. Треба звернути увагу, що без організації контролю і встановлення зворотного зв'язку неможлива належна робота самих механізмів публічного управління,

інших підконтрольних державних структур. Контроль також є одним з основних дисциплінуючих чинників поведінки державних службовців [33].

Як і в інших країнах, на нинішньому етапі реалізації програми розвитку електронного уряду послуги надаються громадянам з використанням різних каналів. Крім порталів і офіційних веб-сайтів послуги можна отримати в офісах державних установ, багатофункціональних центрах, по телефону або по пошті. В якійсь мірі стратегія надання послуг за допомогою декількох каналів позитивно сприймається населенням. Однак така стратегія не дозволяє в повній мірі використовувати всі переваги цифрового уряду - навіть в разі зміни каналів надання послуг або трансформації адміністративних процесів.

Мобільні голосові послуги і сервіси служб коротких повідомлень доступні 99% населення; смартфони вже використовують близько 20% громадян, особливо молодь і жителі міст; як і в інших країнах, мобільні пристрої, ймовірно, стануть домінуючими в міру подальшого розгортання широкосмугового доступу і LTE-мереж [26].

Послуги цифрового уряду повинні бути доступні завжди і скрізь, де громадяни хочуть їх використовувати. Однак мобільні пристрої не є маленькими настільними комп'ютерами; наприклад, заповнювати форми зручніше і звичніше на комп'ютері, а не на мобільному пристрої. У зв'язку з цим при наданні послуг з орієнтацією на мобільні пристрої необхідно більш інтенсивно використовувати вже наявну в державних органах та організаціях інформацію.

Для успішної реалізації принципу «цифрові за замовчуванням» необхідно, щоб державні послуги в цифровому форматі були привабливими і легкими у використанні для абсолютної більшості громадян, які можуть їх отримувати (реалізація заходів, рекомендованих нижче, може забезпечити збільшення частки громадян, які отримують послуги з цифрових каналах в майбутньому). Це означає, що послуги в цілому – адміністративні регламенти з їх надання та інтерфейси доступу до електронного уряду –

повинні розроблятися з орієнтацією на користувача, а не на відомства або існуючі процеси.

Очікування громадян щодо цифрового уряду формуються під впливом досвіду взаємодії з бізнесом. В ході такої взаємодії отримати послугу можна за допомогою простих операцій, які, де це можливо, здійснюються цілком в електронному вигляді, а в тих випадках, коли необхідні фізичні дії, вони автоматизовані і передбачувані. Такі послуги також дозволяють користувачеві відслідковувати статус угоди – вона цілком проглядається в цифровому форматі.

Громадяни не будуть використовувати цифрові державні послуги більш активно, якщо вони не будуть надаватися аналогічним чином і з тим же якістю; наприклад, виконання операції має відбуватися швидше, ніж при особистому відвідуванні багатофункціонального центру, а також, по крайней мере, з такою ж ступенем надійності [23].

В майбутньому цифрові уряду будуть створюватися на основі принципу державного управління, заснованого на даних. Все частіше авторитетними джерелами будуть вважатися юридично значимі дані, що зберігаються в базах даних, юридично значущі електронні транзакції і повідомлення; володіння документами перестане нести юридичну силу, і авторизація операцій буде проводитися на основі електронних записів, а не документів. У такій системі важливо забезпечити доступ до національних баз даних не тільки для державного органу або організації, яка веде такі бази даних, але і для інших структур, яким потрібен доступ до баз даних або яким необхідно підтвердити достовірність інформації в ході адміністративних процедур. На даний момент вони покладаються на те, що у заявника є офіційні документи, видані вихідним органом.

Кібербезпека цифрового уряду – винятково важливе питання не тільки через посилення загрози з боку різних суб'єктів, але також через підвищення значимості системи цифрового уряду і даних, які в ній зберігаються, для забезпечення належного функціонування державних органів і організацій.

Видатки України на інформаційну політику та комунікацію в бюджеті 2020 року наведено на рис. 3.1 [12].

Рис. 3.1. Видатки України на інформаційну політику та комунікацію

В рамках бюджету 2020 року заплановано зростання видатків на інформаційну політику та комунікацію на 60% до рівня 2580 млн. грн., в тому числі на суспільне телебачення буде витрачено 2011,5 млн. грн. видатків та 569 млн. грн. на захист інформаційного простору та укрінформ, що дозволить покращити, як очікується ефективність комунікації органів публічної влади та державних установ України з громадянами [12].

Існуючі системи моніторингу розвитку електронного уряду не відображають всіх аспектів цифрового уряду. Зокрема, як правило, в них надмірну увагу приділяється технічним можливостям і недооцінюється практичний досвід громадян у використанні послуг. Існуючі моделі самі по собі не підходять для оцінки майбутнього розвитку цифрового уряду. Таким чином, найважливішим елементом переходу до цифрового уряду має стати створення ефективної системи моніторингу розвитку цифрового уряду.

Виконання цього завдання слід доручити, наприклад, проектному офісу цифрового уряду.

Отже, за результатом оцінки перспективних напрямків використання ІТ-технологій в реалізації принципів прозорості та відкритості органів публічної влади та державних установ України визначено потребу вдосконалення механізмів та сучасних методів комунікацій в напрямках запровадження діджиталізованої стратегії комунікації з використаням шмарних технологій та систем передачі інформації [25].

Для покращення та підвищення ефективності нормативно-правового забезпечення щодо врегулювання форм взаємодії між органами державної влади та громадськістю в Україні необхідно впровадити механізм моніторингу виконання прийнятих рішень; забезпечити прозорість процесу прийняття управлінських рішень, шляхом залучення громадськості до підготування проектів та аналізу виконання таких рішень, своєчасного інформування громадськості про свою діяльність; уніфікувати програмне забезпечення з метою автоматизації обміну даними; встановити відповідальність щодо неналежного виконання вимог оприлюднювати інформацію через незаконне застосування грифів обмеження доступу до інформації; встановити відповідальність щодо ігнорування інформаційних запитів.

На нашу думку, в органах публічної влади та державних установах України доцільним є впровадження наступних практичних рекомендацій стосовно організації комунікаційної діяльності:

– запровадження KPI системи оцінки комунікаційної діяльності окремого органу публічної влади та державної установи;

– повний перехід на сучасні системи передачі та зберігання інформації на базі хмарних технологій;

– впровадження на сайтах органів публічної влади та державних установах способу комунікації через ключові соціальні мережі (фейсбук) та меседжери (телеграм, вайбер).

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження особливостей комунікацій в органах публічної влади та державних установах України можна зробити наступні висновки та пропозиції.

1. Дослідження сутності та поняття комунікацій в органах публічної влади та державних установах вказує, що під комунікацією в органах публічної влади та державних установах розуміється сукупність форм, методів та інструментів взаємодії з внутрішнім та зовнішнім середовищем для формування збалансованої інформаційної політики. Завданням комунікації в органах публічної влади та державних установах є регулювання, управління, контроль за окремими напрямками та процесами в результаті взаємодії з внутрішнім та зовнішнім середовищем. Сучасні методи комунікації в органах публічної влади та державних установах є досить формалізованими, стратегічно довго тривалими по часу та бюрократизованими, тому в рамках дослідження нами буде розглянуто зміну методів комунікації в органах публічної влади та державних установах з акцентом на розвиток електронного документообороту та діджиталізації комунікації.

2. Аналіз форм та методів взаємодії між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні вказує, що в даний час використовую наступні методи: інформаційний запит громадянина до органів публічної влади і державних установ; особистий прийом громадянина працівниками органів публічної влади і державних установ; телефонний дзвінок громадянина до органів публічної влади і державних установ або на спеціалізовану урядову лінію; електронна петиція громадянина на сайті органів публічної влади і державних установ; колективне звернення громадян до органів публічної влади і державних установ; інформаційний запит одного органу публічної влади і державних установ до іншого. Для удосконалення методів взаємодії між органами

публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні актуальним є впровадження дистанційних форм та інструментів обміну інформацією, реалізації комунікаційних функцій, що може бути забезпечено за рахунок впровадження діджиталізованих методів отримання довідок та відповідей на інформаційні запити від органів публічної влади та державних установ для громадян України. В аналізованих нормативно-правових актах відсутній чіткий механізм запровадження електронної комунікації органів публічної влади та державних установ, а саме: відсутній конкретний механізм впровадження електронного документообігу в органах публічної влади, державних установ та громадськості в Україні; відсутній прописаний механізм реалізації інструментів комунікації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні; відсутній механізм координації між органами публічної влади, державними установами та громадськістю в Україні в рамках впровадження стратегії електронного документообігу.

3. Зарубіжний досвід організації процесів співпраці органів публічної влади та державних установ в країнах ЄС вказує на використання диференційованих форм, способів та методів організації співпраці публічного сектору та держави, при цьому базовими принципами їх взаємодії є швидкість, відкритість, прозорість, об’єктивність, повнота виконання функцій. Для України актуальним буде використання досвіду електронного врядування в рамках комунікацій органів публічної влади та державних установ, при цьому сучасну практику електронного документообігу в рамках комунікації вже впроваджено в Польщі, Естонії та Данії. В інших аналізованих країнах розвивається стратегія збільшення частки електронних форм комунікації органів публічної влади та державних установ.

4. Визначені особливості PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України вказують на стабільність підходів до процесу PR-діяльності, відсутність стратегії розвитку PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України, констатуючий характер інформаційних

повідомлень, відсутність внутрішньої критики та контролю за якістю інструментів PR-діяльності органів публічної влади та державних установ України.

5. Оцінка використання сервісів та додатків Google у комунікативній діяльності органів публічної влади та державних установах України вказує на превалювання елементів поштового відправлення та збереження інформації на хмарних сервісах, проте недоліками сучасної комунікаційної політики є відсутність єдиної системи зберігання, захисту та передачі інформації в рамках органів публічної влади та державних установах України.

6. Оцінка роботи Національної системі опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр» вказує на зростання обсягів комунікаційної взаємодії даного органу виконавчої влади, проте загалом ефективність та зворотня комунікація в рамках інформаційної структури держави. Географія звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» вказує на територіальну диверсифікацію звернень залежно від області. Ключовими недоліками Національної системі опрацювання звернень є низька якість і тривалий період опрацювання звернень громадян. Найбільше комунікаційних контактів громадн і органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в листопаді 2019 року було зареєстровано в м. Київ, найменша територіальна активність звернень спостерігалася Тернопільській області. Загалом географічна карта розподілу звернень громадян до органу виконавчої влади «Урядовий контактний центр» в листопаді 2019 році вказує на нижчу активність звернень громадян на території областей Західної України, що обумовлено територіально розпорошеною кількістю населення в порівнянні з центральними та східними областями.

7. В умовах сучасної інфраструктури комунікації органів публічної влади та державних установ України існує проблема слабкої прозорості та недостатньої транспарентності інформації в рамках комунікаційної політики, тому перспективними напрямками використання ІТ-технологій в реалізації

принципів прозорості та відкритості органів публічної влади та державних установ України є запровадження використання меседжерів та хмарних сервісів для оптимізації державної комунікаційної політики в Україні. Використання соціальних мереж перетворює взаємодію в органах публічної влади та державних установах України з громадянами з дискретного в безперервне. Дана перевага має велике значення як для органів публічної влади та державних установах, так і для громадян, у яких з'являються інструменти моніторингу та оцінки дій державної влади.

8. За результатом оцінки перспективних напрямків використання ІТ-технологій в реалізації принципів прозорості та відкритості органів публічної влади та державних установ України визначено потребу вдосконалення механізмів та сучасних методів комунікацій в напрямках запровадження діджиталізованої стратегії комунікації з використаням хмарних технологій та систем передачі інформації. До шляхів вдосконалення механізмів та сучасних методів комунікацій в органах публічної влади та державних установах України включено використання меседжерів та систем автоматичної обробки запитів громадян для прискорення рівня комунікаційної політики органів публічної влади та державних установ України.

На нашу думку, в органах публічної влади та державних установах України доцільним є впровадження наступних практичних рекомендацій стосовно організації комунікаційної діяльності:

– запровадження KPI системи оцінки комунікаційної діяльності окремого органу публічної влади та державної установи;

– повний перехід на сучасні системи передачі та зберігання інформації на базі хмарних технологій;

– впровадження на сайтах органів публічної влади та державних установах способу комунікації через ключові соціальні мережі (фейсбук) та меседжери (телеграм, вайбер).

Наведені пропозиції, на нашу думку, дозволять зробити комунікаційну діяльність в органах публічної влади та державних установах України більш гнучкою, оперативною та ефективною.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук Т. Принцип прозорості комунікації органів державної влади з населенням: понятійно-концептуальне бачення [Електронний ресурс] / Т. Андрійчук // Вісник Книжкової палати. – 2009. – № 4. – С. 48-51.

2. Артамонова Н. Створення нових консолідованих електронних інформаційних ресурсів як розвиток засобів наукової комунікації (з досвіду медичної галузі) [Електронний ресурс] / Н. Артамонова // Бібліотечний вісник. – 2010. – № 1. – С. 10-13.

3. Байрачна Л.К. Засоби масової комунікації як інструмент легітимації державної влади [Електронний ресурс] / Л. К. Байрачна // Інформація і право. – 2015. – № 3. – С. 27-35.

4. Балук Н.Р. Комунікації у створенні персонального бренда [Електронний ресурс] / Н.Р. Балук, Л.М. Бук, О.М. Вовчанська, С.В. Скибінський // Підприємництво і торгівля. – 2018. – Вип. 23. – С. 111-119.

5. Барабанова Н.Р. «Теорія комунікації» в комплексі дисциплін для підготовки [Електронний ресурс] / Н.Р. Барабанова // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2010. – № 1. – С. 62-68.

6. Башук А.І. Інтернет-комунікації як важливий напрям зв’язків з громадськістю органів державної влади та місцевого самоврядування [Електронний ресурс] / А.І. Башук // Інформаційне суспільство. – 2015. – Вип. 21. – С. 36-43.

7. Бондаренко В. Мобільні застосунки як інструмент комунікації органів державної влади та громадянського суспільства [Електронний ресурс] / В. Бондаренко // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – 2019. – Вип. 52. – С. 373-395.

8. Ботвина Н.В. Роль кінетичних невербальних засобів спілкування у міжнародній діловій комунікації [Електронний ресурс] / Н.В. Ботвина // Вісник Академії адвокатури України. – 2009. – Число 1. – С. 209-215.

9. Вербицький П. Взаємодія органів державної влади і мас-медіа як категорія науки про соціальні комунікації [Електронний ресурс] / П.Вербицький // Діалог: медіа-студії. – 2016. – Вип. 22. – С. 17-28.

10. Гавінська О.І. Легітимаційний потенціал взаємодії органів публічної влади та засобів масової комунікації на місцевому рівні [Електронний ресурс] / О.І. Гавінська // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»]. Сер. : Державне управління. – 2012. – Т. 208, Вип. 196. – С. 91-95.

11. Глубоченко К.О. Соціальні комунікації органів державної влади з молодіжною громадськістю щодо питань забезпечення першим робочим місцем [Електронний ресурс] / К.О. Глубоченко, Т.О. Донченко // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»]. Сер. : Державне управління. – 2010. – Т. 147, Вип. 135. – С. 53-56.

12. Годний С. Лобізм і теоретичні моделі політичної комунікації [Електронний ресурс] / С. Годний // Studia politologica Ucraino-Polona. – 2018. – Вип. 8. – С. 193-198.

13. Голікова Т. Інституціоналізація української територіальної громади як носія корпоративних інтересів // Економіка України. 2002. № 12. С. 43-50.

14. Голубчак К.Т. Інфографіка як основний інструмент візуальної комунікації в освітньому середовищі закладів вищої освіти [Електронний ресурс] / К.Т. Голубчак, У.З. Костюк // Молодий вчений. – 2019. – № 6(2). – С. 296-299.

15. Горова С. Інформаційні комунікації постіндустріального суспільства: характерні особливості розвитку [Електронний ресурс] / С. Горова, В. Горовий // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – 2019. – Вип. 52. – С. 11-23.

16. Дзяна Г.О., Дзяний Р.Б. Консолідована комунікація в забезпеченні успішності проведення реформ // Публічне управління XXI ст.: світові

практики та національні перспективи : зб. тез XVIII Міжнар. наук. конгресу (26 квітня 2018 р., м. Харків). Х. : Видво ХарРІДУ НАДУ “Магістр”, 2018. С. 43-46.

17. Дзяна Г.О., Дзяний Р.Б. Налагодження комунікації між владою і суспільством в період проведення реформ // Теорія та практика державного управління: зб. наук. пр. Вип. 2 (57). Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2017. С. 14-21.

18. Дзяна Г. Роль комунікації в реалізації компетенцій органів публічної влади [Електронний ресурс] / Г. Дзяна, М. Андріїв // Ефективність державного управління. – 2018. – Вип. 2. – С. 72-79.

19. Дніпренко Н.К. Зміна парадигми в державному управлінні інформаційною сферою: комунікативний аспект: Автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.01 / Н.К. Дніпренко ; Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Д., 2005. – 20 с.

20. Дротянко Л.Г. Комунікації в соціальних мережах і феномен мультикультуралізму [Електронний ресурс] / Л.Г. Дротянко // Вісник Національного авіаційного університету. Серія : Філософія. Культурологія. – 2019. – № 1. – С. 16-21.

21. Жук Н.А. Парламент, Президент, уряд: через взаємостримування до порозуміння. Монографія / Н. Жук. – Харків, 2007. – 242 с.

22. Закіров М. Стратегічні комунікації у сучасному світі [Електронний ресурс] / М. Закіров // Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. – 2019. – Вип. 52. – С. 24-34.

23. Закон України «Про державну службу» // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2016, № 4, ст.43.

24. Закон України «Про звернення громадян» // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 47, ст.256.

25. Запровадження комунікацій у суспільстві [Електронний ресурс] / за заг. ред. Н. К. Дніпренко, В. В. Різуна . – Київ : Вістка, 2009. − 56 с .

26. Ільганаєва В. Інтегральна концептуалізація як шлях до розкриття сутності соціальної комунікації [Електронний ресурс] / В. Ільганаєва // Вісник Книжкової палати. – 2019. – № 5. – С. 14-17.

27. Колінько М.В. Дискурс–аналіз у дослідженні міжкультурної комунікації [Електронний ресурс] / М.В. Колінько // Гілея: науковий вісник. – 2019. – Вип. 141(2). – С. 69-72.

28. Конституційні аспекти розподілу повноважень у системі вищих органів державної влади України. – К.: НІСД, 2015. – 27 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.niss.gov.ua/ content/articles/files/rozpodil_povnovazhen–b04c1.pdf

29. Концепція розвитку електронного урядування в Україні від 20 вересня 2017 р. № 649-р // https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80?lang=en

30. Копанєва Є. Когнітивно орієнтовані ресурси й наукові Інтернет-комунікації [Електронний ресурс] / Є. Копанєва // Бібліотечний вісник. – 2011. – № 5. – С. 10-13.

31. Кравець Н.О. Впровадження google-сервісів в навчальний процес як ефективна умова комунікації та співпраці учасників навчального процесу [Електронний ресурс] / Н. О. Кравець, А. С. Сверстюк // Вимірювальна та обчислювальна техніка в технологічних процесах. – 2015. – № 2. – С. 132-134.

32. Крутій О.М. Сучасний стан діалогової комунікації між органами державної влади та громадськістю в українському суспільстві [Електронний ресурс] / О. М. Крутій. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2012. – № 2.

33. Лапутіна Ю.А. Стратегічні комунікації у секторі безпеки: сучасний стан правового регулювання та перспективи удосконалення [Електронний ресурс] / Ю.А. Лапутіна // Інформаційна безпека людини, суспільства, держави. – 2017. – № 1. – С. 29-33.

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

35. Мазепа А.О. Ігровий телесеріал як специфічна форма публічної комунікації [Електронний ресурс] / А.О. Мазепа // Культурологічна думка. – 2018. – № 14. – С. 192-198.

36. Макаренко Л.П. Особливості комунікації вищих органів державної влади в Україні за парламентсько-президентської форми державного правління [Електронний ресурс] / Л.П. Макаренко // Політикус. – 2017. – Вип. 6. – С. 69-76.

37. Макаренко Л.П. Правові засади взаємодії та комунікації вищих органів державної влади [Електронний ресурс] / Л.П. Макаренко // Гілея: науковий вісник. – 2016. – Вип. 107. – С. 371-375.

38. Макеєва О.М. Засоби масової інформації як суб’єкти правової комунікації [Електронний ресурс] / О.М. Макеєва // Юридичний вісник. Повітряне і космічне право. – 2019. – № 1. – С. 30-36.

39. Мамонтова Е.В. Етикет державної символіки як універсальна норма офіційної комунікації: зовнішньополітичний аспект [Електронний ресурс] / Е.В. Мамонтова // Актуальні проблеми державного управління. – 2009. – № 2. – С. 285-293.

40. Мамонтова Е. Символ як репрезентант архетипу в процесах публічної комунікації [Електронний ресурс] / Е. Мамонтова // Публічне управління: теорія та практика. – 2015. – Вип. 1(спец. вип.). – С. 100-107.

41. Міщенко А.П. Неформальні маркетингові комунікації та їх роль в інформаційному середовищі компанії [Електронний ресурс] / А.П. Міщенко, С.С. Яременко // Вісник Академії митної служби України. Серія : Економіка. – 2009. – № 2. – С. 111-118.

42. Митко А.М. Роль засобів масової комунікації у формуванні іміджу публічної влади (на прикладі Волинської області) [Текст] : автореф. дис. ...

канд. політ. наук : 23.00.02 / Митко Антоніна Миколаївна ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. – Л., 2010. – 20 с.

43. Митко А.М. Роль засобів масової комунікації у формуванні іміджу публічної влади (на прикладі Волинської області) [Текст] : дис. канд. політ. наук : 23.00.02 / Митко Антоніна Миколаївна ; Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки. – Луцьк, 2010. – 266 арк.

44. Мулеса О.Ю. Навчання основам комунікації з сервером в PHP [Електронний ресурс] / О. Ю. Мулеса, Ф.Е. Гече, Ю.Ю. Імре // Фізико-математична освіта. – 2019. – Вип. 1. – С. 142-147.

45. Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади «Урядовий контактний центр». [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://ukc.gov.ua/dlya-rozdilu-pro-tsentr/about/

46. Питання ефективної комунікації політичних партій з виборцями в контексті формування публічної політики: пріоритети розвитку [Текст] / Ю. Тищенко [та ін.] ; Український незалежний центр політичних досліджень. – К. : УНЦПД, 2007. – 79 с.

47. Поясок Т.Б. Формування культури інтернет-комунікації у майбутніх економістів [Електронний ресурс] / Т.Б. Поясок, О.І. Беспарточна // Вісник Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського. – 2019. – Вип. 2. – С. 11-16.

48. Про добровільне об’єднання територіальних громад: Закон України № 157-VIII від 05.02.2015 р. URL : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/157-19.

49. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації : закон України від 23 верес. 1997 р. N 539/97-ВР : із змінами. – Режим доступу : zakon3.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80.

50. Про затвердження Порядку проведення громадських слухань щодо врахування громадських інтересів під час розроблення проектів містобудівної документації на місцевому рівні : постанова Кабінету

Міністрів України від 25 трав. 2011 р. № 555. – Режим доступу : zakon2.rada.gov.ua/laws/show/555-2011.

51. Про місцеве самоврядування в Україні : закон України 21 трав. 1997 р. № 280/97-ВР : із змінами. – Режим доступу : zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80/page.

52. Про співробітництво територіальних громад : Закон України № 1508-VII від 17.06.2014 р. URL : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1508-18.

53. Радченко О.В. Комунікації в публічному управлінні: Програма та методичні рекомендації для слухачів за спеціальністю «Державне управління». Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2009. 40 с.

54. Радченко О.В., Погорєлий С.С. Моделювання інформаційної взаємодії між органами публічної влади та суспільством // Державна політика. Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2012. С. 77-81.

55. Розвиток взаємодії держави і громадянського суспільства в контексті впровадження європейських принципів належного врядування : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. (12 грудня 2012 р., м. Київ) / упоряд. В. М. Яблонський, О.А. Корнієвський, П.Ф. Вознюк. – К. : НІСД, 2013. – 504 с.

56. Рубан А.О. Сучасні інформаційні комунікації та їх вплив на масову політичну свідомість і здоров’я людини [Електронний ресурс] / А.О. Рубан // Молодий вчений. – 2017. – № 9.1. – С. 143-147.

57. Саламова К. Особливості комунікації у професійній підготовці фахівців [Електронний ресурс] / К. Саламова, С. Мірзоєва // Гуманітарна освіта у технічних вищих навчальних закладах. – 2018. – Вип. 37. – С. 56-61.

58. Самофалова О.Ю. Регулювання засобів масової комунікації у структурі державної правозахисної політики в Україні [Електронний ресурс] / О.Ю. Самофалова // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія : Державне управління. – 2017. – № 1. – С. 154-159.

59. Сошинська В. Трансформація каналів професійної комунікації в документно-інформаційній сфері [Електронний ресурс] / В. Сошинська // Вісник Книжкової палати. – 2012. – № 6. – С. 16-19.

60. Степаненко С.В. Проблема комунікації органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадськістю [Електронний ресурс] / С.В. Степаненко // Теорія та практика державного управління. – 2009. – Вип. 2. – С. 153-159.

61. Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020» від 12 січня 2015 року № 5/2015 // https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en/5/2015#n10.

62. Теплюк М.О. Принцип поділу державної влади і проблеми забезпечення єдності влади / М.О. Теплюк // Віче. – 2007. – №12. – С.23–35.

63. Турченко Ю.В. Засоби масової комунікації як суб’єкт реалізації державної інформаційної політики України в сфері оборони: політико-правове регулювання [Електронний ресурс] / Ю.В. Турченко // Збірник наукових праць Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка. – 2013. – Вип. 43. – С. 113-119.

64. Чубукова О.Ю. Інтегровані маркетингові комунікації: актуальні питання теорії [Електронний ресурс] / О.Ю. Чубукова, В.В. Марциновський // Формування ринкових відносин в Україні. – 2019. – № 6. – С. 62-72.

65. Ярошенко О.В. Культура як джерело непорозумінь у процесі міжкультурної комунікації [Електронний ресурс] / О. В. Ярошенко // Вісник Київського національного лінгвістичного університету. Серія : Педагогіка та психологія. – 2019. – Вип. 30. – С. 65-77.

66. Ярошенко Т. Наукові комунікації XXI століття: електронні ресурси для науки та освіти України [Електронний ресурс] / Т. Ярошенко // Бібліотечний вісник. – 2006. – № 5. – С. 17-22.

67. e-Government Development Index, EGDI [Електронний ресурс]: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018